

DIARIO DE SESIONES

Nº 7

LEGISLATURA

PROVINCIA DE RÍO NEGRO



50º PERIODO LEGISLATIVO

17 de diciembre de 2021

REUNIÓN VII - SESIÓN ESPECIAL

Informe in voce

de la Defensora del Pueblo

Lic. Adriana Santagati

PRESIDENCIA: Del Vicegobernador Cdor. Alejandro Palmieri.

SECRETARÍA LEGISLATIVA: Dr. Ezequiel Cortés.

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA: Lic. Rodrigo Emmanuel Tobares Altamiranda.

NÓMINA DE LEGISLADORES

Presentes:

ABRAHAM, Gabriela Fernanda
ALBRIEU, Luis Horacio
ANDALORO, Nancy Elisabet
ÁVILA, Marcela Alejandra
BARRENO, Pablo Víctor
BELLOSO, Daniel Rubén
BERROS, José Luis
CALDIERO, Sebastian
CASAMIQUELA, Ignacio
CHIOCCONI, Antonio Ramón
CIDES, Juan Elbi
CONTRERAS, Claudia Elizabeth
DEL AGUA, Adriana Laura
FERNÁNDEZ, Julia Elena
FERNÁNDEZ, Roxana Celia
JEREZ, Marcelino Elban
GATTONI, Nayhibe
GEMIGNANI, María Liliana
GRANDOSO, María Inés
HERRERO, Helena María
IBAÑEZ HUAYQUIAN, Carmelo Darío
JOHNSTON, Carlos Alberto
LÓPEZ, Facundo Manuel
MANGO, Héctor Marcelo

MARINAO, Humberto Alejandro
MARTÍN, Juan Carlos
MARTINI, María Eugenia
MÁS, María Alejandra
MONTECINO ODARDA, Juan Facundo
MORALES, Silvia Beatriz
MUENA, Juan Pablo
NOALE, Luis Angel
PICA, Lucas Romeo
RAMOS MEJÍA, Alejandro
RIVAS, José Francisco
ROCHAS, Nicolás
SALZOTTO, Daniela Silvina
SILVA, Mónica Esther
SOSA, Fabio Rubén
SZCZYGOL, Marcelo Fabián
TORRES, Nélide Norma
VALDEBENITO, Graciela Mirian
VIVANCO, Graciela Noemí
VOGEL, María Elena
YAUHAR, Soraya Elisandra

Ausentes:

BLANES, Norberto Gerardo

SUMARIO

1. APERTURA DE LA SESIÓN. Pág. 4.
2. IZAMIENTO DE LA BANDERA. Le corresponde a la señora legisladora Marcela Alejandra Ávila y al señor legislador Pablo Víctor Barreno izar los pabellones provincial y nacional. Pág. 4.
3. LICENCIAS. Para el señor legislador Norberto Gerardo Blanes. Se aprueba y concede con goce de dieta. Pág. 4
4. CONSIDERACIÓN. Renuncia del señor legislador José María Apud. Pág. 4
5. JURAMENTO. Acta de la Comisión de Poderes. Juramento del legislador Elban Marcelino Jerez. Pág. 4
6. CUARTO INTERMEDIO. Pág. 5
7. CONTONÚA LA SESIÓN. Pág. 5
8. CONVOCATORIA. Para sesionar en el día de la fecha. Pág. 5.
9. INFORME ANUAL DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO - Licenciada Adriana Santagati. Pág. 5.

APERTURA DE LA SESIÓN

-En la ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a los 17 días del mes de diciembre del año 2021, siendo las 8 y 51 horas, dice el

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

-Así se hace.

SR. PRESIDENTE (Palmieri) - Con la presencia de 43 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 a la señora legisladora Marcela Alejandra Ávila y al señor legislador Pablo Víctor Barreno a realizar el acto y a los demás señores legisladores y público a ponerse de pie.

-Así se hace. (Aplausos).

LICENCIAS

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

SR. LÓPEZ – Voy a solicitar licencia para el legislador Blanes por razones de salud. La legisladora Valdebenito se incorporará en el trascurso de la sesión.

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

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

-Resulta afirmativa.

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

RENUNCIA DEL LEGISLADOR APUD Consideración

SR. PRESIDENTE (Palmieri) - Corresponde ahora el tratamiento de la resolución 1150/2021.

Por secretaría se dará lectura.

