

DIARIO DE SESIONES

N.º 8
LEGISLATURA DE LA
PROVINCIA DE RÍO NEGRO



54 PERÍODO LEGISLATIVO
20 DE NOVIEMBRE DE 2025

REUNIÓN VIII – 1ª SESIÓN ESPECIAL

INFORME IN VOCE DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO

PRESIDENCIA: Del Vicegobernador Profesor Pedro Oscar Pesatti.

SECRETARÍA LEGISLATIVA: Cdor. Hernán Jesús Bocci.

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA: Silvia Calarco.

NÓMINA DE LEGISLADORES

PRESENTES:	MORENO , Norberto Emanuel
ACEVEDO , Javier Edue	MURILLO ONGARO , Juan Sebastián
BELLOSO , Daniel Rubén	NOALE , Luis Ángel
BERNATENE , Ariel Roberto	ODARDA , María Magdalena
BERROS , José Luis	PICA , Lucas Romero
CIDES , Juan Elbi	PICOTTI , Gabriela Alejandra
DANTAS , Pedro Cristián	PILQUINAO , Carmelio Fabián
DELGADO SEMPÉ , Luciano Jesús	REYNOSO , Natalia Emilia
DOMÍNGUEZ , César Rafael	ROSSIO , María Marcela
ESCUDERO , María Andrea	SAN ROMÁN , Gustavo Modesto
FRUGONI , Fernando Gustavo	SANGUINETTI , Daniel Horacio
GARCÍA , Leandro Gastón	SCAVO , Roberta
GONZÁLEZ ABDALA , Marcela Haydee	SPÓSITO , Ayelén
IBARROLAZA , Santiago	STUPENENGO , Ofelia Irene
IVANCICH , Luis Ángel	SZCZYGOL , Marcela Fabián
KIRCHER CASTAÑARES , Aimé	VALERI , Carlos Alfredo
LACOUR , Martina Valeria	YAUHAR , Soraya Elisandra
LÓPEZ , Facundo Manuel	YENSEN , Lorena Rosaria
MANSILLA , Elba Yolanda	ZGAIB , Luis Fabián
MARKS , Ana Inés	AUSENTES:
MARTÍN , Juan Carlos	AGOSTINO , Daniela Beatriz
MATZEN , Lorena María Matilde	CÉVOLI , María Celia
MC KIDD , María Patricia	DOCTOROVICH , Claudio Alejandro
MORALES , Silvia Beatriz	FREI , María Laura

APERTURA DE LA SESIÓN

-En la ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a los 20 días del mes de noviembre del año 2025, siendo las 16 y 23 horas, dice el

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

-Así se hace.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Con la presencia de 42 señores legisladores, queda abierta la sesión del día de la fecha.

IZAMIENTO DE LA BANDERA

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Corresponde el izamiento de las banderas nacional y de Río Negro, para lo cual se invita a la señora legisladora Natalia Reynoso y a la señora legisladora María Marcela Rossio a realizar el acto y a los demás señores legisladores y público a ponerse de pie.

-Así se hace. (Aplausos)

LICENCIAS

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Tiene la palabra el señor legislador Javier Edue Acevedo.

SR. ACEVEDO - El pedido licencia para la legisladora Daniela Agostino por razones particulares.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Tiene la palabra el señor legislador Juan Carlos Martín.

SR. MARTÍN - Sí, la licencia del legislador Doctorovich y la legisladora María Laura Frei por razones particulares también.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Tiene la palabra el señor legislador Facundo Manuel López.

SR. LÓPEZ - La legisladora Cévoli, presidente, por cuestiones de salud.

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

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

-Resulta afirmativa.

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

CONVOCATORIA

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Por secretaría se dará lectura a la resolución número 396/2025 de esta presidencia, convocando a la sesión del día de la fecha.

SR. SECRETARIO (Bocci) - “Viedma, 19 de noviembre del 2025. Visto los artículos 168 y concordantes de la Constitución de la Provincia de Río Negro y el artículo 29 inciso 9) del Reglamento Interno de la Cámara y considerando que la señora Defensora del Pueblo debe rendir informe anual a la Legislatura Provincial en el que es tratado en sesión especial, que el informe presentado generado por el asunto oficial número 1521/2024. Por ello, el Presidente de la Legislatura de la Provincia de Río Negro resuelve. **Artículo 1º.-** Citar a los legisladores a realizar sesión el día 20 de noviembre del 2025 a las 15 horas con el objeto de recibir a la señora Defensora del Pueblo, licenciada Adriana Santagatti, a fin de que se realice su informe anual in voce correspondiente al periodo 2023-2024. **Artículo 2º.-** Regístrese, comuníquese y archívese”

Firman: Profesor Pedro Pesatti, Presiente; Contador Hernán Bocci, Secretario Legislativo.

INFORME IN VOCE DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Señora Defensora: En nombre del Parlamento Provincial quiero expresarle nuestra bienvenida junto al señor Codefensor Adjunto, a todo el equipo de la Defensoría del Pueblo de nuestra provincia.

Es mi deber invitarle a dar el informe *in voce* que está previsto en la Constitución de nuestra Provincia y en el Reglamento Interno.

Y como es costumbre, para ordenar el comienzo de este informe y de acuerdo a los pedidos de preguntas a realizar a la señora Defensora, comunico que por Secretaría Legislativa ya se solicitó previo al informe un pedido por nota a los respectivos presidentes de los bloques para que eleven las preguntas correspondientes. Vencido el plazo y si existiera cualquier otra solicitud de preguntas y a los fines de ordenar el discurso de la Defensora, solicito que las mismas se eleven por la Secretaría Legislativa.

Dicho todo esto, invito a la señora Defensora Adriana Santagatti a brindar su informe. Muchas gracias.

