

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

Informe
Informe
Anual
2017-2018





Sedes de la Defensoría del Pueblo 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.

Atención para Adultos Mayores

Adultos Mayores de San Lorenzo

La Laguna Asociación Civil

Cayasta y Matheu

4° Jueves del mes de 9 a 14 hs

>> Arte de tapa

Escalando el infinito

(técnica mixta, año 2008)



La obra pertenece a **Daniela Pennese**, 36 años, neuquina, egresada en 2005 del Instituto Nacional Superior de las Artes de General Roca. Ha realizado muestras alrededor de todos estos años, siempre en búsqueda de nuevos temas o ideas, en renovación de imagen y técnicas, apostando siempre desde la expresión subjetiva y el sentido emotivo de una obra de arte.

>> Equipo de trabajo

Defensor del Pueblo
Dr. Ricardo Ariel RIVA

Defensor Adjunto
Dr. Néstor Mario ARCE LÓPEZ

Secretaría Privada
Eda Liliana BARBOSA (*Adscripción*)

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 DÍAZ
Cr. Omar LOPINI
Lizzi DESPÓS
Jessica SOTO SÁNCHEZ

Gestión de Conflictos
MEDIACIÓN
Lic. Miguel NÚÑEZ
Claudia RODRIGUEZ
Gabriela OTAÑO

Martín CHAVES
Alberto OLIART (*Adscripción*)

CONCILIACIÓN
Dra. María Inés CARMELE
Dra. Laura WOHL
Dra. Verónica VELEZ
Cristina LUQUEZ
Evangelina MUÑOZ

Administración, Mesa de Entradas y Despacho
Germán VERUSSA
Silvia MARTINEZ
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

Práctica rentada
Lef NAHUEL (*área Legal*)

Prácticas profesionales no rentada
Franco VÁZQUEZ (*área Legal*)
Ángela RAMIREZ (*área Legal*)



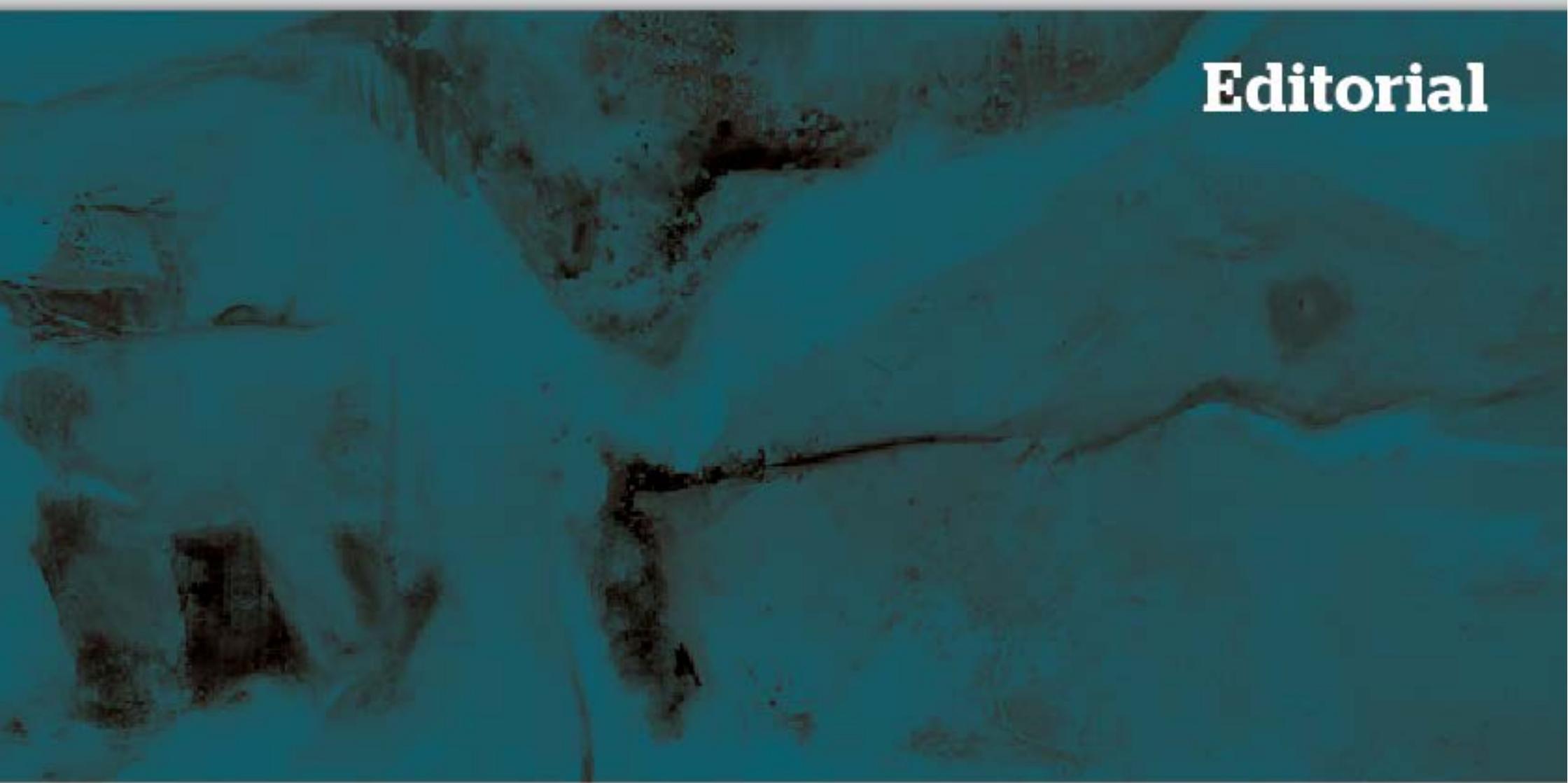
Índice

00/	2	Datos de contacto / Sedes barriales
	3	Arte de tapa
	4	Equipo de trabajo
01/	6	Editorial
02/	10	Información estadística general
03/	15	Actividades institucionales
	16	Convenios y actividades interinstitucionales
	22	Jornadas, charlas y exposiciones en mediación
	29	Acciones de Asociaciones de Defensores del Pueblo
	31	La defensoría del Pueblo en los barrios
	32	Otras actividades
04/	34	Quejas y reclamos
	36	Derechos Humanos
	38	Servicios Públicos
	41	Ambiente y urbanismo
	57	Multas y tributos
	59	Obras públicas
	60	Administración municipal
	61	Comercio
05/	62	Mediación
	65	Mediaciones Interinstitucionales
	67	Mediación: una forma efectiva de resolver conflictos
	67	Mediaciones en el lugar del conflicto
	68	Mediación en el ámbito escolar y otras instituciones
	70	Cemajur Internacional
06/	71	Defensa de consumidores y usuarios
07/	79	Orientación legal
08/	82	Normas fundantes

**Informe
Anual
2017-2018**

01

Editorial



Estrategias para mejorar la convivencia

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

Desde que estoy a cargo de la Defensoría trabajamos bajo la premisa de defender los derechos humanos, según lo establecen las constituciones Nacional, Provincial y la Carta Orgánica Municipal. Cada vecino que abre la puerta de la Defensoría sabe que recibirá un trato humano como el que todos nos merecemos; que se respetará su voz y la de todos los vecinos y que en el organismo se defiende la necesidad de generar oportunidades para todos.

Y en esa línea de trabajo, seguimos apostando a la capacitación en resolución alternativa de conflictos, con énfasis en niños y adolescentes. Entendemos que **difundir valores de no violencia y respeto al otro, es una forma de mejorar la convivencia y contribuir a una mejor calidad de vida democrática.**

El último año, la Defensoría dictó cursos en 22 escuelas, primarias y secundarias de la provincia en los que participaron 670 alumnos. A la vez, se hizo lo propio en entidades sociales, culturales e instituciones, que comprendió a 450 personas.

Alguien podrá decir que la acción es como volcar una gota en el océano, pero me inclino por pensarla como una conducta ética que persigue la multiplicación de buenas conductas. Salvando distancias y contextos, la Madre Teresa de Calcuta reflexionó sobre su obra solidaria y dijo **“a veces sentimos que lo que hacemos es tan solo una gota en el mar, pero el mar sería menos si le faltara una gota”**.

Los cursos de resolución alternativa de conflictos se dan a través de demanda espontánea. Directivos y docentes lo solicitan, se firma un convenio y luego se establecen días y horarios.

La Defensoría participa en diferentes conflictos sociales que necesitan canalizar su visibilización a través de mecanismos del diálogo y de efectiva respuesta por parte de las autoridades.

En el compromiso de trabajar por la no violencia, en diciembre de 2017 con el obispo de Neuquén, Fernando Croxatto, ayudamos al entendimiento en un conflicto de índole gremial entre el gobierno de la provincia y ATE, luego de momentos de confrontación. También la Defensoría recibió en marzo de este año a integrantes de la comunidad educativa a raíz del prolongado conflicto docente.

También acompañamos a los vecinos en el cumplimiento de la solución a los asentamientos irregulares, mediante la aplicación de la normativa dentro del trato humano, de oportunidades y de respeto. De tal modo se permite que sean escuchados y que se logren acuerdos instrumentados en actas para lograr su cumplimiento.