SR. SECRETARIO (Cortés) – La Legislatura de la Provincia de Río Negro, resuelve: **Artículo 1º.-** Notificar en todos sus términos la resolución 369/2021 de la Presidencia de la Legislatura de Río Negro, que como anexo forma parte integrante de la presente, mediante la cual se aceptó ad referendum de la Legislatura la renuncia a la banca del legislador José María Apud.

Artículo 2º.- De forma.

SR. PRESIDENTE (Palmieri) - En consideración en general y en particular.

Se va a votar la aceptación de la renuncia del legislador José María Apud. Los señores legisladores que estén por la afirmativa, sírvanse indicarlo.

-Resulta afirmativa.

SR. PRESIDENTE (Palmieri) – La Resolución 1150/2021 ha sido aprobada por unanimidad, oportunamente se le dará el trámite correspondiente.

ACTA DE LA COMISIÓN DE PODERES JURAMENTO

SR. PRESIDENTE (Palmieri) – De acuerdo a lo estipulado en los artículos 9º y 10 del Reglamento Interno de esta Cámara y lo prescripto en el artículo 123 de la Constitución Provincial, ante la renuncia del señor legislador José María Apud, corresponde proceder a la incorporación de su suplente del bloque Juntos Somos Río Negro, conforme a lo informado por el Tribunal Electoral Provincial.

Por secretaría se dará lectura al Acta de la Comisión de Poderes.

SR. SECRETARIO (Cortés) – ACTA DE LA COMISIÓN DE PODERES. En Viedma, a los quince días del mes de diciembre de dos mil veintiuno, se reúnen los presidentes de los Bloques, de acuerdo a lo

expresado en el Art. 2 del Reglamento Interno de la Cámara, en integración de la Comisión Poderes y hacen saber a la Presidencia y al Cuerpo Legislativo que ante la renuncia presentada por el Legislador José María Apud y la conformidad por parte del señor Elban Marcelino Jerez a ocupar su banca de Legislador Suplente por Representación Poblacional por la Alianza Juntos Somos Río Negro y luego de haber realizado la revisión del certificado expedido por la Justicia Electoral, proclamando Legislador al señor Elban Marcelino Jerez, D.N.I. 16.995.744, lo encuentran en forma legal y en consecuencia se solicita se dé por aprobado el mismo, aconsejando la incorporación al Cuerpo previo juramento de práctica.

SR. PRESIDENTE (Palmieri) - Vamos a proceder a la toma de juramento, solicito al legislador que se acerque al Estrado y preste el juramento de rigor.

-Jura al pueblo de Río Negro, por Dios, la Patria, su honor y sus hijos, el legislador Elban Marcelino Jerez. (Aplausos prolongados).

CUARTO INTERMEDIO

SR. PRESIDENTE (Palmieri) – Damos tres minutos, cinco minutos de cuarto intermedio para que el legislador ocupe su banca y continuamos.

-Eran las 9 horas

CONTINÚA LA SESIÓN

-Siendo las 9 y 05 horas, dice el

SR. PRESIDENTE (Palmieri) - Continúa la sesión.

Invito al legislador a ocupar su banca para continuar la sesión, ahora sí, con 44 legisladores y legisladoras presentes.

Bienvenido señor legislador y felicitaciones.

CONVOCATORIA

SR. PRESIDENTE (Palmieri) - Por secretaría se dará lectura a la resolución número 397/2021 de esta presidencia, convocando a la sesión especial del día de la fecha.

SR. SECRETARIO (Cortés) – Viedma, 15 de diciembre de 2021. *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 17 de diciembre del corriente año a las 8 y 30 horas, con el objeto de recibir a la señora Defensora del Pueblo, licenciada Aadriana Santagati, a fin que realice su Informe anual In Voce, correspondiente al periodo 2020, 2021.*

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

Artículo 3º.- De forma.

Firman: Contador Alejandro Palmieri, Presidente; Doctor Ezequiel Cortés, Secretario Legislativo.

SR. PRESIDENTE (Palmieri) – Bien.

Quiero darle la bienvenida a la señora Defensora del Pueblo, licenciada Adriana Santagati; a todo su equipo de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro que viene a dar su Informe anual In Voce, de acuerdo a lo estipulado en la Constitución Provincial y al Reglamento Interno de esta Cámara.

Como es costumbre y 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 a esta sesión, un pedido por nota a los respectivos presidentes de bloque para que eleven las preguntas correspondientes, y vencido el plazo y si existiera cualquier otra solicitud de preguntas y para ordenar el discurso de la señora Defensora, solicito que se eleven las mismas a esta secretaría legislativa.