SRA. DEFENSORA - Bueno, muy buenas tardes. Buenas tardes, señor Presidente, autoridades de la Cámara y por supuesto a los legisladores y legisladoras.

Como bien lo expresaban vengo a cumplir acá con el Defensor Adjunto y todo mi equipo, a cumplir con la manda constitucional y legal, no sin antes expresar mi agradecimiento a usted y en su nombre a todo el cuerpo legislativo por haberme permitido reprogramar este *in voce* por cuestiones personales y de salud.

Bueno, el informe que venimos a brindar tiene que ver con el trabajo realizado durante el periodo 2023-2024, puntualmente diría que es el 2024 el año que nos ocupó. La verdad es que el trabajo de la Defensoría tiene que ver con la consolidación de los derechos fundamentales y nos guía al principio de progresividad, tal como lo estamos mostrando en la placa, que tiene que ver el espíritu que guía nuestro trabajo.

Nuestro trabajo básicamente se podría enumerar en por supuesto la gestión de las quejas que llegan a la Defensoría, actuaciones de oficio, nuestra participación en audiencias públicas. El año pasado realmente fue un año de mucho trabajo en la participación de audiencias públicas porque la verdad es que la ciudadanía diría yo que fue pasible de un shock tarifario que nos demandó una actuación la verdad muy sostenida durante el año. No solamente en audiencias públicas, sino también en un trabajo ante los entes reguladores y por supuesto los monitoreos que venimos realizando de manera permanente y cotidiana.

Todo este cúmulo de trabajo nosotros nos brindan determinados indicadores y estadísticas, la verdad es que le prestamos muchísima atención porque, como siempre decimos, el trabajo de la Defensoría muchas veces no tiene que ver con un reclamo, sino que ese reclamo es el síntoma de un problema que tiene impacto colectivo. A partir de estos indicadores y de estas estadísticas, nosotros tenemos la posibilidad de identificar los problemas, poder analizar las políticas públicas y, por supuesto, hacer propuestas de mejoras a estas políticas públicas. Durante este periodo nosotros trabajamos 5216 trámites y en el proceso de desburocratización que venimos realmente transitando desde que estamos trabajando, desde que estamos con Álvaro y también en el periodo anterior, la verdad es que hemos podido (...) el proceso de desburocratización tiene que ver con dar agilidad a las respuestas de la ciudadanía.

Fijense ustedes, nosotros le denominamos *trámites simples*, pero los trámites simples tienen que ver con la articulación que hacemos con la Administración de manera cotidiana, los asesores tienen una red de contactos que sirven para resolver los problemas, derivaciones, orientaciones, asesoramientos a la ciudadanía. Esto ocupó el 64,2 por ciento de los 5216 trámites, las resoluciones sumarias, que ya son, digamos, un trámite, es un trámite rápido, pero que sí demanda una actuación administrativa y un 1.5 requirió la tramitación de expedientes, que esto lo reservamos para trámites colectivos o investigaciones de impacto, digamos, masivo. Este gráfico que ponemos a continuación marca la procedencia de trámites por región y la verdad es que a mí me complace presentarlo, porque yo recuerdo que cuando empecé como titular en el periodo anterior, nosotros teníamos el mayor cúmulo de reclamos, lo teníamos en la Zona Atlántica, puntualmente, ¿por qué? Porque estaba el organismo central y todo el trabajo que venimos haciendo de modernización, el trabajo de recorridas, el trabajo de presencia territorial hizo que la presencia de la Defensoría tuviera más equidad en todo el territorio provincial y fijense, que respecto a la procedencia por distribución regional, el Alto Valle concentra el mayor porcentaje de trámites seguido por Zona Andina y Zona Atlántica, lo cual es sumamente razonable porque tiene que ver con la distribución poblacional. Obviamente, las localidades que generaron la mayor cantidad de trámites, entre 400 y 600 reclamos fueron San Carlos de Bariloche, Cipolletti y General Roca y Viedma. En cuanto a este gráfico, que es un mapa, realmente muestra la distribución territorial de los reclamos. En cuanto al medio de ingreso, esto también es importante, el 40.8 por ciento ingresó por el sitio web y correo electrónico, pero algo que la verdad es sorprendente es que la utilización del WhatsApp pasó de representar el 11,4 por ciento en el periodo anterior, al 2024, que representó el 25,4 por ciento.

Dentro de las principales temáticas abordadas, sin duda salud, consumidores y servicios fueron los que encabezaron los reclamos y por supuesto ustedes van a poder ver que también existen otras temáticas que también nos ocuparon en menor porcentaje. No es casual que el contexto en el cual se tuvo que transitar y en el cual se desarrollaron las políticas públicas durante el año pasado, a partir de toda la restricción presupuestaria, y después me voy a referir puntualmente al caso de Incluir Salud, tuviera que ver no solamente con la demanda, la falta digamos, la baja de programas que se generaron que implicó una restricción de recursos a las provincias y digo las provincias porque en mi diálogo permanente con el resto de los Defensores del Pueblo creo que todas las provincias tuvieron las mismas dificultades, hubo que hacerse cargo de muchos programas y de garantizar la asistencia y la provisión de insumos en el tema de salud.

Fijense, el otro tema tuvo que ver con la salud privada, el altísimo costo, la desregulación del costo de las prepagas hizo que mucha gente no pudiera seguir pagando y a todo donde confluyó en el sistema de salud pública. Entonces, vemos en este gráfico cómo se distribuyeron las problemáticas que confluyen en que el tema salud fue el tema que más nos ocupó en el trabajo y sin lugar a dudas la salud mental que es otro tema que también vamos a referir.

Cuando digo de Salud Pública, la provisión de medicamentos para enfermedades crónicas y oncológicas, tuvo que ver con el 34 por ciento de los casos.

