

Nº4
PROVINCIA DE RIO NEGRO

DIARIO DE SESIONES

LEGISLATURA



REUNION IV SESION ESPECIAL

1 de abril de 1998

27º PERIODO LEGISLATIVO

PRESIDENCIA: *Vicegobernador de la provincia: Don Bautista José MENDIOROZ*
SECRETARIOS: *Don Roberto Luis RULLI y Don Ricardo Alberto DEL BARRIO*

Presentes: El señor Defensor del Pueblo: Don Juan KUGLER, la Defensora del Pueblo Adjunta: Doña Juana SOULE y asesores.

Legisladores presentes:

ABACA, Raúl Alberto
ACCATINO, Juan Manuel
BARROS, Roberto
BENITEZ GUTIERREZ, Lucio G.
BOLONCI, Juan
CHIRONI, Eduardo
CHIUCHIARELLI, Eduardo E.
DALTO, Rubén Omar
DIAZ, Oscar Eduardo
FALCO, Luis Alberto
GARCIA, Carlota
GROSVOLD, Guillermo José
HERNALZ, Carlos Oscar
HERNANDEZ, Cinthya Gabriela
ISIDORI, Amanda Mercedes
JAÑEZ, Silvia Cristina
LARREGUY, Carlos Alberto
LASSALLE, Alfredo Omar
LAZZERI, Pedro Iván
LENCINA, Alfonso Raúl
LOIZZO, Juan
MARSERO, Nidia Viviana

MASSACCESI, Olga Ena
MAYO, Marta Ester
MEDINA, Víctor Hugo
MEDVEDEV, Roberto Jorge
MILESI, Marta Silvia
MON, Raúl Hernán
MONTECINO, Juan Carlos
MUÑOZ, Juan Manuel
MUÑOZ, Víctor Hugo
NERVI DE BELLOSO, Nilda
PALOMAR, Mariano Ramón
PASCUAL, Jorge Raúl
PINAZO, Alcides
REMON, Mariano Alfredo
RODRIGO, Esteban Joaquín
SANCHEZ, Carlos Antonio
SEVERINO DE COSTA, María del R.
ZUÑIGA, Ovidio Octavio

Ausentes:

AGOSTINO, Daniel Fernando
DIEZ, Digno
PENROZ, Ángela María Rosa

SUMARIO

- 1 - **APERTURA DE LA SESION.** Pág. 3.
- 2 - **LICENCIAS.** Solicitadas para los señores legisladores Penroz, Diez y Agostino. Se conceden con goce de dieta. Pág. 3.
- 3 - **IZAMIENTO DE LA BANDERA.** Le corresponde al señor legislador Barros realizar el acto. Pág. 3.
- 4 - **CONVOCATORIA.** Para sesionar en el día de la fecha. Pág. 3.
- 5 - **INFORME.** In voce del señor Defensor del Pueblo, ingeniero Juan Kugler. Pág. 4.

1 - APERTURA DE LA SESIÓN

-En la ciudad de Viedma, capital de la provincia de Río Negro, a un día del mes de abril del año mil novecientos noventa y ocho, siendo las 10 y 18 horas, dice el

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Por secretaría se procederá a pasar lista.

-Así se hace.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Con la presencia de treinta y siete señores legisladores en el recinto, queda abierta la sesión del día de la fecha.

Se deja constancia que hay algunos legisladores que se encuentran trabajando sobre las modificaciones al proyecto de creación de la figura del querellante.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Larreguy.

SR. LARREGUY - Solicito se justifique la ausencia de la señora legisladora Penroz, quien por razones particulares no se encuentra en Viedma y del legislador Digno Diez, quien sí se encuentra en Viedma pero está enfermo.

Los demás legisladores se incorporarán en el transcurso de la sesión porque se encuentran trabajando en el proyecto de ley de creación de la figura del querellante.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Pascual.

SR. PASCUAL - Solicito se justifique la ausencia del señor legislador Agostino por razones personales, presidente.

El señor legislador Medina se encuentra trabajando sobre el proyecto del querellante.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Se va a votar el pedido de los presidentes de bloque. Los señores legisladores que estén por la afirmativa, sírvanse indicarlo.

-Resulta afirmativa.

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

3 - IZAMIENTO DE LA BANDERA

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

-Así se hace. (Aplausos).

-Ingresan al recinto y ocupan sus bancas los señores legisladores Grosvald, Medina y Mon.

4 - CONVOCATORIA

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Por secretaría se dará lectura a la resolución número 233/98, de esta presidencia, convocando a la sesión del día de la fecha.

SR. SECRETARIO (Rullij) - Viedma, 31 de marzo de 1998. VISTO: Los artículos número 167 y 168 de la Constitución de la provincia de Río Negro y artículo 29, inciso 9) del Reglamento Interno de la Cámara; y

CONSIDERANDO:

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

Que dicho informe fue presentado en tiempo y forma ante este Cuerpo generando el Asunto Oficial número 1484/97;

Por ello:

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

ARTICULO 1º.- Convocar a la Cámara para el día 1º de abril del corriente, a las 9,00 horas, a efectos de recibir al señor Defensor del Pueblo, ingeniero Juan Kugler, a fin de que realice su informe anual in voce.

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

ARTICULO 3º.- Regístrese, comuníquese, cumplido, archívese.

Firmado: Ingeniero Bautista Mendioroz, presidente; profesor Roberto Luis Rulli, secretario legislativo, Legislatura de Río Negro.

5 - INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO INGENIERO JUAN KUGLER

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Corresponde recibir el informe del señor Defensor del Pueblo, para lo cual invito al señor Juan Kugler, a la señora Defensora Adjunta, Juana Soulé y a su equipo de colaboradores a ingresar al recinto.

-Así se hace.

-Ingresan al recinto y ocupan un lugar en el mismo, los señores Defensores del Pueblo, titular y adjunto, Juan Kugler y Juana Soulé, respectivamente, acompañados por sus colaboradores.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Invito al señor Defensor del Pueblo a iniciar su exposición ante el Parlamento rionegrino.

SR. KUGLER - Gracias, señor presidente.

Señor presidente, señores legisladores: En nuestro primer informe anual, hablábamos de nuestra satisfacción de concurrir a este recinto a exponer el resumen de nuestra tarea del año anterior, hoy sentimos la misma satisfacción en este segundo año y queremos repetir algunos conceptos de aquella oportunidad, a manera de prólogo de este segundo informe anual.

Decíamos entonces y repetimos ahora "El Defensor del Pueblo es un órgano del Poder Legislativo, dotado de la más amplia autonomía, pero integrante de la Legislatura. Es una herramienta institucional con que la Legislatura puede ampliar su rol clásico de Poder creador de normas generales y abstractas o de control de las grandes cuestiones estatales, para incursionar activamente en el proceso de aplicación de las normas que ha creado, de lo particular, concreto y cotidiano. Si el Poder Legislativo y la Defensoría se ignoran mutuamente, si la Legislatura desconoce la actuación del Defensor, si no la vive como una ampliación de su ámbito de competencia, difícilmente se pueda lograr esa reasignación de roles entre poderes que han querido nuestros constituyentes de 1988, tal como se está proponiendo y se viene haciendo en buena parte del mundo y de modo particular en los países de América Latina a partir de la recuperación de la democracia en la década del 80. Insisto, si esa comunicación no se da, si no logra este sentido de pertenencia, tal vez la Defensoría alcance a ser una institución eficiente, útil y reconocida por los ciudadanos, pero lo hará con muchas dificultades y al actuar sola no habrá contribuido a revalorizar el papel del Poder Legislativo en la democracia de nuestro tiempo". Mantenemos nuestra convicción en estos conceptos y reiteramos nuestro compromiso en trabajar en el afianzamiento de estas relaciones.

Como habrán podido observar los señores legisladores en el ejemplar que tienen a su disposición desde el pasado mes de noviembre, este segundo informe difiere metodológicamente del que diéramos el año anterior, ya que en aquél habíamos agrupado las actuaciones tramitadas por la Defensoría atendiendo a su estado de trámite y a los organismos de la administración involucrados, mientras que en éste lo hicimos considerando el estado del trámite y el interés tutelado. Juzgamos que esta nueva presentación resulta más adecuada para difundir las fallas detectadas en el funcionamiento de la administración pública provincial y las propuestas que desde la Defensoría hicimos para superarlas y si bien la clasificación de los intereses tutelados en el futuro puede ser mejorada, seguiremos utilizando esta nueva metodología en nuestros informes.

La exposición de este resumen también será encarada en forma diferente a la del año anterior. En aquella oportunidad, como recordarán los señores legisladores, utilizamos buena parte del tiempo de nuestra intervención en explicar el modo en el que actuaba la Defensoría, porque considerábamos que era necesario en ese primer informe de esta etapa fundacional dar a conocer la justificación normativa y el correlato organizacional de un estilo institucional que resultaba del todo novedoso en nuestra provincia. Hoy entendemos que aquellos conceptos están suficientemente difundidos y no es necesario reiterarlos.

Como ya expresé, en esta oportunidad no me detendré a comentar las consideraciones hechas en el Capítulo I del informe presentado el pasado mes de noviembre, relativas a la historia de la Defensoría, a su forma de funcionamiento, ni a las interrelaciones existentes con otros organismos estatales, y que en buena parte constituyen reiteraciones de las hechas en el primer informe.

Tampoco reiteraremos la importancia que para el conocimiento de la labor de la Defensoría y para la generalización del éxito de algunas de sus intervenciones, tienen los medios de prensa y difusión. Sin embargo, no podemos dejar de agradecer en general la colaboración que recibimos durante el pasado año de todos los medios de prensa y en particular queremos agradecer especialmente el hecho que varios de ellos hayan decidido espontáneamente difundir avisos institucionales gratuitos. Tal como expresamos en el informe, esta actitud, lejos de permitir sentirnos halagados, nos compromete aún más en el cumplimiento de las funciones que se nos encomendaran en defensa de los habitantes de nuestra provincia.

Nuestro segundo informe da cuenta de doce meses de labor, comprendidos entre el 1 de noviembre de 1.996 y el 31 de octubre de 1.997. Durante este período se iniciaron un total de 988 expedientes.