Nos acompañan también hoy, en el Recinto, el Defensor Adjunto, César Domínguez; el Defensor General, el abogado Ariel Alice; el Inspector de Justicia, abogado Pablo Zille; la Delegada de la Defensoría del Pueblo de la Nación, abogada María Eugenia Rodríguez y la Defensora del Pueblo de Viedma, la doctora Nora Cader. Bienvenidos.

Invito a la señora Defensora del Pueblo a brindar el Informe In Voce a esta Legislatura.

SRA DEFENSORA DEL PUEBLO (Santagati) – Muy buenos días señor presidente, a las señoras y señores legisladores; a los señores secretarios legislativo y administrativo; a quienes me acompañan, por supuesto César, la Defensora del Pueblo de Viedma, María Eugenia; la Delegada de la Defensoría del Pueblo de la Nación; al doctor Pablo Zille, un aliado estratégico de la Defensoría del Pueblo; a los trabajadores de la Casa, que están representados por un reducido grupo, respetando el aforo impuesto por

el protocolo Covid; a ciudadanas y ciudadanos que están siguiendo esta sesión y a los medios de comunicación, tengan ustedes muy buenos días.

Quiero por supuesto comenzar haciendo algunos agradecimientos, un agradecimiento muy especial a todos los trabajadores de la Casa, que son los que acompañaron diariamente durante todo este tiempo la gestión, y sin los cuales nosotros no podríamos mostrar los resultados. La verdad que un eterno agradecimiento y reconocimiento a su tarea, su compromiso.

Por supuesto, al Superior Tribunal de Justicia, hoy representado por el doctor Pablo Zille, Inspector de Justicia, fueron aliados estratégicos en nuestra tarea; a la Defensoría General que también trabajó de manera interinstitucional. Hemos trabajado codo a codo, para resolver múltiples cantidad de problemas, sobre todo problemas muy complejos.

Quiero comenzar relatando algunas situaciones que dan cuenta de las tareas que se realizan en la Defensoría del Pueblo.

La primer situación que quiero contarle es el caso de un señor, al que llamaremos Raúl, para preservar su identidad, que requirió en el mes de marzo nuestra intervención ya que se encontraba desempleado desde el inicio de la pandemia por Covid. La situación económica por la que estaba atravesando había provocado el retraso del pago de los servicios de electricidad y de gas y por lo tanto estaba intimado a abonar bajo aviso de corte.

Raúl además, es papá de una niña que sufre una enfermedad renal crónica cuya especialidad médica no se trataba en el hospital local, por lo cual debía ser derivada para realizar un control anual a otra localidad. El problema era que el Hospital local le había rechazado la derivación porque el sistema de información figuraba como afiliado a una obra social, sin embargo no contaba con cobertura ya que por falta de pago había sido dada de baja.

Este caso requirió intervención de varios asesores de la Defensoría ante las empresas distribuidoras de luz y de gas; en un caso ante el Ente Regulador; el Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria; ante la Delegación de la Defensoría del Pueblo de la Nación que a su vez gestionó ante la Superintendencia de Salud el certificado negativo de la Obra Social y ante el Hospital local.

El otro caso que les quiero contar es de una persona del Alto Valle Este, a la que llamaremos Julia también con el objetivo de preservar su identidad, se encontraba internada en comunidad terapéutica en la provincia de Buenos Aires desde el mes de setiembre del 2020 y al evaluar su situación se detectó que no consentía su internación. No tenía criterio pero además no lo consentía, desde el Órgano de Revisión de Salud Mental que trabaja muy bien dentro de la Defensoría del Pueblo, se intervino con la persona afectada, con el equipo tratante, con el coordinador de la comunidad terapéutica, con el Defensor de Menores e Incapaces, con el equipo del servicio derivante, con la SENAF, con organismos locales de protección de derechos, con su familia. Y finalmente en el mes de febrero del año 2021, volvió a su localidad con un dispositivo de cuidado.

En el tiempo transcurrido desde el año 2017 como Defensora del Pueblo y previamente como Defensora Adjunta, he tenido la oportunidad de escuchar muchas situaciones complejas como las de Raúl, la de Julia o cuestiones donde grupos de personas reclamaron por derechos de incidencia colectiva como la Asamblea del Agua por la calidad del agua del río en el Valle Inferior; padres organizados por el reinicio escolar; colectivos de personas que rechazaron impuestos o rechazaron subas de tarifas.