Por otra parte queremos explicitar nuestra preocupación por la utilización de estas prácticas de resolución de conflictos desde los órganos del poder, que se los desvirtúa y se los utiliza como parte del ordenamiento social y no de una verdadera construcción colectiva. Una suerte de panoptismo social, diría Michel Foucault, cuyo ejercicio genera resistencia.

En este último año la Defensoría realizó 4526 actuaciones, cifra que significa un incremento del 9%. De ese total al discriminar según los sectores de servicios del organismo, se observa que el área de Defensa del Consumidor creció un 16% con 947 intervenciones; Orientación Legal aumentó un 14% con 2.186 actuaciones; Quejas y Reclamos creció un 6% con 434 gestiones y Mediaciones mantuvo las estadísticas del año anterior, con 959 actuaciones.

En materia de recursos con el nuevo proyecto de presupuesto se mantiene la tendencia de reducción del monto asignado a la Defensoría del Pueblo.

Esta suerte de 'castigo' no explícito no afecta a la persona del Defensor, sino a los miles de neuquinos, la mayoría de los sectores más vulnerables de la comunidad, a los que no podemos brindarles las condiciones de atención que se merecen cuando concurren a un lugar público a buscar una solución a sus problemas. Tal situación va en contra del funcionamiento armónico de las instituciones.

Nuestra forma de trabajo ya todos la conocen. Recibimos los reclamos, gestionamos con los organismos que correspondan, se trate de jurisdicción municipal, provincial o entidades privadas. Y si no hay resultados, existe en última instancia la presentación judicial.

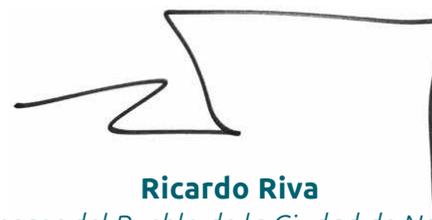
Al respecto, el artículo 97 de la Carta Orgánica Municipal, nuestra Constitución, dice que la Defensoría del Pueblo “actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad”. Esto es un ‘mandato’ que no admite dobleces.

El sistema republicano necesita del funcionamiento equilibrado de los poderes. Y cada poder, a mi entender, debería humanizar sus procedimientos y decisiones, siempre dentro del rol asignado. Las demoras, desconsideraciones, maltratos, casi siempre afectan a los más humildes que concurren con mucho esfuerzo a nuestro organismo.

Queremos destacar que el trabajo de la Defensoría consiste en encontrar esquemas de no violencia. Los problemas existen y hay que trabajar para solucionarlos, pero la preocupación mayor se da cuando hay violencia. También existe violencia verbal cuando algunos funcionarios y dirigentes pretenden descalificar al otro, en lugar de trabajar en conjunto para ser respetuoso de la ley.

Al respecto, los funcionarios juramos sobre la Constitución y las leyes que se dictan en consecuencia. Entonces es muy grave dar señales de incumplimiento de esas normas. Al pueblo se le exige el cumplimiento de la ley y piensen cómo se siente ese pueblo cuando se aplican multas, sanciones, si quienes tienen el deber de cuidarnos son los primeros que lo infringen.

En la Defensoría hemos creado un equipo con la comunidad de Neuquén, donde los vecinos nos ayudan en las presentaciones y las acciones las hacemos en conjunto. El crecimiento del vínculo de la Defensoría con el pueblo de Neuquén es lo más rico e interesante de esta actividad.