Hemos puesto a disposición de los señores legisladores un amplio material estadístico respecto de estos expedientes, pero como esta información cuantitativa, como toda estadística, puede ser interpretada cualitativamente de maneras muy diferentes, dejaremos que cada uno saque sus propias

conclusiones. Sin perjuicio de ello, señalaremos que la cantidad de reclamos es similar a la recibida durante nuestro primer año de funcionamiento; pero mientras que en aquél el 62 por ciento de las presentaciones correspondían a ciudadanos de Viedma, ahora la participación de éstos es de sólo el 35 por ciento; esto implica, a nuestro criterio, auspiciosamente, que se ha producido un incremento de las denuncias provenientes del interior de la provincia, como resultado del mayor conocimiento sobre la existencia y funciones de la Defensoría y de la diversificación en las formas de requerir nuestra intervención.

También se advierte un crecimiento del porcentaje de expedientes iniciados mediante reclamos escritos, que han llegado al 63 por ciento, a diferencia de lo ocurrido el año anterior en que mayoritariamente las denuncias se recibían en forma personal o telefónica. No obstante ello, sigue siendo manifiesta la preferencia de los ciudadanos por mantener un contacto directo y personal con la Institución, preferencia que intentaremos satisfacer con todos los recursos a nuestro alcance y principalmente, mediante la presencia personal de los integrantes de la Defensoría en distintas localidades y parajes de todo el territorio provincial.

Ahora bien, el rechazo de una denuncia se produce cuando nos encontramos en alguna de las situaciones contempladas en el artículo 16 de la ley 2756.

En el Capítulo III del informe entregado, de acuerdo a lo que expresamente indica el artículo 35 de nuestra ley orgánica, informamos los reclamos rechazados.

A diferencia del año anterior, hemos omitido transcribir íntegramente las resoluciones en que rechazamos el pedido de avocación a la investigación del caso denunciado, ya que como habrán podido advertir los señores Legisladores en nuestro primer informe, éstas respondían a modelos -bastante extensos- en los que se explica al denunciante la fundamentación legal del rechazo. Esta vez hemos creído más conveniente, para facilitar la lectura y comprensión del Informe, consignar únicamente un resumen del reclamo, del que resultan los motivos por los que entendimos que no era oportuna la intervención directa de nuestro organismo.

Creemos útil reiterar que el rechazo de un reclamo no es equivalente a su desestimación, la que se produce cuando juzgamos que el reclamante no tiene razón en su planteo, ni a que nos desentendamos de las cuestiones que se nos exponen. Estos reclamos generan una cantidad significativa de trabajo, ya que como habrán podido observar cuando informamos el resultado de nuestra intervención, ya sea por vía de derivación -la que puede ir precedida de pedidos de informes- o mediante el asesoramiento, intentamos que quien ha concurrido a la Defensoría obtenga una orientación sobre la forma más adecuada de hacer valer sus derechos.

Sobre un total de 988 expedientes iniciados en el período, 277 fueron rechazados, y de éstos, 249 lo fueron por incompetencia. No creemos que esto sea, en la mayoría de los casos, el resultado del desconocimiento de las funciones específicas de la Defensoría sino que responde a que los ciudadanos han visto en nuestra participación indirecta en el conflicto una forma valedera de encontrar una solución al mismo o de lograr asesoramiento gratuito.

Con relación a ello, es apropiado que comentemos que mensualmente recibimos entre 30 y 40 pedidos de asesoramiento, en forma personal o telefónica, en cuestiones en las que somos incompetentes, por tratarse principalmente de conflictos entre particulares que son evacuados sin que formemos expediente y sin que llevemos estadísticas regulares de los mismos. En varias oportunidades también se ha solicitado la mediación de la Defensoría en esta clase de conflictos, pedidos a los que hemos accedido excepcionalmente cuando todas las partes involucradas estaban de acuerdo con nuestra intervención. Todo esto pone de manifiesto la necesidad de los habitantes de nuestra provincia de contar con mecanismos informales y rápidos para resolver los problemas que se le plantean, no sólo con la administración pública provincial sino también con sus pares.

En su momento la Defensoría del Pueblo de la Capital Federal, ante un panorama similar, creó un Instituto de Mediación Comunitaria, iniciativa que analizamos poder imitar en nuestra institución, pero que presenta dificultades para su adaptación y se encuentra subordinada a contar con recursos humanos y materiales suficientes para atenderla adecuadamente, sin descuidar nuestra misión específica.

Seguidamente expondremos conjuntamente el contenido de los Capítulos IV y V del Informe, actuaciones en trámite y tramitadas, utilizando el criterio de agrupación temática de las actuaciones que empleamos en el mismo y destacando principalmente aquellas cuestiones en que subsisten total o parcialmente los problemas que dieron lugar a nuestra intervención.

Para evitar que esta sesión se extienda más allá de lo recomendable, lo haremos en forma muy sucinta, omitiendo comentar particularidades de muchos casos que podrían resultar interesantes o desarrollando plenamente los fundamentos de nuestra posición -que ustedes tienen a su disposición en las resoluciones que figuran en el informe- y que podemos dejar para el momento en que hagan sus preguntas.

Entrando ahora a considerar las distintas problemáticas analizadas, comenzaremos por Administración Sanitaria, Sistema Hospitalario.

La situación del sistema hospitalario rionegrino es bien conocida y nuestra visión del mismo no difiere en lo sustancial de la que tiene la población en general y que se trasuntó en este recinto cuando hace unos meses se interpeló al Presidente del Consejo Provincial de Salud Pública.

Hemos recorrido una buena parte de los hospitales y puestos sanitarios de la provincia, comprobamos que -en general- el estado edilicio y equipamiento de los mismos es satisfactorio.

También hemos comprobado que la disfunción más significativa para el público está dada por las demoras en la atención, hecho que atribuimos a la insuficiencia de personal profesional y al muy generalizado incumplimiento de los horarios de trabajo. Ambas cuestiones responden a distintos factores que por su permanencia en el tiempo pueden calificarse de estructurales, tales como el nivel salarial que

hace poco atractiva a nuestra provincia para los aspirantes a cubrir vacantes o contribuye a que las exigencias sean menores, pero también hemos comprobado causas coyunturales típicamente burocráticas, como las demoras en adoptar decisiones o completar documentación o dar intervención a múltiples áreas y organismos.

Las necesidades de contribuir al autofinanciamiento de cada establecimiento derivadas del sistema de descentralización y de la crisis provincial han tenido efectos positivos respecto de la utilización de los recursos disponibles, actuando como factor de racionalización del gasto; pero también coloca a muchos hospitales en situaciones de endeudamiento permanente, que no pueden ser superadas gastando menos porque redundaría en perjuicio del servicio de salud y que deben ser seguidas con mucha atención.

Uno de los problemas que ha dado lugar a varias denuncias son los casos de mala atención de pacientes. Con relación a ello, todavía no hemos logrado que el Consejo de Salud Pública entienda adecuadamente el sentido de nuestras intervenciones como factor de mejoramiento del servicio a su cargo. Resulta casi imposible comprobar, por ejemplo, si algún agente de salud ha tenido expresiones descorteses con un paciente o si ha demorado más de lo debido en atender un llamado de guardia. En tales casos, el Consejo suele presentarnos un descargo del agente involucrado, pero esto por sí solo sirve de poco si no es acompañado de un informe crítico del superior jerárquico que agregue elementos de juicio adicionales y que nos permitan conocer la forma en que funcionan los controles internos de la propia institución.

Control de calidad en la elaboración y comercialización de alimentos: Como habrán podido observar los señores legisladores, hemos recibido varias denuncias vinculadas a la existencia de alimentos en infracción a las normas de elaboración, conservación y venta, cuyo cumplimiento debe ser controlado por áreas del Consejo Provincial de Salud Pública y de la Dirección de Comercio e Industria. Como consecuencia de nuestros requerimientos se constataron las infracciones y se inició el proceso de sanción a los responsables. No obstante este éxito aparente o parcial, somos conscientes de estar en presencia de una problemática muy generalizada y de gran importancia, que en el futuro pretendemos investigar con mayor profundidad.

Obra Social Provincial -IPROSS-: Cuando asumimos la responsabilidad de poner en marcha la Defensoría, nuestra provincia atravesaba una de las crisis más profundas de su historia, que entre otras consecuencias había paralizado al IPROSS. Como recordarán, durante el año 1996 la mayor parte de las quejas contra este Instituto eran por las demoras en el pago de reintegros. A partir de la puesta en marcha del nuevo sistema de cápita, el panorama fue cambiando en forma bastante acelerada, dando solución a algunos problemas y creando otros nuevos.

Así nos tocó investigar deficiencias en el nuevo sistema de administración, muchas de las cuales se fueron corrigiendo y tuvimos varias intervenciones ante la negativa a autorizar derivaciones en tratamientos iniciados con anterioridad al cambio de sistema u otorgar coberturas de carácter extraordinario. Debemos decir que en la mayoría de los casos hemos tenido buena acogida en el Instituto, encontrando interlocutores receptivos a nuestras propuestas y observaciones.

Es de importancia que señalemos que, en general, los afiliados al IPROSS desconocen el derecho que les asiste a solicitar cobertura de carácter extraordinario cuando existen factores personales o médicos que lo justifican. Así, durante todo el año pasado, nuestra intervención permitió que los afiliados pusieran en marcha los mecanismos de excepción y que su situación fuera adecuadamente contemplada.

Para concluir con el tratamiento de los temas vinculados al área de salud, diremos que hemos investigado denuncias de irregularidades en el funcionamiento de establecimientos privados con resultados satisfactorios. No obstante ello, es nuestra intención dar continuidad y generalizar la investigación sobre la forma en que la administración provincial, a través del Consejo de Salud Pública, ejerce el poder de policía que le corresponde en la materia.

Acción Social: Cotidianamente recibimos numerosos pedidos referidos a necesidades de asistencia social. En estos casos entendimos que el rol que le compete a la Defensoría es el de articular la necesidad con el recurso y observar que se brinde la protección y el amparo que se entienda como necesario. Esto lleva a un primer contacto con los municipios, los que no obstante estar fuera de nuestro ámbito de competencia, suelen responder con celeridad y calidad, tomando intervención en la cuestión planteada y remitiendo informes diagnósticos que orientan sobre las acciones propicias a seguir. Dichos informes determinan que algunos reclamos sean girados posteriormente a la Secretaría de Estado de Acción Social de la Provincia. Este organismo, fundamentalmente en los casos en que existen problemas de salud asociados, suele comprometer un apoyo económico mensual que permitiría resolver la situación de emergencia planteada. En estas actuaciones aparecen como dificultades la lentitud con que se hace efectivo el aporte económico comprometido y también el obtener respuestas que no se acompañan después con acciones.

