

IN— FOR— -ME A— NUA —L

2016-2017

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN
cerca de la gente!

Neuquen - Estacion TREN -

SEDES DE — — LA DEFEN SORIA DEL — — PUE BLO —

en los barrios

Barrio San Lorenzo Norte:
Las Gaviotas y Matheu
Lunes, Jueves y Viernes de
9.30 a 12.30 horas.

Barrio Villa Ceferino:
Combate San Lorenzo y Castelli
Miércoles de 9.30 a 12.30 horas.

Barrio El Progreso:
Chajarí y Mascardi
Jueves de 9.30 a 12.30 horas.

Colonia Rural Nueva Esperanza:
Manzana 12 Lote C
Miércoles de 10 a 12 horas.

ATENCIÓN PARA ADULTOS MAYORES

ADULTOS MAYORES DE MELIPAL
Asociación Ayún
Rodal y Hualcupén
Último Lunes del mes de 9 a 14 hs.

ADULTOS MAYORES DE VALENTINA
Asociación El Trébol
Concepción 413
3° Jueves del mes de 9 a 14 hs.

ADULTOS MAYORES DE SAN LORENZO
La Laguna Asociación Civil
Cayasta y Matheu
4° Jueves del mes de 9 a 14 hs.

ARTE DE — TAPA

*por Diego López de Murillas**



**Diego López de Murillas es arquitecto, docente de la carrera de Arquitectura de la Universidad de Flores y presidente del Colegio de Arquitectos Regional 1 de Neuquén.*

Las obras de diseño de tapa y de los separadores de esta publicación corresponden a una recopilación de croquis realizados por arquitectos y estudiantes de la región reunidos por Diego López de Murillas. Participaron de la iniciativa los arquitectos Cecilia Barrera, Natalia Toscano, Jorge Delloro, Daniel Copertari, Ana Silvetti, Diego López de Murillas; y los estudiantes Santiago Braidotti y Manuel Mondaca. Los croquiseros urbanos de la región realizaron croquis de distintos sitios de las ciudades de Neuquén y General Roca, que se publicaron en la edición especial del diario Río Negro del 21 de septiembre de 2017. Los croquis que ilustran esta publicación corresponden a puntos urbanos de la ciudad de Neuquén.

Los croquiseros urbanos es un movimiento a nivel mundial, muy presente en nuestro país, que promueve el encuentro entre estos aficionados, el conocer la ciudad con otra mirada y el ejercicio de esta práctica.

"El dibujo a mano alzada o croquis es una práctica entre los arquitectos, pues tiene la dificultad de plasmar en una hoja de dos dimensiones lo que vemos en tres. Ese traslado enseña a mirar y educa el ojo en cuanto a las proporciones de las cosas, en cómo se encuentran y articulan los volúmenes en el espacio.

Es además una forma de entender el sitio, el lugar. Requiere tiempo de observación, conectarse con el lugar, mirar los detalles, el ambiente. Es un relevamiento gráfico de lo urbano, un registro de los lugares y vida cotidiana.

Se utilizan técnicas libres, lápiz, acuarela, marcadores que por su rapidez y facilidad en su uso permiten trabajar en el campo, al aire libre.

Los cuadernos de los croquiseros son los nuevos muros de Altamira, que plasman lugares y actividades comunes y cotidianas."

EQUIPO DE — TRA —BA JO —

Defensor del Pueblo
Dr. Ricardo Ariel Riva

Defensor Adjunto
Dr. Néstor Mario Arce López

Secretaria Privada
Zulma Amire

Asesoría Legal
Dr. Javier Palazzolo
Dra. Marta Lemus
Dr. Silvio Baggio

Medio Ambiente y Urbanismo
Arq. Andrés Rabassa
Lic. Virginia Cerf

Comunicación y
Relaciones Institucionales
Lic. Antonio Arias
Lic. Evangelina Zingoni

Administración Contable,
Informática y Recursos Humanos
Cra. Natalia Diaz
Cr. Omar Lopini
Lizzi Despós
Yesica Soto
Adrián Ponce

Gestión de Conflictos
Mediación
Lic. Miguel Nuñez
Claudia Rodríguez

Gabriela Otaño
Martín Chaves

Conciliación
Dra. María Inés Carmelé
Dra. Laura Wohl
Dra. Verónica Velez
Cristina Luquez
Evangelina Muñoz

Administración,
Mesa de Entradas
y Despacho
Germán Verussa
José Martínez
Silvia Martínez
Fernando Sarzotti
José Luis Samarra

Atención al Público y Área Social
Romina Moreira
Gladys Muñoz
Lic. Juan Fernando Muñoz
Lic. Vanesa Robiati
Guillermo Peralta
Anahí Pérez
Tamara Anahí Zúñiga

Servicios Generales
María Rosa Pelliza

Prácticas rentadas
Ramiro Navarro (*área Legal*)
Franco Vázquez (*área Legal*)
Erika Heit (*área Técnica*)

ÍNDICE

2	Datos de contacto / Sedes barriales	35	Reelección del Defensor del Pueblo
3	Arte de tapa	36	Quejas y reclamos
4	Equipo de trabajo	38	Derechos económicos, sociales y culturales
6	Editorial	39	Derechos civiles
10	Información estadística general	40	Ambiente y urbanismo
14	Actividades institucionales	53	Obras públicas
15	Convenios y actividades interinstitucionales	55	Servicios públicos
21	Jornadas, charlas y exposiciones en mediación	57	Tránsito
27	Reuniones de defensores del pueblo	58	Mediación
31	La defensoría en los barrios	64	Defensa de consumidores y usuarios
34	Otras actividades	68	Orientación legal
		72	ANEXO I / Normas fundantes

1

EDITORIAL

IN—
FOR—
ME—
A—
NUA—
L

2016-2017



Arg. Tommaso Nottolici

CATEDRAL MARIA AUXILIADORA
NEUQUEN.

COMPROMISO DEFINITIVO CON LA DEFENSA DE DERECHOS

Vecinos y vecinas de la ciudad de Neuquén, señoras y señores representantes de las organizaciones barriales y miembros de las organizaciones civiles de nuestra ciudad. Señoras Concejales, señores Concejales, señor Presidente de este Honorable Concejo Deliberante, Funcionarios Municipales y Provinciales, periodistas.

Amigas y amigos, quiero iniciar este informe agradeciendo al cuerpo por el respeto al procedimiento institucional que permitió la designación del Defensor del Pueblo. Entiendo que las formas y apego a las normas están por encima de quienes circunstancialmente somos elegidos para cumplir un rol. Y entiendo que las normas están para cumplirlas, pero no siempre ocurre así.

Hecha esta digresión general, en lo particular agradezco a los concejales Andrea Ferracioli, Juan Zingoni, Marcelo Marchetti, Pablo Bascuñan, María Eugenia Ferrareso y Abel Di Luca del **bloque del MPN**; Mercedes Lamarca y Cecilia Maletti de **Libres del Sur**; Francisco Baggio y Fernando Schopoliansky de **UNE** y Sebastián Gamarra de **Propuesta Ciudadana**, la confianza depositada en una forma de trabajo que se sustenta en atender y dar respuesta a los problemas de los vecinos, en el marco de defensa de los derechos humanos. Sé que ustedes valoraron dichos gestos institucionales de la Defensoría del Pueblo y no una mera impronta personal. Quiero dar cuenta de una injusticia que se ha cometido con la Defensoría del Pueblo y que afecta al servicio que se brinda a los vecinos, en su gran mayoría de sectores sociales vulnerables, que concurren al organismo en busca de respuestas a algunos de sus problemas.

En el 2010 la Defensoría tenía una asignación presupuestaria equivalente al 1,44 % del presupuesto municipal. Para este año, 2017, la asignación presupuestaria de Defensoría representa el 0,82% del presupuesto general municipal. En el período de referencia, el presupuesto municipal creció el 654% y el de la Defensoría solo el 375%. Se trata de una reducción gradual y persistente a lo largo de 7 años. No puedo dejar de interpretar esta divergencia como un castigo a un organismo de contralor del Ejecutivo Municipal, entre otras funciones, con misiones dadas por la Carta Orgánica que redactaron los constituyentes neuquinos. Es decir, lo que hace la Defensoría no es voluntad de una persona, sino el cumplimiento de preceptos normativos.

Ustedes recuerdan que el artículo 97 de la Carta Orgánica Municipal, nuestra Constitución, dice que la Defensoría del Pueblo “actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad”. Algo que no ha respetado el Ejecutivo Municipal año tras año con el presupuesto de la Defensoría del Pueblo, arrogándose funciones que no tiene. La ordenanza N° 8316 en su artículo 30 indica que “antes del 1° de Octubre de cada año, el Defensor del Pueblo elevará al Concejo Deliberante el proyecto de su presupuesto para el año siguiente, para ser tratado en el Presupuesto General de Gastos y Recursos”.

Se ha vulnerado entonces el principio republicano de división de poderes, puesto que le corresponde al Poder Legislativo Municipal la tarea de aprobar el proyecto de presupuesto elaborado para el funcionamiento de este organismo. Con las sucesivas modificaciones realizadas por el Ejecutivo Municipal interfirió el plan de acción de la Defensoría, en flagrante violación a lo normado en el artículo 97 de la Carta Orgánica. Se ha dado entonces el ahogo financiero por acción del organismo que debe ser controlado, desnaturalizando la misión para la cual fue creada.

El sistema democrático es tan generoso que contiene incluso a quienes al llegar a cargos ejecutivos mediante el voto popular, niegan con actitudes el funcionamiento del propio sistema que los arrojó en el ascenso al poder. Y para nosotros, nuestra generación que comenzó a votar en 1983, la democracia se ejerce en todas las instancias, niveles y competencias, los 365 días del año.

En el período que comprende este informe la Defensoría realizó 4132 actuaciones, de las cuales 1914 fueron 'orientaciones legales' (46%); se hicieron 997 'mediaciones' (24%); se gestionaron 812 denuncias de defensa de consumidores (20%) y otros reclamos y denuncias (10%). Desde hace un tiempo la Defensoría se ha convertido en lugar de referencia para los vecinos que tienen problemas.

A veces sentimos pudor de no poder brindar a los vecinos un ámbito adecuado para escucharlos en los problemas que los aquejan. Quiero decir que llegan a la defensoría vecinos con dificultades personales, incluso de índole íntima, que merecen una privacidad que por el momento no podemos ofrecer. Los atendemos, y aquí mi reconocimiento y agradecimiento a los empleados de la Defensoría, les brindamos calidez humana y tratamos de orientar y llegar a una solución en los planteos que recibimos. No obstante, tenemos una deuda de brindar bienestar como servicio público, frente a los vecinos.

La tarea de capacitar en mediación a niños y jóvenes fue incesante en los últimos años. Se da a través de una demanda espontánea de directivos y docentes de escuelas, con las que firmamos convenios. De este modo, trabajamos con la base de la pirámide para contribuir a una sociedad con más entendimiento, diálogo y paz social. Los niños y jóvenes toman con entusiasmo los mecanismos alternativos de resolución de conflictos. En el período, 650 alumnos de escuelas primarias y secundarias de la ciudad participaron en cursos de mediación que comprendió a 9 instituciones.

La Defensoría acompañó a los vecinos cada vez que hubo planteos por temas ambientales. Por caso, el cuidado de los ríos, el Área Natural Protegida Bardas Norte, la quema en basurales, derrames cloacales, entre otros. Como ejemplo de trabajo conjunto quiero destacar la actividad de Comisión Fiscalizadora del Arroyo Durán, que tuvo su origen en denuncias de vecinos; luego un amparo ambiental y el posterior funcionamiento de dicho cuerpo que reúne al Ejecutivo Municipal, el Epas, Recursos Hídricos de la provincia, AIC y la Defensoría del Pueblo.

Otro hecho destacable fue el devenir del amparo por la pista de motocross, que avanzó hacia una mediación en la que participan los demandados (asociación de motos y la Municipalidad) y los responsables de la acción (vecinos de Rincón de Emilio y la propia Defensoría).

También accionamos por el pedido de información ambiental respecto a la necesidad de actualizar el Plan Maestro Pluvioaluvional que data del 2001. El crecimiento de la ciudad, la ocupación del espacio, las últimas

inundaciones (abril de 2014 y octubre de 2016) e indicadores del cambio climático nos advierten sobre el riesgo de no planificar ante situaciones que una vez que se dan, provocan mucho dolor y pérdidas a los vecinos.

La Defensoría del Pueblo fue creada en 1995 por los constituyentes para defender derechos, consagrados en la Carta Orgánica y en las constituciones nacional y provincial. Y entendemos la defensa de los derechos humanos no como una entelequia, sino en el sentido que le dio el Papa Francisco en su reciente viaje a Colombia, asumirla como compromiso definitivo; respetando la vida de cada hombre, mujer, niños, ancianos, enfermos y desocupados.

En ese sentido, también el compromiso frente a la devastación de los recursos naturales y la contaminación, la especulación financiera que asume rasgos demoledores para sistemas económicos y sociales, poniendo en la pobreza a millones de hombres y mujeres.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' followed by a series of loops and a final vertical stroke.

RICARDO RIVA

Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén

2

INFORMACIÓN
ESTADÍSTICA
GENERAL

IN-
FOR-
ME-
A-
NUA-
L

2016-2017



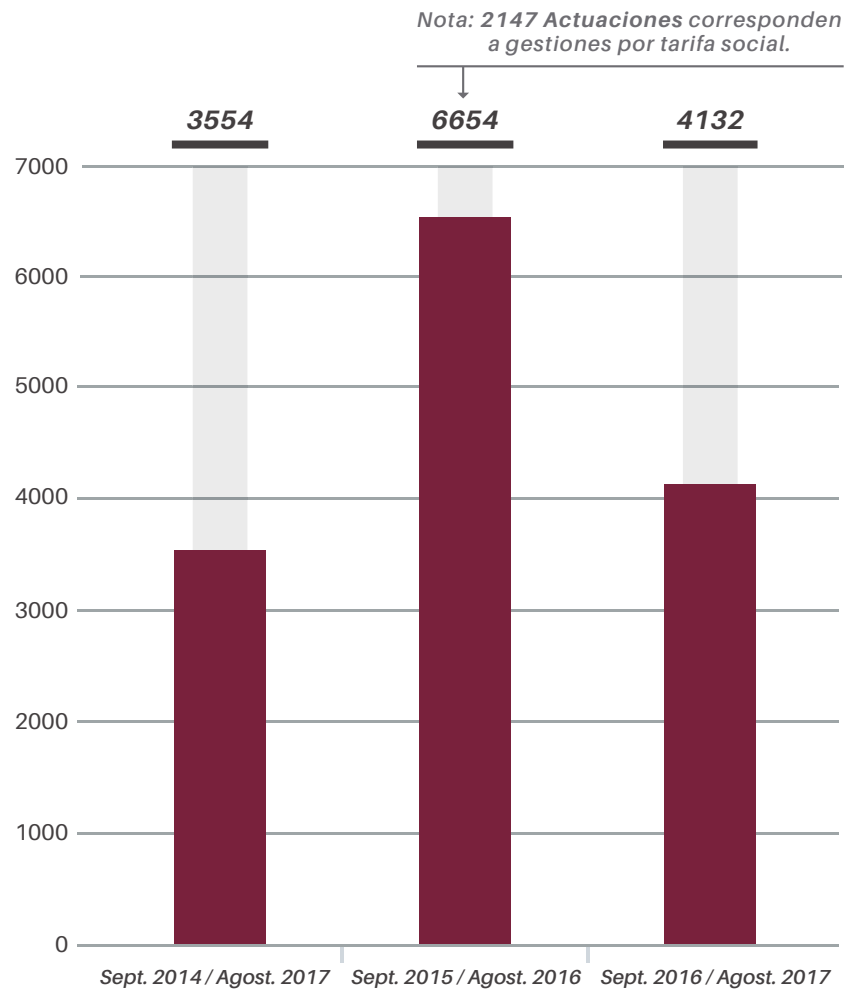
diego L dnmmy.

NEUQUEN CALLE del CENTRO.

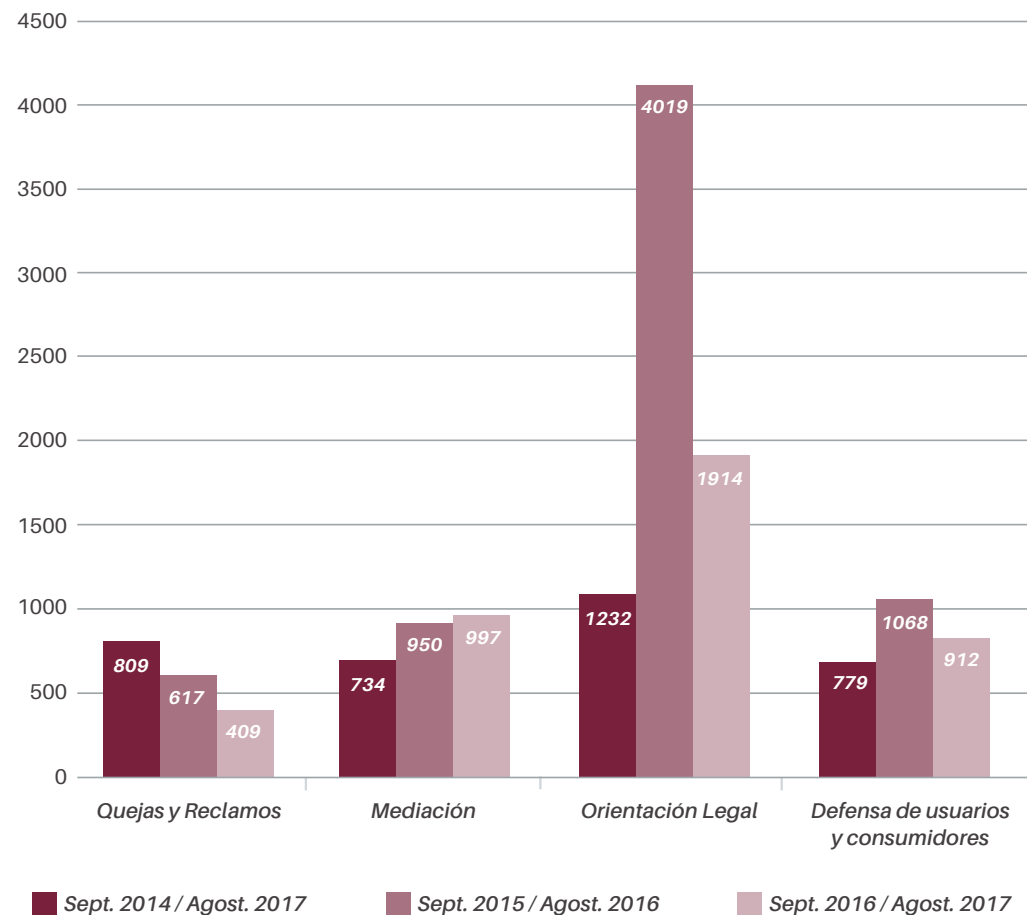
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA GENERAL

Período 2014-2015 / Período 2015-2016 / Período 2016-2017

COMPARATIVA DE ACTUACIONES



COMPARATIVA POR SERVICIOS



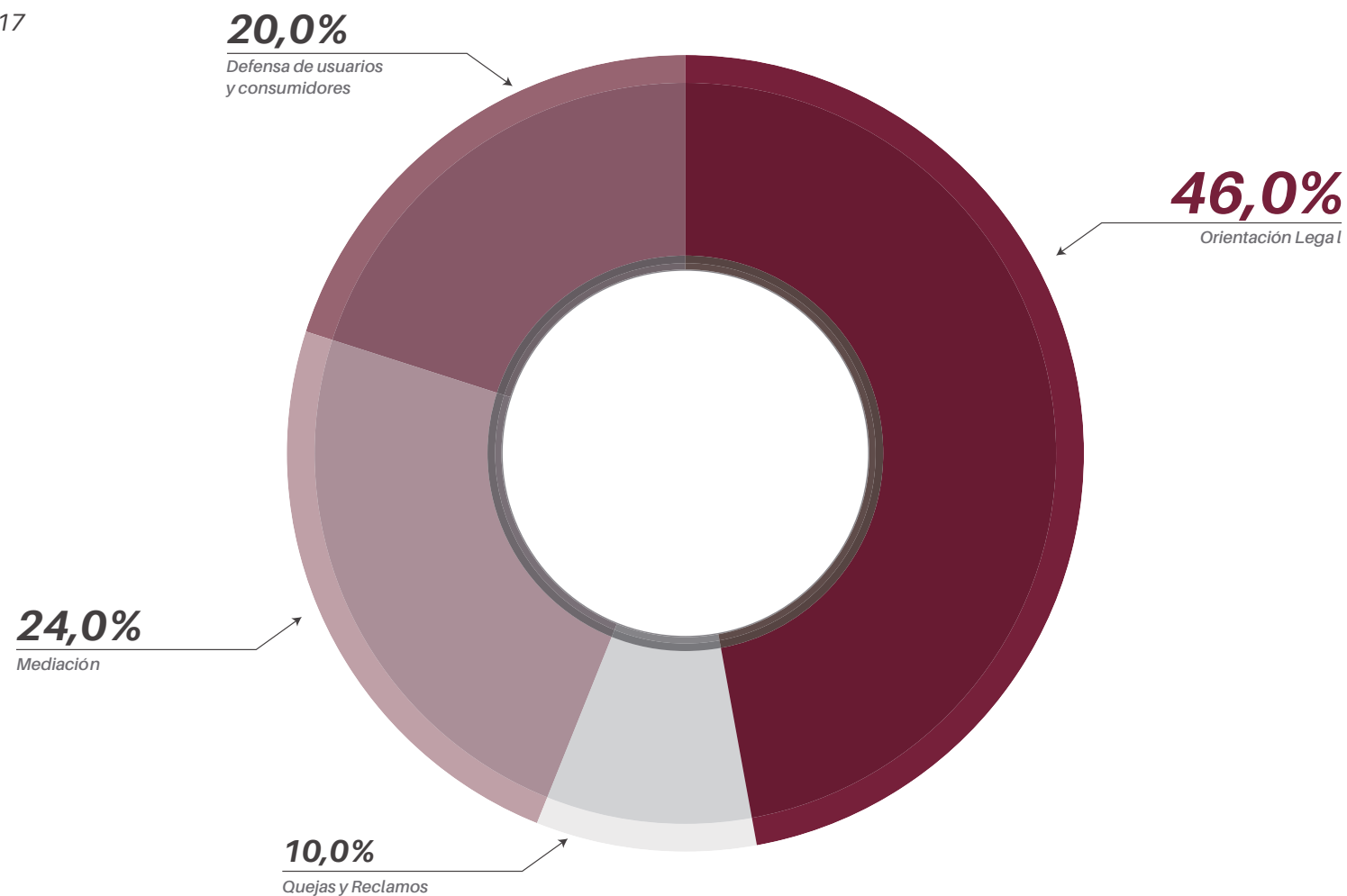
CLASIFICACIÓN POR SERVICIOS

Período

1 de Septiembre de 2016

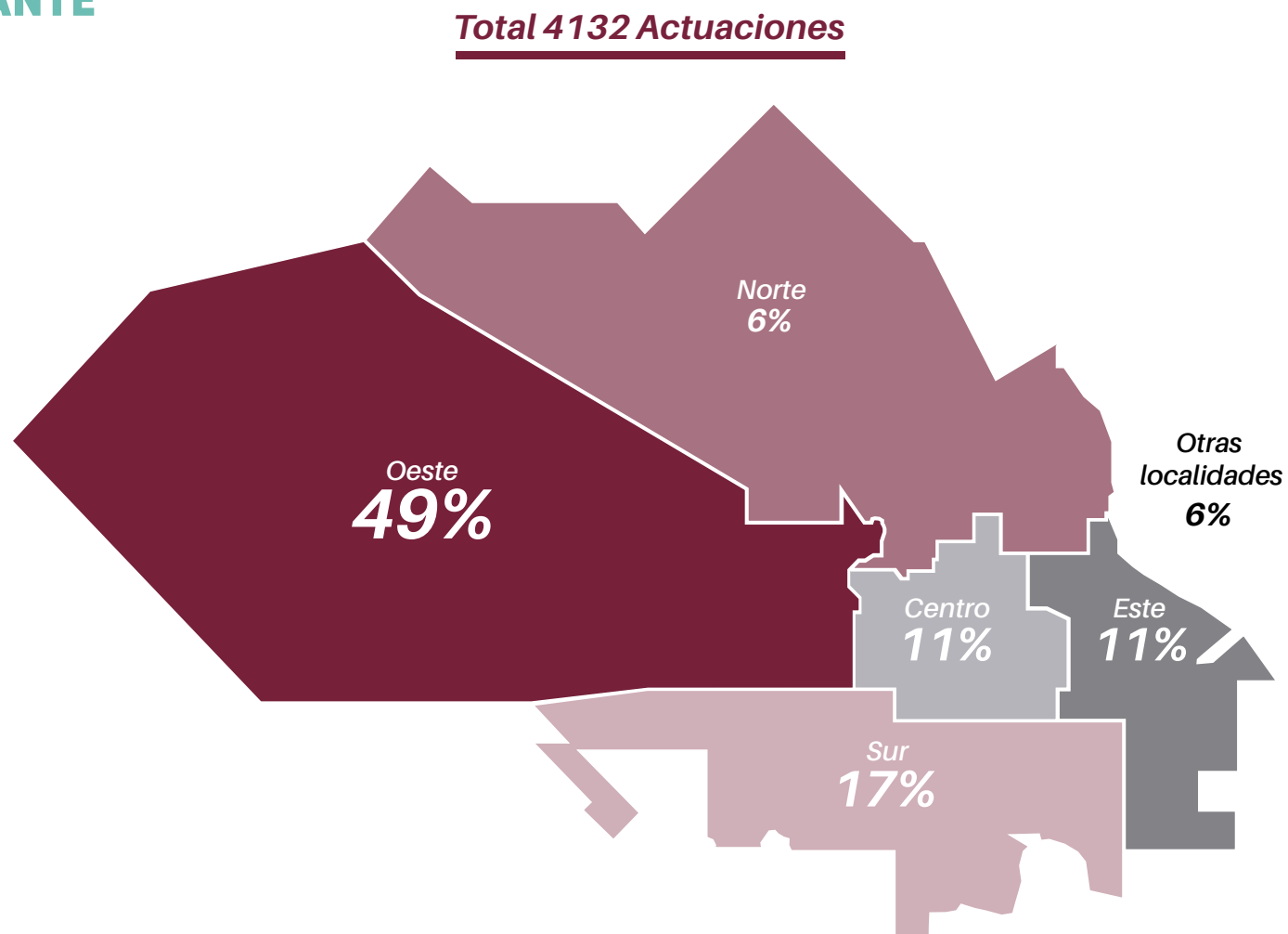
al 31 de Agosto de 2017

TOTAL 4132 Actuaciones



ACTUACIONES SEGÚN ZONA DE RESIDENCIA DEL PRESENTANTE

Período
1 de Septiembre de 2016
al 31 de Agosto de 2017



3

ACTIVIDADES
INSTITUCIONALES

IN-
FOR-
ME-
A-
NUA-
L

2016-2017



Santiago Benidotti

ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

✓ Convenios y Actividades Interinstitucionales



• VISITA GUIADA EN EL COMPLEJO AMBIENTAL:

Profesionales del centro de Salud de Colonia Rural Nueva Esperanza y de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén visitaron el Complejo Ambiental Neuquén, acompañados de autoridades municipales que explicaron el funcionamiento del mismo. La actividad se originó a partir de una inquietud de los trabajadores del lugar por el cambio de modalidad de tratamiento de los residuos urbanos. (14/09/16)



• UNITAR:

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén participó del lanzamiento de un centro internacional de formación de líderes a cargo del Instituto de Naciones Unidas para la Formación Profesional e Investigaciones (Unitar). Se trata del Centro

Internacional de Formación de Autoridades y Líderes (Cifal) orientado a "fortalecer las capacidades de los responsables de cambios sociales para mejorar el proceso de toma de decisiones". (26/09/16)



• TECNICATURA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y CIUDADANA:

El defensor del pueblo expuso ante oficiales de la Policía provincial, estudiantes de la tecnicatura superior de Seguridad Pública y Ciudadana. Lo hizo en la cátedra de Derechos Humanos y Tratados Internacionales, a cargo de Gustavo Lucero. En la ocasión Riva explicó las actividades de la Defensoría y a la vez dialogó con los cursantes sobre distintos aspectos de la realidad política y social. (04/10/16)



• CAUSAS AMBIENTALES:

El defensor del pueblo Ricardo Riva participó de la conferencia de prensa que brindó el fiscal federal de Tucumán, Gustavo Gómez en la sala de la Memoria de la Legislatura provincial. Al respecto consideró que las causas penales fueron decisivas en temas de contaminación, en lugar de acciones civiles que no tuvieron resultados. Hizo referencia a la omisión de autoridades del poder Ejecutivo para hacer los controles que corresponden a la actividad minera, como ocurrió en Tucumán con la firma La Lumbrera que contó con una resolución ministerial para incumplir los términos de una ley nacional. (11/10/2016)



• JÓVENES CON DERECHOS E IDEAS:

El defensor del pueblo participó de las II Jornadas 2016 de "Jóvenes con Derechos e Ideas" que se desarrolló en el SUM del Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén. La actividad fue organizada por la fundación Ideas Neuquén y convocó a estudiantes de 3°, 4° y 5° año de la Epet N° 8 y el colegio Millaray. (13/10/16)



• NI UNA MENOS:

La Defensoría del Pueblo acompañó la campaña que denuncia la violencia de género con las consignas "Ni una menos" y "Vivas nos queremos". (19/10/16)



• RED PARA CUIDAR LOS RÍOS:

En octubre de 2016 se presentó la "Red en defensa de los ríos", integrada por instituciones y ONG con interés en la problemática de contaminación por efluentes cloacales en ríos y lagos de la provincia de Neuquén. La Defensoría del Pueblo participó activamente en la conformación, promovida por el diputado Santiago Nogueira, y en su presentación ante los órganos legislativos municipal y provincial, destacando la participación social en el cuidado del ambiente. La iniciativa obedece a la resolución N° 918 de la Legislatura neuquina por la cual se solicitó al Ejecutivo provincial un programa de relevamiento, optimización, seguimiento y funcionamiento de los sistemas de tratamiento de efluentes cloacales en la provincia. Como aspecto metodológico, la Red propuso una mirada sistémica e integral de los ríos y la cuestión ambiental. En pos de promover un trabajo conjunto entre todos los actores con responsabilidad en el tema, la Red elaboró un documento referido a la problemática de contaminación por efluentes cloacales en ríos y lagos de la provincia de Neuquén. En ese marco,



coordinó reuniones de trabajo con el vicegobernador de la Provincia, Rolando Figueroa, y el ministro de Energía, Servicios Públicos y Recursos Naturales de la provincia, Alejandro Nicola.

Los integrantes de la red participaron también en enero y febrero de 2017 de las convocatorias "Salvemos los ríos", organizadas por un grupo de personas reunidas a partir de la indignación que generó la situación de deterioro de los cursos de agua de la región.



• "PRIMERAS JORNADAS PROVINCIALES DE DERECHOS DE SEGUROS Y RESPONSABILIDAD CIVIL":

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, participó de las "Primeras Jornadas Provinciales de Derechos de Seguros y Responsabilidad Civil" que organizó el colegio de Abogados y Procuradores de Neuquén. En la ocasión, Riva expuso sobre "Resolución alternativa de conflictos en materia de seguros" junto a María Inés Carmelé; Verónica Vélez y Laura Wohl y Micaela Gutiérrez, abogadas del área de Defensa del Consumidor de la Defensoría. (18/11/16)



• MEDICINA INTERCULTURAL:

Un grupo mapuche solicitó al ministerio de Salud de la provincia ampliar la atención de medicina intercultural a la ciudad de Neuquén e inmediaciones donde residen más de 10 mil 'peñi' provenientes de diferentes comunidades del interior. Para ello reclamaron una 'atención compartida' y 'respeto y visibilidad al aporte que puede hacer un pueblo ancestral'. El defensor del pueblo, Ricardo Riva y Zulma Amire, del organismo, acompañaron al grupo en el encuentro con autoridades provinciales. (30/11/16)



• TORRE DE PERIODISTAS:

Ricardo Riva participó del acto de reconocimiento que realizó el Concejo Deliberante a la Torre de Periodistas I, primer edificio de altura que se construyó en la ciudad de Neuquén. La actividad se desarrolló en el contexto del Día Universal de los Derechos Humanos, dado que el complejo fue iniciado por la cooperativa de viviendas de periodistas y en la última dictadura militar que comenzó en marzo de 1976, integrantes de las fuerzas armadas tomaron departamentos que a la fecha aún ocupan. (10/12/16)



• ASOCIACIÓN NEUQUINA DE PENSIONADOS:

El defensor del pueblo participó del descubrimiento de un cartel de la Asociación Neuquina de Pensionados No Contributivos Nacionales y Madres Prolíferas en la plaza ubicada en calles Carlos Potente y Novella, en el Oeste de la capital neuquina. (16/12/16)



• CAESYP:

El defensor del pueblo fue invitado a participar de la última reunión del Consejo asesor económico social y de planeamiento (CAESyP) durante la que realizaron un balance del trabajo conjunto desarrollado durante el 2016 y proyectaron acciones para el 2017. (21/12/16)



“SALVEMOS LOS RÍOS”:

Miles de vecinos marcharon en el sector de Río Grande bajo la consigna “Salvemos los ríos” a raíz de la contaminación que afectó durante el verano a varios balnearios sobre el Limay y Neuquén. Se trató de una convocatoria realizada por un grupo de vecinos preocupados el estado de los cursos de agua de la región. La invitación a participar se realizó por redes sociales y medios de comunicación. En la marcha participó el defensor del pueblo, Ricardo Riva; concejales de diferentes partidos políticos y dirigentes sociales de la comunidad neuquina. Una convocatoria similar se llevó a cabo en varias localidades de la provincia de Río Negro. (07/01/17)



• CONGRESO ARGENTINO DE DERECHO AL CONSUMIDOR:

Integrantes del área de defensa del consumidor de la Defensoría participaron del XVI Congreso Argentino de Derecho al Consumidor. La actividad, que se llevó a cabo en la ciudad de Bariloche, contó con disertaciones de especialistas de todo el país en derechos de los consumidores y usuarios quienes abordaron la temática desde distintas aristas, como "deber de la información y cláusulas abusivas", "nuevas tecnologías, consumo y responsabilidades"; "acceso a la justicia y protección del consumidor", entre otros. (17/03/17)



• POR EL PLURALISMO CULTURAL EN NEUQUÉN:

El defensor del pueblo participó de la firma del acuerdo por el "Pluralismo Cultural en la provincia del Neuquén", oportunidad en la que representantes de comunidades de migrantes expusieron problemas comunes que los afectan, como la validación de títulos; reconocimiento de años trabajados en el país

de origen para la jubilación; tramitación de personería jurídica para la creación de entidades; exigencia de la Anses de certificación de domicilio para personas que viven en tomas, entre otros. (11/04/17)



• DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, se reunió con la subsecretaria de Defensa Civil y Protección Ciudadana de la provincia, Vanina Merlo, ocasión en la que trataron aspectos de coordinación de trámites de defensa del consumidor. La Defensoría es uno de los lugares de recepción de denuncias de vecinos en su condición de usuarios o consumidores, para lo cual se aplican las leyes, nacional N° 24.440 y provincial N° 2268. (17/05/17).



• CPEM N° 46:

El defensor del pueblo Ricardo Riva firmó un convenio de "pasantía laborales no rentadas" con directivos del CPEM N° 46 para que seis alumnos de 5° año del bachiller participen de las actividades propias de la Defensoría durante un mes, en horario de mañana. (23/05/17)



• DÍA MUNDIAL DEL AMBIENTE:

Riva disertó sobre "Normativa provincial en materia de protección ambiental" en las jornadas organizadas por la Facultad de Ambiente y Salud de la UNC y la Legislatura de la Provincia de Neuquén. (06/06/17)



• INSTITUTO DE SEGURIDAD DE LA POLICÍA:

El defensor del pueblo explicó el funcionamiento del organismo ante participantes del Instituto Superior de Seguridad de la Policía provincial, invitado por el titular de la cátedra de Derechos Humanos, Gustavo Lucero. El instituto depende de la Policía y del CPE y ofrece una formación técnico profesional para oficiales y personal subalterno. (13/06/17)



• ASOCIACIÓN DE INQUILINOS NEUQUINOS:

Ricardo Riva firmó un convenio con la titular de la asociación, Pamela Gaita, mediante el que se acordó la atención y asesoramiento gratuito a los vecinos que se acercan a la Defensoría por consultas vinculadas a alquileres. (07/07/17)



• VIOLENCIA OBSTÉTRICA:

El defensor del pueblo recibió a integrantes de Las Casildas, agrupación que trabaja para erradicar la violencia obstétrica, caracterizada por aquel tipo de violencia que se da en el parto y postparto. Florencia Mujica, Julieta Saulo y Dolores Giménez explicaron la actividad que lleva adelante la agrupación para visibilizar el problema y los derechos que amparan a las mujeres. En ese sentido, con Riva firmaron un convenio para que la Defensoría del Pueblo registre las denuncias por violencia obstétrica. Se trata de una modalidad también acordada con las defensorías de Zapala, San Martín de los Andes y Centenario. El modelo fue implementado con la Defensoría del Pueblo de la Nación. (17/07/17)



• REFUGIO NOCTURNO PARA HOMBRES EN SITUACIÓN DE CALLE:

El defensor del pueblo participó de la inauguración de la casa refugio "Gabriel Brochero", resultado del trabajo entre distintas instituciones para hacer posible este espacio de asistencia a hombres carentes de recursos que se encuentran en situación de calle. Para su funcionamiento, el Obispado de Neuquén ofreció las instalaciones de una casa ubicada en Barranqueras y Antártida Argentina, predio de parroquia Inmaculada Concepción. Estuvieron presentes el gobernador de la provincia, Omar Gutiérrez, y otras autoridades provinciales; distintos párrocos de la Diócesis de Neuquén; y vecinos de la ciudad. (31/07/17)



• LACTANCIA MATERNA:

La Defensoría del Pueblo recibió un reconocimiento por su espacio de lactancia que contribuye a la promoción y protección de la lactancia materna. La distinción fue entregada por referentes de la Comisión Provincial de Lactancia Materna, en el marco de las actividades propuestas para esta semana. (02/08/17)



• NI UN PIBE MENOS POR LA DROGA:

El defensor del pueblo participó del “Primer foro regional del movimiento ni un pibe menos por la droga”, que se desarrolló en la sede de asociación del personal no docente de la Universidad Nacional del Comahue (Apunc). Participaron también del encuentro la diputada provincial Teresa Rioseco; los concejales Francisco Baggio y Fernando Schpoliansky; por la Pastoral Social Rubén Capitanio; la secretaria general de Adunc, Micaela Gomiz; los integrantes de Apunc Juan Ramírez y Mario Saez; integrantes de organizaciones sociales; personas que atravesaron situaciones de adicción y familiares; estudiantes; docentes de todos los niveles y vecinos interesados en la temática. (24/08/17)



• POR TIERRA, VIVIENDA Y HÁBITAT SALUDABLE:

Organizaciones sociales se reunieron en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén con el interés de impulsar políticas de acceso a la tierra y la vivienda y generar propuestas para promover el derecho a la vivienda y un hábitat digno y sustentable. Participaron de la reunión de trabajo Ricardo Riva y Andrés Rabassa, de la Defensoría del Pueblo; Eduardo Reese, director del área de derechos económicos, sociales y culturales del CELS; Cristina Sarda del Caesyp; Diego López de Murrillas, colegio de Arquitectos; Marcos Quintulen, de la unión de inquilinos; Nara Oses, ex funcionaria judicial; representantes de la organización Techo; Jorge Salas, de la cooperativa 127 hectáreas, entre otros. (25/08/17)

✓ Jornadas, Charlas, Exposiciones en Mediación



• 2 DE SEPTIEMBRE DE 2016

El defensor del pueblo participó del encuentro de la **Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria** que se realizó por iniciativa de la dirección nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se trata de una invitación enviada por el organismo nacional a partir del trabajo realizado por la Defensoría en materia de mediación comunitaria y escolar.



• 20 DE SEPTIEMBRE DE 2016

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén brindó una capacitación en mediación con empleados del **departamento de Informe y Registros Médicos del Hospital Castro Rendón** a pedido de los propios

trabajadores del sector. Se trata de una actividad específica, la atención al público, sensible a la relación con personas que padecen un problema de salud. Por la Defensoría participaron el titular del organismo, Ricardo Riva y el director de Mediaciones, Miguel Núñez.



• SAN MARTÍN DE LOS ANDES

El 30 de septiembre de 2016 el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez iniciaron una capacitación en **mediación escolar** a docentes de la localidad de San Martín de los Andes interesados en la temática. En febrero de 2017 se brindó la segunda instancia de la formación. La actividad se realizó en el marco de un convenio que firmaron las Defensorías del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y de San Martín de los Andes. La coordinación y convocatoria la realizó Fernando Bravo, defensor del Pueblo y el Ambiente de dicha ciudad. Al cierre de este informe, las Defensorías coordinaron una capacitación similar destinada a 60 alumnos de escuelas medias de la localidad cordillerana, con el acompañamiento de los docentes. Participaron estudiantes de las escuelas EPET N°12 y N° 21 y el CPEM 57, interesados en instalar el dispositivo de mediación en el ámbito educativo.



• OCTUBRE DE 2016

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, brindaron una capacitación en mediación a vecinos del **Barrio Unión de Mayo**, a solicitud de la presidenta la vecinal, Verónica Aranda. El curso, que se dividió en tres módulos, contó con la participación de 20 vecinos interesados en la temática quienes recibieron sus certificados de asistencia al finalizar la formación. Los encuentros se llevaron a cabo en la sede vecinal, ubicada en San José Feliciano 845 de la ciudad.



• 21 DE OCTUBRE DE 2016

El defensor del pueblo participó del **“Encuentro Internacional de Educación en Contexto de Encierro; Desafíos para la Inclusión y la Libertad”** que se realizó en la ciudad de Talca, ubicada en la VII región de Chile. En la ocasión, expuso en el panel de ‘Construcción en tiempos de fragmentación’ junto al director de Mediación de la Defensoría, Miguel Núñez.



• ABRIL DE 2017

Se realizó un curso de introducción y sensibilización sobre sistemas alternativos de intervención frente a conflictos, destinada a **vecinos de la ciudad de Centenario**, interesados en desempeñarse como mediadores en la localidad. Se trató de una actividad organizada por la Defensoría del Vecino de Centenario a través de un convenio con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. El dictado estuvo a cargo del titular del organismo capitalino, Ricardo Riva y el director de Mediaciones, Miguel Núñez.



• 25 DE MAYO DE 2017

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, participaron de una **reunión con integrantes de directivos y supervisores de las escuelas de la zona sur** de la ciudad y referentes del equipo interdisciplinario del Consejo Provincial de Educación. En la oportunidad, los asistentes abordaron

una experiencia concreta de mediación escolar, a modo de ejemplo, para promover el dispositivo en el ámbito educativo. El encuentro fue organizado por directivos de la Escuela N° 182 a los fines de compartir su experiencia con la mediación como método alternativo de resolución de conflictos en el ámbito educativo. La reunión, que se llevó a cabo en el Colegio Don Bosco, contó con la participación de más de 30 directivos y supervisores de distintas escuelas de los barrios Valentina Sur; Belgrano, Limay, Villa Florencia; Río Grande, Don Bosco II y III; entre otros.



• JUNIO DE 2017

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, brindaron un curso de **capacitación en mediación** a más de 70 vecinos de Neuquén interesados en la temática. La actividad, que se desarrolló en 5 encuentros de 3 horas cada uno a lo largo de junio, se llevó a cabo en el auditorio del Consejo Provincial de Educación. Al finalizar las instancias de capacitación, los vecinos recibieron sus certificados de asistencia.



• 30 DE JUNIO DE 2017

El defensor Ricardo Riva y el director de mediación, Miguel Núñez, brindaron una capacitación en mediación a dirigentes territoriales de la **comuna chilena de Río Claro**, en la región del Maule. Con el objetivo de considerar a la mediación como un instrumento de profundización democrática, Riva fue invitado por una ONG de dicha localidad y autoridades comunales de un área rural de 13 mil habitantes. La capacitación se desarrolló en la biblioteca comunal a lo largo de la jornada. Como actividad previa, Riva se reunió con autoridades de la dirección provincial de educación de Talca.



• 3 DE JULIO DE 2017

El defensor del pueblo expuso sobre mediación penal juvenil en la **"Jornada de Justicia Restaurativa y Proceso Penal Adolescente"** que se realizó en la Universidad Nacional del Comahue. La actividad contó con la participación de autoridades provinciales. Disertaron Silvana Paz, abogada especialista en mediación, negociación, arbitraje y otros medios alternativos de resolución de conflictos; Christian Eiras Nordensthal, del ministerio público Fiscal y Alicia González Vitale del servicio de Mediación del Poder Judicial.



• 7 DE AGOSTO DE 2017

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén participó en el **Simposio internacional sobre "Respuestas Restaurativas en la Justicia Penal Juvenil"** que se realizó en el Congreso Nacional. La actividad fue organizada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del gobierno nacional cuyo programa comprendió aspectos normativos, conceptuales y fácticos. Riva expuso con respecto al programa de la provincia de Neuquén de mediación penal para adolescentes y niños - justicia restaurativa. Lo hizo junto al director de mediaciones de la Defensoría del Pueblo, Miguel Núñez.



• 9 DE AGOSTO DE 2017

La psicóloga Miriam Rosa Martínez realizó una **capacitación en "psicomediación"** para más de 100 personas que participaron del evento organizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

La actividad se llevó a cabo en el salón Azul de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Comahue, ocasión en la que Martínez a la vez presentó el libro **"Psicomediación, una práctica para el tratamiento y resolución de conflictos"**. Se trata de una práctica que interrelaciona la mediación con la psicología, con el propósito de lograr acuerdos mediante un mayor compromiso y protagonismo a los sujetos implicados en un conflicto. El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva presentó a la disertante, oportunidad en la que afirmó que la mediación "es práctica y teoría". La actividad contó con el apoyo del gremio del personal no docente de la universidad, Apunc.



• 18 DE AGOSTO DE 2017

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, brindó una capacitación en resolución alternativa de conflictos a docentes, directivos e integrantes del gabinete psicopedagógico de los establecimientos educativos de **Piedra del Águila**. Participaron de la actividad treinta docentes de los CPEM 32 y 59; de las Escuelas N° 315 y 10 y nucleamiento N° 6 interesados en capacitarse en los dispositivos de mediación para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. La jornada de formación se desarrolló en el salón de usos múltiples de la municipalidad de Piedra del Águila y se enmarcó en el convenio de cooperación interinstitucional firmado con la Municipalidad de esa localidad. También participó de la jornada el director de Mediaciones de la Defensoría del Pueblo, Miguel Núñez.



• 28 DE AGOSTO DE 2017

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, expuso en el **III Encuentro de la Red Federal de Mediación Comunitaria** que se llevó a cabo en el salón de Calf de nuestra ciudad. En la ocasión hablaron Juan Pablo Prezzoli, subsecretario de Gobierno y Justicia de la provincia; Raquel Munt, directora nacional de Mediación del ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Nicolás Bavio, director de Resolución Alternativa de Conflictos de la provincia. Participan del encuentro la defensora del pueblo de San Carlos de Bariloche, Beatriz Oñate; representantes de las provincias de Tierra del Fuego, La Pampa, Salta; ONG de Santa Cruz; Lago Puelo - Chubut; El Bolsón, entre otros.



• ESCUELA N° 82

El 1 de septiembre de 2016 el defensor del pueblo, Ricardo Riva, la directora de la escuela N° 82, Gladys Huichacura y la docente Belén Peralta, firmaron un convenio de colaboración y asistencia para dictar un

curso de mediación para alumnos de 1° a 7° grado del establecimiento. La escuela, ubicada en Olascoaga y Fava del barrio Villa María, tiene una matrícula de aproximadamente 350 alumnos. Luego de fijar un cronograma de encuentros, el 9 de mayo de 2017 se dio inicio a la capacitación, que estuvo a cargo del defensor del pueblo, Ricardo Riva, y del director de mediación de la Defensoría, Miguel Núñez. Las instancias de formación se llevaron a cabo durante todos los martes de mayo y junio. El 7 de julio, y en el marco del acto escolar previo al receso de invierno, los alumnos recibieron sus certificados de mediadores escolares.



• ESCUELA N° 348

“Para mí la mediación es un juego” respondió un alumno de la Escuela N° 348 del barrio Hibepa en el primer curso de mediación que dictó la Defensoría del Pueblo en septiembre de 2016. La actividad comprendió a estudiantes y auxiliares de servicio de la escuela. Tras la finalización del curso de mediación un nutrido grupo de docentes y alumnos, interesados en proponer un espacio institucional para la resolución de conflictos de modo de generar una mejor convivencia en el ámbito educativo, recibieron sus certificados. El espacio de formación fue coordinado por el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez.



• ESCUELA N° 182

A fines de 2016, alumnos de la escuela ubicada en el barrio Jardines del Rey firmaron su acta compromiso y recibieron sus certificados para desempeñarse como mediadores en la comunidad educativa, luego de recibir la capacitación en resolución de conflictos dictada por la Defensoría del Pueblo. En total, fueron 47 alumnos interesados en la temática que transmitieron luego el interés a sus compañeros. Así, en mayo de 2017, el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación del organismo, Miguel Núñez, iniciaron una nueva capacitación a alumnos de nivel inicial y primario, que manifestaron su interés en desempeñarse como mediadores del establecimiento educativo. En junio, tras finalizar el curso, más de 170 alumnos recibieron sus certificados. El trabajo que la Defensoría desarrolló con la Escuela N° 182 se enmarcó en el convenio de cooperación interinstitucional firmado en julio de 2016 por el defensor del pueblo y la directora del establecimiento, Sandra Navarrete, con la finalidad de inaugurar un espacio de encuentro interinstitucional para abordar de manera coordinada los problemas sociales que se reproducen hacia el interior del ámbito escolar.



• ESCUELA N° 118

En octubre de 2016, el defensor del pueblo y el director de mediación brindaron una charla introductoria sobre mediación a docentes de la Escuela N° 118, de nivel primario, ubicada en Independencia y Pehuén, barrio Villa Farrell de la ciudad de Neuquén.



• ESCUELA N° 201

El 14 de marzo de este año, el defensor, Ricardo Riva, brindó una charla introductoria sobre resolución alternativa de conflictos, protección y promoción de los derechos fundamentales y ética pública a docentes y auxiliares de la Escuela N° 201. En junio se dio inicio al curso de capacitación de 'estudiantes mediadores', una actividad destinada a 90 alumnos de 3° a 7° grado de ambos turnos y que estuvo a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. Para ello, las autoridades del establecimiento firmaron un convenio con el organismo, con el interés de prevenir y tratar los conflictos con los propios alumnos a través de formas que implican una superación de la instancia desencadenante.

Las capacitaciones, a cargo del defensor del Pueblo, Ricardo Riva y al director de mediación, Miguel Núñez, contaron con la participación de la directora de la escuela, Natalia Fernández; la vice directora, Roxana Ceccacci; y las docentes Paola Morales y Alejandra Bucarey, de 4° y 5° respectivamente. Los encuentros, que se desarrollaron semanalmente durante dos meses, fueron coordinados por el defensor Riva y Núñez, en forma conjunta con la dirección de la escuela.