El retraso en la entrega de prótesis y material quirúrgico, el 29 por ciento, estas limitaciones también afectaron programas de prevención y promoción de la salud, que tienen una incidencia directa sobre enfermedades crónicas. Aquí hay dos representantes, o dos personas que conocen a fondo el tema de salud, el legislador Zgaib y la legisladora Andrea Escudero, que ha estado en la obra social IPROSS y que pueden realmente comprender lo que esto significó. Porque en el caso del IPROSS, el 22 por ciento de

los reclamos tuvieron que ver con problemas de cobertura y demoras en la provisión de medicamentos, y también el tema de los retrasos en la entrega de prótesis y ortesis.

Un tema con respecto al tema de IPROSS que nosotros lo advertimos y que también fue la falta de actualización periódica de precios de referencia. Los precios de referencia llevó a que la cobertura de coseguros de medicamentos se sitúe entre el 9 y el 11 por ciento, a pesar de que la ley, la ley orgánica, la 2753, establece un 50 por ciento.

Con respecto al tema de salud mental, la verdad es que el trabajo del órgano de revisión es fundamental por el aumento notorio que tienen los problemas que aquejan a la población con la salud mental. Fijense, se generaron 461 internaciones en este periodo, de las cuales muchas de ellas, un altísimo porcentaje, fueron involuntarias. Es decir, 414 involuntarias, 41 voluntarias. La principal causa de internación fue la descompensación psicótica, pero un dato que es sumamente relevante y que lo venimos planteando en informes anteriores. De estos 461 internaciones, 120 correspondieron a internaciones de niñas, niños y adolescentes y un tema que realmente creo que debemos tomar nota es que cada vez se producen en edades más tempranas. Hemos tenido casos de internaciones involuntarias de niños de 9 años, 9, 12, 14, adolescentes. Entonces, este es un tema que realmente creo que requiere una atención muy especial. Aquí tenemos los motivos de las internaciones. Fijense, descompensación psicótica, excitación psicomotriz, conducta autolítica, intento de suicidio, bueno, situaciones inclusive, síntomas depresivos y en este cuadro van a poder ustedes ver los motivos de internaciones de niñas, niños y adolescentes. Sin duda, la legisladora Ayelén Spósito, si yo no me equivoco, ella ha sido una de las legisladoras que más ha expresado a través de sus preguntas la inquietud respecto al tema de salud mental.

¿Qué es lo que nosotros hemos propuesto en todos estos casos, tanto en salud como en salud mental? Nosotros venimos insistiendo que en el tema de salud es muy importante que exista un plan estratégico integral de salud. Hemos visto avances, y lo tengo que reconocer, incluso en el día de ayer vi por las redes teleconsultas, la verdad es que no me acuerdo bien cuál era el origen, pero sí era una teleconsulta con pacientes de Ramos Mexía y la verdad que lo celebro, ¿por qué? Porque hay muchas dificultades muchas veces para que los profesionales se puedan radicar en determinados lugares, pero no debemos desconocer la altísima complejidad y los servicios que tienen los hospitales, sobre todo los de mayor complejidad y que bien pueden brindar un servicio on line, un servicio de teleconsulta como para poder fortalecer las distintas especialidades en los lugares más pequeños donde es más difícil poder concurrir con especialistas.

Y además hay otro tema y es que los especialistas prefieren, a partir del avance tecnológico, estar radicados en lugares donde tengan acceso a esas tecnologías que facilitan los diagnósticos, facilitan y le dan precisión a los diagnósticos. Así que, en este sentido la verdad es que celebro y aprecio.

Por otra parte, no podemos desconocer el avance de la inteligencia artificial y la robótica que están realmente a pasos agigantados y acelerados, están avanzando sobre todo lo que son servicios de salud, con lo cual creo yo que un plan estratégico integral que tenga como eje transversal la modernización, la interacción, la digitalización, el acceder algo en lo que se viene trabajando, pero creo yo que hay que acelerarlo es el tema de la historia clínica digital puede contribuir no solamente a brindar un servicio mucho más eficiente y garantizar más derechos, sino también a hacer un uso óptimo y eficiente de los recursos.

Respecto al IPROSS también creo que debe avanzar IPROSS en políticas de modernización, la verdad que es para celebrar la nueva infraestructura que fue recientemente inaugurada, pero la incorporación de desarrollos informáticos creo que va a permitir simplificar el trámite a los afiliados y el uso de recursos.

Con respecto a acceso de medicamentos el desafío es avanzar un sistema sostenible con políticas de financiamiento. Creo que tenemos que avanzar en la actualización periódica en los precios de referencias para que en realidad los coseguros se correspondan con lo que dice la ley.

Y con respecto al tema del programa Incluir Salud, un programa, ustedes saben que el programa Incluir Salud es la obra social que tienen las personas con discapacidad, las que tienen un beneficio previsional en este sentido. Este programa en realidad se ejecuta a través de las provincias, a través de las unidades de gestión local y tiene dos líneas de financiamiento, una de las líneas de financiamiento sería la cápita que es lo que se paga un monto fijo por cada uno de los beneficiarios y el otro es el programa PACBI que son las prestaciones de alto costo y baja incidencia, por ejemplo, una silla de ruedas adaptada, es decir son alto costo, baja incidencia porque son menores, pero que en realidad tienen un altísimo costo.

Lamentablemente, diría yo que en la primera mitad del año, prácticamente no hubo derivación de fondos de Nación, ¿qué decir de lo que está pasando con la discapacidad?, creo que no sobran... no hay palabras para calificar lo que ha resultado este año y me voy a trasladar a este periodo, pero no existen calificativos de restarle los recursos a las personas que tienen mayor necesidad. La verdad es que es increíble. De hecho, fijense lo que pasó el año pasado, durante tres meses el Gobierno Nacional no había designado autoridad en la Agencia, y mucho menos en el programa Incluir Salud.