Ricardo Riva
Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén

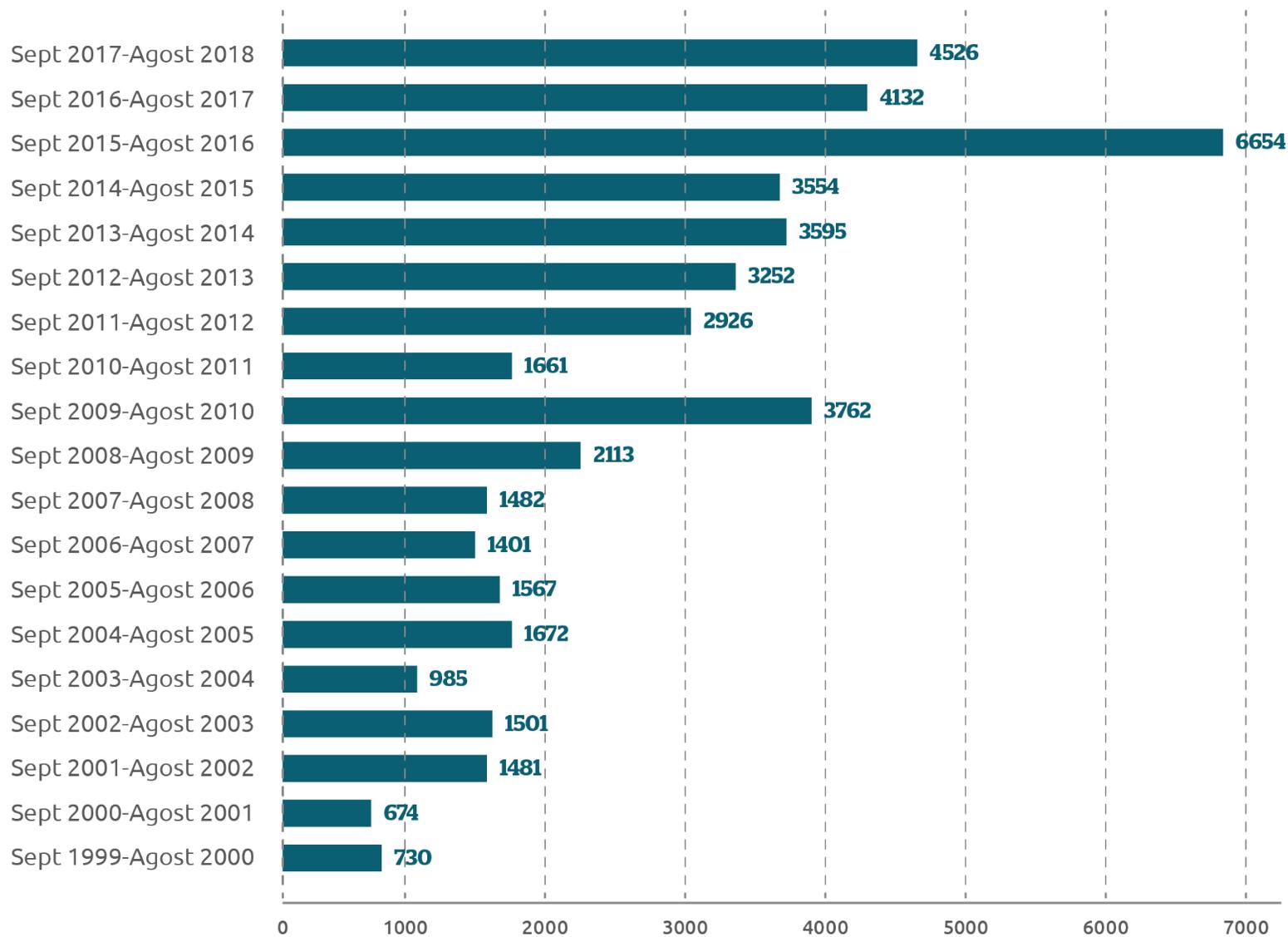
**Informe
Anual
2017-2018**

02

**Información
Estadística
General**

Comparativa histórica de Actuaciones

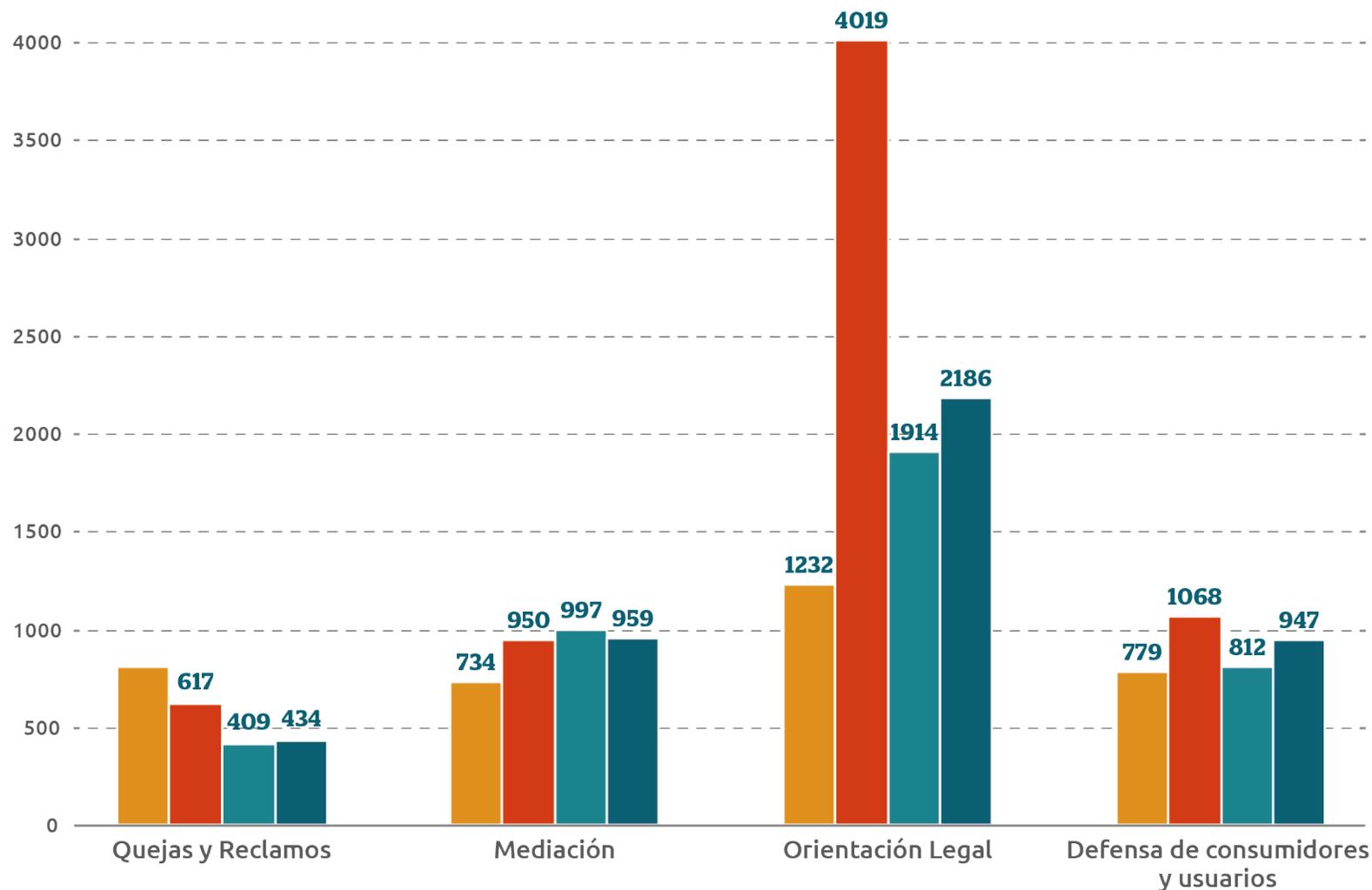
1999-2018



Comparativa por Servicios

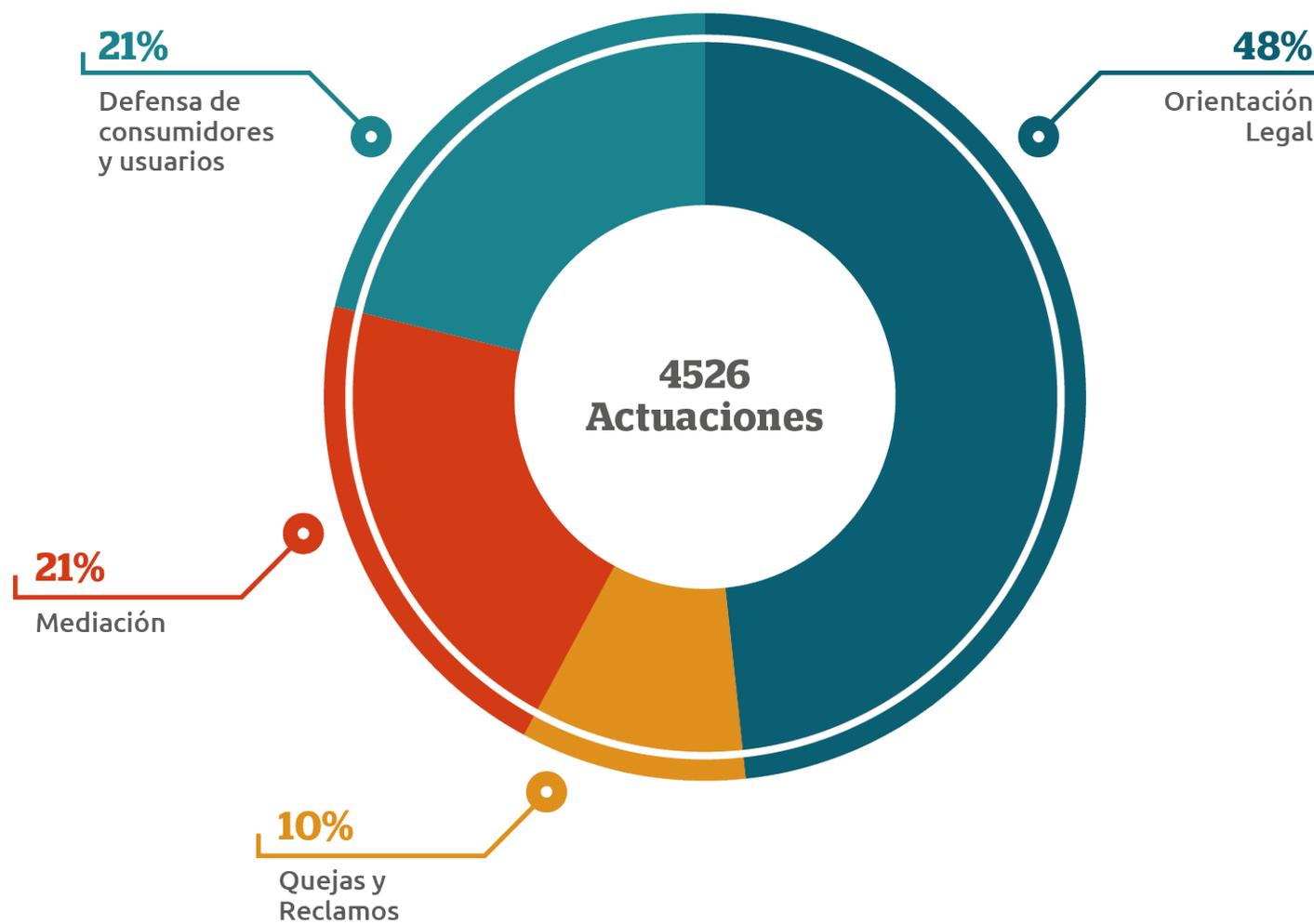
Últimos Períodos

- Sept 2014-Agost 2015
- Sept 2015-Agost 2016
- Sept 2016-Agost 2017
- Sept 2017-Agost 2018