Quiero señalar que estas demoras, muchas veces están determinadas por razones presupuestarias, más allá de la buena voluntad de los agentes y funcionarios del área.

Pensiones provinciales a la vejez: A nuestro juicio, merece especial atención la problemática de las pensiones provinciales a la vejez, por cuanto se trata de un beneficio destinado a los ancianos indigentes. A su respecto, hay dos aspectos que deben ser tenidos en cuenta: Uno es el bajo monto que se abona a los ancianos para su subsistencia, el que desde hace años se mantiene en 38 pesos mensuales. Esta cifra es irrisoria y nos exime por sí misma de todo comentario. Pero además de ese monto absolutamente insuficiente, aparece el otro aspecto que es el que se paga con una mora habitual de dos o tres meses. Ciertamente es que cuando comenzamos a intervenir en el tema estos pagos venían sufriendo atrasos de un año, pero no es menos cierto que es insuficiente haberse ubicado en la mora de

tres meses señalada. Las necesidades de los destinatarios imponen un reajuste en el monto de las pensiones y un pago totalmente regular.

Minoridad y familia: En el curso del año pasado hemos realizado en el marco de actuaciones de oficio, visitas a distintos Hogares de Menores y Ancianos del interior de la provincia y concretamos algunas intervenciones puntuales a raíz de presentaciones recibidas. En los Hogares se observó en general una correcta atención a las necesidades de protección en alimentación, higiene, salud y amparo. En lo atinente a las actuaciones efectuadas a partir de quejas recibidas, debemos manifestar que existió una casi nula colaboración por parte de la Dirección de Promoción Familiar de la Provincia, que no contestó nuestros pedidos de informes, no obstante las reiteraciones del caso y que en las pocas ocasiones en que dio respuesta, lo hizo con información incompleta y que no se ajustaba a nuestros requerimientos. Este estado de situación no permite avanzar en las investigaciones iniciadas.

Discapacitados: Una discordancia similar entre las respuestas recibidas y las necesidades puestas de manifiesto en las actuaciones en que nos ha tocado intervenir, se observa en las denuncias que atañen al Consejo Provincial del Discapacitado, aunque la intención de colaboración con la Defensoría por parte de este organismo es sin duda mayor. Hemos decidido profundizar durante el corriente año nuestras investigaciones vinculadas a la problemática de los discapacitados en general y en particular al Proyecto de Integración de Alumnos Discapacitados a Escuelas Comunes.

Pensiones no contributivas: Un tema que es objeto de permanentes reclamos es el relacionado con las Pensiones no Contributivas que otorga la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación. Las quejas en general responden a dos motivos: A) Demora excesiva de los trámites y falta de información a los interesados sobre el estado de la gestión o sobre recaudos que es necesario satisfacer. B) Denegatoria del beneficio sin informar sobre las causales que la motivan. Nuestra Defensoría de Pueblo afronta ante esta problemática, las dificultades de actuación propia de su falta de competencia respecto de los organismos que intervienen en la gestión, esto es, Secretaría de Desarrollo Social de la Nación y Municipalidades. No obstante ello, en el marco de posibilidades que nos otorga la ley, llevamos adelante nuestra intervención oficiosa logrando proveer a los interesados de información que les permite destrabar trámites o bien dar por terminada una expectativa de beneficio que no van a lograr obtener.

Demanda habitacional y planes de vivienda: Las denuncias vinculadas a planes de vivienda han abarcado un campo bastante amplio de problemas. Omitiendo considerar las particularidades de muchos casos, diremos que la mayoría dan cuenta de una demanda habitacional insatisfecha que los denunciante suelen vincular al problema de las ocupaciones irregulares. Así, resulta evidente que la crisis económica argentina ha colocado a muchas familias en la imposibilidad de procurarse por sí solas un techo, que actualmente ni siquiera podemos calificar de digno, ya que cada vez son más los que no pueden pagar el alquiler de la más precaria de las piezas. Frente a este panorama, más que comentar de qué forma actuamos ante la presentación de familias en la Defensoría que exponen un panorama desolador y que requieren nuestra intervención para conseguir que el IPPV les adjudique o ceda en préstamo una vivienda, vamos directamente a concluir en que actualmente ni el IPPV ni la Secretaría de Acción Social se encuentran en condiciones de atender esta demanda, y que los programas específicos que están para ella, todavía no han alcanzado los resultados esperados.

Otro conflicto que hemos atendido a través de denuncias particulares, pero que da cuenta de una problemática bastante extendida, es el de los problemas de convivencia en barrios del IPPV. Las resoluciones de adjudicación de unidades contemplan expresamente la obligación de respetar pautas de convivencia y sancionan con la desadjudicación al quebrantamiento de esta obligación. No obstante ello, hemos recibido denuncias de omisiones del IPPV en aplicar tales sanciones. Al correr traslado de estos reclamos, solemos recibir informes que dan cuenta de situaciones sociales delicadas que justifican la decisión de no impulsar el trámite de desadjudicación, como contribución a la superación de las mismas. Frente a ello, nuestra posición ha sido la de exigir que el Instituto efectúe un seguimiento permanente de la evolución del conflicto, con miras a comprobar que tiende a mejorar y que se procura garantizar el respeto de los derechos de todos los involucrados.

Derechos humanos: Libertad de prensa y de acceso a la información. En el marco de las atribuciones conferidas al Defensor del Pueblo por el artículo 9 inciso e) la ley 2756 que lo autoriza a "... investigar todo hecho que, emanando de órgano del Estado o de particulares, suponga un ataque o lesión de la libertad de expresión e información", hemos actuado de oficio ante la presunta violación de esos derechos en hechos que involucraban al responsable de Radio Nacional Bariloche, dándose intervención a las partes involucradas así como al Comité Federal de Radiodifusión, encontrándose en trámite la investigación.

También nos pronunciamos, formulando un recordatorio de los deberes funcionales al Jefe de la Policía de Río Negro, a finales del año 1996, a resultas de una actuación de oficio iniciada ante la noticia del maltrato recibido por una periodista de un diario regional por parte del citado funcionario y de la negativa a brindar información que le fuera requerida por ésta.

Actuaciones de la Policía provincial. Las denuncias vinculadas a la actuación de la Policía provincial denotan en nuestra sociedad la misma dualidad que todo observador puede apreciar en cualquier punto del país leyendo los diarios de cualquier día del año o mirando cualquier noticiero o programa televisivo de actualidad, ya que dan cuenta por un lado de la demanda de mayor seguridad personal, derivada del incremento de la violencia en la Argentina y por el otro, de la necesidad de garantizar el respeto de los derechos humanos evitando cualquier arbitrariedad o abuso en los operativos policiales.

Respecto de la primera visión del problema, demandas de mayor seguridad, en muchas ocasiones hemos recomendado la afectación de recursos materiales y humanos a la tarea de prevención delictual y verificamos el cumplimiento de las medidas comprometidas.

En lo relativo al segundo aspecto, si bien hemos tenido algún resultado puntual satisfactorio en casos en los que se denunciaba acoso policial, superado luego de que corrimos traslado de los reclamos y que hemos desestimado otras denuncias por entender que no podía acreditarse un accionar incorrecto, debemos reconocer que nuestra capacidad operativa no nos ha permitido desplegar todas las medidas que imaginamos pueden contribuir a acotar la problemática.

Condiciones de alojamiento de las personas en Alcaldías. Desde el inicio de nuestras funciones, hemos realizado sucesivas visitas e inspecciones a las unidades carcelarias de la provincia, con motivo de las cuales formulamos en el último año recomendaciones en particular vinculadas al estado edilicio de las alcaldías de General Roca, Bariloche y Viedma y en general también dirigimos al Poder Ejecutivo una enfática recomendación para que se dé pleno cumplimiento al convenio suscripto por la provincia y el Servicio Penitenciario Federal.

En ningún caso las explicaciones brindadas por el Poder Ejecutivo resultaron suficientes para justificar el incumplimiento, o en su caso la dilación, en concretar las medidas y acciones necesarias para brindar dignidad a los alojados en los establecimientos carcelarios de la provincia.

Medio ambiente, administración cultural: Protección del medio ambiente. De entre las muchas actuaciones vinculadas a la protección del medio ambiente, que suelen extenderse bastante en el tiempo dada la multiplicidad de organismos que pueden verse involucrados, la complejidad de algunas cuestiones y la falta de capacidad operativa de algunas reparticiones, creemos apropiado destacar muy brevemente las relativas a la presencia de hidrocarburos en el agua del río Colorado que afectó a la población de Catriel, no porque nuestra Defensoría haya tenido una intervención destacada, sino porque frente a este problema, que lleva muchos años de desarrollo, se dio una situación inédita que consideramos auspiciosa. Por primera vez en nuestra historia, una empresa petrolera indemnizó en forma directa a los productores de Catriel, Peñas Blancas y Valle Verde, por pérdidas en sus cosechas originadas por el corte del servicio de riego ante la presencia de hidrocarburos en aguas del río Colorado. Esto se logró principalmente por la movilización de la comunidad y por el apoyo que recibieron los afectados por parte de la municipalidad local y del entonces Ministerio de Economía, cuya actuación controlamos.

Residuos peligrosos: Entre otros casos, iniciamos actuaciones a partir de la publicación en un diario local que se referían al depósito de residuos tóxicos en una cantera situada a 12 kilómetros de la ciudad de Viedma, consistentes en envases de herbicidas, fungicidas, insecticidas y otros elementos químicos de uso agrícola recolectados en el IDEVI, resultando presuntamente involucrados la Municipalidad de Viedma y el IDEVI. Se solicitó a éstos información y se requirió al Consejo Provincial de Ecología y Medio Ambiente brinde explicaciones sobre el tema. Ahora bien, toda vez que tomó asimismo intervención en el particular la Justicia Federal y encontrándose pendiente un pronunciamiento definitivo de ésta, debimos suspender nuestra actuación, conforme lo ordena el artículo 16 inciso c) de nuestra ley.