Así que bueno, la Provincia tuvo que hacer frente, y lo tengo constatado a través de reclamos puntuales, a poder responder a toda la demanda en este sentido. Este año seguimos trabajando con este tema y con la baja de pensiones no contributivas. Acá el legislador Leandro García hizo un gran trabajo también en El Bolsón, hemos interactuado con este tema a través de las asociaciones de personas con discapacidad.

Con respecto al tema del Órgano de Revisión, el Órgano de Revisión emitió varias recomendaciones, una de ellas es la necesidad de que exista un RESAM, es decir, que la ley, la Ley 2440, incorpore un registro, promueva la creación e implementación de un registro provincial de personas internadas por motivos de salud mental. Esto se articularía muy bien con el tema de las historias clínicas

digitales, porque ustedes saben que la imposibilidad que tenemos, no la imposibilidad, sino la garantía que se le ofrece a las personas que son usuarios de salud mental, de tener una vida con inclusión, hace que también exista una necesidad por parte de los sistemas de salud de tener un seguimiento permanente de estas personas para poder brindarles asistencia domiciliaria o para, bueno, monitorear su salud.

Así que esta propuesta de que se incorpore el RESAM, que es algo que está a nivel de la ley nacional también, me parece que es un tema que, bien podrían, se podría trabajar desde esta Legislatura Provincial.

La otra necesidad es la necesidad de tener dispositivos intermedios para la externación y la inclusión social. En este sentido, el Órgano de Revisión en articulación con el Ministerio de Salud, con IPROSS, con la Defensa Pública y con los estados locales, hizo un trabajo titánico para poder llegar a un hito, que la verdad para nosotros es trascendente, que fue el cierre de la clínica Valle Serena.

Y, por supuesto, dispositivos de abordaje específicos para los casos de niñas, niños, adolescentes. Porque es necesario tener dispositivos de escucha y acompañamiento para responder a las necesidades particulares.

Por otra parte, la coordinación interinstitucional nos parece que es sumamente importante. Hay que tratar de, y nosotros lo hacemos todo el tiempo, cuesta mucho a veces poner en diálogo distintas áreas del Estado. Por caso, la Secretaría de la SENAF con Salud Mental, con la Agencia Provincial de Adicciones y muchas veces esto, digamos, las diferentes tensiones que se generan o la decisión de cada una de las partes de pensar que es otra área la que tiene que responder y no todos, termina vulnerando el derecho de las personas.

Nosotros promovemos un trabajo interinstitucional a través de mesas donde convocamos a todos y ponemos en el centro a la persona y sobre esa persona en, digamos, de maneras como un satélite, diría, los distintos organismos. Por supuesto que con un plan de trabajo que implica asumir compromisos, escribirlos, fijar un tiempo y darle continuidad a esta tarea, porque en última instancia el Estado es uno solo y es necesario y tiene la obligación de responder ante las necesidades.

El otro tema fundamental, servicios públicos, sin lugar a dudas, esto que dije al principio, el contexto socioeconómico, las decisiones de la Administración Nacional a partir del DNU 70, resultaron que del 20 de diciembre del 2023 en un *shock tarifario* que exigió un trabajo realmente inmediato de la Defensoría, como de distintos actores, a partir de la participación en todas las audiencias públicas a las que fuimos convocados.

Nuestra Defensoría participó de múltiples audiencias, aquí tenemos una línea temporal de todas nuestras participaciones en audiencias públicas ante los entes reguladores, tanto por el gas como por la luz, también por el agua. Con respecto a todos los servicios en su conjunto, nosotros resaltamos la necesidad de adecuar la política tarifaria a nuestra zona, criticamos la simetría que se genera al equiparar al usuario patagónico con el usuario de otras zonas del país, pero esto no es una cuestión que va en contra del otro, sino que en estas circunstancias, por ejemplo, el servicio, como el servicio de gas tanto como el de la luz, se transforman en servicios esenciales y acá hay varios representantes de la Región Sur que también han participado, muchos de ellos han participado en las audiencias públicas, está la legisladora Yauhar, está el legislador Moreno, está el legislador Pilquinao, que es de la zona, no me dejan mentir, sobre lo que implica el tener que privarse o restringir el uso de uno de estos servicios.

Así que nosotros hemos solicitado a las autoridades que, por supuesto, en cada audiencia solicitamos que se suspendan nuevos aumentos, los rechazábamos, pero además denunciábamos la desproporcionalidad en los incrementos del servicio del gas, la unificación del precio de ingreso al sistema de transporte que resultó con sumas de hasta casi el 500 por ciento. Con lo cual, este componente que forma parte de las facturas, de las tarifas, tienen un impacto directo sobre el valor total y en algunos casos llegaron a ser del orden del 250 al 450 para usuarios residenciales y del 1000 por ciento en los comerciales.

En materia de electricidad también tuvimos reclamos relacionados a temas tarifarios, facturación, consulta sobre la segmentación y allí también cuestionamos el costo y la calidad del servicio.

Y en cuanto al sistema de agua y saneamiento, el 44 por ciento de los trámites se concentró en la facturación, y el 10 por ciento en cortes del servicio por falta de pago.

La verdad es que nosotros, creo que no hemos faltado a ninguna de las audiencias públicas y nuestra oposición fue permanente a todos los aumentos tarifarios. Lamentablemente, las audiencias públicas no tienen carácter vinculante. Sin perjuicio de eso también nos dirigimos por nota a los entes reguladores en diferentes oportunidades frente a decisiones que fueron tomando en el transcurrir del año pasado, por eso creo que sin lugar a dudas este fue uno de los grandes temas que aquejaron a la ciudadanía.

Por supuesto, entonces solicitamos respecto a nuestras propuestas la suspensión de la aplicación de nuevos cuadros, el reconocimiento de la heterogeneidad regional, criticamos el modelo de ajuste. Y con respecto al servicio de agua y saneamiento también entendemos que se debe garantizar que el costo sea razonable para que el acceso sea universal.