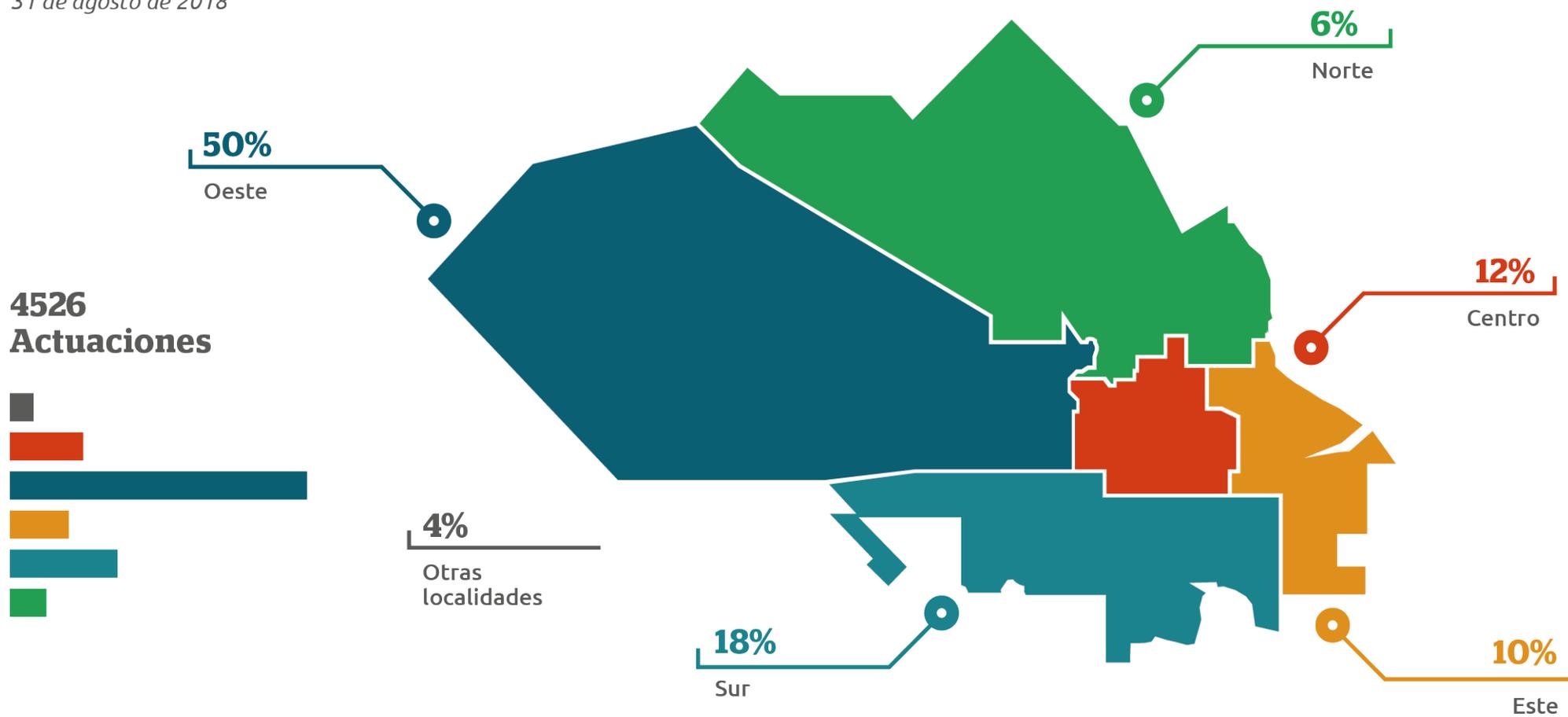
Clasificación por Servicios

1 de septiembre de 2017 al
31 de agosto de 2018



Actuaciones según Zona de Residencia del Presentante

1 de septiembre de 2017 al
31 de agosto de 2018





**Actividades
Institucionales**

>> Actividades Institucionales

Convenios y actividades interinstitucionales

• Acuerdo por el Pluralismo Cultural - 9/09/2017



El defensor del Pueblo participó del tercer encuentro del Acuerdo por el Pluralismo Cultural que se realizó en Zapala. Se trata de una actividad en la que representantes de colectividades y comunidades dan cuenta de las situaciones sociales y burocráticas que los afectan. El encuentro fue organizado por la Pastoral de Migraciones de Neuquén; la dirección provincial de Cultos, la Defensoría del Pueblo y la subsecretaría de Derechos Humanos de la provincia.

• “Responsabilidad Penal Juvenil” - 15/09/2017



El defensor del pueblo participó de un foro-debate sobre “Responsabilidad Penal Juvenil”, invitado especialmente por la subsecretaría de Derechos Humanos de Viedma. Lo hizo junto al director de gestión de conflictos del organismo, Miguel Núñez. El Intendente de la localidad, José Luis Foulkes, realizó el acto de apertura de la jornada, junto al Juez de garantías, Ignacio Gandolfi en representación del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro. La actividad contó con la participación de más de 80 personas interesadas en la temática.

• “Construyendo Cultura de Paz” - 20/09/2017



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva participó de las jornadas denominadas “**Construyendo Cultura de Paz**” realizadas en Santa Fe, preparatorias del XIV Congreso Mundial de Mediación desarrollado en

septiembre de este año. La organización del evento estuvo a cargo de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, a cargo de Raúl Lamberto.

• Seminario “Cuestiones Hidrocarburíferas y Ambientales” - 28/09/2017



El defensor del Pueblo participó del seminario sobre “Cuestiones Hidrocarburíferas y Ambientales” que se desarrolló en Villa La Angostura bajo la organización de la Academia de Intercambio y Estudios Judiciales. Tomaron parte de la actividad jueces y abogados de distintas provincias argentinas, integrantes de tribunales superiores y magistrados de Perú y de Estados Unidos.

• Dirección Nacional de Vialidad Neuquén - 23/10/2017



Trabajadores del 12° Distrito de la Dirección Nacional de Vialidad Neuquén se reunieron con el defensor del Pueblo para solicitar su

acompañamiento en el reclamo que realizaron a partir de la publicación del Decreto N° 794/2017 que modificaría, entre otras cuestiones, sus condiciones laborales. Riva se comprometió a hacer extensivo el pedido de acompañamiento con la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), de modo de promover una declaración en conjunto respecto de la situación planteada. Participaron del encuentro Luis Cuevas, Facundo Cuevas, Natalia Bercovich y Martín Lanaro.

• **Red en Defensa de los Ríos - 27/10/2017**



La Red en Defensa de los Ríos pidió que se reglamente la ley de alerta hídrica ambiental (N° 3076) que contempla el control y prevención de contaminación de los cursos y cuerpos de agua de la provincia. Para ello, señalan la necesidad de integrar el comité de alerta con representantes de la sociedad civil de distintos puntos de la provincia y a la vez, garantizar indicadores y parámetros locales sobre calidad del agua. Así lo explicaron en rueda de prensa Santiago Nogueira, diputado de Libre del Sur; María Victoria Bisheimer; Oscar Rossi –Caesyp-; Ricardo Riva –defensor del Pueblo- y Enrique Olarte –Caesyp-. También

participaron Andrés Rabassa –Defensoría del Pueblo- y Miguel Ardanaz. En la ocasión, Riva expresó la necesidad de seguir generando ‘concientización’ sobre el cuidado del ambiente.

• **“Encuentro sobre la pobreza y los pobres” - 27/11/2017**



El defensor del pueblo participó del “Encuentro sobre la pobreza y los pobres” en el marco de la I Jornada Mundial de los Pobres que organizó la Iglesia Católica. En Neuquén, la actividad fue coordinada por la Pastoral Social del Obispado de Neuquén y contó con la intervención del obispo, Fernando Croxatto.

• **Personas adultas mayores y personas con discapacidad - 5/12/2017**



El defensor del Pueblo se reunió con referentes de la dirección de atención y asesoramiento

en situación de violencia a personas adultas mayores y personas con discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social, interesados en conocer la metodología de trabajo del área de mediación de esta Defensoría. Participaron del encuentro Florencia Roma y Horacio Gómez, por el organismo que pertenece a la dirección provincial de violencias de la subsecretaría de Familia, Niñez y Adolescencia de la provincia de Neuquén; Marta Lemus, asesora legal de la Defensoría; Miguel Núñez, director de mediación del organismo; y Ricardo Riva.

• **Encuentro interreligioso - 12/12/2017**



El defensor del Pueblo participó de un encuentro religioso de distintas tradiciones que se practican en Neuquén, evento organizado por la dirección de Religión y Culto de la provincia. El encuentro fue coordinado por el titular de la dirección provincial de Religión, Germán Cazeneuve y contó con la participación de representantes de las tradiciones judía, mapuche, budista, cristianos católicos y cristianos evangélicos.

• **Foro de Defensa de los Derechos de los Niños**
- 12/12/2017



Riva participó del Foro de Defensa de los Derechos de los Niños que se realizó en el aula magna de la Universidad Nacional del Comahue. En la ocasión, Mónica Belli, pediatra del Hospital Castro Rendón explicó la crisis del sector en los hospitales públicos. También participaron el rector de la UNCo, Gustavo Crisafulli y Nara Osés, ex funcionaria judicial.

• **Capacitación del Epas** - 12/12/2017



Personal del EPAS dictó una capacitación sobre facturación y trámites en general vinculados a la prestación del servicio de agua y cloacas en la ciudad, destinada al personal de la Defensoría

del Pueblo. Durante la instancia de formación, los representantes del EPAS explicaron la reglamentación vigente y procedimientos técnicos internos del organismo de modo de brindar información de utilidad en el marco de los reclamos más frecuentes que los vecinos acercan a la Defensoría. La capacitación surgió en el marco del trabajo de la comisión de fiscalización del Arroyo Durán, con el interés de promover el contacto directo entre las instituciones para canalizar de manera eficaz los reclamos de los vecinos de la ciudad.

• **Capacitación en perspectiva de género** - 14/12/2017



Mediadores de la Defensoría del Pueblo participaron de una capacitación en perspectiva de género. El espacio de formación estuvo a cargo de profesionales del derecho que están realizando la maestría en estudio de las mujeres y de género que se dicta en la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Comahue. Además, integran el Instituto de Género del Colegio de Abogados local.

• **Políticas públicas para adultos mayores**
- 16/01/2018



El defensor del Pueblo se reunió con la directora provincial de políticas para adultos mayores del ministerio de Desarrollo Social, Blanca Llanquitor, para coordinar trabajos conjuntos tendientes a garantizar los derechos de las personas adultas mayores. Participaron del encuentro Emilce Lobos e Ivana García, de la dirección provincial; y Gladys Muñoz y Juan Muñoz, del área social de la Defensoría del Pueblo.

• **Seguridad en fiestas masivas** - 24/01/2018



La Defensoría del Pueblo convocó a distintos organismos a una reunión para elaborar un protocolo de acción para la prevención y reducción de daños en fiestas masivas que se

desarrollen en la ciudad, a partir de la mirada y las experiencias de los actores con competencia en la materia. Participaron representantes de la Dirección de Comercio municipal; del servicio de Salud Mental del Hospital Regional Neuquén; de la Subsecretaría de Salud de la Provincia; del Servicio Integral de Emergencia Neuquén (SIEN); empresarios; de la Policía de la Provincia de Neuquén; y el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, junto al defensor adjunto y asesores legales y técnicos del organismo. Entre los ítems a considerar en la reglamentación, se mencionó cantidad de asistentes al evento; colocación de puestos sanitarios; canales de evacuación ante emergencias; circuitos y sistemas de ingreso y egreso al evento; coordinación del trabajo de las áreas de seguridad y salud durante el evento y en las inmediaciones al lugar en forma previa y posterior; campañas de prevención; entre otros puntos. Asimismo, los presentes consideraron la importancia de generar una política pública en términos de prevención de accidentes y muertes en estos contextos.