También se iniciaron actuaciones cuando se constató la presunta violación a las leyes provinciales 2472 y 2175 ante el hallazgo de residuos tóxicos enterrados en un campo cercano a la localidad de El Cuy. En estas actuaciones, esta Defensoría del Pueblo, además de los traslados al Consejo de Ecología y Medio Ambiente y los periódicos pedidos de informes al Juzgado Federal de General Roca, solicitó al citado Consejo que informara sobre los elementos de juicio oportunamente tenidos en cuenta para que la provincia desistiera de incoar acciones legales contra la empresa responsable del depósito ilegal de residuos de alta toxicidad. Estas actuaciones se encuentran aún en trámite.

También tomamos intervención en una denuncia por la presencia de envases de pesticida en material depositado en las orillas de un canal de drenaje en las cercanías de una escuela primaria de Cipolletti, problema que solucionaron a nuestro requerimiento el Departamento Provincial de Aguas y el Consejo de Ecología y Medio Ambiente.

Patrimonio arqueológico y paleontológico: En relación al presente tema, hemos formulado una especial recomendación al Poder Ejecutivo para que cumpla con el dictado de la reglamentación de la ley 3041 de protección del patrimonio arqueológico, paleontológico y antropológico provincial, poniendo de resalto la necesidad que el Estado provincial asuma una responsable actitud de cumplir con el fin perseguido en la ley mediante la asignación del personal y recursos necesarios.

La respuesta remitida a nuestra recomendación se tuvo por insatisfactoria y aún a la fecha del presente informe no se ha dado cumplimiento con la obligación de reglamentar la citada ley. Nada ha cambiado del statu quo anterior a la sanción de la ley 3041 y la provincia no cuenta ni siquiera con un paleontólogo al servicio de los intereses protegidos en la normativa citada.

Sistema educativo: Entre los muchos expedientes relativos al sistema educativo, queremos destacar aquéllos, que ante la reforma encarada el año pasado por las autoridades del Consejo Provincial de Educación, se vinculaban a la supresión de las experiencias de escuelas hogares integrales, modalización de escuelas rurales de meseta y cordillera y escuelas rurales de jornada completa, entre otras; la Defensoría del Pueblo se pronunció destacando en primer lugar la ausencia de fundamentación en las resoluciones del Consejo Provincial de Educación que dispusieron esas medidas y recomendando a ese Consejo la revisión integral de las mismas resoluciones con la finalidad de propiciar la continuidad de las experiencias que por ellas se suprimían, sin perjuicio de las correcciones de aspectos vinculados a su implementación, buscando asegurar el éxito de las mismas y no olvidando que uno de los objetivos perseguidos con dichas experiencias fue el de garantizar la permanencia de los alumnos que concurren a los establecimientos escolares afectados y no sólo garantizar la oferta educativa.

Fundamos la opinión vertida, también en la propia experiencia recogida en las distintas visitas realizadas a varias de las escuelas afectadas, donde pudimos observar los buenos resultados de esas modalidades.

Por otra parte, hemos comprobado que algunas escuelas continúan, por la vía de excepción, en la misma modalidad que para otras se suprimió, con lo que se afecta seriamente el principio de igualdad de oportunidades entre las comunidades educativas alcanzadas por la reforma que cuestionamos.

Esta Defensoría del Pueblo no recibió, a pesar de las reiteraciones, respuesta a la recomendación formulada.

Administración económica. Sistema financiero: Las reducciones salariales dispuestas por el Poder Ejecutivo provincial han provocado una disminución de los ingresos de los agentes estatales, que motivaron que las cuotas comprometidas con el Banco Hipotecario Nacional vinieran a afectar, en un porcentaje superior al inicialmente previsto, el haber de los deudores de ese banco. Así y sin perjuicio de la derivación de los reclamos a esa entidad que se encuentra fuera de nuestra competencia, insistimos en recomendar al Poder Ejecutivo provincial, como lo hicimos en otras oportunidades, agote todas las instancias institucionales para que el Banco Hipotecario Nacional y otras entidades bancarias revisen los montos de las cuotas de los créditos en función del porcentaje afectado del salario de los agentes involucrados, toda vez que la reducción salarial sufrida devino en un hecho nuevo y fortuito no provocado por los mismos.

El Poder Ejecutivo no informó a esta Defensoría del Pueblo haber realizado gestión alguna en el sentido recomendado.

En su momento también recomendamos la transferencia desde la cartera del Banco Río Negro Sociedad Anónima a la del Banco Residual, de los créditos correspondientes a aquellos agentes estatales que demostraran haber caído en mora con el ex Banco Provincia como consecuencia directa de la falta de cobro de sus sueldos o haberes previsionales. Esta recomendación no fue atendida y muchos rionegrinos debieron y deben afrontar recargos y penalidades de un Banco comercial por una situación que escapó por completo a su esfera de responsabilidad y que bien podría verse aliviada mediante la aplicación de beneficios como los contemplados en la ley 3007.

Derechos del consumidor y del usuario: Podemos afirmar, luego de dos años de gestión, que es creciente la concientización de los consumidores de exigir la defensa de sus derechos y esta Defensoría del Pueblo ha servido de nexo entre los ciudadanos y la Dirección de Comercio e Industria provincial, contribuyendo a la difusión y puesta en marcha de los mecanismos administrativos de la ley 24240. La instancia conciliatoria que prevé la ley ha dado buenos frutos, pero lo que creemos más importante, tenemos conocimiento que en algunos casos también ha dado buenos resultados la simple advertencia que hacen los ciudadanos de la posibilidad de acudir a la Defensoría o a la Dirección de Comercio e Industria, para que el comerciante adopte una actitud conciliadora.

No podemos dejar de señalar en este abordaje general de las acciones estatales en defensa de los derechos de los consumidores, la denuncia que recibimos por falta de inspectores en la Dirección de Comercio e Industria, frente a la cual requerimos la inmediata normalización de la situación, con resultados positivos. Actualmente solicitamos informes periódicos sobre los operativos que se ponen en marcha, y evaluamos la eficacia de los mismos.

Otras quejas traídas por los ciudadanos en los que no resultaba competente autoridad provincial alguna, han sido oportunamente derivadas a quien correspondiera, tal el caso de los incumplimientos de los Planes de ahorro para fines determinados en los que la Inspección General de Justicia de la Nación resulta competente por ley.

Usuarios de servicios telefónicos domiciliarios y de telefonía móvil: La Defensoría del Pueblo ha intervenido ya de oficio o a pedido de parte, ante quejas vinculadas con problemas de facturación en el servicio domiciliario de teléfonos y recientemente, frente al sinnúmero de quejas motivadas en la mala calidad del servicio de telefonía móvil en la provincia de Río Negro, en cada caso se han corrido traslados y solicitado información en carácter de colaboración a la empresa Telefónica de Argentina y a la Comisión Nacional de Comunicaciones cuyas respuestas, cuando resultaban insatisfactorias, dieron mérito a que solicitáramos la intervención del señor Defensor del Pueblo de la Nación, con competencia para formular pronunciamientos sobre los involucrados en los reclamos referidos.

Vinculado también al servicio telefónico domiciliario, recordemos que en nuestro primer año de gestión solicitamos informes preventivos al Poder Ejecutivo y a la empresa Telefónica de Argentina, sobre el cumplimiento de la ley 2813 y su Decreto Reglamentario 248/96, si bien los plazos establecidos en estas normas se encontraban con una prórroga legal. Ambas esgrimieron sus argumentos para explicar la presunta imposibilidad de implementar lo dispuesto por la ley en relación a los contadores domiciliarios de pulsos telefónicos. Así el Poder Ejecutivo vinculó a la falta de sanciones legales la difícil persecución del efectivo cumplimiento de la ley y la empresa por su parte, aludió a dificultades de orden técnico.

No encontramos satisfactorias las explicaciones brindadas por uno y otra y resaltamos que las sucesivas prórrogas dispuestas por los decretos 1714/96 y 234/97, que diferían el cumplimiento de la ley 2813 y su decreto reglamentario, se convertían en verdaderos "plazos de gracia" que favorecían a la empresa obligada y burlaban el espíritu de la ley que se inspira en la protección del derecho de los usuarios de contar con un control individual del consumo del servicio de teléfonos y no la sola información brindada por la prestataria de acuerdo a las mediciones de sus centrales fuera del alcance de los interesados.

En consecuencia recomendamos al Poder Ejecutivo que inste, una vez vencido el plazo del decreto 234/97, a la empresa Telefónica de Argentina al cumplimiento de la ley 2813 absteniéndose asimismo de decretar nuevas prórrogas a las ya establecidas por la vía reglamentaria.

Relación de empleo público: Con respecto a los muchos casos en que investigamos lesiones a los derechos de los empleados estatales en actividad, consideramos apropiado destacar el de separaciones del cargo dispuestas en el año 1995 de agentes sin estabilidad del Consejo Provincial de Salud Pública, como resultado de medidas de contención del gasto.

En estas actuaciones pusimos de manifiesto la necesidad de realizar una apropiada fundamentación de todo acto administrativo y en particular los que deciden sobre la continuidad de una carrera administrativa, como única forma de evitar la arbitrariedad de los funcionarios públicos que circunstancialmente se encuentran en posición de adoptar resoluciones que comprometen la garantía constitucional de estabilidad.

En los expedientes aludidos todavía no hemos obtenido los resultados esperados, pero traemos a colación aquí nuestra posición porque será la que sostendremos en todas los casos que se sometan a nuestra consideración con motivo del proceso de reestructuración de la administración pública actualmente en marcha.

Servicios públicos. Servicio público de electricidad: Los hechos que con mayor frecuencia han dado lugar a la intervención de la Defensoría por deficiencias del servicio público de electricidad son la reiteración de cortes en distintas localidades de la provincia, la duración de los mismos, los daños provocados en aparatos eléctricos por variaciones de tensión y las facturaciones inexactas. Con respecto a los primeros, digamos que durante el pasado año existió un número significativo de interrupciones programadas y no programadas que afectaron a varias localidades de la provincia.

Al otorgarse la concesión del servicio se adoptó un sistema bastante generalizado en nuestro país, según el cual se penalizan con multas de importancia los cortes del suministro sin que distinga la causa de los mismos. Ahora bien, cuando se transfirieron las instalaciones a sus actuales operadores, se asumió que éstas debían mejorarse substancialmente y se previó aplicar las multas siguiendo una escala creciente, según la cual durante el primer período no se aplicaban sanciones. Este factor ha contribuido sin duda a que EdERSA utilizara el período septiembre de 1996 a marzo de 1998 para efectuar cortes programados necesarios para ejecutar trabajos en sus líneas.