Con respecto al tema de consumidores, el reclamo que es el otro gran tema, el 38 por ciento tuvieron que ver con cuestiones con bancos y financieras. Un tema no menor es el tema de las estafas. El Banco Patagonia ocupó un 22 por ciento de ese 38 por ciento. En el caso de estafas y productos y servicios, esto tuvo que ver con las compras en línea. El comercio digital es un comercio que avanza a pasos agigantados y nos preocupa el incremento de las estafas en este sentido. Nuestra propuesta es que desde el área de Defensa del Consumidor creemos que es necesario mejorar la experiencia del usuario. También establecer regulaciones y normas más estrictas que protejan al consumidor; y hacer mucha docencia, es decir educación preventiva, porque el trabajo de difusión mediante el sitio web, en redes

sociales, nosotros lo hicimos y no solamente lo hicimos a través de nuestros medios digitales sino también que lo hicimos a través de un ciclo de charlas que por el cual intentamos, o por lo menos promovimos sensibilización y educación ciudadana.

En menor medida fueron los reclamos referidos al tema de ambiente. Quizás una de las cuestiones, me parece importante, fue nuestra participación en las audiencias públicas a las que fuimos convocados, sobre todo en el desarrollo de emprendimientos mineros. Nosotros subrayamos la relevancia de los derechos ambientales como pilar fundamental de la justicia social, y una obligación compartida en este caso entre el Estado, el sector privado y la sociedad civil. Sabemos lo que implican estos proyectos, sabemos lo que implica la definición de una nueva matriz productiva, los desafíos que esto conlleva y no nos vamos a oponer en la medida que exista una actuación responsable, no solamente del estado si no también de las empresas con la debida participación de la ciudadanía en el marco de los principios rectores de derechos humanos y empresas.

En este sentido y con respecto a minería, nosotros hicimos nuestros aportes al protocolo de acercamiento comunitario, que es un protocolo para las etapas de prospección y exploración en proyectos mineros de primera y segunda categoría. Consideramos que esta iniciativa era un avance valioso para implementar mecanismos de participación ciudadana y sugerimos que esa iniciativa se enmarque como consulta previa y que se contemple la interacción con la representación de las comunidades.

En el proyecto Calcatreu, resaltamos el desafío de lograr un equilibrio entre el desarrollo económico sostenible y el respeto por los derechos de la comunidad y el ambiente y por supuesto -como lo dije recién- subrayamos la responsabilidad de fiscalizar por parte del Estado, el cumplimiento de las normas ambientales, monitoreo de agua, aire y suelo y la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos brindando una información veraz a la comunidad.

El otro tema, referido a medio ambiente, en el cual tuvimos una participación, fue la integración en el Comité de Crisis por la Influenza Aviar. En la Defensoría participamos de todas las reuniones para por supuesto acompañar y también para involucrarnos y ver el desempeño de los organismos del Estado frente al brote de influenza que afectó a la población de lobos marinos, especialmente, Punta Bermeja y La Lobería. Y el trabajo se centró en proteger la salud de las personas para evitar la propagación del virus y aquí generó un conflicto de derechos transcurridos los días, porque estaba en juego o se confrontaba el derecho a la recreación, es decir, había un grupo de la comunidad que quería acceder a las playas y el derecho a la salud.

En este sentido, nosotros, lo que hicimos fue aplicar el principio de proporcionalidad mediante un test donde concluimos que la restricción al acceso a la playa superaba la prueba, es decir, el cierre fue considerado una medida razonable, idónea y proporcionada que priorizaba la protección de la salud y el bienestar de las personas sobre la afectación económica o de la recreación. Ustedes saben que esto después fue subsanado, pero bueno, frente a este dilema, esta fue nuestra evaluación interna.

Y también quiero decir, que con respecto al tema de ambiente, un trabajo que venimos realizando, si bien está agrupada en tema de servicios públicos, la Defensoría realizó un relevamiento de los sistemas de saneamiento y de las plantas potabilizadoras de la Provincia. En este caso, los problemas que detectamos incluyeron: La obsolescencia de colectores y redes; la necesidad de ampliación; fallas en algunas plantas; actos de vandalismo. En resumen, lo que se hizo fue, por supuesto, trasladar todo este informe que está contenido, desagregado en el informe anual a la autoridad competente para que despliegue toda su tarea y que todas esas inversiones y todo ese trabajo se traduzca en un servicio de calidad.

Es decir, el trabajo ambiental de la Defensoría se enfocó, por un lado, en un marco legal y de fiscalización adecuado para el caso de los proyectos extractivos, gestionar los conflictos urgentes entre los derechos fundamentales, en este caso, ante el virus de la Influenza Aviar, e impulsar mejoras en infraestructura de servicios básicos que afectaron o que pueden afectar la calidad ambiental.

Con respecto al tema de educación, nosotros si bien atendimos reclamos colectivos específicos, incluyendo solicitud de mejoras edilicias, peticiones de ampliación, apertura de nuevos cursos; también realizamos, como lo venimos haciendo todos los años, un relevamiento de la infraestructura escolar y las condiciones de las escuelas antes del inicio. En este caso, entre el 14 y el 23 de febrero, realizamos un relevamiento que incluyó 98 edificios escolares a través de un método de observación directa y entrevista con directivos, y por supuesto un registro. Este relevamiento se centró en cuestiones de mantenimiento y funcionamiento adecuado como limpieza de tanques, desratización, provisión de insumos, funcionamiento de canillas, sanitarios, estado de las puertas, ventanas, sistemas de calefacción, accesibilidad. Nosotros lo que hacemos habitualmente es tomar este muestreo, lo trasladamos al área de arquitectura y con posterioridad monitoreamos el cumplimiento y la corrección de las deficiencias que podemos encontrar. Esto se suma al trabajo que también hace, no solamente la cartera de educación, sino también el gremio UNTER que también hace su relevamiento. Es decir que proveemos de información y después hacemos un seguimiento, volvemos a los quince días, nos comunicamos con los directivos, la gente de la Defensoría, gente con mucho compromiso y que va haciendo el monitoreo de la solución de todas estas cuestiones.