• Cooperativa 127 hectáreas - 31/01/2018



El defensor del Pueblo recibió a integrantes de la Cooperativa 127 hectáreas del barrio La Sirena de esta capital, ocasión en la que expusieron

un proyecto de urbanización y parqueización de 99 hectáreas en un área del Ejército próximo al desarrollo de la entidad. La iniciativa comprende la construcción en etapas de 4500 viviendas a través de una administradora, incluye la apertura a otras entidades y la parqueización de 50 hectáreas, abierta al resto de la ciudad, según explicó el titular de la cooperativa, Jorge Salas.

• Segundo encuentro por seguridad en fiestas masivas - 02/02/2018



Reunión en la Defensoría del Pueblo para avanzar en una norma de prevención de riesgos en eventos masivos. Participaron el titular del organismo, Ricardo Riva; el secretario de Gobierno de la municipalidad, Marcelo Bermúdez; profesionales del SIEN, organizadores de eventos y autoridades de la Defensoría.

• Reunión con concejales de San Patricio del Chañar - 16/02/2018



El defensor Ricardo Riva recibió a concejales de San Patricio del Chañar quienes manifestaron su preocupación respecto de un futuro loteo residencial en cercanías a la planta de efluentes cloacales de esa localidad, que podría ser inundable. Los ediles Gonzalo Núñez y Marta V. González indicaron que el desarrollo urbanístico se plantea para dar respuesta a la emergencia habitacional y edilicia. Sin embargo, según la legislación vigente, el sector está destinado a micro emprendimientos y se prohíbe el uso de las tierras para viviendas permanentes. En la oportunidad, los concejales resaltaron también la importancia de contar con la figura del Defensor del Pueblo en su localidad, institución que están buscando instrumentarla a través de una Ordenanza por no haber sido incluida en la Carta Orgánica de la localidad.

• **1° Foro transdisciplinario de infancias trans**
- 16/04/2018



El defensor del Pueblo participó del 1° Foro transdisciplinario de infancias trans, organizado por la dirección provincial de Diversidad y la subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Adultos Mayores, en conjunto con madres y padres de niñas y niños trans de Neuquén y Río Negro. La actividad se organizó en paneles en los que se abordaron experiencias testimoniales de familias de niñas y niños trans y de activistas trans; líneas de trabajo desde las políticas públicas; experiencias en el área de la salud y los desafíos pedagógicos, jurídicos y éticos vinculados a la temática.

• **Comunidad mapuche “Cacique Manuel Segundo Purrán”**
- 18/04/2018



El defensor del Pueblo se reunió con Jorge y Pablo Purrán, integrantes de la comunidad

mapuche “Cacique Manuel Segundo Purrán” quienes solicitaron su acompañamiento en las gestiones ante el gobierno provincial para obtener la personería jurídica. En el encuentro, los referentes de la comunidad mapuche pusieron en conocimiento del defensor las gestiones realizadas y solicitaron su acompañamiento en el acercamiento al gobierno de la provincia.

• **‘Frenemos el Tarifazo’** - 25/04/2018



El defensor del Pueblo participó de la presentación del foro **‘Frenemos el Tarifazo’** que se realizó en la Legislatura provincial. En la ocasión, diputados provinciales de varios bloques explicaron la necesidad de neutralizar el problema que afecta a miles de familias neuquinas y se delinearon una serie de actividades tendientes a frenar las medidas del gobierno.

• **Defensa de las Gestiones Obreras** - 27/04/2018



Riva participó de la audiencia pública en defensa de las Gestiones Obreras que se realizó en la Legislatura neuquina. La actividad fue organizada por gestiones obreras de Cerámica Neuquén (Cooperativa Confluencia); Stefani (Cersinpat) y Zanon (Fasinpat), el sindicato de Empleados y Obreros Ceramistas y el bloque de diputados del Frente de Izquierda y los Trabajadores que preside Raúl Godoy. En la ocasión se informó sobre la crisis de las fábricas ceramistas bajo gestión obrera y se pidió por la continuidad de las fuentes de trabajo. Más de 600 puestos de trabajo se encuentran en dicha modalidad en la provincia de Neuquén.

• **Asamblea de profesionales de la salud pública**
- 4/05/2018



Los defensores del Pueblo de las ciudades de Neuquén, Zapala y Centenario participaron de la asamblea de profesionales de la salud pública que se realizó en la Legislatura provincial en rechazo al proyecto de ley de convenciones colectivas de trabajo del sector. La convocatoria estuvo a cargo de diputados de diferentes bloques políticos. El sector que nuclea al Sindicato de Profesionales de la Salud Pública de Neuquén (Siprosapune) reiteró la oposición a un convenio en el que –dijeron- no fueron consultados y cuya implementación irá en detrimento del funcionamiento del sistema de salud pública. El convenio fue firmado por el Ejecutivo provincial con los gremios ATE y UPCN. Consecuentemente, los defensores del pueblo de las 4 ciudades neuquinas pidieron una audiencia al gobernador Omar Gutiérrez para ser informados sobre el Convenio Colectivo de Trabajo para trabajadores de salud pública, en virtud de los reclamos de los profesionales que

solicitaron la modificación de algunos artículos. El pedido lo firmaron los defensores Belén Aragón de Zapala; Fernando Bravo, de San Martín de los Andes; Andrés Peralta de Centenario y Ricardo Riva, de Neuquén.

• **Derechos de las personas con discapacidad**
- 31/05/2018



El defensor del pueblo recibió a integrantes de ocho asociaciones sociales neuquinas que trabajan por los derechos de las personas con discapacidad, quienes informaron sobre problemáticas que los afectan. Riva, por su parte, se puso a disposición para promover acciones conjuntas tendientes a garantizar el cumplimiento de sus derechos. Participaron del encuentro Natalia Quezada y Gustavo Lamberti, por la asociación Arder; Verónica Ochoa, de Apebi; Margarita Muñoz, Mario Asunción y Maximiliano Asunción, de Fundeccu; Jaqueline Torresan, de Artepidol; Ana María, de Integración; José Costela, por Awkinko; y Carlos y Brenda Birulón, por Derribando Barreras.

• **Banco de leche humana - 8/06/2018**



El defensor del pueblo participó del primer encuentro del año de la red interinstitucional del barrio San Lorenzo Norte, conformada por asociaciones y vecinos del sector. En la oportunidad, referentes del banco de leche humana de la provincia presentaron el programa de trabajo e invitaron a los presentes a promover la donación en el barrio. La actividad fue organizada por la comisión vecinal de San Lorenzo Norte, presidida por Héctor Sánchez.

• **Torre de Periodistas como Sitio de la Memoria**
- 21/06/2018



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva participó del acto de señalización de la Torre de Periodistas como Sitio de la Memoria, ubicado en Avenida Argentina y Periodistas Neuquinos. En la ocasión, los socios fundadores Víctor Hugo Reynoso y Dante Lombardo explicaron el despojo perpetrado el 24

de marzo de 1976 por la dictadura cívico militar en el lugar, con las apropiación de 23 departamentos y el sector del centro cultural comunitario.

• **Alerta hídrica ambiental - 22/06/2018**



Salvemos Los Ríos reclamó la reglamentación de ley provincial N° 3076 de alerta hídrica ambiental. Lo hizo en el monumento al General San Martín, frente al edificio municipal de la capital neuquina. El defensor del Pueblo, Ricardo Riva acompañó la actividad de difusión.

• **Wiñoy Xipantv - 24/06/2018**



El defensor del Pueblo participó del **Wiñoy Xipantv**, ceremonia religiosa del pueblo mapuche que significa el regreso de un nuevo ciclo de la vida.

En la oportunidad la ceremonia se llevó a cabo en la meseta neuquina, en el waj mapu, territorio que la comunidad mapuche reclama para proyectar la vida comunitaria. Las ceremonias anteriores, que son anuales, se desarrollaron a orillas del río Limay.

• **Hablemos de Vaca Muerta - 13/08/2018**



El defensor Ricardo Riva participó de la charla – debate sobre “Petróleo y desarrollo sustentable”. Se trata de un ciclo de charlas denominadas **“Hablemos de Vaca Muerta”**, organizadas por Grupo Diálogo Neuquino. El objetivo es debatir una diversificación de la matriz productiva de la región, tendiente a evitar la perspectiva una economía de enclave alrededor de la extracción hidrocarburífera.

Jornadas, charlas, exposiciones en mediación

• **EPET N°12 y N° 21 y el CPEM 57**



En septiembre de 2017 el defensor del Pueblo y el director de mediación brindaron una jornada de capacitación en mediación para 60 alumnos de escuelas medias de San Martín de los Andes. La actividad, que se desarrolló en dos jornadas, se enmarcó en el trabajo conjunto proyectado con la Defensoría del Pueblo y el Ambiente de esa localidad, a partir de requerimientos de las comunidades educativas de la EPET N°12 y N° 21 y el CPEM 57 para instalar el dispositivo a los fines de mejorar las relaciones cotidianas.