Otro factor que gravita en el tema es el despido de personal dado por los ajustes que toda empresa privada efectúa con miras a incrementar sus ganancias. Así, existen poblaciones en las que EdERSA actualmente no cuenta con personal permanente y los cortes de servicio que se producen en las mismas deben ser atendidos por equipos de trabajo con asiento en ciudades más o menos cercanas.

Frente a todo ello y teniendo en cuenta las normas que rigen la concesión, es de esperar que durante el presente año la situación mejore notablemente o que, en su defecto, las multas que aplique el EPRE resulten suficiente estímulo para su rápida superación. Nuestra misión será la de controlar la actuación del Ente Regulador en esta materia.

En lo que respecta a denuncias por daños en aparatos eléctricos provocados por variaciones en la tensión suministrada, diremos que nuestra posición, similar a la adoptada por el EPRE, es la de atribuir responsabilidad objetiva a los prestadores del servicio, valorando el caso concreto, partiendo de la base de considerar que existe una situación de desigualdad entre las partes en conflicto que es necesario corregir, inclinando la balanza, en todo lo que resulte lógico, en favor del usuario. Aunque hemos tenido una variedad bastante significativa de denuncias que determinó que nuestra conclusión concreta en cada caso se ajustara a los elementos de juicio aportados, podemos señalar buenos resultados en casos en que se encontraban comprometidas EdERSA y la Cooperativa Eléctrica de Río Colorado.

En cuanto a las denuncias por deficiencias de facturación, también hemos observado un comportamiento bastante flexible por parte de los prestadores que posibilitó dar solución a muchos conflictos.

Servicio público de provisión de agua potable y evacuación de líquidos cloacales: En lo relativo a los servicios a cargo del D.P.A., los reclamos más significativos tramitados durante el período de este informe han sido los vinculados a la falta de presión del agua potable en barrios de distintas localidades de la provincia o a la falta de infraestructura para ampliaciones del servicio cloacal, en los que recibimos informes de los proyectos de mejoramiento diseñados para superarlos y hemos procurado controlar el desarrollo de los mismos, y los atinentes a problemas de facturación, en los que en general hemos comprobado una actitud positiva para su comprobación y análisis.

Incumplimientos de pago por parte del Estado provincial: CEDERN. Como resumen de las actuaciones vinculadas a los incumplimientos de pago por parte del Estado provincial y a los mecanismos de cancelación ideados durante la crisis de financiamiento, diremos que desde la creación misma de los Certificados de Deuda de Río Negro, la Defensoría del Pueblo intervino en defensa de los derechos de los primeros tenedores y formuló distintos pronunciamientos en los que se advertía la discordancia de criterios de los organismos del Estado provincial en punto a la aceptación de los CEDERN. Recomendamos entonces al Poder Ejecutivo la reglamentación de la ley 2931, con miras a acotar la discrecionalidad de los funcionarios públicos obligados a aceptar los certificados en pago de las deudas de cualquier naturaleza, como textualmente reza el artículo 5º de la ley.

Sin embargo, fundándose en la facultad que el artículo 181 inciso 5º de la Constitución provincial le otorga, el Poder Ejecutivo provincial dictó el Decreto 1877/96, que mereció nuestra tacha de inconstitucionalidad, pues excediéndose en la facultad reglamentaria, afectó derechos adquiridos de los tenedores originales de los CEDERN por lo que recomendamos su inmediata derogación. El Poder Ejecutivo no dio cumplimiento a la obligación de responder en tiempo y forma oportunos nuestra recomendación y recién once meses después receptó nuestro criterio al dictar el Decreto 1203/97 que dispuso la derogación del Decreto 1877/96, lo que entendimos atinado aunque tardío, pues se demoró excesivamente el restablecimiento de los derechos plenos de los tenedores originarios de CEDERN.

CEDEPRE: Vinculado al tema de la devolución de los descuentos practicados por aplicación del llamado Aporte Extraordinario a los pasivos rionegrinos y que fueran consolidados por la ley 2972, señalamos en su oportunidad que la falta de reglamentación de esta ley fue sumando demoras a la puesta en marcha de los mecanismos dispuestos por la misma. Asimismo señalamos que no se observaban afectaciones presupuestarias para el cumplimiento de sus objetivos. También destacamos

que los largos plazos previstos en la ley 2972 para llegar a la cancelación total de los créditos podían afectar seriamente los derechos de los pasivos beneficiarios, en especial los de aquellos que debían afrontar impostergables gastos médicos, por lo que formulamos la recomendación que se contemplara la posibilidad de atender los créditos de los pasivos incluidos en la Resolución 154/85 del IPROSS y de todo otro que padeciera una enfermedad grave y/o crónica. Con posterioridad a ello el Superior Tribunal de Justicia declaró la inconstitucionalidad de la ley 2972 en tres fallos idénticos, con lo que se habilita, una vez que éstos se encuentren firmes, el mecanismo de la abrogación que norma el artículo 208 de la Constitución provincial, por lo que será esta Legislatura la que modifique los aspectos cuestionados de la ley 2972.

Seguros -IAPS-: Otro tema de gran importancia vinculado a la crisis rionegrina, es que, como recordamos todos, durante los años 1995 y 1996 el Instituto Autárquico Provincial del Seguro, había dejado de pagar las prestaciones a su cargo. A raíz de ello, la Defensoría había realizado una recomendación para que se diera prioridad a gastos que vienen a atender contingencias sociales especialmente dolorosas, y que en consecuencia se asignaran recursos suficientes para diseñar un programa de normalización del Instituto. Al exponer nuestro primer informe anual, esta recomendación estaba incumplida, pero se ha logrado desde hace casi un año que el IAPS reciba regularmente las sumas correspondientes a los aportes que por ley le corresponden, ingresos que le han permitido dar continuidad a los pagos a sus beneficiarios, pero que todavía no alcanzan para normalizar plenamente la situación.

Fiscalización del tránsito: Habiendo tenido alguna repercusión periodística, no nos explayaremos en los comentarios relativos a nuestras intervenciones referentes a los operativos de control del tránsito que desde el año pasado realiza la policía provincial, conjuntamente con una empresa privada. Ya sea en actuaciones iniciadas de oficio o por denuncia de particulares y del Bloque del Frente para el Cambio, nuestra posición en el tema ha sido: Primero, declararnos incompetentes en lo relativo a las objeciones a la contratación directa de la empresa Controlsur Sociedad Anónima, derivando los planteos al Fiscal de Investigaciones Administrativas, quien ya se ha pronunciado a su respecto. Segundo, no objetar los controles en sí mismos, toda vez que resultaría irrazonable que nos opusiéramos a que se fiscalice el cumplimiento de normas aprobadas por esta Legislatura. Tercero, velar porque los procedimientos se lleven adelante con miras a prevenir las infracciones y no como un mecanismo de recaudación de multas. Cuarto, controlar que en la aplicación y cobro de multas se respeten las normas de procedimientos vigentes. Como resultado de ello, hemos hecho recomendaciones para que se mejore la señalización de las rutas provinciales y nacionales, que paulatinamente van siendo atendidas; hemos propuesto que los operativos se ubiquen en lugares donde prevengan la infracción y no sólo la constaten y hemos objetado que se adicione al monto de la multa, gastos administrativos y honorarios de un estudio jurídico privado al que se le otorgó poder para realizar los juicios de apremio, sin darle al infractor la posibilidad real de pagar en sede administrativa, habiendo logrado que se modifiquen los procedimientos que se venían aplicando.

También hemos solicitado, todavía sin resultados positivos, que se revea el monto de algunas multas, por entender que el actualmente vigente no guarda relación con la gravedad de la infracción ni favorece el carácter preventivo de la sanción.

Previsión social: Las quejas recibidas sobre temas previsionales son muy numerosas y se podrían clasificar en tres grandes grupos: a) Derivadas de demoras en otorgarse el beneficio previsional; b) Atrasos en el dictado del acto administrativo que concede el beneficio definitivo y c) Cómputos provisorios incompletos, ya sea por falta de reconocimiento de los años de servicios, de bonificación, omisión de la elección de los mejores períodos laborales para la definición del haber, etcétera.

En el primer grupo, encontramos presentaciones realizadas por ciudadanos que padecen demoras en el otorgamiento de su beneficio previsional durante meses. Estas quejas, realizadas en la Defensoría frente a verdaderas situaciones límite, muestran con crudeza las consecuencias que genera en una familia la burocracia administrativa.

Cuando el sistema previsional pertenecía a la provincia, existía un mecanismo que permitía otorgar un anticipo hasta tanto se dieran las condiciones administrativas para conceder el beneficio definitivo, de manera tal que en 1 ó 2 meses a partir del cese, los afiliados comenzaban a cobrar regularmente sus haberes. Como veremos más adelante, este mecanismo generó a su vez otras situaciones problemáticas, pero ninguna tan grave como las que se advierten actualmente.

En estos momentos existen demoras que rondan entre los 6 y 10 meses, con el agravante que durante gran parte del '96 y casi todo el '97, se suspendió por decreto del presidente de la Nación el pago de retroactividades, de manera tal que ya no es posible endeudarse pensando que cuando se otorgue la jubilación se van a cobrar varios meses juntos y que con ese dinero se cancelarán las obligaciones asumidas.

Hemos identificado como causas de estas demoras a: Primero, la escasez de personal en la Unidad de Control Previsional, que es la responsable del armado del beneficio previsional; segundo, la intervención de dos organismos: primeramente, la Unidad de Control Previsional y luego, la ANSeS, que examina el expediente para su resolución definitiva, según sistemas y tiempos que le son propios. Y tercero, las falencias de las áreas de personal de los organismos donde el beneficiario prestaba servicios que, como ha sucedido en algunos casos, se toma de 2 a 4 meses para enviar la documentación pertinente al organismo previsional.

Estos reclamos, que nos han llegado la mayoría de ellos con la consecuencia para los reclamantes de afectar la manutención básica de su grupo familiar, impusieron a la Defensoría una forma de abordaje más personalizada y directa que nos permitiera un accionar más ágil que el que resulta de dar cumplimiento a las formalidades de procedimiento contempladas en nuestra ley orgánica; o,

expresando esto de una manera más coloquial, hemos decidido actuar en estos problemas como gestores oficiales y oficiosos ante la Unidad de Control Previsional y la ANSeS, procurando agilizar en todo lo posible el trámite.