La verdad es que la Defensoría no solamente abordó la Educación respecto a los reclamos, al monitoreo, sino que también pensando, y esto es algo que incorporamos en nuestro informe, en los desafíos estructurales en consonancia -digamos- con el mandato constitucional que tiene el Estado, pero frente a una realidad que se nos impone. Es decir, un mundo diferente que se impone. Y en este sentido, en el informe hemos promovido una reflexión sobre lo que es el propósito de educar, porque los chicos dicen, siendo inclusive muy chiquitos, que se aburren en la escuela, o muchas veces con el equipo analizamos y decimos cuál es el motivo por el cual se generan situaciones de conflictos entre los alumnos.

Y nosotros creemos que hay varios desafíos estructurales que la Educación debe tomar y creo que este cuerpo legislativo sería un ámbito ideal para crear un debate en este sentido, porque la tecnología y la brecha digital es uno de los tantos elementos. Incluir dispositivos no es lo único que se necesita. Yo creo que hay una brecha no solo de acceso, sino en la manera en que los dispositivos se utilizan, incluso no solamente por parte de los chicos, sino también por parte de los docentes, tal vez tentados a descargar alguna clase o cuestionándose cuál sería el mejor diseño para que esta clase realmente sea motivadora y que involucre y que haga participar a los chicos.

Por otra parte, la formación de formadores es vital definir qué se enseña a los futuros formadores, ya que son ellos quienes están a cargo de espacios de enseñanza. Creo que la legisladora Mc Kidd, que tiene mucho que ver con la educación, podría entender de lo que le estamos hablando. También existe un consenso sobre la importancia de tener aulas inclusivas. Muchos docentes también se sienten abrumados por la complejidad.

Entonces, es necesario diseñar estrategias concretas que acompañen la transición hacia una escuela inclusiva, acorde a los tiempos del Siglo XXI, construir espacios de convivencia armónica, basados en el diálogo, la escucha y la existencia de límites claros. Es necesario también revisar el lugar que ocupan las artes, las diferentes formas de expresión, al mismo tiempo que el papel de la tecnología, para que la Educación no quede atrás a las transformaciones estructurales de las que estamos siendo parte. Y por supuesto también, la desburocratización para evitar que las instituciones se vean atrapadas en normativas excesivamente burocráticas, que en última instancia lo único que hacen es tratar de sobrecargar el trabajo de los docentes.

En resumen, la Defensoría reitera la importancia de abordar la educación con una mirada de progresividad de los derechos, asegurando no sólo la infraestructura, sino también la revisión curricular, la capacitación docente, para que el sistema esté a la altura de los desafíos tecnológicos y sociales del siglo XXI. Hubo otras temáticas relevantes, en menor medida y en menor porcentaje. Fíjense lo que pasó, acá voy a mencionar al legislador Acevedo, con la promulgación de la ley 5726.

Fíjense cómo sustancialmente fueron descendiendo, si bien nosotros hemos sido como un punto de referencia respecto al tema radares, es decir, que no es que se eliminó, mucha gente nos tiene identificada con el tema radares, y lo que hace es hacer consultas para ver cuál es el procedimiento, dónde tienen que acudir y demás, pero el impacto que ha tenido la ley respecto a la demanda de reclamos entre febrero y mayo del 24, que pasó del 49 al 11 por ciento.

En este sentido nosotros, y agradezco que nos dieran la participación de realizar aportes, el legislador se acercó a la Defensoría, él ha hecho un seguimiento muy minucioso de la aplicación de esta política, y nosotros hicimos nuestros aportes, así que la verdad es que en ese sentido agradecemos el reconocimiento.

Tema de discapacidad ha sido, obviamente, tengo que decir que en este sentido lo que se ha observado son políticas regresivas a nivel nacional, como lo que acabo de decir respecto al programa de Incluir Salud que afectó prestaciones esenciales.

La verdad es que no termino de entender, porque no es la primera vez que nos pasa esto, por qué siempre atacar a una población tan vulnerable como son las personas con discapacidad. ¿Qué es lo que nosotros sostenemos? Si lo que se pretende evaluar es quién recibe el dinero, quién recibe el beneficio, nosotros estamos de acuerdo, creemos que el beneficio tiene que ir a quien realmente le corresponde, no tengo ninguna duda. Ahora, ¿cómo hacer, para evaluar, para controlar que ese beneficio llegue a quien realmente le corresponde?, ahí es donde tenemos las diferencias. Porque fíjense lo que pasó este año con el caso de las pensiones, inclusive pensiones no contributivas, de todo el sistema previsional. Lo primero que se hace es darle la baja a todo el mundo. No es así, no. Entonces, ¿qué nos encontramos?, con personas con discapacidad que no tienen, fíjense lo que pasó en El Bolsón, ni siquiera llegaban a ser notificados. ¿Es así o no es así? Sí, perdón que lo consulto porque realmente, o sea, llegaban las notificaciones, no encontraban el domicilio, se devolvían, automáticamente se le daba de baja el beneficio. Entonces, la verdad es que la afectación de derechos que le genera una persona con discapacidad, quitarle el beneficio para que después, o que tenga que ir, muchas veces hay personas que no tienen posibilidad de trasladarse, tienen que ir a revalidar su condición. La verdad es que, por eso digo, no me quedan palabras para poder calificar esto en materia de regresión de derechos. Me parece absolutamente injusto. Así que, bueno, este es un tema que también se ha trabajado desde la Asociación de Defensores del Pueblo, ante la autoridad, en este caso ANDIS, pero bueno, no tengo más que decir a partir de lo que estamos viviendo actualmente.