• **Colegio ISI College**



Un grupo de 34 alumnos de 1° a 6° grado del Colegio ISI College recibieron sus certificados

como mediadores escolares. La capacitación, a cargo del defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación del organismo, Miguel Núñez, se desarrolló en 10 encuentros que se llevaron a cabo entre mayo y agosto de 2017 y finalizó con un acto en la escuela. De acuerdo a lo establecido en el convenio, a modo de contrapartida, el ISI College asumió el compromiso de realizar una donación a una institución pública. En este caso, benefició a las Escuelas N° 201 y N° 82 con un cartel-banner con los principios de la mediación.

• Escuela N° 201



El 7 de septiembre de 2017, el defensor del Pueblo y el director de mediación del organismo participaron del acto de entrega de certificados a 90 alumnos de 3° a 7° grado que realizaron la capacitación en mediación escolar. En la oportunidad, el defensor Riva, junto a alumnos y autoridades de la escuela, inauguraron un aula exclusiva para mediación. Se trata de un espacio que la escuela acondicionó para llevar a cabo las mediaciones y contribuir así a mejorar las relaciones cotidianas en la comunidad educativa.

• Encuentro binacional de mediación comunitaria (17/10/2017)



El defensor del Pueblo expuso en encuentro binacional sobre mediación comunitaria. En la oportunidad explicó la experiencia de trabajo desarrollada en el organismo a su cargo en materia de mediación escolar, familiar, comunitaria, conflictos sociales y ambientales, entre otras. Se trata de una actividad que se desarrolló en Montevideo, Uruguay, bajo la organización de la Defensoría de Vecinas y Vecinos y el Centro de Formación de la Cooperación Española.

• Escuela Nuestra Señora de la Guardia



En septiembre de 2017, el defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y la directora, Natalia Velázquez, firmaron un convenio de colaboración para promover espacios de capacitación sobre métodos de resolución alternativa de conflictos, protección y promoción de los derechos y garantías fundamentales. Los espacios de formación, coordinados por la Defensoría del Pueblo, contaron con la participación de 12 alumnos del establecimiento educativo ubicado en el barrio Valentina Norte Rural, quienes recibieron sus certificados en un acto del que participó el obispo Fernando Croatto.

• Red interinstitucional este-sur



El 26 de septiembre, la Defensoría del Pueblo firmó un convenio con los directivos Miriam Acuña, directora del CPEM N° 34; Luis Moncada, director de la EPET N° 6, y Miriani Rosa, vicedirectora de



la escuela Diocesana Padre Fito, instituciones que integran la Red interinstitucional este sur para dictar una capacitación en métodos de resolución alternativa de conflictos, la protección y promoción de derechos y garantías fundamentales y ética pública. Las capacitaciones se extendieron durante dos meses y se dictaron en forma rotativa en las tres escuelas. El 23 de noviembre 50 estudiantes de 1° a 5° año de tales establecimientos educativos recibieron sus certificados como mediadores escolares tras finalizar la capacitación. Participaron del acto desarrollado en la EPET N° 6 el defensor del pueblo, Ricardo Riva, el director de mediación del organismo, Miguel Núñez, los directores de las tres escuelas y la comunidad educativa de la EPET N° 6.



• EPET N° 14



El 27 de septiembre de 2017 el defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y el director de Mediación del organismo, Miguel Núñez, brindaron una charla introductoria a 50 docentes de la EPET N° 14 sobre métodos alternativos de intervención frente a los conflictos. La actividad se desarrolló a solicitud de los directivos de la escuela en virtud de su interés en establecer, como política institucional, un sistema alternativo para la resolución de conflictos.

• Escuela de enfermería



En octubre de 2017, estudiantes de la Escuela de Auxiliares Técnicos de la Medicina participaron de una charla de 'sensibilización' sobre resolución alternativa de conflictos, coordinada por el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de Mediaciones del organismo, Miguel Núñez. Los directivos de la escuela solicitaron la actividad con el objetivo de implementar un curso de mediación.

• Instituto Superior de Educación Interdisciplinaria (ISEI)



El defensor del Pueblo firmó un convenio de colaboración y capacitación con José Luis Lozano, rector del ISEI, con el objeto de promover una capacitación en métodos de resolución alternativa de conflictos y protección y promoción de los derechos y garantías fundamentales y de ética pública para operadores sociocomunitarios. El primer taller, que se extendió durante dos meses, finalizó en diciembre, ocasión en la que Riva, y el director de Mediaciones, Miguel Núñez, participaron del acto de finalización del curso. En la oportunidad, las autoridades del instituto entregaron un certificado de reconocimiento a Riva y Núñez por el dictado del taller de mediación, como parte del curso. En junio de 2018 se retomaron las capacitaciones, que fueron incorporadas al curso de Operador Socio Comunitario que dicta el Instituto de la Fundación Cristiana Neuquén Oeste.

• Asociación civil Pensar



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva firmó un convenio de colaboración y capacitación con la asociación civil Pensar (Pensamiento entramado para la construcción de la subjetividad), representada por Marta Basile, para el dictado de cursos de resolución alternativa de conflictos y de protección y promoción de derechos y garantías fundamentales y de ética pública a niños y jóvenes que asisten de los talleres de Barriletes en Bandada. La actividad se inició en noviembre de 2017 y contó con la participación de treinta niños interesados en la temática, junto a los integrantes del equipo de trabajo. El 5 de diciembre los nuevos mediadores recibieron sus certificados tras finalizar la capacitación.

• CPEM N° 46



La Defensoría del Pueblo brindó un taller de mediación para estudiantes del CPEM N° 46,

interesados en desempeñarse como mediadores escolares. La capacitación, a cargo de Riva y Núñez, se extendió durante dos meses en los que se desarrollaron encuentros semanales de carácter teórico y práctico; y finalizó el 30 de noviembre. En el acto de fin de curso, 44 alumnos de 1° a 5° año recibieron los certificados de mediadores escolares. Participaron también de las capacitaciones un grupo de docentes interesados en la temática.

• Escuelas de Piedra del Águila



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y el director de Mediación, Miguel Núñez, brindaron una capacitación en resolución alternativa de conflictos a estudiantes de los establecimientos educativos de Piedra del Águila. La jornada de formación se desarrolló en el salón de usos múltiples de la municipalidad de Piedra del Águila y fue coordinada por el municipio y los docentes. Participaron de la actividad 80 alumnos de las escuelas primarias N° 315 y N° 10, y de los CPEM N° 32 y N° 59 que recibieron su certificado como mediadores escolares.

En febrero de 2018, un grupo de docentes de esas escuelas participó de una capacitación en mediación escolar que se realizó en el quincho del camping municipal de la localidad.

INTA



El defensor del Pueblo firmó un convenio con el director del Centro Regional Patagonia Norte del INTA, Carlos Magdalena para el dictado de una capacitación en gestión de conflictos destinada a los trabajadores de todas las áreas que conforman el centro, que contempla las sedes de Bariloche, Allen y Viedma, además de las agencias de extensión localizadas en distintas ciudades de las provincias de Río Negro y Neuquén. La iniciativa surgió a solicitud de Ana Paula Candan; Miguel Sherydan, Luciano Bulgarelli, y César Gutiérrez, con funciones de coordinación y responsabilidad de la ejecución técnica y administrativa de las actividades correspondientes al INTA. (29/12/2017)



En febrero de 2018, Riva, y el director de Mediación, Miguel Núñez, iniciaron un ciclo de capacitaciones en gestión de conflictos, destinado a los trabajadores de todas las áreas que conforman el Centro Regional Patagonia Norte. Participaron de la actividad 60 empleados de la EEA Alto Valle y sus agencias de Extensión Rural.

• Escuela N° 296



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva y la directora de la escuela N° 296, María de los Ángeles Sudan Schoenfeldt, firmaron un convenio para el dictado de una capacitación de resolución alternativa

de conflictos para alumnos de la escuela de nivel primario, ubicada en el barrio Canal 5, sector TCI. Así, el 20 de febrero Riva y Miguel Núñez, brindaron una charla introductoria sobre métodos alternativos de intervención frente a los conflictos a veinte docentes de la Escuela.

• Escuela N° 193



En febrero de 2018 el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, dictaron una capacitación sobre resolución alternativa de conflictos para docentes de la institución y representantes de otras entidades del barrio San Lorenzo Norte. La actividad fue coordinada por la directora de la escuela, Laura Riffo. En junio de 2018 se dio inicio a las capacitaciones para los alumnos de la escuela, que se desarrollaron en cinco encuentros teórico-prácticos. Se trata de una institución primaria con más de 300 alumnos, ubicada en La Gaviota 1070.

• “Taller sobre buenas prácticas restaurativas y estándares imprescindibles para la mediación penal juvenil”. (20/03/2018)



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva y el director de Resolución de Conflictos, Miguel Núñez, participaron en Buenos Aires del “Taller sobre buenas prácticas restaurativas y estándares imprescindibles para la mediación penal juvenil”, organizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Riva y Núñez fueron invitados especialmente para que compartan su experiencia, en virtud de haber llevado adelante el primer programa de mediación penal juvenil en el país en el año 2001.

• **Operadores socio-comunitarios de Villa El Chocón.** (06/04/2018)



El defensor del Pueblo brindó una capacitación sobre mediación y resolución alternativa de conflictos. Lo hizo como parte de un curso de operador socio comunitario que dicta el Instituto Superior de Educación Interdisciplinaria (ISEI) para vecinos de la villa y de localidades cercanas. El dictado fue compartido con Miguel Nuñez. La presentación estuvo a cargo del rector del ISEI, José Luis Lozano y se desarrolló en el microcine del museo de la villa.