Los resultados de las intervenciones de la Defensoría, en buena parte de los casos denunciados, se podrían definir como satisfactorios, pero es necesario avanzar, más allá de las soluciones, a los casos individuales y buscar medidas más generales, por cuanto a nuestro entender, las situaciones tienden a agravarse con la incorporación al sistema de nuevos beneficiarios que debe administrar o en los que debe intervenir la Unidad de Control Previsional, como son los retiros y las desvinculaciones voluntarias actualmente en marcha.

Como ya indicamos, la posibilidad de otorgar un anticipo del beneficio previsional tenía como efecto valioso la celeridad en el inicio del cobro de haberes y habla a las claras del carácter social con que se gestó y administró durante muchos años el sistema previsional de la provincia. Pero la evolución que fue tomando el sistema, con remesas periódicas de nuevos beneficiarios, que en muchos momentos adquirieron el carácter de masivas, no fue acompañada por la afectación de recursos humanos equivalentes para que la Caja de Previsión Social pudiera absorber este incremento del trabajo. Todo esto hizo que estos anticipos quedaran sin posibilidad de gestión del cómputo definitivo por tiempo indeterminado. De los 2 años que como máximo autorizaba la ley como plazo para el otorgamiento del beneficio definitivo, se da la situación que algunos llevan ya 10 años.

Además del estado de inseguridad que conlleva la situación y que en sí mismo es agravante a los derechos del afiliado, se observan consecuencias prácticas muy importantes. Cuando se realiza el cómputo definitivo, pueden verificarse diferencias en el monto del beneficio, que si son en más generan derecho a percibir retroactividades, respecto de las cuales ya comentamos lo que ocurrió durante el pasado año y si son en menos, determinan abultadas deudas a cargo del beneficiario. Actualmente existen alrededor de 5 mil beneficios previsionales en situación de anticipo.

Para completar nuestra descripción, digamos que recibimos en forma permanente reclamos referidos a diferencias de haberes resultantes de cómputos que deberían haberse corregido a la hora de otorgar el beneficio definitivo.

En nuestro anterior informe habíamos señalado problemas estructurales en la Unidad de Control Previsional como causa de este estado de situación; problemas que, más allá de la buena voluntad y colaboración de los funcionarios y agentes de la misma, hoy se ven agravados y no son de fácil o de pronta solución, por cuanto es notable la disminución de la planta de personal y la capacitación del que pueda incorporarse llevará un tiempo considerable.

Aportes previsionales extraordinarios de los trabajadores activos de la administración pública provincial: Vinculado a los temas previsionales, es apropiado que hagamos referencia a que, en virtud de una queja formulada por un agente estatal activo por la que se cuestionaba la procedencia del llamado aporte extraordinario, cuya vigencia mantiene el artículo 5° de la ley 2990 de emergencia económica, solicitamos informes a la Unidad de Control Previsional para conocer el monto de lo recaudado y el de las deudas previsionales que debía afrontar el Estado provincial, toda vez que la ley indica que el destino de dicho aporte era para ese organismo.

Entendimos que la procedencia de la vigencia de ese aporte se fundaba en la existencia de deuda previsional no asumida por el Estado nacional en oportunidad de la transferencia del sistema previsional a esa órbita. Dicha información nunca fue brindada en forma completa.

Ahora bien, siendo que en el transcurso del trámite de estas actuaciones se dictó el decreto-ley 4/97, observamos que la norma del artículo 5° de la ley 2990 debía ser armonizada con la nueva legislación que disponía la cancelación de las obligaciones vencidas con anterioridad al 28 de febrero de 1997 mediante la entrega de los certificados Río Clase I y II. Por tanto recomendamos que se dispusiera que los importes provenientes del artículo 5° de la Ley 2990 se apliquen exclusivamente para el Fondo de Rescate Anticipado de los certificados Río que hayan sido aplicados para la cancelación de deuda de carácter previsional. Esta recomendación, a la fecha, se encuentra incumplida.

Para terminar esta parte de nuestra exposición, diremos que otro problema que no ha merecido la atención ni decisiones que corresponden, es la exclusión del pago de las sumas fijas no remunerativas de haberes previsionales rionegrinos, resuelta por la ANSeS y que entendimos que debía ser impugnada judicialmente por la provincia, por resultar contraria a la garantía de indemnidad de las jubilaciones, contemplada en la cláusula tercera del convenio de transferencia. En las actuaciones iniciadas por este tema, la Unidad de Control Previsional nos remitió copia de la impugnación que presentó en sede administrativa por esta decisión, pero no nos informó hasta el momento las razones por las que no agotó la instancia ni se promovió el juicio pertinente.

Actuaciones de oficio: Como ya dijimos, en el período considerado en este segundo informe anual, se tramitaron un total de 988 expedientes, de los que correspondieron a actuaciones de oficio, un total de 43, esto es el 4 por ciento del total, porcentaje similar al del período considerado en el primer informe anual y que equivale a un promedio de cerca de una actuación por semana. El trabajo realizado a partir de este modo de iniciación de nuestras actuaciones, no ha cubierto totalmente nuestras expectativas, por lo menos en lo que a cantidad se refiere.

Los temas abarcados por las actuaciones de oficio fueron de lo más diversos, entre otros se pueden citar algunos relacionados con cortes de energía, con contaminación de recursos hídricos, con la aparición de casos de Hantavirus, con actuaciones del PAMI, con el funcionamiento del sistema educativo, con actuaciones de la Policía y con presuntos ataques a la libertad de expresión.

A lo largo de nuestra exposición, al igual que en el informe propiamente dicho, hemos ido señalando cuál fue la actitud de la administración pública provincial frente a la intervención de la Defensoría o en lo atinente al cumplimiento de nuestras recomendaciones. Sobre la base de tales

elementos, los señores legisladores se encuentran en condiciones de sacar sus propias conclusiones, referentes no sólo al comportamiento de los distintos organismos de la administración pública provincial, sino también de la efectividad de nuestro obrar.

Sin perjuicio de ello, en la pretensión de dar un panorama general de nuestra administración pública, podemos decir que en un altísimo porcentaje respondió a los requerimientos de la Defensoría cuando hemos ido con reclamos de orden individual y no ocurrió lo mismo cuando los temas planteados eran de carácter general, cuando su resolución habría abarcado a sectores importantes de la población o al conjunto de los rionegrinos. Podríamos concluir que tenemos una administración dispuesta a escuchar a los administrados, aún mediante nuestra mediación, pero que es reticente a adoptar soluciones de fondo para determinadas problemáticas.

De modo particular, en nuestra aún corta experiencia podemos afirmar que existen organismos que han alcanzado a comprender que la Defensoría del Pueblo es una institución de control creada para colaborar con ellos mediante la búsqueda de soluciones posibles a los problemas traídos a su conocimiento por los ciudadanos. Han entendido aquella definición sobre que el Defensor del Pueblo es un colaborador crítico de la administración pública.

Entre aquellos organismos que merecen nuestro reconocimiento por la amplia colaboración que nos han prestado, tanto con el aporte de la información requerida como, en su caso, por la inmediata solución del problema planteado o por la adopción de las recomendaciones formuladas, se encuentran especialmente: Dirección General del Registro Civil y Capacidad de las Personas; Subsecretaría de Trabajo; Instituto Provincial del Seguro de Salud; Dirección General de Rentas; Dirección Provincial de Catastro y Topografía; Dirección de Industria y Comercio; Departamento Provincial de Aguas; Instituto de Planificación y promoción de la Vivienda; Empresa de Energía Rionegrina; Cooperativa de Electricidad de Río Colorado; Ente Provincial Regulador de la Electricidad; Dirección Provincial de Cooperativas y Mutuales; Dirección de Tierras y Colonización; Dirección de Fauna; Consejo Provincial de Ecología y Medio Ambiente.

De igual modo, es oportuno destacar que muchos organismos, empresas o personas privadas que no se encuentran dentro de la órbita de competencia del Defensor del Pueblo, han respondido al pedido de colaboración suministrando los informes que les fueron requeridos. Entre ellos están: ANSeS; Banco Río Negro, Sociedad Anónima; FUNBAPA; Telefónica de Argentina, Sociedad Anónima; Camuzzi, Gas del Sur, Sociedad Anónima; ENARGAS; Instituto Nacional de Acción Cooperativa y Mutuales; Inspección General de Justicia de la Nación; Banco Hipotecario Nacional; Banco de la Nación Argentina y las municipalidades de la provincia en su gran mayoría.

En el lado opuesto se encuentran algunos pocos organismos provinciales que, a pesar de haber sido requeridos reiteradamente a prestar colaboración, no cumplieron con tal obligación o no tuvieron en cuenta nuestras recomendaciones, tal el caso de la Dirección de Comisiones de Fomento y de la Dirección Provincial de Promoción Familiar; o lo hicieron con excesiva demora y en forma parcial como el Consejo Provincial de Educación; Unidad de Control Previsional; Consejo Provincial del Discapacitado; Subsecretaría de Financiamiento; Ministerio de Economía; Ministerio de Gobierno, siendo ésta una situación dinámica, determinada en algunos casos por factores personales y en otros por causas estructurales, con posterioridad a la fecha de cierre para el presente informe, esto es el 31/10/97, se ha producido un cambio de actitud por parte de algunos de estos organismos y se ha comenzado a notar cierta reticencia en otros.

Ejecución presupuestaria: En el segundo informe anual que pusimos a disposición de los señores legisladores el pasado 30 de noviembre, hemos brindado una detallada información sobre la ejecución de nuestro presupuesto del pasado año. Hemos sido austeros dentro de un presupuesto sumamente escaso. Nos hemos manejado con toda prudencia y de no haber continuado contando con el apoyo de esta Legislatura, seguramente se hubiera dificultado seriamente nuestra actuación frente a muchos de los planteos que nos han hecho llegar nuestros conciudadanos.

Con el presupuesto asignado para el presente año se nos dificultará aun más el funcionamiento, y no más allá de los meses de agosto o setiembre habremos agotado algunas de nuestras partidas, de no mediar los pertinentes refuerzos.