El 7 de septiembre, sobre el cierre de este informe, Riva y Núñez, participaron del acto de entrega de certificados a los alumnos y de la inauguración de un aula exclusiva para mediación. Se trata de un espacio que la escuela acondicionó para llevar a cabo las mediaciones. La escuela primaria N° 201 está ubicada en Salta y Belgrano y tiene una matrícula de aproximadamente 500 alumnos.



• ISI COLLEGE

El 31 de mayo de este año el defensor del pueblo, Ricardo Riva, firmó un convenio de cooperación interinstitucional con la directora del Colegio ISI College, María Cecilia Rodríguez, para promover espacios de capacitación sobre métodos de resolución alternativa de conflictos, protección y promoción de los derechos y garantías fundamentales y ética pública hacia el interior de la comunidad educativa. Previo a ello, Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez,

brindaron una charla informativa sobre mediación al equipo docente de la escuela. Durante este primer encuentro, los asistentes conocieron una experiencia concreta de mediación escolar, a modo de ejemplo para promover el dispositivo en el ámbito educativo.



A partir de entonces, los capacitadores y la dirección de la escuela coordinaron las instancias de formación en 10 encuentros, que se llevaron a cabo entre mayo y agosto y finalizaron. A principios de septiembre, 34 alumnos de 1° a 7° grado del establecimiento recibieron sus certificados como mediadores escolares. La escuela, ubicada en el centro de la ciudad, tiene una matrícula de 220 alumnos. De acuerdo a lo establecido en el convenio, el colegio asumió el compromiso de realizar una donación a una institución pública como contrapartida a la capacitación en mediación que recibieron sus alumnos. Así, al cierre de este informe, representantes del Isi College donaron a las Escuelas N° 201 y N° 182, con un cartel-banner con los principios de la mediación. Cabe recordar que esas escuelas cuentan también con sus alumnos mediadores y con espacios físicos en los establecimientos para llevar adelante las mediaciones, que se suman a otras escuelas que han adherido a las prácticas de justicia restaurativa. El trabajo conjunto entre los establecimientos educativos, que cuentan con el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo, refuerzan el interés de formalizar el dispositivo de la mediación entre pares y compartir experiencias tendientes a promover una mejor convivencia en cada comunidad escolar.



• ESCUELA DE PSICOLOGÍA SOCIAL

En mayo de 2017 se dictó un curso de mediación a técnicos superiores de psicología social. El dictado del curso estuvo a cargo de Ricardo Riva, titular de la Defensoría del Pueblo y el director de Mediaciones, Miguel Núñez, quienes evaluaron a las 18 participantes y entregaron los certificados correspondientes. La sede de la Escuela de Psicología Social de la Patagonia está ubicada en Olascoaga 245.



• ESCUELA N° 207

Tras finalizar la capacitación en mediación dictada por el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de Mediación, Miguel Núñez, alumnos de 1° a 7° grado de ambos turnos de la escuela recibieron sus certificados como mediadores escolares. La directora del establecimiento educativo, Mariela Roat, acompañó a los alumnos durante la actividad. La capacitación, que también se desarrolló el año pasado con otro grupo de alumnos, se enmarca en el convenio de cooperación establecido entre la escuela y la Defensoría del Pueblo.



• ESCUELA NUESTRA SEÑORA DE LA GUARDIA

En junio de 2017 el director de mediación de la Defensoría del Pueblo, Miguel Núñez, brindó una charla introductoria sobre mediación a alumnos de 2° a 5° año de la Escuela Nuestra Señora de la Guardia. La actividad se realizó a solicitud de la asesoría pedagógica de la escuela, con anuencia de los directivos del establecimiento, tras lo cual se firmó un convenio de colaboración entre las instituciones y se programaron cinco jornadas de formación. Al cierre de este informe, 8 alumnos recibieron sus certificados como mediadores, en un acto del que participaron el obispo Fernando Croxatto; el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y la directora de la escuela, Natalia Velázquez, acompañados por toda la comunidad educativa.



• RED INTERINSTITUCIONAL ESTE-SUR

En junio de 2017 el defensor del pueblo participó de la Expo Institucional Barrial Barrial denominada "Quiénes somos y qué hacemos", que se desarrolló en la EPET N° 6. En la oportunidad, el defensor Ricardo Riva brindó un taller de mediación a estudiantes de 3° y 4° año de la EPET N°6; el CPEM N° 34; la Escuela Padre Adolfo Fernández (Fito). La actividad, organizada por la Red Interinstitucional Este Sur "RIES", fue pensada para promocionar y visibilizar a las organizaciones que trabajan en la comunidad. Así, se sumaron a participar distintas instituciones de los barrios Limay, Don Bosco II, Don Bosco III, Villa Florencia, Altos del Limay, Sector Río Grande y Polvorines. Entre ellas, estuvieron presentes colegios secundarios, escuelas primarias, la comisaría del sector, comisiones vecinales, los centros de salud, miembros de una biblioteca y referentes de Teatristas Neuquinos Asociados (Teneas). A partir del interés de los alumnos participantes, el defensor coordinó con referentes de la red el dictado de talleres de mediación para los estudiantes interesados en la temática, los que se programaron para el resto del año.

✓ Reuniones de Defensores del Pueblo



• PLENARIO DE DEFENSORES DEL PUEBLO DE LA ARGENTINA EN NEUQUÉN

Entre el 29 y el 31 de marzo se desarrolló en Neuquén el primer plenario del año de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), con la asistencia de representantes y asesores de defensorías municipales y provinciales del país. La organización local del plenario estuvo a cargo de los defensores del Pueblo de Zapala, Belén Aragón; de San Martín de los Andes, Fernando Bravo; de Centenario Andrés Peralta y Ricardo Riva, de Neuquén.

El acto de apertura contó con la participación de la diputada Alma Sapag, vicepresidenta 1°

del órgano legislativo; el presidente de Adpra, Alejandro Amor, a la vez defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y el titular de la defensoría de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva.

Las reuniones de trabajo, en las que se debatieron los temas de interés propuestos por cada defensoría se desarrollaron en la Legislatura neuquina. Por caso, la Defensoría de la ciudad de Neuquén, invitó a referentes de distintas organizaciones a exponer temas en lo que se trabaja conjuntamente: las docentes Adriana Rojas -directora Escuela N° 348, del oeste de la capital; Marcela Roa -Escuela N° 207- y Sandra Navarrete -Escuela N° 182-expusieron experiencias concretas de

“mediación escolar; Hugo Reynoso y Héctor Lombardo explicaron el reclamo y denuncia de la cooperativa de Vivienda del Periodista por la apropiación de la dictadura militar de 1976 del centro comunitario y de 23 departamentos sobre 86 adjudicatarios; y en el marco Día Internacional de Concientización sobre Autismo, que se conmemora el 2 de abril, integrantes de la asociación Lazos Azuéles brindaron un informe denominado “Construyendo lazos para la inclusión de las personas con autismo en Neuquén”. En tanto, Carlos Lamunao, informó sobre el proyecto de salud intercultural que articula los conocimientos ancestrales mapuches con la medicina moderna.



TARIFA SOCIAL

En plenario, los defensores del Pueblo de la República Argentina pidieron la suspensión de los incrementos establecidos para las tarifas de servicios públicos. El presidente de Adpra, Alejandro Amor, argumentó que dichos aumentos no respetan los fallos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en lo que hace a los principios de “proporcionalidad, razonabilidad, progresividad y de no confiscatoriedad”.

A la vez, se aprobó reclamar al ministerio de Energía nacional y al Congreso, una definición o un valor testigo del GNC en virtud de las diferencias en el precio entre distintas provincias. Los defensores pidieron la consideración de la garrafa como un servicio público esencial, no regulado por el mercado, en la que las personas más vulnerables pagan mucho más que aquellos que están incorporados en la red nacional de gas. Sobre los electrodependientes, que comprende a personas que se encuentran afectadas por situaciones de salud o provincias que dependen de un servicio, el titular de Adpra solicitó una consideración particular de los ministerios de Energía y Desarrollo Social. El plenario también rechazó el sistema de medidores prepagos y la quita de los mismos por falta de pago cuando las familias no pueden hacerse cargo del costo del servicio.



7° FORO PATAGÓNICO DEL AGUA

En el marco de la reunión plenaria de defensores del pueblo, el 29 de marzo se realizó el “7° Foro Patagónico del Agua” en el Aula Magna de la Universidad Nacional del Comahue. Bajo la consigna de “Salud, Ambiente y Sociedad” expusieron especialistas; defensores del pueblo de la región, representantes de organismos con responsabilidad en el tema y militantes de organizaciones ambientalistas. La organización estuvo a cargo de Fundación Aguas Patagónicas – Fundagua- y las defensorías del Pueblo de San Martín de los Andes, Zapala, Centenario y Neuquén.



OBSERVATORIO SOCIO AMBIENTAL DE LA NORPATAGONIA

Al cierre del plenario, se creó el Observatorio Socio Ambiental de la Norpatagonia por las Defensorías del Pueblo de las provincias de Río Negro, Chubut y las locales de San Carlos de Bariloche, Zapala, San Martín de los Andes, Centenario y Neuquén. El observatorio tiene el objetivo de recabar información referida al estado del suelo, aguas y elementos potencialmente contaminantes en las provincias de Chubut, Río Negro y Neuquén. A la vez, realizará el seguimiento de variables ambientales o solicitará la intervención de las universidades nacionales de cada región, institutos o centros de investigación y otras entidades, con el propósito de obtener de un organismo reconocido y válido, los datos necesarios y el manejo de la información resultante de estudios ambientales. El Observatorio fue creado con la firma de los defensores del Pueblo Nadina Díaz –Río Negro-; Héctor Simionati –Chubut-; Ricardo Riva –Ciudad de Neuquén-; Andrea Galaverna –San Carlos de Bariloche-; Belén Aragón –Zapala-; Fernando Bravo –San Martín de los Andes- y Andrés Peralta –Centenario-.



• RESPONSABILIDAD PENAL JUVENIL:

Ricardo Riva integró del grupo de trabajo convocado por el ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación destinado a elaborar propuestas para la creación de un sistema de responsabilidad penal juvenil. Lo hizo en el marco de la Red de Niñez de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) que reclamó avanzar en la aprobación de una ley de justicia penal juvenil, pero “que no disminuya la edad de imputabilidad”. La reunión de trabajo se desarrolló en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En la oportunidad, Riva presentó propuestas sobre ‘Medidas alternativas a la privación de libertad; medidas alternativas al proceso y medidas restaurativas como posibles sanciones.’ (09/02/17)



• “NO A LA BAJA DE LA EDAD DE IMPUTABILIDAD”:

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, participó de la presentación que realizó la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) y Unicef en el Congreso Nacional en el que fundamentaron el “no a la baja de la edad de imputabilidad”. El documento de Adpra señaló la necesidad de avanzar en la aprobación de una ley de justicia penal juvenil pero que “no disminuya la edad de imputabilidad”. Los defensores reclamaron sistemas de protección integral para garantizar derechos humanos fundamentales a niñas, niños, adolescentes y familias. Entre ellos destacaron una buena calidad de vida, el respeto a su identidad, acceso a la educación pública y gratuita, desarrollo orientado a la construcción de ciudadanía; recreación, deporte, derecho a la dignidad y a la integridad personal y a no sufrir ningún tipo de discriminación. El escrito fue elaborado en el marco de la Mesa de Intercambio sobre Justicia Penal Juvenil que se realizó en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y contó con la participación de Damián Muñoz, defensor oficial de la Defensoría General de la Nación; Silvia Guemureman, coordinadora del Observatorio de Adolescentes y Jóvenes del Instituto Gino Germani (UBA-Conicet) y Mariangeles Misuraca, oficial nacional de Protección y Acceso a la Justicia, Unicef Argentina. (20/04/17)



• PLENARIO DE ADPRA:

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén participó del plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) en la localidad de Vicente López, ocasión en la que se aprobó y firmó el trámite de la conformación de la entidad como asociación civil sin fines de lucro. Para ello, los defensores firmaron la presentación del reconocimiento de personería jurídica de Adpra que se tramita en la Inspección General de Justicia, organismo del ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. (4/05/17)

• DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN:

El Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), que agrupa a todas las defensoras y defensores del mundo, instó al Congreso Nacional a designar al Defensor del Pueblo de la Nación, cargo vacante desde el 2009. La resolución está firmada por el presidente de la institución, Peter Tyndall (de Irlanda) y su secretario general, Günter Kräuter (de Austria). La resolución expresa que el acceso a un Defensoría del Pueblo es intrínseco al derecho que tiene toda persona para ser protegida contra las injusticias y abusos de que puede ser objeto por parte de la Administración. (08/05/17)



• ADPRA DISCONFORME CON EL FALLO DE LA CORTE POR EL "2X1":

Los Defensores del Pueblo de la República Argentina manifestaron su disconformidad con el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, respecto del beneficio del "2 por 1" a los imputados en delitos de lesa humanidad. En el texto, resaltaron que la interpretación del fallo resulta contrario a las políticas y a la defensa de los derechos humanos en el país y "constituye un retroceso y el camino hacia la consagración de la impunidad en delitos de lesa humanidad." El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva adhirió a la denuncia ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) contra el Estado argentino por dicha sentencia. (05/17)



• ASUNCIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE BARILOCHE:

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva participó del acto de asunción de Beatriz Oñate como nueva Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche. Lo hizo junto a sus pares de San Martín de los Andes, Fernando Bravo y de Centenario, Andrés Peralta. (15/05/17)

• SEMINARIO INTERNACIONAL DEL INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN:

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén realizó una exposición sobre "Acceso a los servicios públicos" en el seminario internacional "Derecho a la ciudad y sustentabilidad; experiencias y perspectivas de las instituciones defensoras de los DD.HH" organizado por Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). Su exposición fue acompañada por testimonios de vecinos de la ciudad de Neuquén quienes acudieron a la Defensoría del Pueblo ante sus dificultades para acceder a servicios públicos. La actividad se desarrolló en el marco de la VIII Asamblea de la asociación de defensores que se llevó a cabo en la ciudad de Montevideo, Uruguay. (7/06/17)



• LOS DEFENSORES SE REUNIERON CON LAS AUTORIDADES DE DESARROLLO SOCIAL:

Ante las consultas recibidas en todo el país respecto de las pensiones suspendidas, la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) se reunió con funcionarios del Ministerio de Desarrollo Social para conformar una mesa de trabajo destinada a avanzar en la revisión de todos los casos afectados por las bajas de pensiones, así como en la detección de irregularidades en la asignación de tales beneficios asistenciales, según lo acordado con la Ministra de Desarrollo Social, Carolina Stanley. El encuentro fue encabezado por el presidente ADPRA, Alejandro Amor, quien recibió a la Jefa de Gabinete del Ministerio, Alejandra Cedrola, y al titular de la

Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, Guillermo Badino. Los Defensores del Pueblo nucleados en ADPRA entregaron a los funcionarios un documento en el cual se reafirmó la necesidad de realizar un análisis caso por caso, de forma interdisciplinaria, para determinar quiénes están en condiciones de percibir el beneficio. En la oportunidad, se resaltó la necesidad de respetar el debido proceso administrativo ante ceses o suspensiones. Se recomendó también la derogación del Decreto 432/97, y la redacción de una nueva normativa con criterios más inclusivos, y que reconozca a las personas con discapacidad como plenos sujetos de derecho. (19/06/17)



• OBSERVADORES ELECTORALES:

Las defensorías del pueblo de las ciudades de Neuquén, Zapala, Centenario y San Martín de los Andes colaboraron con la presencia de observadores electorales en los 9 centros de transmisión de datos de la provincia durante las elecciones legislativas de este año. Con la red de veedores se busca reforzar la transparencia de los comicios. La actividad se enmarca en el convenio firmado por la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) con la Cámara Nacional Electoral (CNE). (11/08/17 y 22/10/17)

✓ La Defensoría del Pueblo en los Barrios



• PROVINCIAS UNIDAS:

El defensor del pueblo firmó un convenio de cooperación interinstitucional con la presidente de la comisión vecinal del barrio Provincias Unidas, Silvia Pacheco, para atender a los vecinos del sector. (22/09/16)



• 25° ANIVERSARIO DE LA ASOCIACIÓN DE LA TERCERA EDAD AYÚN:

El defensor del pueblo participó de la celebración del 25° aniversario de la asociación de la Tercera Edad Ayún, ubicada en Hualcupen y Radal, del barrio Melipal. En el lugar el defensor fue recibido por el titular de la entidad, Martín Cañete y compartió el festejo con el grupo de adultos mayores que integran el centro. Ayun cuenta con 200 asociados que participan habitualmente de las actividades que organiza la entidad. (24/09/16)



• RED INTERINSTITUCIONAL DE SAN LORENZO NORTE:

Ricardo Riva participó en la reunión de la red interinstitucional que funciona en San Lorenzo Norte. En la oportunidad acompañó al centro de Adultos Mayores La Laguna. (05/10/16)



• COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA:

El defensor del pueblo, Ricardo Riva se reunió con vecinos de Colonia Rural Nueva Esperanza para analizar el estado de situación de la escrituración de terrenos de 102 propietarios del sector. En el encuentro, coordinado por las autoridades de la comisión vecinal Carlos Coronel y Ever Urrutia, los vecinos solicitaron la colaboración de la Defensoría para continuar con los trámites. (31/10/16)



• ADULTOS MAYORES DE LA LAGUNA:

Ricardo Riva participó del acto en el que asumió la nueva comisión de la Asociación Adultos Mayores de la Laguna, del barrio San Lorenzo Norte. Rosa Ossa asumió como presidenta; Graciela Ortiz, secretaria; Juan Celli, tesorero; Miguel Antipan, vocal 1°; Rosita Salgado, vocal 2°; Noemí Orrego, vocal suplente; Nélida Grecas, revisora de cuentas titular y Josefina Vercovich como suplente. (07/11/16)



• RUCA ANTÚ:

El defensor del pueblo recorrió Ruca Antú, invitado por vecinos del sector que se encuentra en inmediaciones del Parque Industrial y comprende aproximadamente 350 familias sobre un área de 85 hectáreas. (21/11/16)



• COOPERATIVA 127:

El defensor del pueblo participó del acto de entrega de las primeras 155 viviendas de La Sirena 1 de la "Cooperativa 127 has". El titular de la cooperativa, Jorge Salas coordinó los festejos que incluyeron la presentación de una gigantografía con el proyecto de 1020 viviendas, acto que contó con la asistencia de autoridades provinciales y municipales. El sector se encuentra en calles Río Senguer y Saavedra. (25/11/2016)



• ADULTOS MAYORES DE DISTINTOS BARRIOS:

La Defensoría del Pueblo acompañó a los adultos mayores que integran la **agrupación Ayún**, del barrio Melipal, en la reunión en la que recibieron los bolsones del Pami. En la ocasión el personal del organismo entregó el calendario de la Defensoría y brindó asesoramiento ante consultas de diversa índole. (24/01/17). De igual modo, personal del organismo visitó al grupo de **adultos mayores de "El Trébol"** del barrio Valentina Sur. (16/02/2017)



• SAN LORENZO NORTE:

El defensor del pueblo participó de la presentación del programa de prevención de consumos problemáticos y adicciones en el barrio San Lorenzo Norte, que reúne a las instituciones del sector. Se trató de una iniciativa del centro de salud y de la comisión vecinal, con el interés de lograr la inclusión laboral de jóvenes del barrio. (02/03/2017)



• **El 21 de marzo, el defensor del pueblo participó del acto por el 31° aniversario del barrio San Lorenzo Norte.** La actividad, que fue organizada por la comisión vecinal se desarrolló en el Parque Oeste. Entre las entidades del barrio, participó el club de adultos mayores La Laguna. También participó el gobernador Omar Gutiérrez y otras autoridades del Ejecutivo provincial. (21/03/17)



• ADULTOS MAYORES DE LA LAGUNA:

El defensor del pueblo se reunió con integrantes del club de adultos mayores La Laguna, de San Lorenzo Norte, ocasión en la que entregó un banner de la entidad que funciona a la vez como delegación de la propia defensoría. En la ocasión, la presidenta del club, Rosa Ossa agradeció el acompañamiento del organismo en las actividades sociales y recreativas que realiza la entidad. (20/03/2017)



• BARRIO BOUQUET ROLDAN:

Vecinos del barrio Bouquet Roldán rechazaron la fecha de aniversario del 6 de noviembre instituida por ordenanza y propusieron la definición de una nueva fecha a través de la participación de los habitantes del sector. El tema fue tratado en una reunión que se realizó en Casa de las Leyes con la participación de Alberto Duran, Asencio Painemil y Héctor Castillo, actividad que contó con la asistencia del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva. (13/06/2017)



• COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA:

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, asistió a una reunión de trabajo en el centro de salud de la Colonia Rural Nueva Esperanza, convocada por el Ministerio de Ciudadanía de la provincia. En la ocasión se trataron las necesidades de los vecinos de la Colonia y propusieron lineamientos de trabajo que promuevan la participación cultural ciudadana. También participaron del encuentro, integrantes de organizaciones sociales del sector; vecinos; trabajadores del centro de salud y funcionarios provinciales. (26/06/2017)



• REUNIÓN CON VECINALISTAS:

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, se reunió con 19 dirigentes vecinales para conocer los problemas de cada barrio y abordar otros temas de interés común. Los asistentes acordaron reunirse periódicamente para trabajar en conjunto. (05/07/2017)



• TOMA 2 DE MAYO:

El defensor del pueblo recorrió el barrio Toma 2 de Mayo a partir del pedido de una referente social del sector interesada en unir esfuerzos para mejorar las condiciones en los que funcionan los merenderos. En la ocasión visitaron los merenderos "Rayito de Sol" y "Los pitufos", ubicados en Toma 2 de Mayo y sector Atahualpa respectivamente, en los que a diario asisten niños y a la vez se les ayuda con las tareas escolares. El barrio está ubicado en el sector oeste de la ciudad, lindante a Cuenca XV, donde residen aproximadamente 300 familias.

✓ Otras Actividades



• MURAL DE HOMENAJE A FELIPE SAPAG:

El defensor del pueblo participó del acto de descubrimiento de un mural en homenaje a Felipe Sapag al cumplirse hoy los 100 años del natalicio. La actividad se desarrolló en el barrio Bouquet Roldán, en Ignacio Rivas y Alcorla, lugar emblemático por tratarse de un sector que Sapag expropió en el primer gobierno (1963) y otorgó condiciones dignas para las familias que entonces ocupaban un caserío (14/02/17).



• ESPACIO DE REFLEXIÓN DE MUJERES TRABAJADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO:

En el marco del día de la mujer, las mujeres integrantes del equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo se reunieron para reflexionar en torno a sus derechos y sus responsabilidades como trabajadoras en un

organismo garante de los derechos humanos. Así, compartieron distintos testimonios y reflexiones de su actividad cotidiana y resaltaron la importancia de seguir trabajando en pos de la igualdad de género. Además, celebraron esta instancia de intercambio y crecimiento que fortalece el trabajo en equipo. (8/03/17)



• BALDOSAS DE LA MEMORIA PARA RICARDO Y ENRIQUE SAPAG:

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva participó del descubrimiento de baldosas que recuerdan a Ricardo 'Caito' y Enrique Sapag, asesinados durante la última dictadura militar. Ambos hermanos fueron estudiantes del Colegio San Martín, en cuyo acceso se colocaron las baldosas de la memoria. (24/03/17)



• ESTUDIANTES DEL CPEM N° 46 REALIZARON SU PASANTÍA EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO:

Los alumnos desarrollaron la pasantía durante el mes de junio en distintas áreas de la defensoría, tanto en la sede central como en las delegaciones barriales. Durante la experiencia, los estudiantes participaron de las columnas radiales semanales de la que participa el organismo en la Radio Folklórica FM 100.5 y en Radio Calf-UNC, oportunidades en las que compartieron cómo llevaron adelante su pasantía en el organismo. Al finalizar la experiencia el defensor del pueblo, Ricardo Riva, certificó la práctica, y les agradeció oportunidad por el compromiso, la sensibilización social y la notable responsabilidad en las tareas desarrolladas. Participaron de la experiencia Melina Coyla, Georgina Micaela Ferrari, Michelle Ferreyra, Melisa Carolina Muñoz, Isaías Ezequiel Serrano y Marisol Zarate Córdova. (06/17)



• WIÑOY XIPANTU:

El defensor del pueblo compartió la celebración del WiñoY Xipantu, año nuevo mapuche con Peti Pilquiñan, reunidos en 'lof' o clan familiar. Se trata de un día sagrado para el pueblo mapuche que significa el comienzo de un nuevo ciclo, próspero en energías, con un vínculo vital entre la tierra y los hombres y mujeres. Es una fiesta de agradecimiento para la vida que se renueva. También participó el director de Mediaciones de la Defensoría, Miguel Nuñez. (23/06/17)

• TORRE PERIODISTA I:

Riva se reunió con Víctor Reynoso y Héctor Lombardo, socios fundadores de la cooperativa de vivienda del Periodista que reclama por 23 departamentos en el edificio Torre Periodistas I usurpados y ocupados por la dictadura militar en 1976. En la oportunidad, los integrantes de la cooperativa solicitaron al defensor la posibilidad de mediar ante organismos nacionales de seguridad. (27/06/17)

✓ Reección del Defensor del Pueblo



El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, fue reelegido para continuar en el cargo por otros 6 años. La designación se realizó en la 10° sesión ordinaria del Concejo Deliberante, del 16 de junio de 2017, por votación nominal, ocasión en la que 11 concejales se pronunciaron por Riva. Fue reelegido para el cargo a través del procedimiento establecido en la ordenanza N° 8316, que incluyó un concurso con 27 participantes, entrevista y la votación del pleno de concejales. Apoyaron su designación los concejales Andrea Ferracioli, Juan Zingoni, Marcelo Marchetti, Pablo Bascuñan, María Eugenia Ferrareso y Abel Di Luca del bloque del MPN;

Mercedes Lamarca y Cecilia Maletti de Libres del Sur; Francisco Baggio y Fernando Schopoliansky de UNE y Sebastián Gamarra de Propuesta Ciudadana.