• **Escuela San Martín.** (11/04/2018)

En el marco de la jornada docente unificada, el equipo de trabajo del establecimiento convocó a los referentes en mediación de la Defensoría del Pueblo con el objeto de instalar la mediación escolar como método alternativo de resolución de conflictos. Participaron de la charla 70 docentes de la escuela.

• **Escuela de Auxiliares Técnicos de la Medicina.** (12/04/2018)



La Defensoría del Pueblo firmó un convenio de cooperación interinstitucional con la Escuela de Auxiliares Técnicos de la Medicina, nivel secundario, con el objetivo de promover modos pacíficos de resolución de conflictos y la defensa de derechos humanos fundamentales para una convivencia solidaria. El acuerdo tuvo lugar en la sede de la escuela, en Sarmiento y Don Bosco de la ciudad capital y fue rubricado por su director, profesor Jorge Vannicola y por el titular de la Defensoría, Ricardo Riva. También participó el director del área de Mediación del organismo, Miguel Núñez.

• **IFD N° 8.** (22/04/2018)



El defensor del Pueblo brindó una capacitación sobre resolución alternativa de conflictos a

docentes del IFD N° 8 de Junín de los Andes. Lo hizo en el marco de una serie de actividades que desarrolló en dicha ciudad del sur de la provincia, que incluyó un encuentro con el viceintendente, Enrique Ignacio Flores. También participó el titular del área de Mediaciones, Miguel Nuñez.

• **Derechos Humanos, Mediación Penal Juvenil y Justicia Restaurativa.** (11/05/2018)



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y el director de Mediación, Miguel Núñez, coordinaron una jornada sobre Derechos Humanos, Mediación Penal Juvenil y Justicia Restaurativa que se realizó en la ciudad de Viedma, Río Negro. La actividad fue organizada por la subsecretaría de Derechos Humanos de la municipalidad de Viedma y contó con la participación del intendente, José Luis Foulknes.

• **Comunas de Rengo y Rancagua (Chile).**
(16/05/2018)



El defensor del Pueblo realizó una capacitación sobre métodos alternativos de resolución de conflictos y de justicia restaurativa mediante videoconferencia. Lo hizo con Sofía Fankhouser Rumino, profesora y mediadora de la unidad de justicia vecinal de Rancagua, Chile; Jessenia Romero Ruiz, orientadora familiar y mediadora, y Mónica Latorre Roldán, orientadora familiar de la unidad de mediación vecinal y comunitaria de la ciudad de Rengo, Chile. La actividad formó parte de una iniciativa que apunta a reforzar la implementación de la unidad de justicia vecinal de Rengo, comuna de aproximadamente 60 mil habitantes. Riva, transmitió las estrategias utilizadas para que la ciudadanía incorpore una nueva forma de resolver conflictos a través de la formación y capacitación de operadores comunitarios. Agregan que mediante la promoción de buenas prácticas socio-comunitarias se evita la judicialización de conflictos.

• **CPEM N° 53**



En mayo de 2018 el defensor del Pueblo y el director de Mediación brindaron la primera capacitación en mediación a 30 docentes del CPEM N° 53, a solicitud del establecimiento educativo. La instancia de formación se enmarca en la voluntad del equipo de trabajo de la escuela de instalar la mediación escolar como método alternativo de resolución de conflictos. A mediados de junio un grupo de 20 alumnos de 1° a 5° año del establecimiento, mostraron interés en conocer el dispositivo de mediación y participaron activamente de los talleres teóricos-prácticos, manifestando inquietudes y compartiendo experiencias vinculadas a escenarios de conflictos. A fines de agosto, tras finalizar la instancia de capacitación, 41 alumnos firmaron su compromiso ético para desempeñarse como mediadores en la comunidad educativa. Se trata de una serie de principios, establecidos por los mismos estudiantes, para consolidar la mediación como herramienta de resolución de conflictos. EL CPEM N° 53 está ubicado en Colón 753, en el centro oeste de la ciudad.

• **Municipio de Junín de los Andes**



En junio de 2018 el defensor del Pueblo brindó un curso de "Capacitación sobre mediación en problemáticas del suicidio y resolución de conflictos" en Junín de los Andes. Lo hizo junto al titular del área de Mediación, Miguel Núñez. Participaron funcionarios y empleados de las áreas municipales de Cultura, coordinación y estadística barrial, prensa e integrantes del Ejército, Gendarmería Nacional, referentes de comunidades mapuches, policía, docentes y vecinos. En agosto se brindó una segunda instancia de capacitación.

• **Municipalidad de Cipolletti. (08/2018)**



La Defensoría del Pueblo y el Instituto Superior de Estudios Interdisciplinarios (ISEI) dictaron

un curso de operador socio comunitario para auxiliares administrativos de centros comunitarios, operadores de deporte y cultura, de programas municipales, talleristas e integrantes de organizaciones comunitarias de Cipolletti. La actividad, organizada por la secretaría de Desarrollo Humano de la municipalidad de Cipolletti, se desarrolló en tres encuentros.

• **Escuela N° 183. (15/08/2018)**



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y la vicedirectora de la Escuela N° 183, Mariela Roat, firmaron un convenio de colaboración para promover espacios de capacitación sobre métodos de resolución alternativa de conflictos, protección y promoción de los derechos y garantías fundamentales. En ese marco, Riva y el director de Mediación, Miguel Núñez, brindaron la primera capacitación a veinte docentes del establecimiento. El convenio contempla la capacitación a alumnos

y profesores con la finalidad de conformar un espacio de resolución alternativa de conflictos en la institución educativa.

• **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Perú. (23/08/2018)**



El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén brindó una conferencia internacional sobre “Mediación Penal Juvenil y Justicia Restaurativa: La experiencia Argentina” en el ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Perú, con sede en Lima. Los temas desarrollados por Riva fueron los conceptos de mediación penal juvenil y justicia restaurativa; atención de adolescentes en conflicto con la ley penal; la importancia del trabajo con la víctima y experiencias argentina de justicia restaurativa en la aplicación de medidas alternativas a la privación de libertad.

Acciones de Asociaciones de Defensores del Pueblo

• **25 de septiembre de 2018**



El defensor del Pueblo firmó un convenio de colaboración con su par de la provincia de Santa Fe, Raúl Lamberto, con el objetivo de compartir experiencias de mediación comunitaria. Por caso, en Santa Fe han desarrollado un programa de abordaje de problemas denominado “los interruptores”, en el cual los mediadores concurren a los lugares con controversias en lugar de esperar a ser convocados. El convenio se firmó en Rosario, en el complejo estatal ‘Nodo’ conformado por delegaciones del Estado provincial.

• **11 de octubre de 2017**



El defensor del Pueblo participó del tercer plenario del año de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), que

se realizó en Buenos Aires. En la oportunidad, se eligió la nueva comisión directiva de la asociación y se firmó el estatuto social de la entidad como asociación civil sin fines de lucro. En ese contexto, Ricardo Riva fue designado miembro del consejo directivo de Adpra, en tanto que Alejandro Amor fue reelegido como presidente de la entidad por otros dos años.

• 28 de marzo de 2018



El defensor del Pueblo participó de la reunión de la comisión de Medio Ambiente de la Legislatura de Neuquén, ocasión en la que se trató un proyecto de declaración para la **creación de del Observatorio Socio Ambiental de la Norpatagonia**. Se trata de una iniciativa de las defensorías del Pueblo de las provincias de Río Negro y Chubut y de las ciudades de San Carlos de Bariloche, Zapala, San Martín de los Andes, Centenario y Neuquén. El proyecto fue presentado por el diputado Santiago Nogueira del bloque del Movimiento Libres del Sur (Molisur) y obtuvo el despacho del cuerpo. El observatorio fue creado en abril del 2017 en oportunidad de la reunión de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) que se desarrolló en la Legislatura neuquina.

• 9 de mayo de 2018



La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) se reunió en la ciudad de Viedma, Río Negro, ocasión en la que definió una estrategia con respecto a los cuadros tarifarios de servicios públicos. En otro orden, se abordó el pedido de acompañamiento a los presupuestos de defensorías municipales.

• 13 de junio de 2018



El defensor del Pueblo participó en el **4º Seminario Internacional de Ouidores**, Defensores del Pueblo y Ombudsman que se realizó en Recife, Brasil, organizado por el Instituto Brasileiro Pro-Ciudadanía. En la oportunidad, Riva expuso sobre Universalización de Derechos Sociales.

• 23 y 24 de agosto de 2018



Riva participó de la IX Asamblea del Instituto Latinoamericano de Ombudsman – Defensorías del Pueblo (ILO), desarrollada en Lima, Perú, en la que se debatió sobre “Territorio, sustentabilidad, soberanía alimentaria y Derechos Humanos. Rol de la defensorías del pueblo en su promoción y comunicación”. En la oportunidad, Riva expuso respecto del “Derecho a la vivienda en el marco del derecho a la ciudad”.