En el año 1996 se presentó, por parte de algunos señores legisladores, a consideración de esta Legislatura, un proyecto de ley por el que se proponían algunas reformas a la Ley 2756 orgánica del Defensor del Pueblo. Este proyecto entendemos contempla algunos cambios necesarios a la luz de nuestra experiencia, por lo que manifestamos nuestra complacencia con el mismo e instamos a los señores legisladores a su tratamiento.

Para finalizar esta exposición, a título personal quiero señalar que la Defensoría del Pueblo de Río Negro es, entre todas las Defensorías provinciales que funcionan en el país, la que cuenta con la menor planta de personal, ya que por ejemplo las de San Juan y San Luis la duplican en número de agentes y funcionarios. Este factor, que sin dudas constituye un obstáculo para el cumplimiento de las misiones que le han sido asignadas, ha podido -en alguna medida- ser contrapesado con el compromiso y el entusiasmo de nuestro personal, del que quiero dejar constancia una vez más.

Señor presidente, señores legisladores, muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Pascual.

SR. PASCUAL - Presidente: En nombre del Bloque de la Unión Cívica Radical, agradecemos la presencia del Defensor del Pueblo, su Adjunta y por supuesto de sus colaboradores, para venir a cumplir con lo mandado por la Constitución provincial y la ley de creación de este instituto. Desde ya, muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - Presidente: Para -por supuesto- agradecer la presencia del Defensor, la Adjunta y su cuerpo de asesores y si le parece pertinente empezar con las preguntas que tenemos planteadas sobre la exposición del Defensor del Pueblo.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Si no hay objeciones, tiene la palabra el señor legislador Chironi para iniciar las preguntas al Defensor del Pueblo.

SR. CHIRONI - Señor presidente: La primer pregunta para el Defensor del Pueblo está referida a la situación de los bonos CEDEPRE; brevemente digo que por ley 2972, que se establecía como una ley de orden público, se ordenaba emitir los certificados previsionales y con ellos cancelar las deudas consolidadas de los pasivos provinciales y la pregunta es si la Defensoría del Pueblo, antes de declararse la inconstitucionalidad de esta ley, ha actuado de oficio para que estos certificados sean entregados a los beneficiarios que establecía dicha ley.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - Sí, señor presidente. Actuamos con anterioridad, incluso, a la sanción de la ley, a pedido de un ciudadano, el que reclamaba la devolución del aporte de emergencia. Con posterioridad a la sanción de la ley también tuvimos intervención reclamando su urgente reglamentación y cumplimiento, a la vez que pedimos que se subsanaran los inconvenientes que veíamos en la ley, que de última dieron lugar a que el Superior Tribunal declarara la inconstitucionalidad de la misma.

La primer resolución en el tema de los CEDEPRE que hicimos en la Defensoría del Pueblo es la número 849 de fecha 21 de octubre del año 1996. Actualmente estamos investigando e incluso hemos requerido informes en este sentido, qué es lo que se va a hacer después de haberse dictado la inconstitucionalidad y también nos ha preocupado mucho un tema que aquí no fue planteado y tampoco en el informe, y es una información periodística que salió hace un tiempo, que se refería a que iban a devolver los aportes únicamente a aquellos que hubieran realizado juicios contra la provincia. Esto, creemos que de ningún modo puede ser así, entendemos que todos los retirados rionegrinos tienen derecho a reclamar y a obtener la devolución de este aporte de emergencia.

No sé si está contestada la pregunta.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - La segunda pregunta, señor presidente, para el Defensor del Pueblo, es si ha realizado actuaciones de oficio referidas al incumplimiento o a la mora del Poder Ejecutivo provincial en el pago del sueldo anual complementario correspondiente al segundo semestre de 1997.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - Señor presidente: No hemos realizado actuaciones de oficio ni tampoco hemos recibido planteamientos de ningún empleado de la administración pública en este sentido. Hasta ahora no ha sido así, entendemos que la provincia está en una situación de mora, paga los sueldos con retraso, prácticamente se paga en algunos casos a mes vencido, un mes después de lo que debiera ser, por lo que creemos que las dificultades han hecho que los ciudadanos no hayan pensado todavía en reclamar el pago de la segunda cuota del aguinaldo correspondiente al año pasado, de la que se pagó un porcentaje menor y esto ha hecho que al no haber reclamos, no hayamos tenido, por ahora, la decisión de iniciar una actuación de oficio.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - La pregunta está referida al reclamo de los usuarios que han sido multados por la utilización de radares en los controles de tránsito sin que mediara, por supuesto, un programa de concientización vial y existiendo iniciativas legislativas al respecto; la pregunta es cuál ha sido la respuesta del Poder Ejecutivo ante estos reclamos de los usuarios.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - Hemos tenido múltiples actuaciones con el tema de los reclamos en lo que hace al control de la velocidad por parte de una empresa privada en conjunto con la policía de la provincia. No sé si se había implementado con anterioridad, creo que por lo menos algo se había hecho en materia de educación vial puesto que hace un tiempo, antes incluso de la efectiva puesta en marcha del control con el radar, era común que nuestra policía nos parara en rutas de la provincia requiriéndonos que usáramos el cinturón, que los menores fueran atrás, en fin, hubo, si no total, me consta que por lo menos hubo una incipiente campaña de concientización vial.

En lo que respecta al control de la velocidad por el radar, tuvimos varias actuaciones porque entendíamos que las rutas rionegrinas no estaban todo lo señalizadas que era aconsejable, que no había carteles que marcaran bien la velocidad máxima y las disminuciones que esta velocidad debía tener a lo largo del recorrido de una ruta por acercarse a una zona urbana u otras circunstancias que ameritaran la disminución de la velocidad, recomendamos que se incrementara todo lo que hacía a la señalización vial a Vialidad de la provincia que está bajo nuestra competencia, -ViaRSE ahora- así como también sugerimos a Vialidad nacional que se incrementara toda la señalización en las rutas nacionales que están dentro de nuestro territorio provincial.

En cuanto a esto, a todo lo que hace a la señalización, creemos que es la forma más segura, más destacable que puede tenerse en cuanto a educación vial, en cuanto a concientización vial, en materia de velocidades en las que es posible circular.

Estamos totalmente de acuerdo -lo dijimos recién y lo manifestamos otra vez- en que se controle la velocidad, que se controle como un medio de prevención y no de recaudación y nos opusimos -y de hecho ha sido aceptada una recomendación en este sentido- a algunos procedimientos que se tenían en cuenta para el cobro de las multas, a las que se les incorporaba -a la multa en sí- un honorario de un estudio jurídico sin darle oportunidad al multado a que hiciera el pago en sede administrativa sin, por supuesto, tener que recurrir a ningún estudio jurídico para el caso.

También hicimos alguna recomendación -y lo dijimos en el informe- que hay algunos montos de multas que son desproporcionados frente al hecho que pretenden penar, o sea, por ahí se pena con el mismo monto situaciones e infracciones que son totalmente distintas. Tengo presente acá el caso en Viedma -y esto originó una recomendación en este sentido- de un ciudadano que lo sancionaron con una multa, creo que del orden de los 200 pesos, porque su vehículo no poseía apoyacabezas. También hay un caso donde se sancionó a otro ciudadano, esto en el Alto Valle, porque su vehículo no poseía el seguro contra terceros; también la multa era de 200 pesos, lo que por ahí nos parece desproporcionado, de acuerdo al tamaño del vehículo, porque en este caso se trataba de una Zanella 50, con lo cual es, a todas luces, ilógico que se pretenda cobrar o aplicar la misma sanción para un vehículo muy menor, como es el de este caso, frente a otro automotor o a un camión.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - La siguiente pregunta, presidente, tiene que ver con los cortes de energía eléctrica, en la ciudad de Viedma en especial, donde hemos escuchado, según el murmullo de la comunidad, la existencia de situaciones donde se ha afectado a los usuarios con pérdidas de elementos electrodomésticos y equipos de otra naturaleza que consumen energía eléctrica; la pregunta es si la Defensoría ha actuado de oficio con estos cortes y en ese caso, cuál es el nivel de responsabilidad de la empresa prestadora.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - Sí, lo dijimos en el informe, hemos actuado de oficio frente a estos cortes, en el caso particular de Viedma y también hemos actuado a pedido de algunos ciudadanos, en el caso particular de otras localidades. Recuerdo en este momento a Cinco Saltos y también otra actuación de oficio en un corte muy prolongado que hubo en la localidad de Catriel.

Las respuestas de EDERSA frente a los cortes, han sido que la mayoría de ellos -según manifiestan- programados y otros han surgido a partir de algunos accidentes climáticos, o condiciones climáticas adversas; de cualquier modo hemos recomendado que se interrumpan estos cortes, que se trate de mejorar el servicio y no solamente lo hemos hecho ante EDERSA sino ante el Ente Provincial Regulador de la Electricidad, que es el que controla en primera instancia a la empresa prestataria y sabemos que a partir del 1 de marzo de este año, de acuerdo al contrato de concesión, está en condiciones de aplicar multas que antes no se habían aplicado porque existía ese período de gracia, digamos, para la empresa concesionaria. Esto está en manos del EPRE y entendemos que a partir -como dije antes- del 1 de marzo estas multas se aplicarán.

En el caso de algunos usuarios que han sufrido problemas en sus electrodomésticos a partir de fallas en el sistema eléctrico, hemos actuado ante el pedido de interesados y en alguna ocasión, diría que en su mayoría, hemos logrado un resarcimiento por parte de la empresa prestadora del servicio eléctrico, este resarcimiento, o sea, la indemnización por los daños que se le ha provocado.

Entendemos nosotros -y también el EPRE, el ente regulador- que el eslabón más débil en esta cadena, entre la prestataria y el usuario, sin ninguna duda, es este último, que tiene pocas posibilidades de probar per se la culpa de la prestataria, por lo cual en todo momento y dentro de lo lógico y razonable, tanto el EPRE como la Defensoría del Pueblo -lo del EPRE porque así nos lo han informado y la Defensoría del Pueblo porque es nuestra decisión- vamos a intentar favorecer siempre al usuario frente a la prestadora.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - Señor presidente: Hay un reclamo generalizado en la Línea Sur, de agentes jubilados y otros beneficiarios que no tienen oficinas pagadoras y que por lo tanto deben recorrer grandes distancias para que se le hagan efectivo los haberes correspondientes, con las dificultades propias de ser jubilados o pensionados de mucha edad y que a costo propio deben recorrer estas distancias y movilizarse hacia lugares donde haya oficinas pagadoras. La pregunta a la Defensoría es si ha tomado este tema y qué gestiones ha realizado.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - Sí, señor presidente. Durante el año pasado actuamos en este tema de oficio por el cierre de las sucursales del Banco Río Negro en localidades de la Línea Sur y también en Valle Medio. Solicitamos informe en esa oportunidad al Ministerio de Hacienda y nos detalló las medidas a adoptar para paliar esa situación, las que resultaban obligatorias para el Estado provincial dentro del marco de la privatización de la entidad bancaria oficial.