Estos son sólo algunos ejemplos que dan cuenta de la tarea que se realiza en este organismo y que implica la intenta escucha a los reclamantes, el análisis del caso, la solicitud de los antecedentes, el estudio de la normativa y fundamentalmente generar la articulación de los distintos organismos para encontrar la respuesta a las necesidades.

Quienes trabajan en la Defensoría del Pueblo son personas solidarias, empáticas, comprometidas con los derechos humanos. Por eso muchas veces quedan con la satisfacción de haber resuelto un problema, pero también con la enorme preocupación de no lograr revertir una realidad angustiante como la de las personas que están en pobreza y que están atravesadas por múltiples carencias.

Este informe rompe el molde respecto a informes anteriores, porque lo que nosotros intentamos es ejemplificar una forma diferente de trabajo, algo en lo que venimos insistiendo en informes anteriores. Esta forma de trabajo fue fortalecida o tuvo que ser puesta a prueba justamente a partir de la lección que nos dejó esta crisis sanitaria sin precedentes.

Frente a situaciones como la de Raúl, la de Julia o la de tantas otras más complejas, a nosotros nos interesa ilustrar y conceptualizar las políticas que guiaron la gestión de la Defensoría del Pueblo desde su inicio, desde el año 2017 y que se han visto intensificadas en este período signado por la continuidad de los efectos de la pandemia.

La celeridad. Desde el principio advertimos la necesidad de dar rápidas respuestas a la tramitación de las quejas y por eso, amparados en el principio de la informalidad que nos otorga la Constitución y la ley, implementamos la resolución sumaria que nos permitió imprimir una dinámica de trabajo al servicio del ciudadano, desburocratizando los trámites.

Los datos así lo demuestran, en el primer período 2016- 2017, el 64 por ciento de los reclamos se gestionaron a través de expedientes y el 36 por ciento por resolución sumaria. Cuatro años y medio después, el 83 por ciento de los reclamos, se tramitaron por resolución sumaria y sólo el 17 por ciento por expedientes.

La participación, la mediación y la conformación de los grupos de trabajo.

En nuestro primer informe anual, trazamos un claro lineamiento político que definiría la gestión y expresamos que la tarea de control no debía ser la incorporación de obstáculos a la función de gobernar, sino una forma de actuación que, orientada por los derechos humanos incidiera en la toma de decisión

política y su ejecución, agotando los esfuerzos para perseverar en una gestión mediadora entre los ciudadanos y la administración que resolviera los problemas de la gente.

La gestión mediadora es lo que nosotros denominamos los grupos de trabajo, por eso este informe anual es diferente a los demás y en él hemos dado cuenta de la restitución de derechos en caso de afectación colectiva y de afectación individual, gestionados a través de la conformación de grupos de trabajo.

Hemos visto que problemáticas como las que involucran al ambiente, la salud mental, situaciones de vulnerabilidad y en otras tantas situaciones complejas, las alternativas utilizadas generaban puntos de agudos conflictos y contexto de judicialización.

Muchas veces con extensos litigios, lo que demora la reparación del daño y además genera una sobrecarga al Poder Judicial.

Por ello, desde una perspectiva integral propusimos explorar el uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a través de esta nueva forma de trabajo. Esto es, mesas intersectoriales para abordar los problemas sobre la base de un acuerdo marco entre los diferentes actores del Estado, las organizaciones de la sociedad civil y, en muchas oportunidades, el aporte de los expertos de las universidades.

Esto nos permitió restituir los derechos como en los casos de Raúl y de Julia.

Quizás el ejemplo más relevante fue la Mesa de Mediación Ambiental para trabajar por la preservación de la calidad del agua del río en la Comarca Viedma-Patagones, un trabajo que si bien continúa ha obtenido importantes logros que le valieron el reconocimiento del Consejo Federal de Medioambiente, COFEMA, y el impulso de una política pública específica de cuidado ambiental de parte del municipio local denominada *Viedma Verde*.

Otro ejemplo fue la atención a las organizaciones de padres y madres que trabajan para hacer efectivos los derechos de las personas con trastorno de espectro autista. Escuchamos sus reclamos, promovimos el encuentro de diferentes actores del Estado provincial y conjuntamente redactamos el proyecto de ley que se incluye en el informe.

Este proyecto viene a garantizar derechos de personas con autismo, muchas de las cuales presentan una hipersensibilidad auditiva denominada hiperacusia.

Mientras que un perro posee una capacidad auditiva 7 veces mayor a la del hombre, hay personas autistas con hiperacusia que alcanzan una capacidad auditiva 20 veces superior a la de una persona neurotípica.