El 6 de julio se realizó la jura de Ricardo Riva por un nuevo período al frente del organismo. El acto contó con la presencia de familiares, diputados, vecinalistas, representantes gremiales, defensoras del Pueblo y referentes sociales de la región.

El 25 de julio Riva inició la nueva gestión como defensor del pueblo. Para dar inicio al nuevo período, el defensor reunió al equipo de trabajo para agradecer el trabajo compartido en los últimos seis años e invitó a profundizar las tareas para dar respuestas a las necesidades de los vecinos. Asimismo, promovió el trabajo conjunto con comisiones vecinales, bibliotecas, centros de salud y organizaciones sociales para mejorar la accesibilidad de los vecinos al organismo.

CONVOCATORIA A POSTULANTES:

Luego del proceso de elección, Riva convocó a todos los postulantes a ocupar el cargo de Defensor, a un



encuentro para promover acciones conjuntas, participar del organismo, hacer propuestas y llevar adelante iniciativas. Entre los temas tratados en el encuentro los concursantes plantearon proyectos sobre capacitación para el cargo, a través de una formación semipresencial a elaborar con instituciones educativas públicas. En el intercambio surgió la idea de abordar otros temas educativos, de identidad de la ciudad, de la perspectiva de impulsar la apertura de defensorías en instituciones públicas, entre otros temas. Participaron de la reunión Elizabeth Artiles Cuniatti, Verónica Aranda, Miguel Angel Block, Alejandro Castellar, Ricardo Dougall, Graciela Gracia, Claudio Oliva, Lidia Rodríguez, Liliana Tecker, Bernardita Ullarte Sánchez y Ricardo Riva. (28/06/17)

4

QUEJAS Y
RECLAMOS

IN-
FOR-
ME-
A-
NUA-
L

2016-2017

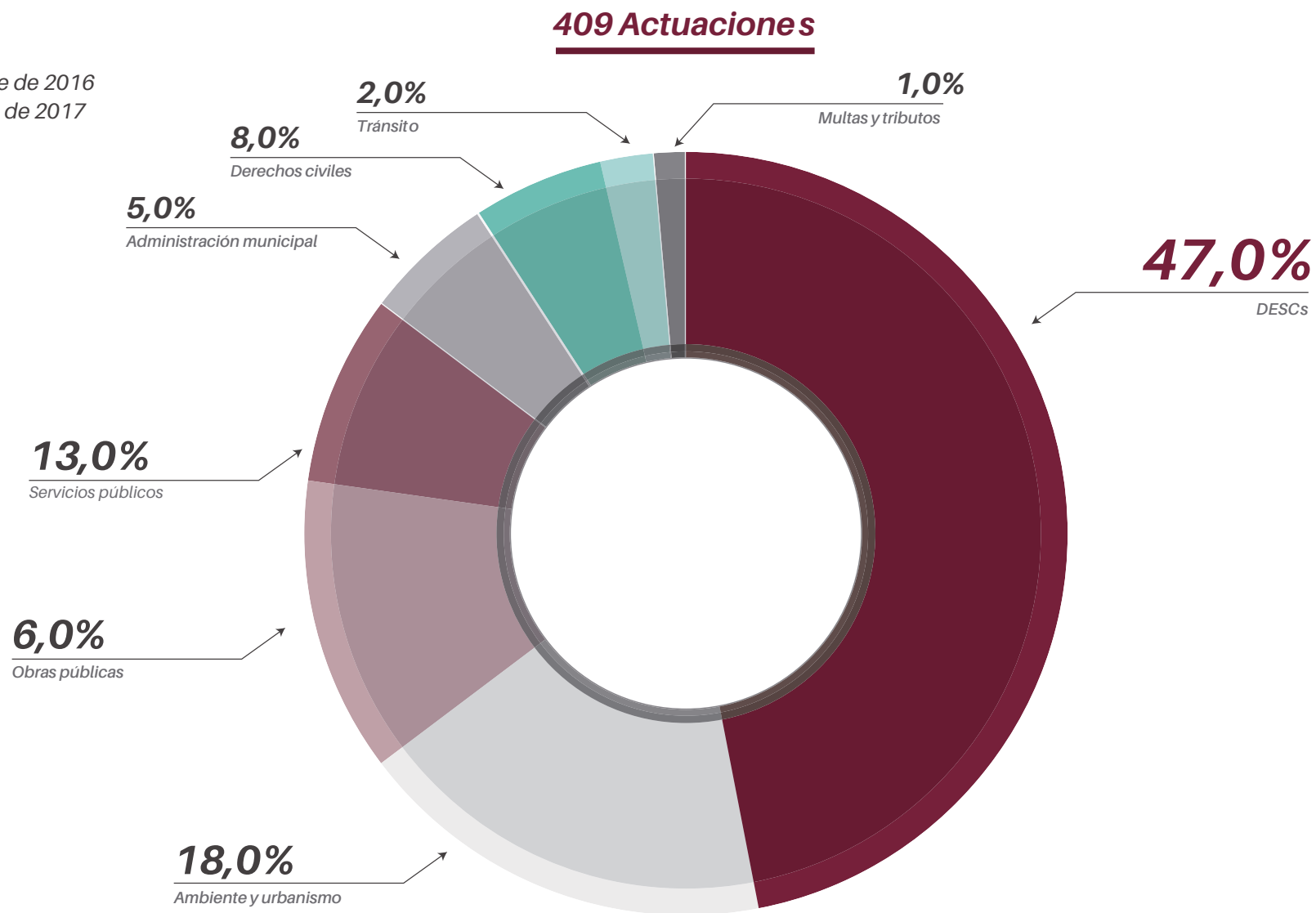


QUEJAS Y RECLAMOS

CLASIFICACIÓN TEMÁTICA

Período

1 de Septiembre de 2016
al 31 de Agosto de 2017



✓ Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Dentro de este apartado se incluyen las quejas de los vecinos que ven vulnerados sus derechos de acceso al agua, a la vivienda y la tierra, a la salud y a la asistencia social. Así también, se contempla la falta de cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, de los adultos mayores, y de las niñas, niños y adolescentes, de los migrantes, entre otros grupos vulnerables.



• ACCESO A LA VIVIENDA:

Las dificultades que enfrentan los vecinos para dar respuesta a sus necesidades habitacionales han motivado la apertura de cientos de actuaciones desde el inicio de la Defensoría del Pueblo. En el período que abarca este informe, la Defensoría realizó gestiones ante el Instituto Provincial de la Vivienda (IPVU) para dar respuesta a las demandas habitacionales de los presentantes, considerando la situación específica del grupo familiar interviniente que, en la mayoría de los casos, se encuentra en situación de vulnerabilidad y/o riesgo.

NUEVO ACUERDO ENTRE VECINOS DE RUCA ANTÚ Y EL IPVU - 23/11/2016

La Defensoría del Pueblo promovió un nuevo acuerdo entre los vecinos de Ruca Antú y representantes del Instituto Provincial de la Vivienda, dada las dificultades que se presentaron para el cumplimiento del acta compromiso firmada en junio de 2016. En la reunión los presentes acordaron trabajar en forma conjunta de modo de avanzar en las gestiones tendientes a regularizar el sector donde residen los vecinos. El sector comprende a 350 familias distribuidas en 85 hectáreas, próximo al Parque Industrial. Al cierre de este informe, continúan las reuniones de trabajo en el espacio generado por la Defensoría.



• ASISTENCIA

MIGRANTES

Los nuevos requisitos para acceder a la Asignación Universal por Hijo dejan sin el beneficio a cientos de niños - 07/12/2016

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, participó de una conferencia de prensa en el Obispado neuquino para denunciar los nuevos requisitos que exige la ANSES a ciudadanos extranjeros para acceder a la Asignación Universal por Hijo (AUH). Estuvieron presentes las familias a las que se les dio de baja el beneficio hasta tanto presenten la documentación, prácticamente imposible de cumplimentar. La convocatoria fue realizada por la Pastoral de Migraciones en virtud del carácter discriminatorio de las exigencias del organismo nacional. Participaron Jorge Muñoz, por la Pastoral de Migraciones; Alicia Comelli, subsecretaria de Derechos Humanos de la Provincia de Neuquén, los diputados Eduardo Fuentes y Santiago Nogueira, de la Comisión de Derechos Humanos de la Legislatura neuquina y otros referentes sociales.

Un grupo de madres, de nacionalidad extranjera, denunciaron los nuevos requisitos que estableció la ANSES para acceder a la AUH para sus hijos argentinos. A través de la Circular N° 28/2016, el organismo nacional exige que para acceder al beneficio, los ciudadanos extranjeros deben presentar documento único con domicilio actualizado; y dos constancias de servicios públicos que acrediten tal domicilio, como luz, gas, teléfono fijo y agua, o en su defecto patente de automotor, factura de obra social, resumen de tarjeta de crédito o contrato de locación de inmueble o escritura de propiedad. Las representantes de los grupos familiares indicaron que es imposible para ellos presentar tales comprobantes dado que la mayoría

de ellos residen en asentamientos en proceso de regularización y muchos de ellos sin acceso a los servicios públicos. Se trata de cientos de familias que cobraban el beneficio y, desde que se presentó la nueva circular, les dieron de baja hasta tanto no cumplimenten con la información. Distintos organismos se hicieron eco de su reclamo y se reunieron para manifestar su disconformidad con la medida del ente nacional.

DISCAPACIDAD

Vecinos denunciaron bajas de pensiones por discapacidad - 15/06/17

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén inició 16 actuaciones de vecinos que reclaman por

habersidodadosde baja de la pensión por discapacidad y derivó las presentaciones a la Defensoría de la justicia federal. También se incluyó la denuncia de una vecina por no poder acceder a la asignación universal por hijo y 6 trámites de reparación histórica de jubilados y pensionados (ley N° 27260/2016). Las actuaciones corresponden a mayo y junio, período en el que se informó la medida del gobierno nacional de revisar la aplicación del decreto 432/97 de entrega de pensiones por vejez e invalidez.

• ACCESO A LA SALUD

Como en períodos anteriores, se recibieron quejas de vecinos ante la falta de cobertura de determinados medicamentos por parte de sus obras sociales o

prepagas, poniendo en riesgo los tratamientos de salud que realizan. En algunos casos y atento a la importancia de no interrumpir los tratamientos, la Defensoría del Pueblo realizó gestiones para que la farmacia del Hospital Neuquén entregue las drogas especificadas. En su mayoría, estos reclamos se resolvieron favorablemente y se solicitó a los presentantes que, si poseen obra social, realicen el reclamo correspondiente ante la Superintendencia de Servicios de Salud para gestionar la devolución de la medicación al hospital.

También, se recibieron reclamos por la negación de obras sociales a cubrir gastos de prótesis, atención médica especializada; análisis clínicos o tratamientos de alta complejidad.

✓ Derechos civiles

• LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ACOMPAÑÓ A VECINOS PARA OBTENER SUS PARTIDAS DE NACIMIENTO

Como en períodos anteriores, esta Defensoría colaboró con vecinas y vecinos en la obtención de esta documentación personal, ante los pedidos de intervención tanto por parte de quienes residen en la ciudad y necesitan tramitar una copia certificada de su partida de nacimiento que se encuentra inscripta en otro lugar del país; como de aquellos que viven

fuera de esta ciudad y se encuentran inscriptos en Registros Civiles de esta capital.

Para ello, se articularon gestiones con las distintas Defensorías del Pueblo de todo el país, con los Registros Civiles y con los organismos competentes en la materia, de modo de dar respuesta al presentante y entregarle la respectiva copia certificada de la documentación.

En la mayoría de los casos, los motivos por los cuales se presentaron estas peticiones estuvieron relacionados

con la necesidad de disponer de partidas de nacimiento que le son requeridas a vecinas y vecinos para tramitar pensiones, inscripciones en el Registro Civil, rectificación de DNI o la simple tenencia de dicho instrumento a fin de iniciar procesos judiciales.

La importancia de estas gestiones institucionales tendientes a dar respuesta a estas solicitudes radica en que el vecino consigue su documentación sin necesidad de realizar desembolsos de dinero para abonar los servicios por este trámite.

✓ Ambiente y Urbanismo

• DESBORDES CLOACALES Y AGUA ESTANCADA EN LA VÍA PÚBLICA:

AMPARO AMBIENTAL POR DESBORDES CLOACALES EN LA SIRENA - 29/09/16

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén presentó un amparo ambiental para hacer cesar los desbordes cloacales en el barrio La Sirena y remediar el daño ocasionado. La acción fue contra la municipalidad de Neuquén y el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (Epas). Entre otros aspectos, propone un estudio íntegro y evaluación del impacto ambiental en el sector para determinar la contaminación existente.



SAN LORENZO NORTE CON DESBORDES CLOACALES E INUNDADOS- 02/11/16

La inundación por la lluvia y los desbordes cloacales en el barrio San Lorenzo Norte fueron temas analizados en la reunión que se realizó en la Escuela N° 190. En la ocasión, el secretario de Obras Públicas de la Municipalidad, Guillermo Monzani explicó las obras de desagote pluvial que se encuentran en ejecución sobre calle Racedo con el objetivo de canalizar las aguas hacia la laguna de San Lorenzo. El encuentro de trabajo, organizado por la Defensoría del Pueblo, contó con la participación del Defensor Ricardo

Riva; técnicos del mismo organismo; el presidente de la comisión vecinal, Héctor Daniel Sánchez; y la directora de la escuela, Ana Luquez. No asistieron representantes del Epas.

VECINOS DE EL TRÉBOL RECLAMAN CLOACAS - 05/11/16

Vecinos del sector denominado El Trébol en el barrio Valentina Norte Rural solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén a raíz de la falta de cloacas, situación que se agrava por la napa alta que hace difícil el derrame de los pozos ciegos. Se trata de aproximadamente 100 familias ubicadas en el límite Este del canal Necochea y calle El Trébol (continuación de Dr. Ramón), sector que se inundó en las lluvias del 24 de octubre de 2016. El defensor del pueblo, Ricardo Riva fue invitado por los vecinos, ocasión en la que le explicaron los problemas del barrio.



INUNDADOS DE SAN LORENZO SUR RECLAMAN SOLUCIONES - 09/11/16

Vecinos de San Lorenzo Sur, sector calle Zeballos entre Godoy y Rhode, explicaron los problemas que padecieron en las lluvias del pasado 24 de octubre que inundó dicha arteria y casas a lo largo de cinco

cuadras. Lo hicieron ante el defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, ocasión en la que solicitaron una reunión en el barrio con el secretario de Obras Públicas de la municipalidad, Guillermo Monzani.



AMPARO AMBIENTAL POR VERTIDO DE LÍQUIDOS EN LA ZONA DE BALNEARIOS - 25/11/16

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén presentó un amparo colectivo ambiental para hacer cesar en forma inmediata el vertido de líquidos, aparentemente aguas servidas o contaminadas, hacia el brazo del río Limay en la zona de los clubes, en una cañería ubicada en el límite de Cepron e Italiano. El 22 de diciembre la Justicia ordenó a la municipalidad de Neuquén que cese el bombeo y vertido de líquidos desde el pozo ubicado en calles Purmamarca y Olascoaga hacia el río Limay en la zona de balnearios. Se trata de una medida "cautelar innovativa" que resolvió la juez Alejandra Bozzano sobre la base de circunstancias específicas; la ubicación del desagüe en zona balnearia que utilizan en época estival un sinnúmero de personas para esparcimiento y con el objetivo de preservar la salud y el medio ambiente.

La Municipalidad no remitió estudios sobre condiciones de las aguas en Valentina Sur - 21/12/2016. El Ejecutivo municipal de Neuquén informó el pasado 26 de octubre que el balneario de Valentina Sur se encuentra en "perfecto estado de uso y funcionamiento desde su inauguración". Lo hizo en nota enviada desde la secretaría de Gobierno y Coordinación a la Defensoría del Pueblo, organismo que desde el 2014, a través de una actuación de oficio, solicitó información sobre la calidad de las aguas superficiales a la altura del balneario municipal Albino Cetro y en el de Valentina Sur.

CONTAMINACIÓN CLOACAL DEL CANAL NECOCHEA - 27/01/17

La justicia intimó al presidente del Epas para que en el plazo de 20 días hábiles de cumplimiento a una medida cautelar por desborde cloacal en canal Necochea. La medida implica que el organismo deberá evitar la contaminación del curso de agua ubicado en el oeste de la ciudad capital y remediar las aguas y el cauce. Así lo resolvió la juez -de feria- Elizabeth García Fleiss, quien además indicó dicho cumplimiento bajo apercibimiento de imponerle las astreintes fijadas en el expediente (N° 505532) que data de 2014. A la vez, aclaró que la intimación se dispuso sin perjuicio del plan de obra integral que -expresó- "guardaría relación con la solución de fondo". En febrero, técnicos del área de ambiente de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén observaron la situación del canal Necochea y la planta de tratamientos de Hibepa. Lo hicieron en el marco del amparo ambiental colectivo presentado por este organismo en el 2014, luego de recibir denuncias de vecinos del canal. En la inspección los técnicos constataron que ya no se derramaba

líquidos por las 'tapas' del conducto cloacal de calle Necochea, no obstante persistían dudas respecto de las condiciones del propio canal y al funcionamiento de la planta de Hibepa.

En mayo de este año, la justicia le dio un plazo de 4 meses al Epas para presentar el plan de obras, con detalles de plazos y fuente de financiamiento que permitan evitar "definitivamente" los desbordes cloacales de la red troncal Necochea, el escurrimiento en vía pública y en el canal del mismo nombre. El fallo de la Cámara Civil dejó firme el amparo ambiental colectivo presentado por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén a raíz de la contaminación en el sector mencionado del Oeste de la capital neuquina.



FINALIZARON LAS OBRAS PARA EVITAR DESBORDES CLOCALES EN HUILLICHES - 03/02/17

Referentes del Epas y personal técnico de las áreas legal y de ambiente de la Defensoría realizaron una inspección junto a vecinos del barrio Huilliches a los efectos de constatar el cese de los desbordes cloacales en el sector, tras la finalización de las obras comprometidas por el ente provincial en noviembre de 2016.



EL EPAS SE COMPROMETIÓ A DESOBSTRUIR CAÑERÍAS Y LIMPIAR CALLES EN VALENTINA NORTE RURAL - 16/03/17

Por derrames cloacales en el barrio Valentina Norte Rural sobre calle Crouzeilles, el Epas se comprometió a realizar la desobstrucción de cañerías y limpieza de las calles. El acuerdo se firmó con representantes de la Defensoría de Pueblo y los propios vecinos del barrio 370 viviendas, que el pasado 8 de marzo denunciaron el derrame de agua y líquidos cloacales en calles Crouzeilles, Lago Viedma y otra sin nombre en el sector.

PIDEN MEDIDA PRECAUTORIA POR INUNDACIÓN EN CALLE 12 DE SEPTIEMBRE - 28/03/17

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, solicitó a la justicia en carácter de urgente una acción precautoria para que ordene al municipio medidas preventivas tendientes a evitar inundaciones en calle 12 de septiembre y sus intersecciones. Lo hizo en el marco del amparo N° 506274 del 2014 que se tramita en el juzgado civil N° 5 y a raíz de las precipitaciones de los días previos, que inundó el sector con aproximadamente 12 milímetros y ante el pronóstico de lluvias superiores a los 60 milímetros. Por su parte, el Epas asumió el compromiso de limpiar

los pozos colindantes a calles 12 de septiembre y San Martín por desbordes cloacales; el bombeo Saavedra; absorber los líquidos de superficie y construir plantas modulares de tratamiento en sectores de pozos de bombeo para aliviar el problema en un plazo de ejecución de 6 a 8 meses. Tal es el acta acuerdo que el organismo provincial firmó con vecinos de calle 12 de septiembre en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. Los funcionarios dijeron en primer término que la solución de fondo se daría con el funcionamiento de la Colectora del Oeste II, con plazo de ejecución de 2 años y que se encontraba en etapa de adjudicación.



DESBORDES CLOACALES HÉROES DE MALVINAS - 25/07/2017

Por intervención de la Defensoría del Pueblo, vecinos del sector Héroes de Malvinas, del barrio Valentina Norte Rural, firmaron un acuerdo con el Epas por problemas de desbordes cloacales. A través del acuerdo el organismo provincial se comprometió a instalar una estación de bombeo provisoria ubicada en Sbert y Cisneros para descargar los líquidos del barrio, hasta tanto se defina un punto de vuelco.



AGUAS SUPERFICIALES EN EL BARRIO GREGORIO ÁLVAREZ - 27/07/17

La Defensoría del Pueblo promovió un encuentro entre un grupo de vecinos de la calle 12 del barrio Gregorio Álvarez y el municipio, a los efectos de dejar constancia de las obras comprometidas por el órgano ejecutivo para poner fin a la presencia de agua en las calles del sector. Los vecinos habían denunciado la situación en el municipio en reiteradas oportunidades, sin lograr una respuesta que de solución al problema que ponía en riesgo el ambiente y la salud de los vecinos, por lo que iniciaron la actuación N° 2134/2017 en la Defensoría. Al cierre de este informe personal técnico del organismo corroboró la culminación de la ejecución de las obras que dieron fin al problema denunciado.

• URBANISMO

"BRAZO CEGADO DEL RÍO LIMAY EN VALENTINA SUR" - 24/04/17

La Defensoría del Pueblo inició una actuación por la situación del istmo "Brazo Cegado del Río Limay en Valentina Sur" que comprende aproximadamente 28 hectáreas a la altura del barrio privado La Castellana. "La obstrucción deliberada al brazo del río genera riesgos socioambientales y actúa sobre el subsistema natural y el antrópico", concluyó el informe por el cual se requirió la intervención de organismos municipales y provinciales. Advirtió que la desaparición del brazo o su cambio de caracterización, desde el punto de vista técnico legal permite potenciar una modificación de la situación dominial de las tierras ubicadas al sur de dicho brazo, margen norte del Río Limay. La actuación N° 2406 iniciada el pasado año generó la providencia N° 858 por la cual se solicitó a la secretaria de Obras Públicas de la municipalidad que inspeccione el lugar y libere las ocupaciones sobre el sector del cauce público del brazo cegado. En forma simultánea se pidió a Catastro Municipal y Provincial que informen la situación dominial de las tierras al sur del brazo cegado. A la subsecretaría de Recursos Hídricos de la provincia que libere las ocupaciones sobre el cauce público del brazo cegado del río. En tanto, a la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas (AIC) se le solicitó un informe por tal situación. Sobre la base de la actuación, Recursos Hídricos elevó un informe el pasado 7 de marzo, en el que da cuenta que dicho brazo secundario del Río Limay no tenía alimentación directa, sino que se saturaba por retroceso en épocas de crecidas, según imágenes de 1968 y 1972. Acotaron que en 1986 ya se registraban cerramientos sobre el brazo, que propiciaban la formación de lagunas que persisten hasta la actualidad y se confunden con las derivadas de la explotación de áridos de años posteriores.

• RUIDOS MOLESTOS

VECINO RECLAMA POR RUIDOS MOLESTOS DE IGLESIA EVANGÉLICA - 16/06/17

Vecino del barrio Toma Norte denunció a una iglesia evangélica por ruidos molestos. Lo hizo en principio ante la municipalidad y luego en la Defensoría del Pueblo de la ciudad, organismo que inició una actuación y generó una providencia (N° 947) a la subsecretaría de Ambiente en la que solicitó en forma urgente las mediciones sonoras con equipos adecuados en el horario de cultos religiosos. Para ello, piden el contacto previo con el vecino que inició la actuación y denuncias que datan del 2016.



• BASURALES

'QUEMA A CIELO ABIERTO' EN BASURAL PRÓXIMO A COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA- 24/07/17

La Defensoría del Pueblo verificó la 'quema a cielo abierto' en un basural ubicado en la meseta, al final de calle Casimiro Gómez y próximo a Colonia Rural Nueva Esperanza. En el lugar se constató la presencia de camiones con volquetes y 3 focos de incendio cuyo humo con distintos insumos, por orientación del viento se dispersaba sobre el barrio mencionado. La verificación la realizó el defensor del pueblo, Ricardo Riva, junto a técnicos del Área de Ambiente del organismo. Lo hizo a partir de la denuncia formulada

por el presidente de la comisión vecinal de Nueva Esperanza, Carlos Coronel. Se pudo constatar la afectación de vías respiratorias que provoca el humo, de un basural ubicado a aproximadamente 300 metros de la colonia rural y lindante a autovía norte.



• ANTENAS

HABILITACIÓN DE ANTENAS DE TELECOMUNICACIONES - 16/03/17

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, se reunió con concejales de la comisión de Servicios Públicos, con motivo del tratamiento de un proyecto de requisitos para la habilitación de antenas de radiocomunicaciones. Participaron del encuentro la titular del cuerpo, Laura Plaza y los concejales, Santiago Montórfano, Mercedes Lamarca, Luis Durán, Fernando Schpoliansky y Karina Montecinos. En la ocasión se acordó que la Defensoría del Pueblo entregará información de intervenciones y actuaciones iniciadas por vecinos, con el interés de aportar en el tratamiento de la iniciativa, según explicó Riva. Por la Defensoría también participó Javier Palazzolo, jefe del área legal.

El 27 de marzo la Defensoría del Pueblo presentó a tal comisión del Concejo Deliberante un informe en el que aconsejó reforzar los lineamientos normativos en base al 'principio precautorio' en relación con los riesgos ambientales de la actividad; fortalecer el derecho a

la participación ciudadana en la toma de decisiones; transparentar la información pública y ambiental y hacerla fácilmente accesible a toda la comunidad; propender al control continuo y más eficiente de las radiaciones de RNI (Radiaciones No Ionizantes) y reforzar las exigencias a las prestadoras en cuanto a sus obligaciones, a fin de priorizar el interés público de toda la sociedad neuquina.