De la Línea Sur no hemos recibido otros reclamos, pero sí recibimos quejas, particularmente de docentes de la localidad de Lamarque, que para cobrar sus sueldos debían trasladarse a Choele Choel. En rigor, todo el Valle Medio tiene que trasladarse a Choele Choel o a Luis Beltrán, que son los únicos lugares donde han quedado habilitadas sucursales o servicios bancarios permanentes.

También hemos recibido hace muy pocos días, respecto a este tema, donde se nos reitera la preocupación de que no se hayan solucionado los problemas en la Línea Sur, una nota del bloque legislativo del Frepaso manifestando esta inquietud, nos vuelve a manifestar lo que ya había originado nuestra actuación de oficio, o sea, que siguen existiendo las dificultades, hace unas propuestas que consideramos interesantes y que estamos analizando, seguramente van a terminar en alguna nueva recomendación a las autoridades correspondientes en este sentido, esto es que todos los rionegrinos puedan tener acceso al servicio bancario, aunque sea no todos los días pero sí regularmente en todo el territorio de la provincia, que no haya rionegrinos que tengamos posibilidades de tener servicio bancario para cobrar nuestros sueldos, para pagar nuestros impuestos, para realizar nuestros pagos y otros que no lo tengan, así que receptamos con mucho agrado la propuesta del bloque del Frepaso y vamos a analizarla y a actuar en consecuencia.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - La pregunta para el Defensor del Pueblo es qué respuesta ha obtenido respecto al pedido que ha realizado, por los gastos provenientes de las cajas de ahorro que debieron abrir compulsivamente los tenedores de los bonos RIO, que sean afrontados por el Estado provincial.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - Señor presidente: No hemos recibido ninguna respuesta por parte del ministro de Economía ante una recomendación realizada sobre finales de noviembre o diciembre del año pasado, hemos recurrido al superior jerárquico, esto es al señor gobernador de la provincia y estamos esperando en los tiempos legales la respuesta por parte del gobernador a esta recomendación.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - Señor presidente: El Defensor del Pueblo hizo referencia al incumplimiento de algunos organismos del Estado, entre ellos nos preocupa particularmente la situación del IAPS y en este sentido le pediría al Defensor que nos amplíe en dos vertientes este tema: La primera es si el IAPS responde efectivamente en tiempo y forma a los requerimientos de la Defensoría y la segunda y más importante es si este organismo cumple adecuadamente con el pago de los seguros de vida.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - Con respecto a la primera y como respuesta a si el IAPS responde en tiempo y forma los requerimientos de la Defensoría, podemos afirmar que sí, que la fecha de este segundo informe, o sea, el año pasado y lo que va de este, el IAPS ha respondido por lo general en tiempo y forma revirtiendo una situación totalmente distinta que había tenido lugar durante el año 96.

En cuanto a si cumple adecuadamente con el pago de los seguros de vida, no, no cumple adecuadamente, si bien ha mejorado en cuanto al pago durante este pasado año, puesto que en virtud de alguna recomendación de la Defensoría del Pueblo en este sentido y actuaciones personales que hemos tenido, se ha logrado que el IAPS pueda disponer de los fondos que por ley le corresponden de una manera bastante regular y de este modo ha ido pagando seguros de vida, por lo menos en forma parcial y ha ido por supuesto de esta forma parcialmente completando la totalidad del pago en el caso de muchos siniestros acaecidos. Entendemos que durante el pasado año -reitero- se ha ido normalizando, aunque todavía falta bastante en la actuación del IAPS.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - Señor presidente: Si el Defensor está dispuesto y usted también, me gustaría hacerle una repregunta sobre el tema del IAPS.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Sí, señor legislador, adelante.

SR. CHIRONI - La pregunta concreta es: Cuál es el tiempo promedio que utiliza el IAPS para el pago de un seguro de vida, es decir, producido el deceso, cuánto tarda el beneficiario, en promedio, en cobrar este seguro.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - No tengo el dato con total precisión, diría que el promedio, antes de que se estableciera esta marcha hacia la normalización, era de un atraso del orden de los dos años, lo cual es, obviamente, muy significativo.

En este año pasado y al irse pagando parcialmente los distintos seguros de acuerdo a la necesidad de los deudos, creemos que esta mora, por supuesto, es mucho menor; no tengo el dato pero de cualquier forma me comprometo a solicitar, conseguir y brindar a esta Legislatura la información de cuál sería el promedio de mora del pasado año. Obviamente no se está cumpliendo lo que marca la ley en cuanto a los plazos de que se dispone para pagar los siniestros, pero por lo menos en este pasado año hay un grado de aproximación mayor al que hubo en nuestro primer año de actuación en la Defensoría.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - Me gustaría que el Defensor del Pueblo, que hizo -digamos- un reparto de premios y castigos respecto del cumplimiento de distintos organismos provinciales y dentro de ellos, de los castigos o de los incumplimientos, abundara respecto, fundamentalmente, de dos situaciones: Cuáles son los incumplimientos en el marco del Consejo Provincial de Educación y cuáles en lo referido a la Dirección de Comisiones de Fomento.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - Señor presidente: Yo no hice un reparto de premios y castigos de motu proprio sino lo que la ley dice que el Defensor del Pueblo debe hacer en este informe anual que presentamos a la Legislatura.

En el caso de la Dirección de Comisiones de Fomento, y esto es con fecha 31 de octubre de 1997, mejor dicho con fecha 30 de noviembre, que fue cuando entregamos el informe, cerrado el 31 de octubre de 1997, no nos había contestado a ninguno de los requerimientos que le habíamos hecho. Esto es en la presentación de nuestro informe del año pasado. Un requerimiento realizado este año a la Dirección de Comisiones de Fomento sí ha tenido respuesta, con lo cual estaría dentro de esto que citamos en una parte de nuestro informe que dice: un cambio de actitud por parte de alguno de los organismos que habían sido visitados con fecha 30 de noviembre.

En lo que respecta al Consejo Provincial de Educación, durante el pasado año hubo una reticencia a contestar nuestros requerimientos y no sólo los requerimientos de pedidos de informe sino también el de alguna recomendación. En particular manifesté aquí, en este recinto -lo habíamos dicho en el informe- el caso de todo lo que se refería a una recomendación que habíamos hecho sobre las resoluciones que habían eliminado del programa educativo rionegrino algunas escuelas, hogares integrales, otras que eran del grupo llamadas modalizadas de meseta y cordillera; todas estas resoluciones y fundamentaciones nos llevaron a recomendar por qué se habían producido estas resoluciones, qué fundamentos tenían y a considerar en principio, al no tener esas resoluciones y esas fundamentaciones, que las mismas no eran adecuadas.

Esto lo hicimos en esa época, no tuvimos respuesta y quiero destacar que, como decimos también en el informe, puede haber factores personales -quizá los sean en este caso- que han hecho que las respuestas del Consejo Provincial de Educación hayan experimentado con respecto a la Defensoría, obviamente, un cambio a partir de diciembre del año pasado.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - Está bien. La conclusión es que Machado se porta mejor que Otero.

La pregunta para el defensor es si ha recibido alguna denuncia de pobladores de la región sur, referida a prácticas electorales compulsivas relacionadas, por ejemplo, con retención de documentos y personas, previas a los actos comiciales.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - No, en absoluto. No hemos recibido ninguna denuncia, entendemos que no seríamos competentes en esto pues sería un delito electoral que por supuesto lo debe juzgar la justicia electoral que es la que debe intervenir en este tema, pero en nuestro caso, no hemos recibido ninguna denuncia.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Chironi.

SR. CHIRONI - Por último, señor presidente, no es una pregunta sino una sugerencia a la Defensoría, aunque sé parte de lo que me va a contestar, pero sería la posibilidad de una publicación de un boletín mensual o bimestral referido a acciones que lleve adelante ese organismo, para conocimiento de la población y para mayor difusión de las cosas que le corresponden a la Defensoría y a sus funciones.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

SR. KUGLER - Sí, señor presidente. A la inquietud del legislador Chironi debo responder que hace, creo, más de un año estamos sacando una hoja de ambos lados con frecuencia bimensual, en la cual damos parte de esta información.

Quiero destacar también aquí como tantas otras deudas de agradecimiento que tenemos para con la Legislatura, que esta hoja se imprime aquí en esta casa y que por problemas logísticos no tiene toda la difusión que debiera tener y en este caso parece que tampoco ha llegado ni a los legisladores ni a la propia Legislatura. La distribuimos a través de los municipios y fundamentalmente a través de los Juzgados de Paz de toda la provincia que son, como ustedes saben, los que actúan como una especie de delegación de la Defensoría del Pueblo en el ámbito provincial puesto que allí tenemos a disposición de los rionegrinos, formularios y sobres con franqueo pago para que nos hagan llegar sus inquietudes, por eso entendimos y vimos que esa era una posibilidad de distribución pero vamos a tratar de mejorarla y por supuesto también -esto es obvio- mejorar el material que entregamos en ese sentido.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Tiene la palabra el señor legislador Larreguy.

SR. LARREGUY - Oído y leído el informe del Defensor del Pueblo, nuestro bloque ha resuelto no hacer preguntas sobre la exposición y sí solicitar al presidente, en fecha a fijar por la Comisión de Labor Parlamentaria, una sesión de debate en la Legislatura sobre el presente informe que hemos recibido en la fecha. Dejo planteada esta solicitud. Nada más sobre el tema.

SR. PRESIDENTE (Mendioroz) - Correcto, en la Comisión de Labor Parlamentaria se definirá la sesión y la fecha.

Si no hay más preguntas se levanta la sesión.

Le agradecemos al Defensor del Pueblo, su Adjunta y equipo de colaboradores la presencia en el Parlamento.

-Eran las 12 horas.