Un tema interesante que creo que aquí es el tema de la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral. En el ámbito laboral público, acá hay una deuda de parte del Estado, de distintos organismos del Estado, excepto el Poder Judicial, que cumple con el 4 por ciento, de la Defensoría del Pueblo también. Pero este es un tema del cual todos los organismos del Estado debieran tomar nota y dar cumplimiento al 4 por ciento que está sancionado por ley, artículo 22, que si mal no me equivoco de la 2055.

Pero nosotros lo que estuvimos trabajando con un grupo de familias es la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral privado. Es decir, el derecho a trabajar en igualdad de condiciones sin discriminación. Y este es un camino que hay que transitarlo. Hay que transitarlo porque realmente darle la oportunidad de trabajo en igualdad de condiciones es un verdadero reconocimiento de derechos que la sociedad debe asumir y por supuesto debe reconocer y llevar a la práctica. Así que este es un tema en el cual trabajamos y seguimos trabajando también durante este año a partir incluso de una convocatoria que han hecho las familias. Sé que el legislador López les ha ofrecido el espacio. Hemos venido a participar y a

partir de eso estamos trabajando en otras acciones que tienen que ver con la discapacidad. Así que esto me parece muy importante destacar.

En tema de niñez, adolescencia y familia, si bien fueron menos trámites, el 34 por ciento fue por problemas familiares varios. También el 22,4 por ciento fue con programas y solicitudes de intervención en SENAF. Acá, esto es un tema de muchísima complejidad donde también se cruza, por supuesto, el tema de la restricción de programas que impactan en las familias y que por supuesto las violencias, las necesidades, el que los recursos no alcancen, tiene que ver con los problemas que se van generando en el tema de niñez, adolescencia y familia. También cuestiones vinculadas a salud mental y el tema de los consumos.

Con respecto al tema laboral, que fue otro de los temas también, de no tanta incidencia, pero el 72 por ciento de todos los reclamos que tuvieron que ver con cuestiones laborales, provino de trabajadores de la Administración, puntualmente con liquidación de haberes y el tema de pedidos de licencias. Es decir, errores en las liquidaciones de haberes, inconvenientes administrativos, concursos, situaciones de revistas, algunos despidos, cesantías. En este sentido, se trabajó en articulación con las áreas de recursos humanos de los distintos ámbitos de la Administración, pero también hubo reclamos que tienen que ver con el ámbito privado y trabajadores no registrados.

Cuando decía que hemos logrado equilibrar la presencia territorial de la Defensoría, me refería también al tema de las recorridas que nosotros hacemos de manera periódica, porque en línea con -y valga la redundancia, alineamiento 2 de nuestro plan estratégico institucional- fortalecimos la presencia territorial recorriendo comisiones de fomento, municipios. En este caso, hicimos 47 comisiones de servicios a distintas localidades y comisiones; y en la oportunidad, durante este período que estoy informando, se visitaron comisarias, hospitales, más allá de que ustedes saben que nosotros tenemos un convenio con el Superior Tribunal de Justicia a través del cual atendemos en los Juzgados de Paz, pero el equipo también hizo relevamiento de comisarias, hospitales, residencias para personas mayores. En el caso de las comisarias, acá tenemos todos los relevamientos que hacen a nuestra presencia territorial, ¿no? No solamente los establecimientos escolares, que ya lo dije, sino que está incluido lo que acabo de describir.

Esto sumado, acá podemos tener algunas imágenes respecto a la atención de reclamos y las recorridas por las instituciones. Fíjense la imagen de Los Menucos, la gente en Los Menucos por el problema del aumento de las tarifas. Bueno, aquí voy pasando rapidito este tema de atención de reclamos y recorridas por instituciones, donde tratamos de llegar a todos lados.

Estas imágenes tienen que ver con el relevamiento de sistemas de agua y saneamientos, pero algo muy interesante fue el ciclo de charlas, la defensoría en los barrios, como un programa, digamos, de acercamiento de manera personal para poder brindar ayuda y no solamente recibir reclamos, sino también sensibilizar sobre algunas políticas que la verdad es que son políticas públicas y que muchas veces hay ciudadanas y ciudadanos que desconocen. Entonces, con respecto al tema tarifas, nos acercamos para que se pudieran incluir o por lo menos ayudarlos a visualizar sus facturas para ver si tenían subsidios o si les correspondían subsidios o tarifa social. Cuando yo digo shock tarifario es porque el año pasado no solamente se autorizaron nuevos cuadros tarifarios, sino que se redujeron los subsidios. Entonces, imagínense todo lo que esto representó en las economías familiares.

El otro tema que incorporó el ciclo de charlas fueron las estafas virtuales y el 0800 drogas. Estos dos temas los llevamos acompañados por el equipo del Ministerio de Seguridad y Justicia, que tiene, digamos, ya armado el dispositivo y que la verdad que lo hizo y la gente concurrió. Fíjense, estas son algunas de las imágenes que tienen que ver con esos ciclos de charlas.

Desde la Asociación de Defensores también se trabajó con la defensa de las bibliotecas populares ante la quita del fondo especial destinado a su funcionamiento. Así que ahí también se elevó a las autoridades nacionales este rechazo y resaltando el rol de los centros de bibliotecas populares como un centro de acceso a la información, cultura y educación, especialmente en las comunidades pequeñas.

Y por supuesto también el rechazo a la preocupación por el veto de la Ley de Financiamiento Universitario. Esto también se vino trabajando durante este año, que fue crucial para asegurar la recuperación, digamos. O sea, acá tenemos un problema realmente serio y una deuda pendiente a resolver.