• ESPACIOS VERDES

En febrero de este año, la Defensoría inicio una actuación de oficio debido al estado de mantenimiento de juegos y senderos y veredas del Parque Central. Durante la inspección realizada por el área de ambiente y urbanismo de este organismo, se registró el estado de la zona de juegos, verificando roturas, óxido y vencimiento en caños que pondrían en riesgo de accidentes a los niños que los utilizan. Asimismo, se registraron desniveles y roturas en senderos y caminos internos que ponen en riesgo la seguridad para los transeúntes y dificultad para transitar a personas con movilidad reducida. El informe técnico indicó que el espacio no ha presentado mejoras a la situación denunciada en 2014. Por ello, desde la Defensoría del Pueblo se solicitó a las áreas municipales competentes que arbitren las herramientas a su alcance para la reparación de los juegos, la mejora de caminos y senderos y la diagramación de un plan de mantenimiento en el sector, dado que se trata de un espacio público de utilidad para los vecinos.

ÁREA NATURAL PROTEGIDA PARQUE REGIONAL BARDA NORTE Y BARRIO RINCÓN DE EMILIO

Rincón de Emilio fue uno de los barrios que se inundó con la lluvia del 24 de octubre de 2016, del orden de los 130 milímetros. Los vecinos se movilaron y acudieron a la Defensoría del Pueblo a raíz de falencias ambientales y de infraestructura detectadas en el sector.

En septiembre de este año una máquina vial arrasó con la barda en un área protegida. La municipalidad informó que construía azudes por un acuerdo de particulares. La Defensoría presentó una medida cautelar que permitió suspender los trabajos y luego un amparo por el daño ambiental ocasionado.

A continuación el detalle de acciones de vecinos y la Defensoría:



• CONVOCATORIA PARA DEFENDER EL PARQUE REGIONAL BARDA NORTE - 28/10/16

“¿Por qué en Rincón de Emilio con menos lluvia que en el 2014 esta vez tuvimos mayor cantidad de agua

en el barrio?”. La situación obedece al arrasamiento de la barda por ampliación de la pista de motocross, acotó Rubén Gómez, integrante del Foro Ciudadano y vecino del sector. Lo explicó en la reunión que mantuvo con el titular del organismo, Ricardo Riva junto a representantes del Caesyp y de otras entidades. El objetivo de los vecinos fue convocar a una multisectorial para defender el Parque Regional Barda Norte como reserva natural para todos los habitantes de la ciudad.

• EN RINCÓN DE EMILIO PIDEN LA REAPERTURA DE LA CALLE AMÉRICA DEL SUR Y CANAL A CIELO ABIERTO - 07/11/16

Vecinos del barrio Rincón de Emilio solicitaron al defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, la presentación de un amparo ambiental para lograr la reapertura de la calle América del Sur y el restablecimiento del canal a cielo abierto al pie de la barda, desde la intersección con calle Asia hasta la desembocadura sobre el río Neuquén. En la nota que formaliza el pedido, a la vez requieren conseguir la restitución y remediación de la zona de barda protegida afectada por el Motocross Club Neuquén, con cargo a dicha entidad. El barrio se inundó en las lluvias recientes del pasado 24 de octubre.

• PROPONEN OBRA DE DESAGÜE PARA RINCÓN DE EMILIO - 02/12/16

La secretaría de Obras Públicas de la municipalidad de Neuquén propuso una obra de desagüe para el barrio Rincón de Emilio, luego del reclamo de vecinos afectados por la inundación del pasado 24 de octubre. El tema se trató en la primera reunión que se realizó en la Defensoría del Pueblo con

representantes de Rincón de Emilio; Rincón Club de Campo, sector colindante; el Colegio de Arquitectos, el Epas y la municipalidad de Neuquén.

• AMPARO AMBIENTAL POR AMPLIACIÓN DE PISTA DE MOTOCROSS - 16/12/16

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén presentó un amparo colectivo ambiental para hacer cesar en forma inmediata el daño que se está provocando al parque Regional Bardas Norte por ampliación del predio original destinado a actividades de motocross. Lo hizo junto a vecinos de Rincón de Emilio, afectados por la última inundación del pasado 24 de octubre. La acción contra la Municipalidad de Neuquén y la Asociación Civil Motocross Club Neuquén, requiere además la información pública ambiental solicitada en su momento al municipio y remediar el daño constatado fuera de los límites que poseía originalmente el predio. El amparo ingresó al juzgado civil y comercial N° 1, a cargo de Paula Stanislavsky, expediente N° 516325/2016.

• PROPONEN PERICIA AMBIENTAL EN AMPARO DEL PARQUE REGIONAL BARDAS NORTE - 07/03/17

La justicia propuso hacer una pericia ambiental en el parque Regional Bardas Norte a raíz del amparo presentado en diciembre pasado por la Defensoría del Pueblo por ampliación del predio original destinado a actividades de motocross. En la audiencia de conciliación que realizó ayer la juez Paula Stanislavsky, titular del juzgado civil y comercial N° 1, las partes acordaron hacer el estudio. Al efecto, se evaluaría hacer la pericia con la Universidad Nacional del Comahue, la municipalidad u otro organismo con profesionales capacitados para esa finalidad.



• LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ACOMPAÑÓ A LOS VECINOS DE RINCÓN DE EMILIO AL CONCEJO DELIBERANTE - 06/06/17

Vecinos del barrio Rincón de Emilio participaron de una reunión con los integrantes de la comisión de Obras Públicas del Concejo Deliberante, ocasión en la que trataron el proyecto de ordenanza del órgano ejecutivo municipal para la venta de una fracción del Parque Norte. En febrero de este año los vecinos ya habían manifestado su rechazo a la pretensión de venta de esta fracción del parque que incluye una porción de la calle pública América del Sur y una amplia porción del parque, incluida en el sistema municipal de Áreas Protegidas. En el encuentro, acompañó a los vecinos el asesor de la Defensoría del Pueblo, Silvio Baggio.



LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PRESENTÓ UN AMPARO AMBIENTAL COLECTIVO POR DAÑOS EN LAS BARDAS - 13/10/17

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, presentó un amparo ambiental colectivo contra la Municipalidad de Neuquén y las empresas Aspa SRL y Arco SRL por el daño ambiental ocasionado en el Área Natural Protegida Parque Regional Bardas Norte. El daño afectó suelo, flora y fauna y modificó el talud de barda cuya intangibilidad se encuentra resguardada por la Carta Orgánica (artículo 49).

El movimiento de suelo modificó cañadones naturales, afectó la escorrentía de las aguas y cauce de arroyo, sin la realización de los procedimientos administrativos y de planificación ambiental exigibles, en materia de proyectos de obra de ingeniería civil hidráulica y estudios de impactos ambientales. Acota que todo se hizo sin la intervención de dependencia provinciales y municipales llamadas a actuar por la normativa vigente. Dice que tampoco se cumplieron las previsiones de las leyes nacional 25743/03 y 2184/96, de protección del patrimonio Arqueológico y Paleontológico correspondientes a obras de movimiento de suelos de semejante envergadura, ni se han contemplado los Principios y Conceptos Básicos establecidos por la ley N° 2713 (Enfoque de Riesgo).

El Defensor pidió hacer cesar en forma inmediata el riesgo ambiental constatado; a remediar íntegramente el daño ocasionado y que se condene a las accionadas. Hasta tanto ello ocurra, Riva pidió que se mantenga la suspensión de todo tipo de intervención en el lugar. A la vez dio cuenta de la 'conexidad' existente entre la acción promovida y la medida cautelar vigente que ordenó la suspensión de las obras el pasado 29 de septiembre.

ARROYO DURÁN

Es el curso de agua que atraviesa la ciudad de Oeste a Este, hasta desembocar en la zona de balnearios del río Limay. Dada la contaminación detectada y la movilización de vecinos, la Defensoría interpuso un amparo en el 2015 que permitió el trabajo conjunto entre organismos provinciales y municipales para resguardar las condiciones del arroyo. En la actualidad funciona una comisión fiscalizadora con ese propósito, en el marco del expediente N°509490/2015 que se tramita en el Juzgado Civil N° 4.

A continuación acciones por el Arroyo Durán:

• ACCIONES POR EL AMPARO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO - 11/05/17

La subsecretaría de Recursos Hídricos de la provincia presentó un informe detallado de las medidas adoptadas sobre la contaminación del Arroyo Durán y el Río Limay, en el marco de un amparo formulado en el 2015 por la Defensoría del Pueblo. Como autoridad de aplicación el organismo provincial efectuó estudios en los cursos de agua mencionados en diciembre del 2016 y enero y febrero de 2017, como parte de programas de monitoreos denominados "Calidad de Arroyo Duran y Tributarios" y "Calidad del brazo norte del Río Limay".

• VECINOS DEL ARROYO DURAN SE INTERIORIZARON DEL AMPARO - 07/06/17

Vecinos del Arroyo Duran fueron recibidos por autoridades de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, ocasión en la que se trató la situación de contaminación del sector en el marco del amparo presentado por este organismo en el 2015. En ese sentido, conversaron sobre los estudios de contaminación de la subsecretaría de Recursos Hídricos de la provincia realizados en diciembre de

2016 y en los dos primeros meses de este año. Dichos estudios forman parte de programas de monitoreos denominados "Calidad de Arroyo Duran y Tributarios" y "Calidad del brazo norte del Río Limay".



• ANALIZARON MEDIDAS PALIATIVAS PARA ATENDER LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL DEL ARROYO DURÁN - 15/06/17

En la Defensoría del Pueblo se realizó una reunión en la que debatieron medidas paliativas tendientes a proponer una solución urgente a la contaminación del Arroyo Durán, hasta tanto se realizan las obras necesarias para dar una respuesta definitiva al problema. Participaron del encuentro, representantes de la subsecretaría de Medioambiente de la Municipalidad de Neuquén; de Recursos Hídricos de la provincia; del EPAS; del Ministerio de Energía; de la Fiscalía de Estado; de la Defensoría del Pueblo y vecinos afectados. La propuesta de trabajo conjunto entre los actores con responsabilidad en la materia se enmarca en el amparo formulado por la Defensoría del Pueblo.

• **ELABORARON PROPUESTA DE TRABAJO TÉCNICO PARA RESOLVER LA PROBLEMÁTICA** - 23/06/17

Se realizó un nuevo encuentro de trabajo entre referentes de la subsecretaría de Medioambiente de la Municipalidad de Neuquén; de Recursos Hídricos de la provincia; del EPAS; del Ministerio de Energía; de la Fiscalía de Estado; y de la Defensoría del Pueblo para consensuar una propuesta técnica que permita dar una solución a la contaminación del Arroyo Durán. Los actores con responsabilidad en la materia se comprometieron a debatir medidas paliativas hasta tanto se realizan las obras necesarias para dar una respuesta definitiva al problema. Las propuestas se elevarían al Juzgado Civil N° 4, donde se tramita el recurso de amparo formulado en el 2015 por la Defensoría del Pueblo.

• **COMENZÓ A FUNCIONAR LA COMISIÓN FISCALIZADORA PARA SANEAR EL ARROYO DURÁN** - 31/07/17

Se llevó a cabo la primera reunión de la comisión de fiscalización que evalúa los avances en la concreción de los objetivos fijados entre los organismos involucrados para el saneamiento del Arroyo Durán. El trabajo de la comisión se enmarca en el acuerdo establecido entre las partes el 3 de julio, a raíz del amparo judicial iniciado por la Defensoría. La comisión de fiscalización se creó con dos representantes de cada organismo para trabajar conjuntamente en la evaluación de avances y eventuales modificaciones de lo acordado respecto de las medidas paliativas. De acuerdo a lo establecido en el expediente judicial N° 509490/2015 que se tramita el Juzgado Civil N° 4, el cuerpo debe reunirse, como mínimo, cada tres

meses, con posibilidad de participación de terceros, previa aprobación. Integran la comisión fiscalizadora Mauro Millán, Luis Bacsay, Eduardo Vidal y Pablo Walter, por el Epas; Silvia Gutiérrez y Carmen Barón por la Municipalidad de Neuquén; Alejandro Muñoz y Celia Betina Laurenzano, de Recursos Hídricos; y Silvio Baggio, Andrés Rabassa, Virginia Cerf y Erika Heit, por la Defensoría del Pueblo.

• **PRIMERA JORNADA DE MONITOREO SOBRE EL ARROYO DURÁN** - 22/08/17

Se realizaron los primeros monitoreos para determinar la calidad del agua según lo acordado en la reunión de la comisión de fiscalización para el saneamiento del Arroyo Durán. Participaron referentes de la Municipalidad de Neuquén, Recursos Hídricos, del EPAS y de la Defensoría del Pueblo. La actividad se desarrolló en tres jornadas consecutivas durante las que se realizaron tomas de muestras de agua que luego se enviaron al laboratorio para su análisis.



• **NUEVO ENCUENTRO DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA DEL ARROYO DURÁN** - 28/08/17

Los integrantes de la comisión de fiscalización debatieron distintas alternativas para abordar los conflictos existentes en materia pluviuoaluvional. Los representantes del municipio presentaron la red de desagües pluviales existentes en la ciudad, las obras hechas y el mantenimiento ejecutado. El EPAS, por su parte, solicitó información sobre los plazos de ejecución del plan maestro pluviuoaluvional e información del plan preventivo de mantenimiento pluviuoaluvional. En ese contexto, solicitó colaboración al municipio para el retiro de los materiales que se encuentran en las cañerías, ajenos al servicio de saneamiento y que traen inconvenientes al transporte de líquidos cloacales. Por su parte, los referentes municipales solicitaron información sobre las actividades de limpieza y mantenimiento preventivo de las redes cloacales.

Por otro lado, los presentes abordaron la situación del pozo de bombeo cloacal N° 12 "30 de octubre",



ubicado en calles Ruival y Palpalá de esta ciudad, tapado por la Municipalidad el 24 de junio pasado, que oportunamente motivó la solicitud de intervención presentada por el EPAS ante el Defensor del Pueblo. Millán solicitó el ducto sea destapado y aclaró que su instalación es reglamentaria y obligatoria y que

se utiliza excepcionalmente ante contingencias pluviuoaluvionales a fin de evitar un riesgo ambiental a los vecinos. En ese sentido, la subsecretaria de medio ambiente de la Municipalidad resaltó la importancia de llevar un registro de las emergencias de modo de conocer la frecuencia de uso de ese recurso excepcional y medir las consecuencias. Por su parte, Laurenzano, de Recursos Hídricos indicó que esas medidas se interpretan como puntos fusibles de acción ante emergencias que están aprobados y reglamentados por el Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento. Consecuentemente, los asistentes al encuentro acordaron establecer un protocolo de acción ante una contingencia, con la participación de los actores involucrados.

Al cierre de este informe los asistentes analizaron los resultados de los monitoreos realizados en el mes de agosto y proyectaron un trabajo similar sobre el canal Huilliches. Asimismo, abordaron el tratamiento de efluentes cloacales del barrio Carnaghi y la situación del aliviadero cloacal de calles Crouzeilles y Necochea.

PLAN MAESTRO PLUVIOALUVIONAL



• AUTORIDADES MUNICIPALES, CONCEJALES Y VECINOS DEBATIERON EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO LA NECESIDAD DE OBRAS PLUVIOALUVIONALES - 20/07/2017

Vecinos, autoridades del Ejecutivo municipal, concejales e integrantes del Caesyp debatieron en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén los problemas de inundación que afectaron a varios barrios de la capital en la lluvia de octubre del 2016. Lo hicieron como parte de una convocatoria “constructiva” y de “trabajo conjunto”, según afirmó el titular del organismo, Ricardo Riva, en el marco de definición de obras pluvioaluvionales. Rubén Fernández Seppi, subsecretario de Planificación Urbana y Proyectos de la municipalidad de Neuquén, brindó un informe y respondió a cuestionamientos de distintos sectores.

Como conclusión, se acordó un cronograma de trabajo por barrio, con reuniones en la Defensoría. También hubo coincidencia en la necesidad de elaborar un proyecto integral y definitivo para prevenir lluvias excepcionales, no imposibles en el contexto de modificaciones climáticas ya observadas. A la vez, se reclamó establecer prioridades en las obras a ejecutar, con prevalencia de las pluvioaluvionales frente a emprendimientos como el Paseo de la Costa la avenida de los Ríos y el nuevo palacio municipal.

Participaron los concejales Andrea Ferracioli, Abel Di Luca y Cecilia Maletti; vecinos de los barrios Belgrano, San Lorenzo Norte, Islas Malvinas, San Lorenzo Sur, Rincón de Emilio, sector El Trébol de Colonia Valentina Norte Rural, Limay, Huiliches, Área Centro Sur y Cordon Colón.

• ELABORARON UN DOCUMENTO PARA PEDIR EL PLAN MAESTRO PLUVIOALUVIONAL - 18/09/17

Más de 20 vecinos firmaron en la Defensoría del Pueblo de Neuquén el documento en el que reclaman la "actualización total del Plan Maestro de Saneamiento Pluvioaluvional de la ciudad, que incluya los nuevos conceptos producidas por cambio climático global y cambio de uso de suelo, para determinar entre otros, tormenta de diseño y factores de recurrencia". También el análisis y tratamiento integral de la problemática de todas las cuencas y sub-cuencas de la ciudad; un plan de mantenimiento preventivo y ejecutivo de las instalaciones pluvioaluvionales con creación de una dirección específica con los equipamientos y recursos. A la vez requirieron la independencia absoluta de estas instalaciones con respecto a las sanitarias; el control de la contaminación ambiental en el sistema pluvioaluvional y planes de contingencia ante los sucesos eventuales excepcionales.

También se incorporó otorgar al Ejecutivo municipal un plazo de tratamiento según lo establece la ordenanza N° 9657, de información pública ambiental, que en el artículo 11 da un plazo de 10 días. Los firmantes requirieron "mecanismos de consulta y participación ciudadana reales y efectivos a fin de escuchar la voz de los vecinos quienes resultan ser los damnificados directos de la problemática aludida".

El último plan maestro data del 2001, cuando la ciudad tenía 203 mil habitantes y no existían entonces

muchos barrios y desarrollos inmobiliarios actuales. El estimado poblacional de la capital da más de 250 mil habitantes para el 2017.

En la última inundación de octubre de 2016, con una lluvia de aproximadamente 130 milímetros en dos días, se anegaron varios barrios de la capital. En esa oportunidad, Riva fue requerido por los vecinos afectados. A partir de entonces se sucedieron una serie de reuniones, algunas con funcionarios del área de Obras Públicas del municipio, en las que se fue formalizando la necesidad de obras



• AMPARO POR INFORMACIÓN PÚBLICA AMBIENTAL - 08/11/17

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén presentó un amparo por información pública ambiental contra la Municipalidad de Neuquén. En ese sentido, recientemente solicitó que suministre información requerida respecto a la actualización del Plan Maestro Pluvioaluvional. El defensor considera una arbitrariedad la falta de información y el incumplimiento de la ley N° 25831 y la ordenanza 9657. El amparo ingresó en el juzgado civil N° 2, a cargo de Alejandra Bozzano.

En la exposición Riva hizo referencia al trabajo realizado por la Defensoría del Pueblo con numerosas comisiones vecinales y el Consejo Asesor Económico, Social y de Planeamiento (Caesyp) luego de las inundaciones que afectaron a la ciudad en el 2014 y la última hace un año, en octubre de 2016. Consignó que el problema se acentúa en los barrios Confluencia, Belgrano, Centro Sur, Río Grande, Huiliches, Rincón de Emilio, Islas Malvinas, entre otros, y en aquellos asentamientos que se sitúan al pie de barda con el riesgo de desmoronamiento y aludes, según lo demuestra la experiencia.

Señaló que el plan maestro pluvioaluvional encargado a la consultora Hallcrow data del 2001 y por ende se encuentra desactualizado dado el crecimiento de la ciudad.

TORRE TALERO



La Torre Talero fue construida en 1906 por el abogado, poeta y escritor Eduardo Talero y es una de las edificaciones más antiguas de la ciudad de Neuquén. En 1981 fue reconocida como Patrimonio Histórico por la Provincia del Neuquén (decreto provincial 0745/81).

En 1998 el municipio de Neuquén adquirió la propiedad y la declaró Edificio Histórico mediante decreto municipal 79/98; en el 2002 fue declarada Monumento Histórico Municipal (ordenanza 9592) y en el 2015 el Congreso de la Nación la declaró Monumento Histórico Nacional mediante la ley 27129.

A continuación detalles de acciones de la Defensoría del Pueblo realizadas en el período de análisis tendientes a resguardar y restaurar el edificio histórico:

• RIVA PIDIÓ AL COLEGIO DE INGENIEROS DICTAMEN SOBRE LA TORRE TALERO - 14/10/16

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva solicitó un dictamen técnico sobre la posibilidad de restauración de la Torre Talero, edificio emblemático de la capital neuquina que fue declarado Monumento Histórico Nacional (ley N° 27129). Lo hizo en nota enviada al presidente del Colegio de Ingenieros de la provincia de Neuquén, Marcelo Fernández Dotzel, en la que hace referencia a declaraciones públicas del intendente Horacio Quiroga sobre la “imposibilidad de restauración por el peligro de derrumbe” de dicho edificio.

• PEDIDO DE GUARDIA POLICIAL - 01/11/16

El Defensor del Pueblo solicitó una guardia policial para custodiar la Torre Talero. Lo hizo al tomar conocimiento de hechos vandálicos en el lugar difundidos por redes sociales y medios de comunicación. En nota dirigida al subsecretario de Seguridad de la provincia, Gustavo Pereyra, el defensor expresó la necesidad de resguardar el espacio que es patrimonio cultural de la ciudad de Neuquén.

• LA JUSTICIA ORDENA A LA MUNICIPALIDAD GARANTIZAR LA SEGURIDAD - 04/11/16

La justicia dio lugar a la medida cautelar solicitada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén para proteger la Torre Talero y ordenó a la Municipalidad a adoptar en forma inmediata todas las acciones necesarias para garantizar la seguridad, conservación y resguardo del edificio. La resolución de la juez María Eugenia Grima, titular del juzgado civil N° 4, se notificó en forma electrónica.

• **PIDEN QUE SE INTIME A LA MUNICIPALIDAD
A CUMPLIR CAUTELAR** - 07/12/16

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén solicitó que se intime a la Municipalidad a cumplir la medida cautelar para resguardar la Torre Talero, monumento histórico que fue objeto de hechos vandálicos y desidia institucional. Para ello, el defensor visitó el lugar junto a Marta Talero, ocasión en la que constató que el predio no se encuentra alambrado en su totalidad, como había señalado la Municipalidad. Acotó que en el sector Oeste el alambrado estaba caído y en varios sectores 'atado' de forma precaria que no constituye una protección adecuada.

• **CONDENAN AL EJECUTIVO MUNICIPAL
A CONSERVAR LA TORRE TALERO** - 2/03/2017

La Justicia condenó a la municipalidad de Neuquén a garantizar en dos días la seguridad de la Torre Talero y le dio un plazo de un año para conservar dicho edificio histórico con acciones de prevención del derrumbe y deterioro. De tal modo, dio lugar al amparo colectivo ambiental presentado por el Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, en octubre de 2016 (expediente N° 515122) y una medida cautelar para resguardar el lugar de hechos vandálicos como

los ocurrido el 31-10-2016, cuyas imágenes se difundieron por medios de comunicación de la región. El 4 de noviembre del mismo año la juez María Eugenia Grimaud dictó una medida cautelar con esa finalidad.

• **LA MUNICIPALIDAD YA TRABAJA
EN LA TORRE TALERO** - 26/05/17

La municipalidad de Neuquén informó los trabajos que realiza en la Torre Talero a través de la secretaria de Cultura y Turismo. Lo hicieron los abogados en el marco del amparo colectivo ambiental presentado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén (expediente N° 515122/16) por el cual la justicia condenó el pasado 2 de marzo al municipio a garantizar la seguridad y conservar el edificio histórico con acciones de prevención del derrumbe.

• **EL DEFENSOR DEL PUEBLO,
RICARDO RIVA, DENUNCIÓ TRANSGRESIÓN
DE LA CONDENA** - 25/10/17

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, denunció el incumplimiento de la Municipalidad de Neuquén de la falta de adopción de medidas para resguardar la Torre Talero. Lo hizo en el juzgado civil N° 4 que tramitó el amparo colectivo

ambiental y que condenó en marzo de este año a la Municipalidad a resguardar en primer término y a conservar dicho edificio histórico con acciones de prevención del derrumbe y deterioro, para lo cual le dio un plazo de un año.

Riva solicitó que se intime al Municipio a dar cumplimiento a la sentencia, bajo apercibimiento de imponer astreintes por cada día de demora a los funcionarios competentes y a la vez denunció la transgresión de una orden judicial. También requirió una inspección ocular.

En la presentación se informa que en recientes visitas al predio se constató un total estado de abandono del inmueble. "No se evidencia vigilancia de ningún tipo, el cerco perimetral continúa dañado, quedando habilitado el paso sin ningún tipo de resistencia", acota. Documenta la denuncia con publicaciones del 22-10-2017 en La Mañana de Neuquén y expresiones públicas de concejales de la comisión de Acción Social que se reunieron en la Torre para constatar el avance de obras. El defensor del pueblo solicitó como testigos a los concejales Marcelo Marchetti, María Eugenia Ferrareso y Andrea Ferracioli.

✓ Obras Públicas



• OBRAS PLUVIALES PARA LOS BARRIOS BELGRANO Y CORDÓN COLÓN - 15/11/17

Vecinos del barrio Belgrano, del sector de calles Chubut y Cerros Colorados, pidieron la intervención del Defensor del Pueblo ante autoridades municipales y provinciales, a raíz de la inundación de octubre de 2016 que los afectó de igual modo que en abril del 2014.

El defensor participó de las reuniones convocadas por vecinos, las que se desarrollaron en viviendas particulares de afectados por la inundación.