La consecuencia es que un estruendo fuerte, provocado por una explosión de pirotecnia no sólo genera malestar, miedo o aturdimiento pasajero, sino que provoca una fuerte inflamación del oído que trae aparejado un proceso de dolor agudo que persiste durante horas, hasta que la inflamación desaparece. Tengamos en cuenta que muchas personas con autismo son no hablantes, por lo que no pueden manifestar verbalmente ese dolor. Otras, verbales, lo describen literalmente como una sensación de muerte, sienten que la cabeza les va a explotar.

El uso de la pirotecnia no sólo afecta a las personas con autismo, el Alzheimer se encuentra en el otro extremo de la cadena de la sinapsis neuronal, así como los adultos mayores.

El severo impacto de los estruendos en las personas con autismo hace que los diferentes eventos en los cuales se utiliza la pirotecnia tenga efectos devastadores en la calidad de vida de esas personas pero también en la vida de las familias que no saben cómo contenerlos.

Los festejos navideños y deportivos se convierten para estos semejantes en una tragedia.

Hay municipios que han dictado normas en este sentido, pero que no han logrado obtener los resultados esperados, por eso este proyecto viene a respaldar el camino emprendido por quienes se hicieron eco de este derecho. Esperamos pueda debatirse este proyecto y sancionarse la ley en el menor tiempo posible. (Aplausos)

Las audiencias públicas. La participación en las audiencias públicas es otra de las tareas importantes de esta gestión.

Hemos participado de 46 audiencias públicas por revisión de tarifas de servicios públicos de agua potable y desagües cloacales; electricidad y gas, en defensa de los usuarios y consumidores. Lo hicimos teniendo como premisa que los caracteres de un servicio público son: la generalidad, la igualdad, la regularidad y continuidad, y que el Estado debe velar por la accesibilidad de los servicios ponderando las diversas realidades económicas y sociales, respetando los principios de progresividad, razonabilidad, previsibilidad y no confiscatoriedad establecidos por la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Además nos presentamos en Defensa de los Derechos Ambientales en todas las audiencias públicas en las que se evaluaron estudios de impacto ambiental para el mejoramiento del servicio de saneamiento en diferentes lugares de la provincia: Cipolletti, Viedma, Las Grutas, Choele Choel, Dina Huapi, Fernández Oro, son sólo algunos de los ejemplos. También en las audiencias públicas para la evaluación de impacto ambiental en algunas actividades de exploración y explotación de hidrocarburos.

Las audiencias públicas tienen una significación muy relevante y ameritan la participación plural, no sólo por ser el espacio de expresión ciudadana sino porque constituyen la oportunidad para tomar conocimiento de los proyectos que llevará adelante el Gobierno y cómo lo llevarán adelante las empresas, hacer aportes y observaciones en defensa de los derechos de la ciudadanía. Téngase en cuenta que los organismos internacionales, que son los principales financiadores de grandes obras, tienen como requisito que las mismas gocen de la licencia social y esto surge como resultado de las audiencias públicas.

Por eso es muy importante que todos quienes tenemos la responsabilidad de representar a los ciudadanos tomemos parte y participemos de las audiencias públicas.

La Planificación. Conscientes de los cambios profundos en los que transcurre nuestras vidas a partir de la revolución tecnológica que provocó la irrupción de internet, visualizamos que esto generaba el reclamo de nuevos derechos. Entendimos la gestión de las políticas públicas debía ser acorde a las demandas de la sociedad actual, por eso en el año 2019 resolvimos formular el primer Plan Estratégico Institucional para la Defensoría del Pueblo para el período 2019-2022, con el objetivo de dotar al organismo de las capacidades necesarias para afrontar las múltiples responsabilidades de gestión que implica la defensa, protección y promoción de los derechos humanos, en un mundo atravesado por conflictos complejos y en una provincia cuya característica demográfica y desarrollo económico es diversa y desarticulada.

Advertimos que el paradigma de acción unilateral de aquella administración del Siglo XX, que fijaba el rumbo en soledad, se diluye ante la necesidad de integrar a la sociedad civil en la toma de decisiones.

Venimos diciendo en Informes anteriores que la formalización de la acción administrativa que era el sol de todo el sistema público pasó de ser la principal garantía a ser el principal obstáculo.

Una a una las bases fundacionales de nuestra administración se van resquebrajando y asumirlo nos obliga a repensar nuevos esquemas de funcionamiento acordes a la realidad de hoy, por eso al momento de formular la matriz de planificación trazamos cuatro lineamientos conceptualizados como lo objetivos de impacto que orientaron las políticas institucionales del organismo.