Internamente, el proceso, las secciones de mejora institucional que venimos llevando en la Defensoría, ustedes saben que para nosotros la modernización ha sido un aspecto prioritario y los resultados los tenemos a la vista.

Los resultados respecto a la forma de gestión, a los resultados que obtenemos respecto a la tramitación, los resultados de la tramitación de las quejas, pero también nuestra presencia territorial.

Los principales cambios tuvieron que ver con aprobar, reformular nuestro plan estratégico para el período 2023-2027. La verdad es que este segundo ciclo fue un marco de madurez institucional creado en el año 2019, que lo que hace es desplegar las capacidades con planificación y prospectiva. Usted, señor Presidente, ha sido parte de estas dos políticas públicas o políticas que nosotros llevamos dentro de la Defensoría.

Por otra parte, una deuda que teníamos pendiente, que era informatizar el área de administración. Por supuesto, nos adherimos a la implementación de la Gestión Documental Electrónica. Avanzamos con la digitalización y el expurgo documental anual, alineándolo con las políticas de sustentabilidad del organismo y la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, que esto es algo que tenemos en nuestro plan estratégico institucional. Perfeccionamos el monitoreo y las estadísticas, que esto es algo que les dije al principio, a través de un tablero de control que nos permite en tiempo real poder ver el ingreso y el avance de los reclamos. Además, podemos medirlo y lo fuimos perfeccionando por zona geográfica, no solamente por temática, subtemática, sino que esto se convierte en un mapa dinámico de los problemas que vamos

recibiendo en la Defensoría. Se desarrolló un repositorio para consolidar los registros históricos de los trámites de nuestro sistema de trámites y en este tablero de control interno también incorporamos métricas de desempeño, tiempo de respuesta y estado de los casos.

Con respecto al sistema de recursos humanos, el equipo de la Defensoría hizo el desarrollo de su propio sistema de haberes digitales, para que cada gente pudiera descargar su recibo en línea. También se realizaron capacitaciones y formación del personal, por supuesto en GDE, en charlas informativas sobre inteligencia artificial, algunas charlas fueron obligatorias y otras fueron optativas, en la capacitación sobre ecosistema digital e integrabilidad de Río Negro y otros temas como ludopatía, regulación de servicios públicos y control interno en el sector público.

También firmamos el convenio de colaboración para implementar el programa de uso racional eficiente de la energía en todos los edificios de la Defensoría o los lugares donde estamos en la Defensoría, edificio tenemos aquí y esto porque la Defensoría adoptó una política transversal para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible.

Bueno, muy bien, en conclusión o en resumen, la Defensoría busca que las quejas se conviertan en una oportunidad para que las instituciones fortalezcan sus capacidades y su relación con la ciudadanía a través de una buena gestión, promoviendo un diálogo constructivo que impulse políticas que avancen hacia mayores niveles de justicia, igualdad y protección. Esto sin perjuicio, por supuesto, del compromiso que asumimos con cada ciudadano o ciudadana que llega a la Defensoría. Yo siempre digo y lo repito, no puedo hacerlo yo sola, sé que es un organismo unipersonal, pero no lo podría hacer si no tuviera el equipo que me respalda y el equipo que me acompaña, a quien yo califico de personal compasivo y cuando digo que es compasivo digo que no solamente es empático, porque se puede ser empático sintiendo lo que le pasa al otro, pero cuando se es compasivo no solamente uno puede ponerse en el lugar del otro, sino que además hace algo para modificar esa realidad. Entonces yo en este sentido nunca voy a dejar de reconocer, de resaltar y de felicitar a todo el equipo de trabajo de la Defensoría. Por eso siempre digo, nunca podría hacerlo si yo lo hiciera sola, sobre todo este año, y tuve la excelente muestra de cómo me acompañaron.

El desafío de la Defensoría del Pueblo es demostrar que es posible generar consensos, aun en contextos de grietas, debatiendo con seriedad para maximizar los resultados.

En este sentido, reafirmamos el compromiso para seguir trabajando, para que las políticas públicas avancen hacia mayores niveles de justicia, igualdad y protección de las libertades fundamentales. Nada más, muchas gracias. (Aplausos prolongados en las bancas y en la barra)

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Muchas gracias, señora Defensora, felicitaciones por su informe.

Si no hay, digamos, ninguna proposición especial de los legisladores...

SRA. DEFENSORA (Santagati) – Perdón, Quiero decir que las puertas de la Defensoría siempre van a estar abiertas, nos complace recibir a los legisladores con sus inquietudes, y de hecho cotidianamente recibimos requerimientos, y bueno, creo que trabajar de manera interinstitucional también permite garantizar derechos, porque en última instancia todos perseguimos el mismo objetivo, que es resolverle los problemas de la gente.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Bueno, muchas gracias. Muchas felicitaciones.

Permítame, me gusta destacar una palabra que usted usó, compasión, que es una palabra mucho más fuerte que las que se usan habitualmente, que es empatía. Empatía es una gran actitud. Pero la compasión cristiana es mucho más que eso, y creo que recuperar ese concepto de la compasión cristiana es lo que le está faltando a nuestra comunidad, así que si trabaja con esa filosofía, no hay duda que va a generar muchos beneficios para nuestra comunidad.

Felicitaciones a usted, al Defensor adjunto, a todo el equipo de la Defensoría, y bueno, por supuesto, creo que con mis palabras estoy expresando la aprobación de todo el cuerpo de legisladores. Muchas gracias. (Aplausos prolongados en las bancas y en la barra)

Se levanta la sesión.

-Eran las 17 y 20 horas.

Gustavo D. Brandi
Jefe Taquígrafos y
Correcciones
Legislatura de Río Negro

Hernán Jesús Bocci
Secretario Legislativo
Legislatura de Río Negro

Prof. Pedro Pesatti
Presidente
Legislatura de Río Negro