El 11 de noviembre de 2016, los vecinos convocaron a una asamblea, coordinada por el defensor del pueblo, que contó con la participación de representantes de la secretaría de Obras Públicas de la Municipalidad; del Epas; Defensa Civil de la provincia y de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Comahue.

Varios vecinos dijeron que se sintieron “abandonados” y “sin ayuda” en medio de una emergencia, como el hecho de tener 30 centímetros de agua en sus viviendas y luego líquidos cloacales. En tanto, otros vecinos refirieron que tuvieron que evacuar con un bote, a raíz de la gran cantidad de agua acumulada.

En cuanto a obras, los vecinos mencionaron dos posibilidades; un ducto de 400 metros de extensión hacia el brazo más cercano del río Limay y otros vecinos atribuyeron parte de los problemas al entubamiento del canal Villa María que atraviesa el barrio. Al término de la reunión se firmó un acta con reclamo de obras y proyectos perentorios, tendientes a solucionar el problema de inundaciones.

De igual modo, vecinos de Cordon Colon también solicitaron la presencia del defensor del pueblo en su barrio tras la inundación de 2016. En asamblea, los vecinos reclamaron obras de gas, agua, cloacas y electricidad y ayuda para vecinos damnificados por la lluvia del 24 de octubre de 2016. Además, solicitaron mejoramientos habitacionales y regularización de tierras y pusieron en conocimiento del defensor las gestiones realizadas ante las autoridades competentes.



A partir de entonces, vecinos de estos barrios asistieron a la reuniones convocadas por la Defensoría del Pueblo en reclamo de obras pluvioaluvionales para toda la ciudad y participaron de la elaboración del documento para pedir el Plan Maestro Pluvioaluvional (ver apartado Ambiente y urbanismo).

• ROTURA DE CORDÓN CUNETA Y VEREDAS

En diciembre de 2016, vecinos del barrio 14 de septiembre iniciaron un reclamo por la rotura del cordón cuneta y la vereda de calle Chrestia al 700, provocada por máquinas que cambiaron caños en el sector en el año 2015. Los vecinos indicaron que en septiembre habían presentado el reclamo en la Municipalidad, sin obtener respuesta. Consecuentemente, la Defensoría del Pueblo solicitó información a la subsecretaría de Obras Públicas respecto del reclamo. El área municipal informó la constatación de los daños e indicó que intimaron a la empresa que había realizado el recambio de cañerías a reparar de forma inmediata del sector deteriorado, en el marco de la Ordenanza 10009. En febrero de 2017, personal del área legal se comunicó con la vecina denunciante, quien agradeció las gestiones e informó que se habían realizado las reparaciones.

Una situación similar afectó a los vecinos de calle Gobernador Asmar, quienes, ante la falta de respuesta de la Municipalidad a su reclamo, iniciaron una actuación en la Defensoría del Pueblo. Desde el organismo se solicitó informe al área municipal competente sin obtener respuesta ni solución a la situación denunciada.

• ASFALTO

Un vecino del barrio Confluencia presentó su reclamo en el organismo para solicitar obras de asfalto de la calle Copahue, y atenuadores de velocidad y cartelera para ayudar al control del tránsito en lugar. Cuestionó la velocidad con la que circulan los vehículos en el sector, con los perjuicios que eso conlleva. Desde la Defensoría se emitió la Providencia N° 899/2017, mediante la que solicitó al municipio información respecto a las obras de asfalto en calle Copahue al 1700. Desde el área de públicas se informó que la calle en cuestión está contemplada en la obra troncal del B° Confluencia Urbana y que se deben esperar los tiempos de ejecución.

• OBRAS PARTICULARES

En el período que abarca este informe, se recibieron reclamos por problemas entre particulares vinculados a estado de medianeras, árboles en peligroso estado, usos particulares de espacios comunes, filtraciones, entre otros. En cada caso, se solicitó la intervención de las áreas municipales competentes para que tomen las medidas necesarias tendientes a solucionar las situaciones planteadas. En algunos casos, los vecinos habían presentado su reclamo en la Municipalidad, sin obtener respuesta.

Por otro lado, un grupo de vecinos integrantes del consorciodecopropietarios96Departamentospresentó un reclamo por la existencia de aguas subterráneas que afectan en forma progresiva el edificio en el que residen,

ubicado en Avenida Argentina, Matheu, Irigoyen y Paraguay. Los vecinos informaron que el caudal de aguas superficiales aumentó considerablemente en el último tiempo a partir de las construcciones que se realizaron sobre calle Dr. Ramón. En la presentación, los vecinos adjuntaron documentación, notas dirigidas al municipio, y un informe técnico de patologías constructivas. Desde este organismo se corroboró la situación denunciada y se solicitó la intervención de las áreas municipales correspondientes a los efectos de dar una solución definitiva al inconveniente que afectaba a los vecinos del sector. En consecuencia, el municipio llevó adelante una obra de infraestructura pluvioaluvional para redireccionar los líquidos superficiales que afloraban en los patios de las viviendas y los edificios.

✓ Servicios públicos

• AGUA

AMPARO POR SUMINISTRO DE AGUA

A VECINOS DE PUESTO GUZMÁN - 09/09/16

La justicia dio lugar al amparo promovido por vecinos del paraje Puesto Guzmán y ordenó a la municipalidad de Neuquén, el Epas y la provincia de Neuquén a brindar el servicio de distribución de agua potable a todos los habitantes del sector. La acción fue presentada por un vecino del paraje ubicado en la meseta, próximo a las baterías de la empresa Pluspetrol, en representación de 20 familias que desde hace 15 años reciben el agua por parte de la municipalidad de Neuquén. La Defensoría del Pueblo acompañó la presentación judicial que obtuvo el pronunciamiento favorable de la justicia, como medida provisoria, hasta la sentencia definitiva. El fallo de la juez Ana Virginia Mendos, del juzgado civil, comercial y de minería N° 5 de Neuquén determinó que la distribución debería mantener la frecuencia y los volúmenes necesarios para la subsistencia de todos los habitantes del paraje.

En 2015, los vecinos iniciaron la actuación N° 3484 en la Defensoría del Pueblo, organismo que abrió una instancia de diálogo con las reparticiones públicas involucradas en el tema con el interés de garantizar el agua potable a los vecinos, en su carácter de derecho humano fundamental. Sin embargo, no se logró respuesta por esas vías, por lo que los vecinos se presentaron a la justicia.



AGUA POTABLE PARA RUCA ANTÚ - 06/12/16

En la Defensoría del Pueblo los vecinos de Ruca Antú lograron un compromiso para el abastecimiento de agua potable al sector, tras padecer la falta de suministro durante 10 días. El acuerdo comprendió a la Municipalidad, el Epas y el Ipvun y los propios vecinos que a tal efecto firmaron un 'protocolo de contingencia' para Ruca Antú y sector El Trébol.



EN COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA

NECESITAN MÁS AGUA - 12/12/16

Vecinos de Colonia Rural Nueva Esperanza reclamaron más agua para riego y una frecuencia diaria de

abastecimiento de agua potable. Lo hicieron en una reunión con aproximadamente 100 vecinos que se realizó en la sede de la asociación de fomento rural. El defensor del pueblo, Ricardo Riva, elevó el pedido de los vecinos al secretario de coordinación de la municipalidad, Marcelo Bermúdez, oportunidad en la que acotó que el camión del municipio de agua potable pasaba cada día y medio.

Ante la falta de respuesta, Riva presentó una acción de amparo ambiental contra la Municipalidad de Neuquén para garantizar la distribución de agua potable en el sector, por medio de camiones, con frecuencia y cantidades suficiente según requerimientos de vecinos del sector. La acción ingresó en el juzgado civil N° 2, expediente N° 516387, a cargo de Alejandra Bozzano.

Consecuentemente, y en el marco de una medida cautelar, durante este año se garantizó la distribución de agua día por medio y se coordinó, a través de la comisión vecinal, un sistema de alertas ante los inconvenientes que puedan surgir. En ese caso, se informa de inmediato a los responsables de las áreas municipales intervinientes, para que en forma inmediata restablezcan el suministro.

Con la medida judicial, se logró que la distribución del suministro no se prolongue por más de 48 horas ya que previo a ello había demoras de hasta cinco días en la distribución del líquido vital, lo que "podría generar una situación de severo e irreparable perjuicio", por afectar las personas y el medio ambiente, la salud y economía personal por alteración del entorno.



VECINOS DE CONFLUENCIA URBANA Y BELGRANO RECLAMARON SUMINISTRO DE AGUA - 23/01/2017

Ante la falta de suministro de agua durante varios días, vecinos de los barrios Confluencia urbana y Belgrano se reunieron en la Defensoría del Pueblo con autoridades del Epas. Luego recibieron agua potable en camiones, como medida de emergencia, en tanto que en forma simultánea comenzó a funcionar una tercera bomba en el sistema del Parque Industrial que permitió independizar la cisterna del barrio Santa Genoveva para atender el servicio de los sectores demandantes.

• ENERGIA

"PARTICIPACIÓN PREVIA DE LOS VECINOS" - 24/11/16

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva envió una nota al presidente del Concejo Deliberante, David Schlereth en la que solicitó un proceso de participación de los vecinos previo a la eventual decisión del cuerpo sobre la tarifa eléctrica. Para ello hizo referencia a la reforma de la Constitución Nacional que incorporó derechos constitucionales que protegen los intereses jurídicos de usuarios y consumidores en relación con el consumo, con mayor énfasis en la prestación de un servicio público esencial como es la energía eléctrica.



ACUERDO PARA EXTENDER EL TENDIDO ELÉCTRICO EN VALENTINA SUR RURAL - 11/04/2017

La Defensoría del Pueblo promovió un encuentro de vecinos de la calle Esquel del barrio Valentina Sur Rural y referentes de la subsecretaria municipal de servicios públicos concesionados, dadas las dificultades en el sector respecto de la calidad del servicio eléctrico. Como resultado, Calf se comprometió a realizar la obra de tendido de la red de media tensión, subestación transformadora en plataforma y red de baja tensión con fecha límite en diciembre de este año. En la oportunidad, los vecinos denunciaron la mala calidad del servicio eléctrico en el sector, que se agravó desde la incorporación de nuevos usuarios, originando caídas en la tensión, microcortes y otro tipo de dificultades.

Las acciones se enmarcan en la Actuación N° 2042/2015 iniciada oportunamente para solicitar la intervención de esta Defensoría en las obras necesarias para la provisión de los servicios de agua potable, gas y luz.

• TRANSPORTE:

ACUERDO PARA DETERMINAR NUEVOS RECORRIDOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO - 07/03/17

Representantes de la Defensoría del Pueblo gestionaron un acuerdo con vecinos del barrio Confluencia, preocupados por la modificación

extraordinaria de los recorridos y las paradas del transporte público de pasajeros por motivos de inseguridad, con el consecuente riesgo que significa para los vecinos del sector. Participaron del encuentro, referentes de la subsecretaría de Tránsito y Transporte municipal; de la subsecretaría de Seguridad de la provincia; de la empresa Pehuenches; y de la comisión vecinal del barrio, a solicitud del Defensor del Pueblo.



Las acciones del organismo se enmarcaron en la actuación N° 390/2017 iniciada por un grupo de vecinos ante la modificación de los recorridos y de las paradas, que obligaban a los usuarios del transporte –en muchos casos, niños y niñas– a descender a varias cuadras de sus domicilios, hasta donde debían caminar con el riesgo de sufrir hechos delictivos, robos y situaciones de violencia.

La subsecretaría de Transporte y la empresa Pehuenches se comprometieron a estudiar nuevos recorridos para las líneas de colectivos, en la medida en la que se garantice la seguridad de los trabajadores y las personas transportadas. La subsecretaría de Seguridad de la provincia, por su parte, se comprometió a realizar gestiones para la pacificación del sector; mientras que la subsecretaría de Transporte y la empresa Pehuenches se asumieron estudiar nuevos recorridos alternativos para las líneas de colectivos, acordes al planteo de los vecinos y a las garantías de seguridad para los choferes y los pasajeros.

✓ Tránsito

• PARA MEJORAR EL TRÁNSITO EN COMPLEJO COMERCIAL DEL ALTO - 21/07/17

Una actuación iniciada por un vecino en 2015 puso el foco en las graves consecuencias que tiene la falta de organización vehicular en las vías de acceso al Comahue Shopping y Supermercado Coto ante situaciones de emergencia. Desde entonces, la Defensoría solicitó al municipio que tome las medidas necesarias para mejorar el tránsito vehicular y peatonal en el área de acceso al complejo. El tema ya había sido advertido por la Defensoría en el marco de la audiencia pública del proceso de evaluación ambiental del emprendimiento, previo a su habilitación municipal.

La Defensoría del Pueblo solicitó a la secretaría de Movilidad Urbana información respecto a las medidas tendientes a mejorar el tránsito vehicular y peatonal en el área de acceso y tránsito del complejo Shopping Neuquén-Supermercado Coto. Lo hizo en el marco de la actuación N° 1903/2015 iniciada por un vecino luego de la situación que le afectó cuando una persona que lo acompañaba en un paseo por el complejo se descompensó y tuvo que recibir

asistencia médica inmediata. En esa circunstancia, la ambulancia no pudo ingresar debido a la cantidad de vehículos estacionados en las vías de acceso al shopping y debieron ser trasladados a un centro de salud con un móvil policial.

A partir de entonces, la Defensoría realizó gestiones ante las áreas municipales competentes y la empresa a los fines de dar solución al conflicto en términos de seguridad vial.

En el 2012, la Defensoría había solicitado al Ejecutivo Municipal información de las obras de infraestructura vial y medidas de seguridad que se adoptarían en el marco de la obra Shopping Neuquén. En particular, sobre vías de ingreso y egreso al complejo comercial localizado en inmediaciones de la rotonda de calle Dr. Ramón y acceso norte a la ciudad por Ruta 7. Así, en el marco de la audiencia pública del proceso de evaluación ambiental del emprendimiento, la Defensoría advirtió al municipio sobre el alto impacto en el tránsito y en la seguridad vial que produciría la obra una vez culminada. En aquella oportunidad, el municipio pidió a los desarrolladores un estudio de tránsito complementario para autorizar la construcción y el funcionamiento del emprendimiento.

A pesar del tiempo transcurrido, y el avance en distintas obras de infraestructura vial comprometidas, aún se observa una situación conflictiva en el tránsito del complejo, que se vuelve crítica en horarios de alta concurrencia. Personal técnico de la Defensoría constató graves trastornos en el tránsito, tanto vehicular como peatonal, con serios riesgos de accidentes. Además, al momento de la visita no se verificó la presencia de personal de tránsito para administrar la movilidad en el sector y evitar infracciones.

Dado que persisten los problemas de seguridad vial, la Defensoría solicitó al municipio que determine medidas en el ámbito público y el privado para mejorar el tránsito vehicular y peatonal.

En ese sentido, requirió que se resuelva la irregular situación dominial de la calle de acceso, aún pendiente, que permitiría determinar responsabilidades del municipio y del emprendimiento en la ejecución de obras de seguridad vial, determinar la presencia de personal de tránsito capacitado para actuar preventivamente y evitar que se produzcan infracciones y maniobras peligrosas en la calle de acceso.

en el OESTE Neuquino

5

MEDIACIÓN

IN-
FOR-
ME-
A-
NUA-
L

2016-2017



MEDIACIÓN

EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO LAS MEDIACIONES CON ACUERDO LLEGAN AL 45%

• MÁS ACUERDOS EN LAS MEDIACIONES

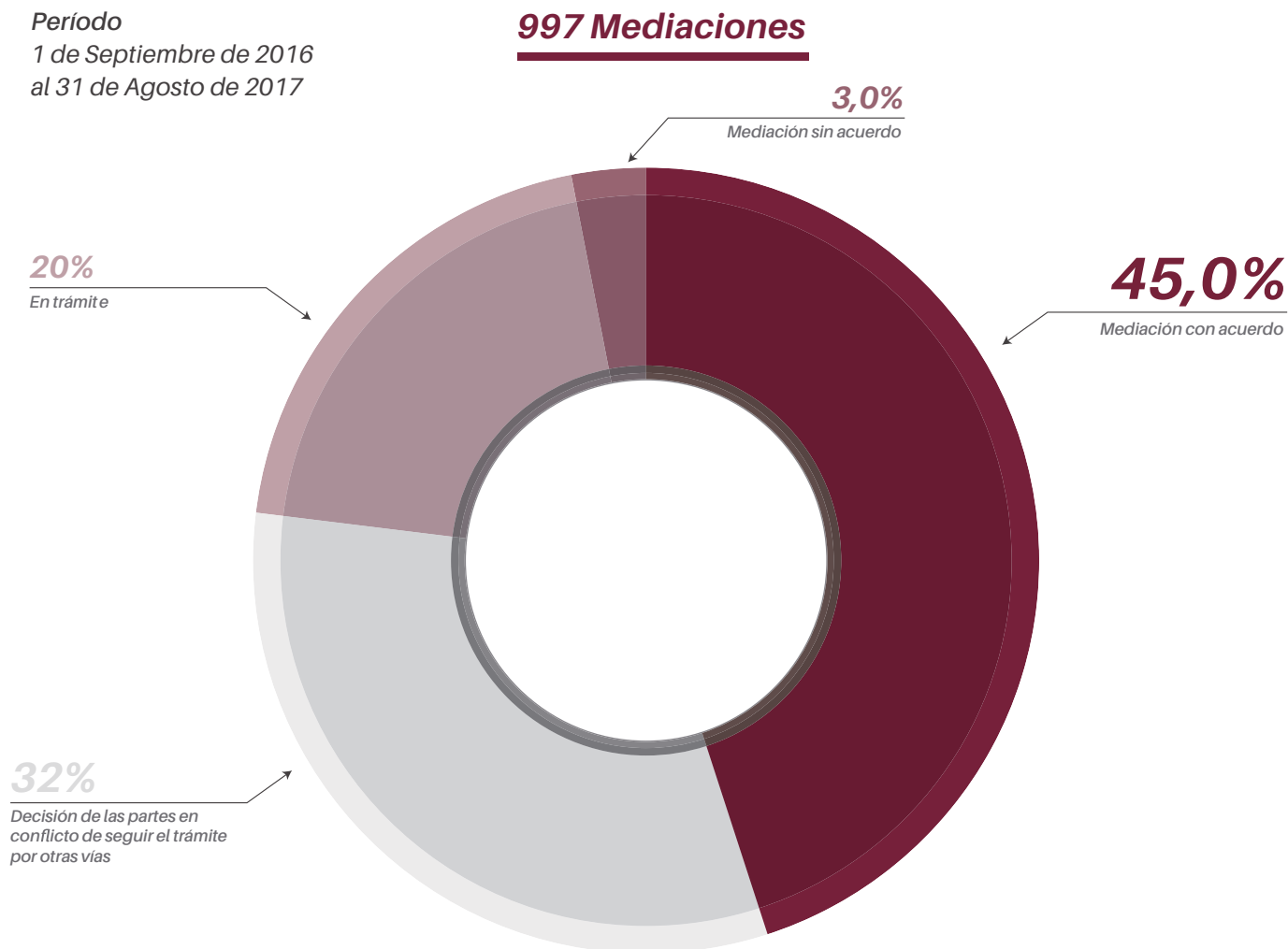
De las 997 intervenciones que realizó en área de Mediación, en el periodo de análisis, 452 lograron acuerdo de partes (45 %); 201 continúan en trámite (20%); en 317 casos decidieron continuar el trámite por otras vías (31%) y sólo en 27 situaciones no hubo acuerdo (3%). La mediación siempre es voluntaria, confidencial y gratuita.

Los valores representan un aumento del 14 % en las mediaciones que llegan a acuerdo con respecto al año anterior; se redujo hasta el 20% las que siguen en trámite (estaban en el 43%); aumentó hasta el 32% las que continúan otras vías (desde el 24%) y se incrementó hasta el 3% las intervenciones sin resultado positivo (antes era 2%).

Se trata de información estadística que comprende desde el 31 de agosto de 2016 hasta el 1 de septiembre de 2017, periodo en el que organismo efectuó 4132 actuaciones.

GESTIONES DE MEDIACIÓN

Período
1 de Septiembre de 2016
al 31 de Agosto de 2017



• CLASIFICACIÓN DE ACTUACIONES DE MEDIACIÓN

En primer lugar con 330 actuaciones se encuentran las mediaciones con 'comercios', solicitada por vecinos en desacuerdo con alguna transacción de bienes o servicios (33% del total). Este ítem tiene un aumento del 7% con respecto al año anterior.

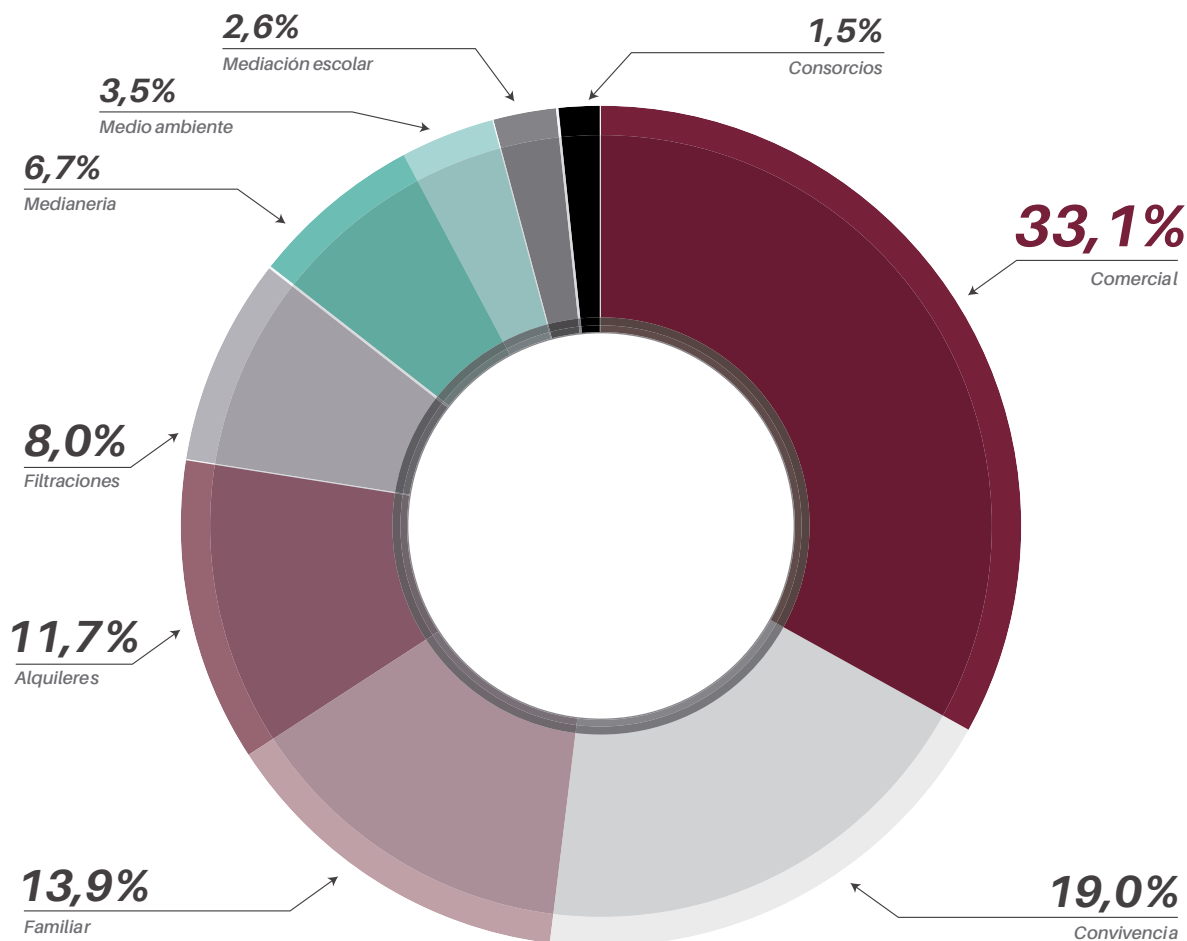
Le sigue las mediaciones por 'convivencia' con 178 intervenciones por distintos problemas entre vecinos (17% del total). El valor es 4% inferior al periodo último. Los temas familiares generaron 139 actuaciones (14%) que comprende régimen de visitas, cuota de alimentación, división de bienes, entre otros.

La dirección realizó 117 mediaciones (11%) por conflictos de 'alquileres', que incluye deuda a propietarios de inmueble, rescisiones de contratos, atención a reclamos. Por 'filtraciones' se hicieron 80 mediaciones (8% del total); 'medianería' sigue en el orden con 67 mediaciones (7%); 'medio ambiente' con 35 intervenciones (3%); 'mediación escolar' con 26 casos (3%) y 'consorcios' con 15 mediaciones (1%).

ACTUACIONES DE MEDIACIÓN

Período
1 de Septiembre de 2016
al 31 de Agosto de 2017

997 Mediaciones





• MEDIACIONES INTERINSTITUCIONALES

06 DE ABRIL DE 2017: La Defensoría del Pueblo convocó al gobierno, gremio, padres y defensoría del Niño a un “espacio de diálogo” en el conflicto de la comunidad educativa, en el marco de la Actuación N° 1049/2017 iniciada por un grupo de padres. Participaron de la reunión, el defensor del Pueblo, Ricardo Riva, el juez interviniente José Manuel Ruiz; los dirigentes Pablo Grisón y Jorge Toledo, de Aten; y padres de las escuelas N° 75, 240, 158, 204, IFD 6, Cpem 25; CPEM 12; Escuela N° 105; Javier Palazzolo y Silvio Baggio, abogados de la Defensoría del Pueblo. En el encuentro, conversaron sobre la posibilidad de generar mecanismos diferentes que permitan superar los conflictos de la comunidad educativa.

18 DE ABRIL DE 2017: Una mediación comunitaria en la Defensoría del Pueblo permitió la apertura de calle Los Álamos en el barrio Confluencia que benefició a aproximadamente 80 vecinos del sector. Participaron los vecinos y referentes municipales. La mediación fue solicitada por un vecino, luego de más de un año y medio de gestiones ante la municipalidad y Cordineu.