En primer lugar nuestro primer lineamiento fue fortalecer las capacidades de la administración para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales, este es un paradigma totalmente distinto a lo que implica el control, es contribuir a mejorar la administración.

El segundo lugar es asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales que significa ponernos en el lugar de la persona que viene a reclamar y por supuesto defender y garantizar esos derechos haciendo cumplir a la Administración, ya sea ante una omisión o ante una falla.

Empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos, nosotros consideramos que nuestra responsabilidad es contribuir a la libertad de las personas y la libertad se consigue empoderándolos, brindándoles todas las herramientas para que puedan defender sus propios derechos.

Y por supuesto consolidar el buen funcionamiento del Sistema Provincial de Salud Mental, este Plan fue expuesto como un ejemplo de buena práctica de administración defensorial en la Vigésimo Quinta Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. En la oportunidad, 23 y 24 de noviembre pasado defensores y defensoras del pueblo, procuradores y procuradoras y presidentes de comisiones nacionales y estatales de Derechos Humanos de 20 países de Iberoamérica reunidos en Santo Domingo deliberaron bajo el lema *Buena Administración Pandemia y Derechos Humanos*, la verdad una satisfacción haber podido llevar un trabajo desde la Defensoría del Pueblo de Río Negro a un evento internacional de terna característica.

La Pandemia. La Defensoría fue puesta a prueba así como todas las instituciones del Estado por la crisis sanitaria de mayor dimensión que recordemos, la pandemia por Covid 19. Sin embargo nos adaptamos y seguimos adelante, en ningún momento este organismo dejó de atender, bajo la consigna ahora más que nunca debíamos estar al servicio de las personas.

Trabajamos desde el 20 de marzo de 2020 durante el ASPO de manera on line; a partir de junio del 2020 volvimos a las oficinas con protocolos y un dispositivo cuidado, trabajando en doble turno con atención on line dotando al organismo de todo lo necesario para permitir el normal funcionamiento hasta que progresivamente se pudo volver a la cuidada normalidad.

Atendimos reclamos, individuales y también otros de impacto colectivo, como el caso del aumento tributario. En este tema entendimos que la política tributaria en contexto de pandemia debía respetar criterios rectores con relación a la razonabilidad.

Reclamamos por el criterio de gradualidad, expresión concreta del principio de razonabilidad, a los fines de favorecer la previsión de los ciudadanos dentro de la programación económica individual o familiar; es decir, pedimos no incurrir en el perjuicio social provocado por un impuesto que por su elevada cuantía, pudiera calificarse de confiscatorio en tanto detraiga de manera irrazonable una proporción excesiva de ingresos del grupo familiar.

Evaluamos qué proporción sería la excesiva y cuál la tolerable, la respuesta radica en el estándar del derecho de propiedad, estándar que debe garantizar que el porcentaje de los gastos de una vivienda familiar deber ser conmensurado con los niveles del ingreso familiar.

Por eso, sin perjuicio de la respuesta del Poder Ejecutivo que fue, diría, prácticamente inmediata para establecer un tope y la reliquidación de todo el impuesto automotor y atender los casos particulares, en el caso del impuesto inmobiliario, teniendo en cuenta la capacidad contributiva, desde la Defensoría conformamos un grupo de trabajo para estudiar el tema en profundidad y elaborar un propuesta técnica que pusimos a consideración de las autoridades del área económica.

La conclusión a la que arribamos es que utilizar únicamente el patrimonio como indicador de capacidad resulta insuficiente, resulta perjudicial, por lo que es imprescindible complementar las aproximaciones a la capacidad contributiva con arreglos a la equidad, también a partir de la renta y el consumo.

En este marco hicimos una recomendación al Ministerio de Economía para que el Departamento de Catastro Económico proceda a la revisión del proceso de avalúo inmobiliario incluyendo en su metodología aquellas variables que se encuentren ligada directamente con la capacidad contributiva de los ciudadanos y la realidad del mercado inmobiliario; y que se garantice una composición plural del observatorio del mercado inmobiliario incorporando a los colegios profesionales o asociaciones vinculadas

al quehacer inmobiliario. Es decir, aquí la actuación de la Defensoría del Pueblo no se limitó a la defensa y al reclamo por los derechos sino también a elevar, a estudiar y a elevar una propuesta a la administración.