10 DE MAYO DE 2017: Un grupo de integrantes del Centro de Jubilados y Pensionados de San Patricio del Chañar solicitaron al Defensor del Pueblo de Neuquén, Ricardo Riva, una mediación para resolver una situación interna de la entidad, atento al recambio de autoridades del grupo de adultos mayores.



• MEDIACIONES EN EL LUGAR DEL CONFLICTO

04 DE NOVIEMBRE DE 2016: Representantes de la Defensoría del Pueblo lograron un acuerdo con vecinos del barrio San Lorenzo, molestos por la extracción de árboles en un espacio verde, como consecuencia de obras pluviales en el sector. En forma conjunta con referentes municipales de las áreas de espacios verdes, arbolado urbano y obras públicas, se conversó con los vecinos sobre la importancia de sacar esas especies para avanzar en las obras de conducción pluvioaluvional de calle Racedo hacia Laguna de San Lorenzo, que evitarían las inundaciones en el sector. Consecuentemente, se acordó la relocalización de la totalidad de los árboles al Parque del Oeste y la ejecución de un plan de plantación en el barrio, una vez finalizadas las obras de entubamiento de los canales de desagüe.



24 DE AGOSTO DE 2017: Mediadores de la Defensoría del Pueblo reunieron a vecinos del loteo social de Melipal y autoridades de seguridad de la provincia y de la Policía para acordar medidas de prevención por hechos de inseguridad registrados en el sector. El acuerdo comprendió la presencia de móviles en el barrio; tratamiento de situaciones particulares de vecinos; asistencia en el Hospital Heller y la evaluación periódica de las medidas acordadas. La mediación se enmarcó en la actuación N° 2243, iniciada por una vecina, mediante la que solicitaba la intervención de las autoridades de seguridad de la provincia a raíz de situaciones de inseguridad en el loteo social II de Melipal. Previo a ello, los vecinos habían presentado una nota al gobernador con más de 50 firmas por los dos requerimientos del barrio; destacamento y presencia policial.



• MEDIACIONES ON LINE

Las mediaciones on line, que se han implementado en el organismo desde el año 2012, contribuyen a la resolución de conflictos en un escenario que permite el diálogo entre partes distantes físicamente con la asistencia de mediadores.

En el período se han realizado diversas mediaciones a distancia. Valen de ejemplo las mediaciones realizadas en forma conjunta con el Ministerio de Derechos Humanos y Justicia de la Provincia de Salta, a partir del convenio firmado, que permite adoptar el dispositivo de la mediación a las necesidades de los vecinos para solucionar sus conflictos. Así, Se llevó adelante una mediación familiar, entre una persona de la ciudad de Salta y otra de Neuquén, a través de una videoconferencia por internet debido a la dificultad de reunirse personalmente. Participaron también de la videoconferencia dos mediadoras, una en cada lugar, quienes trabajaron en forma conjunta sobre la base de los intereses y necesidades de las partes.

Como es evidente, la tecnología está transformando los modos de relacionarse en varios aspectos y, en ese contexto, los modos de trabajar. Consecuentemente, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén pone a disposición de los centros de mediación de otras localidades del país, pertenecientes o no a Defensorías del Pueblo la posibilidad de realizar mediaciones entre residentes de Neuquén y de otras localidades del país de modo de aprovechar los recursos tecnológicos en pos de la solución alternativa de conflictos.



• MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR Y OTRAS INSTITUCIONES

Durante el período que abarca este informe, se dio continuidad a la promoción y difusión de este nuevo paradigma de intervención frente a los conflictos, acercando el marco teórico conceptual a los diferentes espacios de la comunidad neuquina.

Como se describió en el apartado de “Actividades institucionales”, se desarrollaron capacitaciones en métodos alternativos de solución de conflictos en los diferentes establecimientos educativos a solicitud de los mismos. Así, se promovieron estos espacios de formación destinados al personal docente y no docente, alumnos, y en algunos casos de incorporó también a los padres, en el marco de los convenios firmados con cada una de las instituciones que lo solicitaron. Al finalizar la capacitación, los asistentes recibieron un certificado de su formación y firmaron un acta compromiso para desempeñarse como

mediadores del establecimiento y promover así una convivencia armónica en el ámbito educativo. Con alumnos mediadores los conflictos de convivencia escolar lo resuelven los propios alumnos.

Los talleres teórico-prácticos de mediaciones escolar, para más de 650 alumnos, se desarrollaron en las escuelas **N° 207**, del barrio Belgrano; **N° 182**, del barrio Río Grande; **N° 348**, del barrio Hibepa; **N° 201**, del barrio centro; ISI College, también del centro; Escuela de Psicología social; Nuestra Señora de la Guardia, de Valentina Norte Rural barrio

Confluencia; **N°82**, del barrio Villa María; y **N° 118**, del barrio Villa Farrell.

Esa metodología de formación se trabajó también en diversas instituciones, entidades y organismos que lo solicitaron mediante charlas y exposiciones. Los espacios de formación, coordinados por el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, concentraron a más de 450 personas interesadas en instruirse en la resolución alternativa de conflictos para mejorar la convivencia en el marco de las instituciones que integran.

6

DEFENSA DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

IN-
FOR-
ME-
A-
NUA-
L

2016-2017



Horizonte Bardonia

d. Ldrum.

DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

✓ Los bancos y financieras al tope de los reclamos

El Área de Defensa al Consumidor registró 812 reclamos, cifra que representa una baja del 24% de las actuaciones con respecto al año período anterior. De ese total, el 28% se resolvió en conciliación, el 51% son expedientes aún en trámite y el 21 % restante fue derivado a la autoridad de aplicación de instancia provincial.

Se trata de presentaciones que hicieron los vecinos luego de una compra o transacción en la que se vulneraron sus derechos. El servicio comenzó a funcionar en la Defensoría del Pueblo en octubre de 2011, a través de un convenio firmado con la provincia de Neuquén que permite recibir y dar curso a denuncias de vecinos, en el marco que fija la ley de Defensa del Consumidor (N° 24240) y la ley provincial N° 2268.

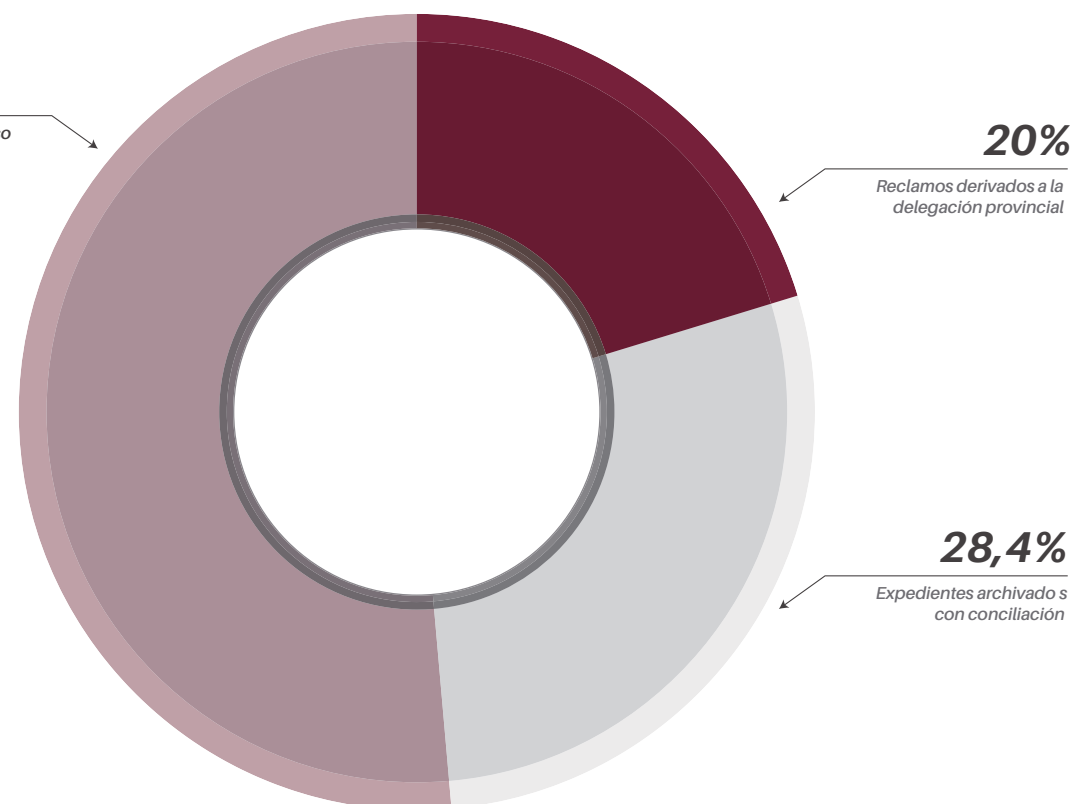
El procedimiento es simple; el vecino ingresa el reclamo que permite a la Defensoría dar cuenta a la empresa vendedora para que presente un descargo o solución al planteo, previo a la audiencia de conciliación. En esa instancia se resuelve un tercio de las denuncias. En su defecto, de no lograrse un acuerdo, el trámite se deriva a la dirección de Defensa del Consumidor de la provincia, en función del ejercicio del poder de policía que le otorga la ley.

GESTIÓN DE LOS RECLAMOS

51,1%

Expedientes aún en curso

812 Reclamos



Período

1 de Septiembre de 2016 al 31 de Agosto de 2017

• RANKING DEL PERÍODO

El primer lugar de reclamos corresponde a entidades bancarias y financieras con el 39 % de las actuaciones. En la mayoría de los casos se trata de descuentos en tarjetas de crédito de “seguros” no contratados. Desde el área del Consumidor se gestiona la baja y devolución del importe descontado. A la vez, se recomienda a los vecinos revisar en forma mensual los resúmenes de tarjeta.

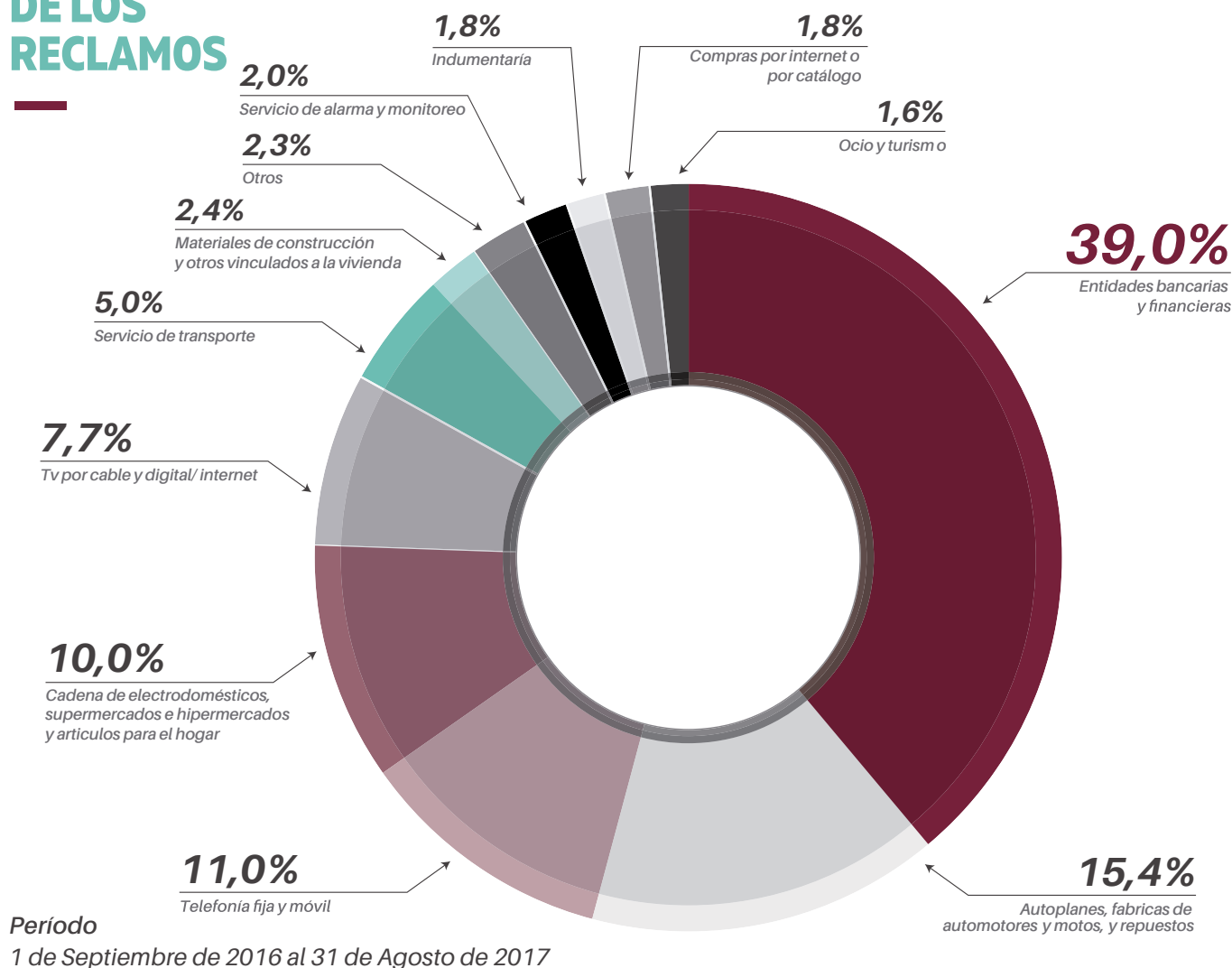
Le sigue en clasificación de denuncias los ‘autoplanes, fábricas de automotores, motos y repuestos’ (15%). Se trata de demoras en entregas, devolución del dinero cuando termina el plan y otras irregularidades. El área atiende muchos pedidos de asesoramiento.

Los reclamos de ‘telefonía móvil y fija’ (11%) obedecen mayormente a mala prestación del servicio, sobrefacturación y dificultades para dar de baja el servicio. El ítem de reclamos por compras en ‘hipermercados, cadenas de electrodomésticos, supermercados, y artículos para el hogar’ (10%) en términos generales obedecen a incumplimientos de garantías, mala calidad de alimentos, artículos con deficiencias.

La ‘televisión por cable, satelital e internet’ generaron actuaciones (8%) que representa un leve incremento con respecto al año anterior. Se registraron denuncias por dificultades al momento de tramitar la baja del servicio, incumplimiento defectuoso del mismo; incorporación de promociones pactadas telefónicamente con resultados desfavorable para el usuario; reclamos de deudas ya canceladas y mala conectividad, entre otros. El 90 % de los reclamos se resuelve en audiencias.

La estadística de denuncias sigue con el servicio de transporte (5%); indumentaria (2%); servicio de alarmas y monitoreo (2%); compras por internet o por catálogo (2%); materiales de construcción y otros vinculados a la vivienda (2%); ocio y turismo (2%) y otros (2%).

CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DE LOS RECLAMOS



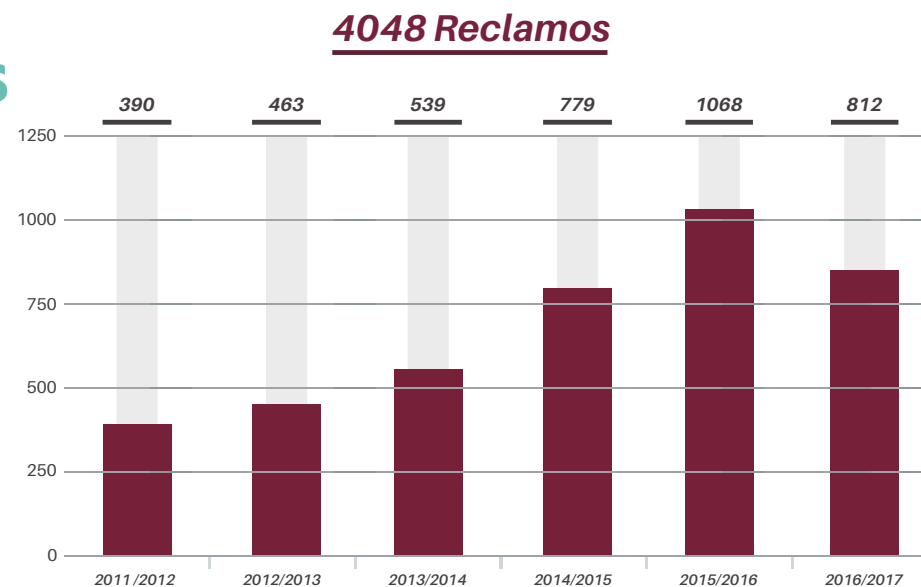
• EVOLUCIÓN

En el período 2011-2012 la Defensoría realizó 390 actuaciones; del 2012-2013 creció hasta 463 reclamos; del 2013-2014 llegó a 539 actuaciones; del 2014-2015 alcanzó las 779 denuncias; del 2015-2016 trepó a 1068 actuaciones y del 2016-2017 bajó a 812 reclamos.

En cuanto a resultados de reclamos desde el 2011 al 2017, con un total de 4048 actuaciones, el 60% logró acuerdo en audiencia de conciliación, el 25% fue derivado a la delegación provincial y el 15% son expedientes aún en curso.

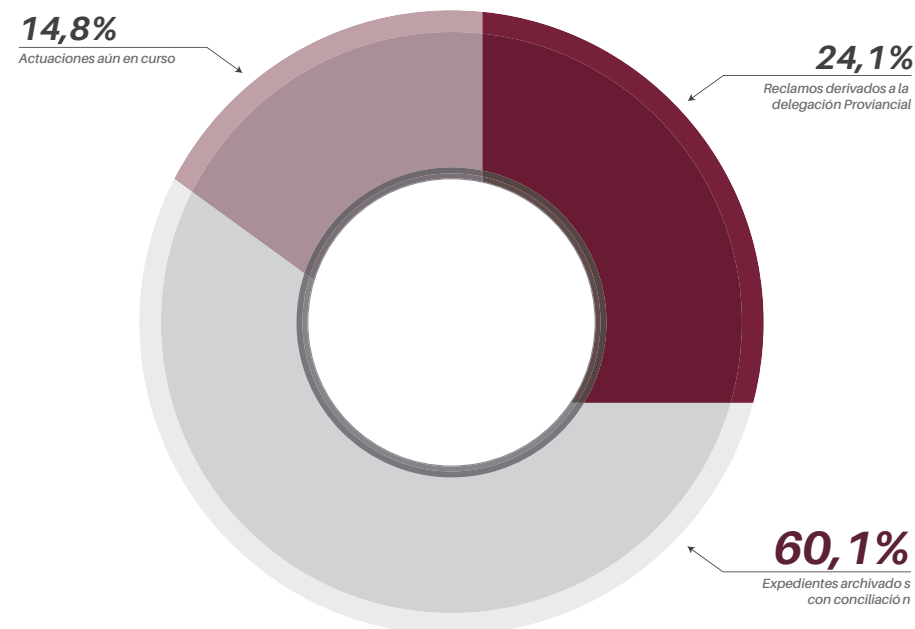
COMPARATIVA DE ACTUACIONES POR PERÍODO

Período
2011 - 2017



GESTIÓN DE LOS RECLAMOS

Período
2011 - 2017



7

ORIENTACIÓN
LEGAL

IN-
FOR-
ME-
A-
NUA-
L

2016-2017



ORIENTACIÓN LEGAL

✓ Es el servicio con mayor demanda de los vecinos

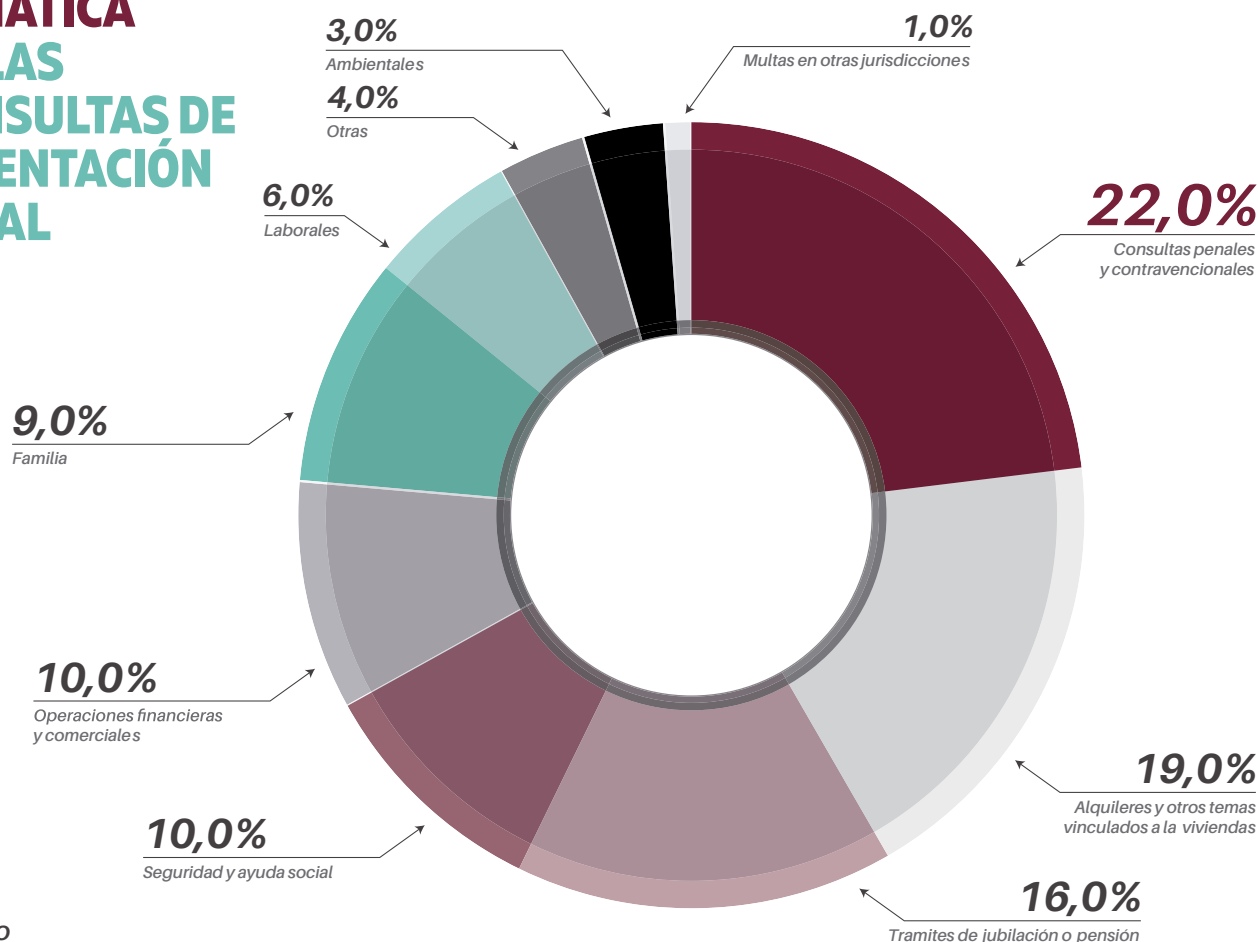
• ORIENTACIÓN LEGAL TIENE EL 46 % DE LAS ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El servicio de Orientación Legal de la Defensoría del Pueblo generó 1914 actuaciones el último año, cifra que representa el 46 % de todas las actividades del organismo. De este modo, el servicio sigue en primer lugar en la demanda de los vecinos. Comprende asesoramiento sobre temas diversos; alquiler; aumentos desmedidos de servicios; gestiones de jubilaciones y pensiones; multas en otras jurisdicciones; operaciones financieras; laborales; temas de familia, entre otros. El servicio creció un 4% con respecto al año anterior.

La información estadística abarca el período que va desde el 31 de agosto de 2016 al 1° de septiembre de 2017. En ese lapso la Defensoría realizó 4132 actuaciones.

El servicio comprende en este período 10 áreas temáticas de reclamos y pedido de asesoramiento. En primer término se ubican **las consultas penales y contravencionales (22%)**, que incluye multas de tránsito y por estacionamiento, acarreo de vehículos, intimaciones por deudas contravencionales. Respecto de cuestiones penales las consultas son por conflictos judiciales a raíz de compra venta de vehículos; intimaciones por juicios ejecutivos; juicios en trámites con demora; accidentes de tránsito.

CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DE LAS CONSULTAS DE ORIENTACIÓN LEGAL



Período
1 de Septiembre de 2016 al 31 de Agosto de 2017



Sigue en la clasificación las consultas agrupadas en el apartado **Alquileres, tierra y otros temas vinculados a la vivienda (19% del total)**. Se trata de asesoramiento por aumento de precios de alquileres; demora en la devolución de depósitos; condiciones edilicias de inmuebles. Los vecinos pidieron asesoramiento sobre contratos de alquileres en curso y dificultades que afrontan a diario en su condición de inquilinos o locadores particulares. Otros temas del ítem son la regularización de lotes, la escrituración de viviendas o terrenos, la usurpación de propiedades inmuebles.

Desde el 3 de marzo de este año atienden los martes y jueves en la sede central de la Defensoría representantes de la Unión de Inquilinos Neuquinos. A través de un convenio, que firmaron Ricardo Riva y Pamela Gaita (UIN), se asesora a los vecinos sobre derechos que surgen de la relación entre locadores y locatarios.

Los Trámites de Jubilación o Pensión (16 %) son mayormente orientaciones a vecinos sobre cómo iniciar las gestiones; asesoramientos respecto de liquidaciones del ANSES y de la suspensión de cobro de pensiones por motivos desconocidos. También consulta por demoras en el cobro de las jubilaciones y los trámites de jubilación "en observación" por parte del organismo nacional.