La modernización. El Plan Estratégico Institucional contempló la informatización y sistematización de los procedimientos, todo esto en línea con el Plan de Modernización del Estado Provincial.

En ese marco y a través de un acuerdo específico de cooperación y asistencia recíproca de la Defensoría del Pueblo de Río Negro con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, esta última cedió el uso gratuito de software de gestión de expedientes electrónicos ATENEA y firma digital de documentaciones. A partir del 26 de junio del 2020 se implementó el Sistema de Trámites Electrónicos y Firma Digital con uso obligatorio y la Defensoría del Pueblo.

En pos de mejorar la atención dentro del contexto de pandemia sumamos el 0800 y desde el área de comunicaciones se trabajó en la elaboración de contenidos para dar cumplimiento al lineamiento tres del Plan Estratégico Institucional. Los datos son elocuentes, en el periodo 2018-2019, el sitio web recibió 60.799 visitas, en este periodo 173.895 personas visitaron la página web del organismo.

Otros datos son importantes a los fines de evaluar la gestión.

En el periodo 2017-2018, el 55 por ciento de los reclamos se realizaba de manera personal, el 27 por ciento a través de vías digitales y el resto por otras vías como formularios a través de los Juzgados de Paz.

En este periodo sólo el 8,3 por ciento se realiza de manera presencial, el 91,7 por ciento es a través de las vías digitales, sitio web, correo electrónico, 0800, redes. Esto da cuenta de los nuevos hábitos de la sociedad, que sin duda han cambiado aceleradamente por efectos de la pandemia, pero consideramos como un aspecto más que da cuenta de la urgente necesidad de avanzar en todo lo que compete a la modernización de la administración pública.

La Intersectorialidad. La sectorialidad y el formalismo característicos de la burocracia estatal convierte a la administración en un problema para la ciudadanía que termina descreyendo de ella, frente a esta situación debemos recuperar el valor de las instituciones y esto está condicionado a recuperar las capacidades del Estado y con ello una característica social básica, un valor: la confianza.

Situaciones como las de Raúl, la de Julia o de tantas otras de afectación colectiva, requieren la articulación y el compromiso de las diferentes áreas del Estado para dar las respuestas necesarias.

Para lograr una transformación estructural, es necesario crear nuevos procesos en pos de la simplificación y avanzar con decisión política en varios aspectos: la digitalización para despapelizar el Estado; cambiar los procedimientos promoviendo la coordinación interinstitucional; analizar la normativa vigente y producir nuevos marcos legales; fortalecer las capacidades que los tiempos actuales exigen en todas las líneas, en todos los niveles del Estado.

Creemos en la democracia como el mejor sistema de gobierno, creemos en las instituciones, creemos que es posible; por eso esta gestión se ha caracterizado por fortalecer el camino del diálogo interinstitucional, poniendo en el centro al ciudadano y su problema, y al grupo de trabajo como la mejor herramienta para garantizar derechos.

El modelo lo venimos diciendo, el modelo tradicional de gestión burocrática de los problemas por medio de expedientes está agotado, ya no solo se trata de que impide el desarrollo pleno de las capacidades estatales y una adecuada atención de la demanda ciudadanas.

Ese modelo tradicional cuesta vidas, si analizamos por ejemplo los casos recientes ocurridos en la zona, vinculado con situaciones de violencia intrafamiliar en la que han fallecido mujeres o niños, vemos un patrón común.

En todos estos casos la intervención estatal fue gestionada mediante el paradigma burocrático, mediante expedientes y en todos estos casos la protección llegó tarde; y cuando hechos graves suceden salimos todos a investigar quién tuvo la culpa; es decir, salimos todos a buscar el papelito que falta adentro de un expediente para encontrar al responsable, pero de nada sirve, porque el Estado llegó tarde.

Esa falla la vemos en muchas áreas del Estado, pero también con mucha esperanza vemos que hay indicios, vemos que hay pruebas de que esto puede transformarse.

Nosotros lo hicimos en la Defensoría del Pueblo.

En el día de ayer con gran satisfacción escuché a la Secretaría de Estado de Seguridad y Justicia en su discurso relatar cómo habían trabajado en contexto de pandemia, cómo habían conformado el Comité de Crisis y los resultados que le habían dado, esto es el grupo de trabajo, un grupo de trabajo que en ese caso fue institucionalizado a través de un decreto.

Podemos seguir escribiendo bellísimos discursos sobre los derechos, pero eso de nada sirve si no cambiamos la forma en que el Estado trabaja, es tiempo de poner el foco en lo que hacemos y cómo lo hacemos, más que en lo que decimos.

Por eso en este informe pusimos a consideración un proyecto de ley que redefine las reglas de funcionamiento de la administración pública pasando de un paradigma focalizado en el formalismo a otro centrado en la eficacia y en la eficiencia.

Que la pandemia nos deja un panorama con enormes desafíos no es nada nuevo.

Los desafíos que afrontamos son serios y muchos, no será fácil recuperar el tiempo perdido, debemos generar las herramientas para producir estos cambios y esas herramientas deben surgir de esta Legislatura

Hoy no basta con la férrea voluntad, la claridad de los problemas y la convicción que podamos tener para gestionar las distintas áreas del Estado.

Hoy los problemas que aquejan a las personas son muchos, crecientes y multidimensionales, porque tienen su origen en causas complejas y controversiales, al punto tal que en muchas oportunidades se llega a producir una colisión de derechos que ponen a los gobernantes en el dilema de decidir por uno

por sobre el otro, sirva como ejemplo lo que sucedió con el derecho a la salud y la educación en el contexto de pandemia.

Si bien es apreciable contar con un personal eficiente y calificado para atender las demandas, así como asignar recursos en asistencias, debemos modificar los procedimientos para actuar sobre los efectos de problemas multidimensionales y complejos.

Estamos convencidos que se puede, hemos demostrado que es posible trabajar de otra manera, somos una generación que asistimos a un verdadero cambio paradigmático de la gestión pública y esto implica el paso del modelo Organizacional Público Burocrático a un modelo Organizacional Participativo o Burocrático orientado al ciudadano, a la eficiencia de sus servicios, la reingeniería de sus procesos y la gestión orientada a resultados.

Carlos Matus dijo que: *“La democracia no podrá defenderse si no muestra éxito en la solución de los problemas comunes que aquejan a la gente”,* dijo también: *“la palabra problema ha ensanchado su significado y se ha hecho más exigente, el pueblo exige más libertad, exige un mejor cumplimiento de sus derechos, exige más bienestar, exige más seguridad, exige más igualdad, más cultura y respeto internacional, en muchas situaciones exige más de los que los gobernantes pueden ofrecer.”*

Nosotros creemos que es central recuperar el valor de las instituciones y esto es recuperar la confianza de la ciudadanía. Y en este sentido estamos convencidos que el debate está centrado en las mejores prácticas de gestión que permitan transformar el funcionamiento de las organizaciones públicas y hacerlas eficientes para garantizar los derechos individuales y colectivos, sin perder de vista el impacto que generan estas transformaciones en la cultura organizacional de las instituciones de la administración.

Quiero para finalizar recuperar una frase de Roxana Kreimer que da inicio al primer informe de esta gestión y que fue extraída del libro *“La Vuelta al Mundo con Filosofía”* y que expresa: *“Si hemos de vivir en una sociedad democrática, es de fundamental importancia entrenarnos para aprender a gestionar el conflicto, la democracia se inventó hablando. Así es como aprendamos (...) a escuchar al prójimo y a ponernos en su lugar. (...) Debemos cambiar la armadura por el radar y desestimar la violencia a favor de los argumentos que son nuestras mejores herramientas para la paz.”*

Nada más, señor presidente, quiero decirles que por Secretaría Legislativa están ingresando en el día de hoy las respuestas, las inquietudes a ambos bloques que nos consultaron respecto a distintos aspectos, por tratarse de preguntas amplias que necesitaban digamos que nosotros nos explaináramos y que agregáramos documentación al respecto vienen por escrito.

Así que muchas gracias a usted y por supuesto a todas las señoras y los señores legisladores. (Aplausos prolongados).

SR. PRESIDENTE (Palmieri) – Bien habiéndose cumplido con el objeto de esta sesión especial, agradeciéndole a la Defensora, a los funcionarios que nos acompañaron a todo el equipo de la Defensoría del Pueblo, agradezco el respeto por el protocolo, acotadamente hoy nos acompañaron en la bandeja.

Damos por finalizada la Sesión Especial que nos convocaba, gracias tomamos un breve cuarto intermedio y continuamos con la otra sesión.

-Eran las 09 y 40 horas.

Viviana J. Díaz
Cuerpo de Taquígrafos
Legislatura Pcia. de Río Negro

Doc. Ezequiel Cortés
Secretario Legislativo
Legislatura Pcia. de Río Negro

Cdr. Alejandro Palmieri
Presidente
Legislatura Pcia. de Río Negro