Las consultas por **Operaciones Financieras, Bancarias y Comerciales (10%)** en su mayoría son atendidas por el Área de Defensa de Consumidores y usuarios (ver aparte). Las consultas frecuentes son por cobro de deudas de tarjetas de crédito, préstamos de dinero, cobros irregulares o excesivos por parte de

entidades bancarias y comerciales, o intimaciones de pago por parte de empresas prestatarias de servicios públicos. También pedidos de asesoramiento por planes de ahorro de automóviles, operaciones de compra-venta y transferencia de vehículos.

El servicio de **Seguridad y Ayuda Social (10%)** creció más del doble el último año. Se trata de consultas de trámites para obtener o cobrar planes sociales, asignaciones universales, ayudas para afrontar los costos de alquiler, pensiones por discapacidad o inconvenientes para acceder

a alguno de esos beneficios. En muchos casos, desde el área se realizaron las gestiones y contactos con los organismos competentes para garantizar que las personas tengan una correcta e inmediata atención. De esta manera, se acompañó a los vecinos en trámites ante el ANSES, la Jucaid, Desarrollo Social provincial o nacional, ente otros organismos.

Los temas de **Familia (9%)** fueron motivos de consulta por diversos conflictos como divorcios o separaciones, cuotas alimentarias, regímenes de visitas, responsabilidad parental sobre visita, tenencia

o guarda de los hijos. También sobre asesoramiento de trámites que deben hacerse para comprobar una filiación y sucesiones.

Las consultas **Laborales (7%)** fueron pedidos de asesoramiento y orientación por demoras en fallos de juicios, regularización de trabajadores, despidos, indemnizaciones, problemas e inconvenientes con empleadores, entre otros.

La clasificación cierra con consultas de **temas ambientales (3%)**; multas en otras jurisdicciones (1%) y otros (4%).

8

NORMAS
FUNDANTES

IN-
FOR-
ME-
A-
NUA-
L

2016-2017



www.diplo.edu.ar

TOMÁS en las Bardas una Cuenca de la Estepa NE UQUER

NORMAS FUNDANTES

✓ CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL

• DEFENSORÍA DEL PUEBLO

> **ARTÍCULO 97°** Créase la Defensoría del Pueblo, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su función será defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad tutelados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y por esta Carta Orgánica, ante hechos, actos u omisiones sobre los que recaiga competencia municipal.

> **ARTÍCULO 98°** Regirán para el Defensor del Pueblo los mismos requisitos, inhabilidades e incompatibilidades que para ser intendente municipal. Tendrá dedicación exclusiva, compatible sólo con la docencia. No podrá ser removido sino por las causales y el procedimiento del juicio político. Será designado por el Concejo Deliberante con el voto de la mayoría absoluta del Cuerpo, previo llamado público y abierto de postulantes, en función de antecedentes, méritos y calidades morales y cívicas.

Durará seis (6) años en la función y podrá ser redesignado.

Informará con la periodicidad que considere conveniente a la comunidad y al Concejo Deliberante sobre sus gestiones y los resultados de las mismas. Rendirá anualmente un informe al Concejo Deliberante, que se dará a publicidad.

> **ARTÍCULO 99°** Por ordenanza se reglamentarán sus funciones, deberes, atribuciones y procedimiento; se aplicarán los principios de informalismo, gratuidad, impulso de oficio, sumariedad y accesibilidad.

El presupuesto municipal asegurará a la Defensoría del Pueblo el equipamiento, los recursos y el personal necesario para el cumplimiento de sus funciones.

> **ARTÍCULO 100°** Las autoridades y funcionarios municipales estarán obligados a prestar colaboración y rendir los informes que el defensor del Pueblo les requiera, sin que pueda negársele el acceso a expedientes, archivos o medio de información alguno. La autoridad o funcionario que no cumpla estas obligaciones comete falta grave.

✓ Ordenanza n° 8316/98 y modificatoria (ordenanza n° 8722/99)

• VISTO:

El Expediente N° 058-B-96 y la necesidad de instrumentar la institución del Defensor del Pueblo creado por la Carta Orgánica Municipal; y

CONSIDERANDO:

› Que el “Proveedor de Justicia”, “Defensor Cívico”, “Comisionado Parlamentario” o Defensor del Pueblo, cuenta con gran prestigio y antecedentes, tanto en el derecho comparado como en el derecho positivo nacional.

› Que la misión de éste es la defensa y protección de los derechos, garantías e intereses tutelados en esta ordenanza y su accionar ante actos u omisiones de la Administración Pública Municipal.

› Que la Defensoría del Pueblo posee independencia, informalidad en los procedimientos, amplitud de poderes de investigación y obligación de informar al Cuerpo Deliberativo de su gestión anual.

› Que la actividad del Defensor no se limita sólo al control de la gestión de la administración pública, sino que se hace extensiva al control del ejercicio de las funciones de los entes que prestan servicios públicos municipales.

› Que ante las investigaciones que el Defensor del Pueblo lleve adelante las autoridades y funcionarios municipales estarán obligados a prestar colaboración y rendir los informes que éste les requiera.

› Que el Defensor del Pueblo recepciona toda denuncia o queja de personas físicas o jurídicas que consideren afectados sus derechos o intereses.

› Que el Defensor del Pueblo procede de oficio, por denuncia del damnificado o de terceros. Las quejas podrán ser hechas por escrito, firmadas por el interesado o a ruego si no supiese hacerlo.

› Que las actuaciones del Defensor del Pueblo son públicas y están libradas al acceso de los particulares, conforme a la reglamentación que la Defensoría dicte.

› Que con la sanción de la presente ordenanza sé esta proveyendo a los vecinos de la ciudad de una importante herramienta de control de gestión independiente y por otra parte estamos creando un ámbito de resguardo de los derechos e intereses que se consideren lesionados.

› Que por la presente ordenanza se está dando cumplimiento a lo prescripto por los Artículos 97°, 98°, 99° y 100° en concordancia de la Carta Orgánica Municipal.

› Que la Comisión Interna de Legislación General, Poderes, Peticiones y Reglamento, en su Despacho N° 101/98 dictamina aprobar el proyecto de Ordenanza que se adjunta, siendo aprobado por unanimidad en la Sesión Ordinaria N° 31/98, celebrada por el Cuerpo el 2 de octubre del corriente año.

Por ello y en virtud a lo establecido en el Artículo 67°, inciso 1) de la Carta Orgánica Municipal,

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN Sanciona la siguiente ordenanza

• CAPÍTULO I:

DISPOSICIONES GENERALES

› **ARTÍCULO 1°: AMBITO DE APLICACIÓN:** La organización, funciones, deberes, atribuciones, procedimiento y situación institucional del Defensor del Pueblo, se rigen por las disposiciones contenidas en los Artículos 97°, 98°, 99° y 100° de la Carta Orgánica Municipal y la presente ordenanza.

> **ARTÍCULO 2°: DESIGNACIÓN:** La designación del Defensor del Pueblo se hará a propuesta de una Comisión Especial nombrada por el Concejo Deliberante donde estarán representados todos los Bloques Políticos del Cuerpo, respetando la proporcionalidad de la conformación del mismo. La votación en el Concejo será nominal y no se autorizarán abstenciones.

> **ARTÍCULO 3°: JURAMENTO:** El Defensor del Pueblo prestará juramento ante el Concejo Deliberante, reunido en sesión especial, a desempeñar debidamente el cargo y de obrar en todo de conformidad con lo que prescriben la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y la Carta Orgánica Municipal. Asumirá el cargo el día designado por el Concejo Deliberante.

> **ARTÍCULO 4°: PROHIBICIONES:** El Defensor del Pueblo deberá abstenerse de realizar cualquier tipo de actividad política o gremial.

> **ARTÍCULO 5°: INCOMPATIBILIDAD FUNCIONAL:** Dentro de los diez (10) días posteriores a su nombramiento y siempre antes de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo deberá cesar en toda situación de incompatibilidad en que se encuentre. De no hacerlo, se entenderá que no aceptó la designación.

> **ARTÍCULO 6°: CESACIÓN DE FUNCIONES:** El Defensor del Pueblo cesará en sus funciones por alguna de las siguientes causales:

6.A. Renuncia;

6.B. Cumplimiento del plazo de su mandato;

6.C. Muerte o incapacidad permanente sobreviniente que imposibilite el normal desempeño de sus funciones;

6.D. Remoción por las causales establecidas en el artículo 161° de la Carta Orgánica Municipal mediante el procedimiento de Juicio Político.

Producida la vacancia por cualquier causa, el Concejo Deliberante procederá de inmediato a designar al sucesor en la forma prevista en el artículo 98° de la Carta Orgánica Municipal y 2 de la presente Ordenanza.

• CAPÍTULO II

FUNCIONES, COMPETENCIA, ATRIBUCIONES

> **ARTÍCULO 7°: FUNCIONES:** El Defensor del Pueblo tendrá las siguientes funciones que ejercerá por denuncia o de oficio en los casos que corresponda:

7.A. La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Municipal y sus agentes, que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquellos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.

7.B. La defensa en juicio de los derechos difusos o colectivos cuya protección sea competencia de la Municipalidad de Neuquén.

7.C. La supervisión del funcionamiento de la Administración Pública Municipal y de los organismos prestadores de servicios públicos, otorgando especial atención a la eficiencia con que se alcanzan los resultados propuestos en cada caso, analizando las fallas, dificultades y obstáculos que impiden o entorpecen la cabal satisfacción de los derechos e intereses de los usuarios y administrados.

Los concejales podrán receptar las quejas de los interesados de las cuales darán traslado en forma inmediata al Defensor del Pueblo.

> **ARTÍCULO 8°: ÁMBITO DE COMPETENCIA:** A los efectos de la presente ordenanza entiéndase por Administración Pública Municipal a la administración centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, Empresas del Estado, Sociedades del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades de participación estatal mayoritaria y todo otro organismo del Estado Municipal cualquiera fuese su naturaleza jurídica, denominación, Ordenanza especial que pudiera regirlo, o lugar donde preste sus servicios. Quedan asimismo comprendidas dentro de las competencias de la Defensoría del Pueblo las personas jurídicas públicas no estatales en cuanto ejerzan prerrogativas públicas, y las privadas prestadoras de servicios públicos. En éste último caso y sin perjuicio de las restantes facultades establecidas por esta Ordenanza, el Defensor del Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes al ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

> **ARTÍCULO 9°:** *ATRIBUCIONES:* A efectos de cumplir con sus funciones, el Defensor del Pueblo tiene las siguientes facultades:

9.A. Requerir, para ser cumplimentado dentro de los diez (10) días de recibido el pedido, las informaciones y colaboraciones que juzgue necesarias y la remisión de las respectivas actuaciones o expedientes o sus copias certificadas. Este término será reducido o ampliado por el Defensor del Pueblo cuando las circunstancias del caso lo exijan. El incumplimiento implicará falta grave del o de los funcionarios responsables.

9.B. Ser recibido en cualquier dependencia de la administración pública o dependiente de la misma, para comprobar los datos que quisiere verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes, y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.

9.C. Realizar inspecciones y pericias sobre libros, expedientes, documentos, y toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación.

9.D. Solicitar los informes y el envío de la documentación o sus copias certificadas a las entidades públicas o privadas a fin de favorecer el curso de las investigaciones.

9.E. Solicitar la comparecencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciadores y de cualquier particular, funcionario o agente estatal, que puedan proporcionar información sobre los hechos que se investiguen.

9.F. Para la investigación de uno o varios casos determinados, solicitar a la Presidencia del Concejo Deliberante o al Intendente Municipal, el concurso de empleados y funcionarios de dichos poderes.

9.G. Fijar plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias.

9.H. Delegar el ejercicio de sus atribuciones en el Adjunto.

• **CAPÍTULO III** **PROCEDIMIENTO**

> **ARTÍCULO 10°:** *PRINCIPIOS:* Las actuaciones del Defensor del Pueblo se sujetan a los principios establecidos en el artículo 99° última parte de la Carta Orgánica Municipal.

> **ARTÍCULO 11°:** *LEGITIMACIÓN ACTIVA:* Podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para solicitar su intervención en cualquier asunto, toda persona física o jurídica que considere afectados sus derechos o intereses en cualquier forma que sea, sin discriminación de ninguna naturaleza. No constituirá impedimento para ello la nacionalidad, la residencia, ni tener relación de dependencia con la Municipalidad.

Los concejales individualmente y las comisiones permanentes o especiales del Concejo Deliberante podrán solicitar la intervención del Defensor en todas las cuestiones atribuidas a su competencia.

> **ARTÍCULO 12°:** *FORMALIDADES:* El Defensor del Pueblo procederá de oficio, por denuncia del damnificado o de terceros. Las quejas podrán ser hechas por escrito, firmadas por el interesado, o a ruego si no supiese hacerlo, con indicación de su nombre, apellido y domicilio. Podrán asimismo efectuarse en forma oral, en cuyo caso el funcionario que la reciba labrará un acta de la misma.

Las actuaciones del Defensor del Pueblo son públicas y están libradas al acceso de los particulares, conforme a la reglamentación que la Defensoría dicte. También podrá, el Defensor disponer el secreto de sus investigaciones para mejor resguardo de su marcha o en defensa de intereses públicos.

> **ARTÍCULO 13°:** *INCOMPETENCIA - ATRIBUCIONES:* Si el objeto de la queja o denuncia estuviere fuera de la competencia del Defensor del Pueblo, éste estará facultado para derivarla a la autoridad competente, informando de tal circunstancia al interesado.

> **ARTÍCULO 14°:** *RECHAZO DE LA QUEJA:* El Defensor del Pueblo podrá rechazar la denuncia o queja en los siguientes casos:

14.A. Cuando advierta mala fe, carencia o trivialidad de fundamentos o que el asunto no fuera de su competencia.

14.B. Cuando haya transcurrido más de un (1) año calendario desde que el hecho, acto u omisión que motivara la queja o denuncia, se hubiere producido o hubiere tomado conocimiento el interesado o desde que los efectos hubieren empezado a producirse cuando se trate de actos que establezcan plazos para su entrada en vigencia.

14.C. Cuando respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial. Si iniciada la actuación del Defensor, se interpusiera por personas interesadas recurso administrativo o acción judicial, el Defensor suspenderá su intervención.

14.D. Cuando las denuncias sean anónimas.

14.E. Ninguno de los supuestos previstos en los incisos precedentes impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En los casos de los incisos 14A, 14B, 14C, 14E, se notificará al interesado la resolución adoptada.

> **ARTÍCULO 15°: REGISTRO DE LAS QUEJAS:** El Defensor del Pueblo registrará y acusará recibo de quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En éste último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que, a su entender hubiese alguna. Sin perjuicio de lo que aquí establecido el interesado puede utilizar los remedios que considere más pertinentes.

> **ARTÍCULO 16°: INFORMES ESPECIALES:** Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 100° de la Carta Orgánica Municipal y cuando justificadas razones lo requieran, la persistencia de una actitud entorpecedora de la labor de investigación del Defensor del Pueblo por parte de cualquier organismo, funcionario, directivo o persona que preste servicios en la Administración Pública Municipal, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en su informe anual.

> **ARTÍCULO 17°: DENUNCIAS PENALES:** Cuando el Defensor del Pueblo, en razón del ejercicio de las funciones propias a su cargo, tenga conocimiento de hechos presumiblemente delictivos de acción pública, deberá comunicarlo al juez competente.

> **ARTÍCULO 18°: SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:** El Defensor del Pueblo no será competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas. Sin perjuicio de ello, podrá sugerir la modificación de los criterios para su producción. Dichas sugerencias y/o recomendaciones no serán vinculantes.

> **ARTÍCULO 19°: MODIFICACIÓN DE NORMAS:** Si el Defensor del Pueblo, como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Órgano respectivo, la modificación de la misma.

> **ARTÍCULO 20°: COMPORTAMIENTOS SISTEMÁTICOS:** Cuando el Defensor del Pueblo entienda que determinados comportamientos denoten una falla sistemática y general de la Administración Pública, puede sugerir al Órgano Legislativo y a ésta, la modificación de la misma.

> **ARTÍCULO 21°: PLAZO PARA CONTESTACIÓN DE RECOMENDACIONES:** El Defensor del Pueblo podrá formular con motivo de sus investigaciones, advertencias, recomendaciones, recordatorias de sus deberes legales y funcionales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos los responsables estarán obligados a responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días.

> **ARTÍCULO 22°: INFORMACIÓN A SUPERIORES JERÁRQUICOS:** Si formuladas las recomendaciones, dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada a ésta o no informara al Defensor del Pueblo de las razones que estime para no adoptarlas, éste podrá poner en conocimiento de la Secretaria del área o de la máxima autoridad del organismo involucrado, los antecedentes del asunto y las recomendaciones sugeridas, quedando a cargo de estos funcionarios la obligación del artículo anterior.

> **ARTÍCULO 23°:** *INFORMACIÓN AL CONCEJO DELIBERANTE:* Si tampoco así se obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución, ésta no se ha conseguido.

> **ARTÍCULO 24°:** *COMUNICACIÓN AL INTERESADO:* El Defensor del Pueblo comunicará al interesado el resultado de sus investigaciones y gestiones, así como la respuesta que hubiese dado el organismo o funcionario implicado. Asimismo, comunicará el resultado de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado las mismas.-

> **ARTÍCULO 25°:** *INFORME ANUAL:* El Defensor del Pueblo dará cuenta anualmente al Concejo Deliberante, de la labor realizada en un informe que presentará antes del treinta -30- de Noviembre de cada año. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen, podrá presentar un informe especial.

> **ARTÍCULO 26°:** *CONTENIDO DEL INFORME ANUAL:* El Defensor del Pueblo, en su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas con especificación de sus sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración Pública Municipal.

En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigado.

En el informe anual también podrá proponer al Concejo Deliberante las modificaciones a la presente ordenanza que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

El Defensor del Pueblo deberá exponer oralmente un resumen de su informe ante el Órgano Legislativo reunido en sesión especial. Una copia del informe producido será enviada para conocimiento al Órgano Ejecutivo.

• CAPÍTULO IV ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

> **ARTÍCULO 27°:** *ADJUNTO:* El Defensor del Pueblo estará auxiliado por un Adjunto, en el que podrá delegar funciones y que le sustituirá en el ejercicio de las mismas en los supuestos de ausencia, inhabilidad temporal o vacancia. La designación del adjunto se hará por el Concejo Deliberante a propuesta del Defensor del Pueblo. La remoción será dispuesta por el Concejo Deliberante, previo dictamen de una Comisión Especial resultante de sumario administrativo. El Adjunto tendrá una remuneración igual al ochenta por ciento (80%) de la que corresponde al Defensor.

> **ARTÍCULO 28°:** *ORGANIZACIÓN INTERNA:* Dentro de los treinta (30) días de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo propondrá al Concejo Deliberante, conforme a pautas presupuestarias previstas por este Órgano, la estructura orgánica y administrativa de la Defensoría.-

Los funcionarios políticos auxiliares de la Defensoría serán designados y removidos por el Defensor del Pueblo. Aquellos que sean designados para ocupar un cargo de conducción y que provengan de la Planta Permanente del Concejo Deliberante o del Órgano Ejecutivo Municipal, se les reservará en el organismo de origen, el cargo presupuestario de Planta Permanente que ocupaban con anterioridad a su nombramiento en la Defensoría del Pueblo, computándose a todos los efectos el tiempo transcurrido en esta situación.-

El resto del personal a designar para cumplir tareas auxiliares en la Defensoría del Pueblo, deberá ser seleccionado por concurso. Aquellos provenientes de la Planta Permanente del Concejo Deliberante o del Órgano Ejecutivo Municipal, pasarán a revistar como personal de la Planta Permanente funcional de la Defensoría del Pueblo, computándose a todos sus efectos, los derechos y obligaciones estatutarios adquiridos en el tiempo transcurrido en la situación de revista anterior."

> **ARTÍCULO 29°:** *REGLAMENTO INTERNO:* El Defensor del Pueblo elaborará el Reglamento Interno del Organismo sin otras limitaciones que las establecidas en la Carta Orgánica Municipal y en esta ordenanza.

> **ARTÍCULO 30°:** *PRESUPUESTO:* Antes del 1° de Octubre de cada año, el Defensor del Pueblo elevará al Concejo Deliberante el proyecto de su presupuesto para el año siguiente, para ser tratado en el Presupuesto General de Gastos y Recursos.

· CAPÍTULO V

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

> **ARTÍCULO 31°:** *DESIGNACIÓN DEL PRIMER DEFENSOR DEL PUEBLO:* Dentro de los treinta (30) días de promulgada la presente Ordenanza, el Concejo Deliberante designará la Comisión Especial a efectos de proponer el candidato

a ocupar la Defensoría por el período legal, conforme el procedimiento establecido en el artículo 98° de la Carta Orgánica Municipal.

> **ARTÍCULO 32°:** *ASUNCIÓN:* Una vez designado, conforme a lo previsto en la presente ordenanza, el Defensor del Pueblo asumirá el cargo dentro de los treinta-30-días de su designación.

> **ARTÍCULO 33°:** *COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.-*

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN; A LOS DOS (02) DIAS DEL MES DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO. (Expediente N° 058-B-96).-

✓ Ordenanza n° 8636/99

• VISTO:

El Artículo 97° y 99° de la Carta Orgánica Municipal; y

CONSIDERANDO:

› Que el artículo 97° de la Carta Orgánica Municipal dispone la plena autonomía funcional de la Defensoría del Pueblo, la que deberá cumplir sin recibir instrucciones de ninguna autoridad.

› Que por su parte, el artículo 99°, 2° párrafo de la Carta Orgánica Municipal dispone que el Presupuesto Municipal asegurará a la Defensoría del Pueblo el equipamiento, los recursos y el personal necesario para el cumplimiento de sus fines.

› Que en virtud de ello, y a fin de preservar la independencia de criterio de este Órgano de Control, se debe establecer un mecanismo de transferencia automática y periódica de los fondos que integran la partida presupuestaria de la Defensoría del Pueblo, generándose los medios y procedimientos necesarios para efectuar autónomamente todos los aspectos que hacen a la administración de ese Órgano de Control creado por la Carta Fundacional.

› Que en la elaboración de este sistema se ha tenido especial cuidado en no afectar los principios de unidad y universalidad, tanto de la caja como del presupuesto municipal.

› Que el sistema a implementar debe garantizar el desenvolvimiento pleno de las potestades de la Defensoría del Pueblo, con los requerimientos de una administración financiera eficiente.

› Que la Comisión Interna de Hacienda, Presupuesto y Cuentas; emitió su Despacho N° 102/99 dictaminando aprobar el proyecto de ordenanza que luce de fojas 3 a 5; el cual fue aprobado en general y en particular con siete (7) votos afirmativos y cuatro (4) votos negativos; en la Sesión Ordinaria N° 25/99; celebrada por el Cuerpo el 13 de agosto del corriente año.

Por ello y en virtud a lo establecido en el Artículo 67°, inciso 1) de la Carta Orgánica Municipal,

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

Sanciona la siguiente ordenanza

> **ARTÍCULO 1°):** IMPLEMENTASE la autonomía presupuestaria de la Defensoría del Pueblo, la que consistirá en la disposición y ejecución de su partida aprobada en el presupuesto municipal.

> **ARTÍCULO 2°):** Los recursos asignados por el Presupuesto General de la de Neuquén a la Defensoría del Pueblo serán transferidos desde el Órgano Ejecutivo Municipal a la cuenta específica que se abrirá a esos efectos.

Las transferencias deberán respetar los siguientes principios:

a) Deberán garantizarse los fondos para el pago de haberes del personal en idéntica fecha que el Órgano Ejecutivo Municipal.

b) Las transferencias mensuales, sin computar las destinadas a la partida personal, serán iguales a un duodécimo del presupuesto en vigencia para la Defensoría del Pueblo, salvo los supuestos contemplados en el artículo 3° de la presente.

> **ARTÍCULO 3°):** El monto total de la partida presupuestaria asignada a la Defensoría del Pueblo, podrá transferirse a ésta mediante un patrón diferente al establecido en el artículo 2° inciso b), cuando las circunstancias lo justifiquen, reprogramándose y/o modificándose el flujo de transferencias, previo acuerdo entre el Órgano Ejecutivo Municipal y la Defensoría del Pueblo.

> **ARTÍCULO 4°):** A los fines de la presente ordenanza, el Defensor queda facultado para la apertura de las cuentas necesarias a nombre de la Defensoría del Pueblo, en el Banco de la Provincia del Neuquén u otra entidad oficial.

> **ARTÍCULO 5°):** La Defensoría del Pueblo aplicará los regímenes de administración financiera y patrimonial y de contrataciones establecidos para los Órganos Ejecutivo y Deliberativo.

> **ARTÍCULO 6°):** El personal de la Defensoría del Pueblo se regirá por el Estatuto y Escalafón del Personal Municipal y su correspondiente régimen de remuneraciones.

> **ARTÍCULO 7°):** Las disposiciones de la presente ordenanza deberán estar totalmente implementadas en un plazo que no podrá superar el 31 de diciembre de 1999.

> **ARTÍCULO 8°):** Hasta tanto se implementen totalmente las disposiciones de la presente, la Defensoría del Pueblo podrá solicitar al Órgano Ejecutivo, dentro de los alcances del artículo 2°:

a) Que por las áreas administrativas competentes se realicen las compras y contrataciones necesarias, liquidación de haberes, etc. con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría.

b) El pago con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría de aquellas contrataciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, siendo el Defensor del Pueblo responsable por la legitimidad y legalidad de las mismas.

> **ARTÍCULO 9°):** COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN; A LOS TRECE (13) DIAS DEL MES DE AGOSTO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE. (Expediente N° CD 026-T-99).

IN— FOR —ME A— NUA —L

2016-2017

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN
cerca de la gente!



Propiedad:

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Sargento Cabral 36, Neuquén.

Teléfonos: 449-1200 int. 4600 / 4422251 / 4483747

defensor@defensorianqn.org

www.defensorianqn.org

Redacción:

Lic. Antonio Arias

Lic. Evangelina Zingoni