El defensor del Pueblo, Ricardo Riva expuso sobre el **“Derecho a la vivienda en el marco del derecho a la ciudad”** en la IX Asamblea del Instituto Latinoamericano de Ombudsman – Defensorías del Pueblo (ILO) que se realizó en Lima, Perú. Riva participó en la mesa de Territorialidad y Sustentabilidad, junto a Alejandro Nató, director académico del ILO y de la UBA; Javier De Bedia, defensor del Pueblo de la provincia de Jujuy y Alicia Abanto Cabanillas, adjunta del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo de Perú. La convocatoria del ILO definió al seminario para pensar el territorio desde la perspectiva de la sustentabilidad ambiental y desde los derechos humanos a partir de las experiencias concretas de las defensorías del pueblo.

• 25 de agosto de 2018



Los defensores del Pueblo de la República Argentina solicitaron al gobierno nacional que llegue a un acuerdo con las autoridades y docentes de las 57 universidades nacionales para garantizar los derechos laborales, educativos y la paz social. La institución que preside Alejandro Amor, defensor del Pueblo de la CABA, reivindicó la plena vigencia de los Derechos Humanos, la Constitución Nacional y el respeto por las instituciones. Los defensores del Pueblo dicen que el aumento generalizado de las tarifas de servicios públicos, denunciado por Adpra, implica una “severa reducción en el presupuesto de cada universidad”, dado que se ven obligados a destinar cada vez más fondos para solventarlos. Por su parte, Ricardo Riva expresó su acompañamiento con la defensa de la Universidad Nacional del Comahue.

La Defensoría del Pueblo en los barrios

• Almafuerite II. (24/10/2017)



La Defensoría del Pueblo se reunió con los vecinos del sector Almafuerite II y se comprometió a acompañarlos en sus reclamos ante organismos provinciales y municipales por carencias del barrio. Entre los temas de reclamo constan el monto de las cuotas de viviendas; tenencias de terrenos; valor de lotes y falta de servicios. En representación del IPVU participó Fernando Contreras.

• Adultos mayores de La Laguna. (16/12/2017)



El defensor del Pueblo participó del 8° aniversario del club de adultos mayores La Laguna, ubicado en San Lorenzo Norte. El evento coincidió con los festejos de fin de año de la entidad que preside la abuela Rosa Osa. La Laguna reúne a más de 300 personas, que a lo largo del año realizan actividades benéficas y de recreación.

• Riva con vecinos de Valentina Sur. (19/04/2018)



El defensor del Pueblo diálogo con vecinos de Valentina Sur sobre diferentes alternativas de organización, orientadas el acceso al hábitat de las familias del barrio.

Otras Actividades

• Políticas de derecho al hábitat. (25/09/2017)



Integrantes de distintas organizaciones sociales interesadas en la problemática de acceso a la vivienda se reunieron en la Defensoría del Pueblo para delinear políticas para garantizar el derecho al hábitat. Participaron de la reunión, referentes de organizaciones sociales vinculadas con el derecho a la ciudad; a la tierra y a la vivienda, representantes de colegios profesionales, e interesados en la temática. Por la Defensoría del Pueblo, participó Andrés Rabassa, del área técnica.

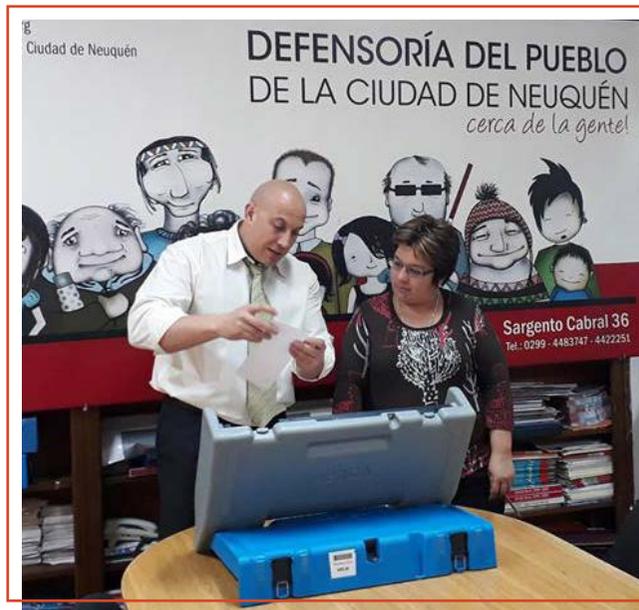
• Inauguración del Rincón Democrático. (26/09/2017)



Los vecinos de Balsa Las Perlas convocaron al Defensor a inaugurar el salón en reconocimiento al acompañamiento que recibieron en julio de 2014 por el suministro eléctrico. El encuentro,

que fue convocado por el vecino Jaime Alberto Flores, contó con la participación de veinte residentes de la Balsa, quienes realizaron distintas consultas al Defensor. Por su parte, Riva compartió con los vecinos un video institucional sobre la actividad de la Defensoría del Pueblo y relató experiencias vinculadas con la defensa de derechos de los vecinos.

• Elecciones octubre 2017.



La Defensoría del Pueblo habilitó un centro de capacitación para practicar la forma de votación con Boleta Única Electrónica que se aplicaría el 22 de octubre en la elección de concejales de la ciudad capital. Para ello, la Municipalidad entregó, mediante convenio, una máquina para emitir votos con los elementos necesarios que permitieron a los ciudadanos simular el procedimiento de votación. La máquina de voto electrónico fue emplazada en el organismo y

estuvo a disposición de los vecinos en el horario de atención del organismo.

En forma simultánea, la Defensoría del Pueblo convocó a vecinos para desempeñarse como capacitadores electorales en los centros de votación que funcionaron en la ciudad durante la elección. La convocatoria fue abierta a los interesados y contó con la aprobación del Ejecutivo municipal para instrumentar el operativo y abonar una contribución a cada capacitador por el servicio, que se extendió desde las 8 hasta las 18 del domingo 22 de octubre. Los 76 capacitadores electorales fueron instruidos por la secretaria Electoral provincial acerca de la tarea a desarrollar en los centros de votación. La función del capacitador consistió en ayudar a los vecinos a practicar la forma de votación con Boleta Única Electrónica, en una máquina ubicada en cada centro de votación para tal fin.

Observadores electorales

En la jornada electoral hubo además 'observadores electorales' de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) en 6 centros de transmisión de datos que funcionaron en la provincia. Su actividad consistió en presenciar el momento en que los telegramas enviados desde cada mesa electoral son extraídos del sobre y escaneados para transmitirlos a la sede central coordinada por el ministerio del Interior nacional. La actividad se enmarcó en el convenio firmado entre Adpra y la Cámara Nacional Electoral para realizar la actividad que comprendió las PASO y la elección de concejales y legisladores del 22 de octubre de 2017.

• **Prestación del servicio de la Cooperativa de Servicios Públicos de Plottier Limitada.** (22/01/2018)



El Defensor del Pueblo se reunió con vecinos de Plottier quienes solicitaron su acompañamiento por la falta de suministro eléctrico. Riva brindó asesoramiento para iniciar los reclamos por los daños ocasionados en alimentos, medicamentos, a personas electrodependientes, entre otros, ante la falta de servicio. Asimismo, coordinó con la directora provincial de Defensa del Consumidor de Neuquén para constituirse en la vecina ciudad a los efectos de tomar los reclamos a los vecinos y evitar así que se trasladen a las oficinas de Neuquén. Así, el 9 de febrero referentes del área social y defensa del consumidor de la Defensoría del Pueblo se acercaron a la Cooperativa el Labrador de China Muerta para tomar los reclamos de los vecinos para que se les exima del pago del servicio de los días que no tuvieron suministro y ante los daños ocasionados en electrodomésticos y otros bienes.

• **Investigación del flujo aviar en la zona del aeropuerto.** (22/03/2018)



Riva participó de la presentación que realizó la administración del aeropuerto de Neuquén sobre el estudio del movimiento aviar en la zona de la pista de aterrizaje. La actividad se llevó a cabo en el aeropuerto local, coordinada por Federico Franke. Leonardo Datri, profesor de la UFLO y María Cecilia Navarro, de la Facultad de Ciencias del Ambiente y la Salud (Facias), de la Universidad Nacional del Comahue, explicaron el estudio y monitoreo del plan de manejo de riesgo aviar. El objetivo es mitigar el problema que comprende un manejo externo a la pista del aeropuerto.

• **Prácticas de estudiantes del CPEM N° 46 en la Defensoría del Pueblo.** (08/2018)



Durante el mes de agosto seis alumnos de 5° año del CPEM 46 realizaron sus pasantías en la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, tanto en la sede central como en las delegaciones barriales. Las prácticas se enmarcan en el convenio establecido oportunamente entre la Defensoría del Pueblo y la dirección del CPEM N° 46, con el objetivo de que los jóvenes tengan una aproximación a la institución para conocer el trabajo que se desarrolla en lo cotidiano. Es el tercer año en que alumnos de la escuela participan de esta experiencia. En esta oportunidad, realizan las prácticas Guadalupe Heuberger; Galia Ávila; Celeste Hernández; Sixto Piedrabuena; Leonel Yauno; y Celina Martínez.

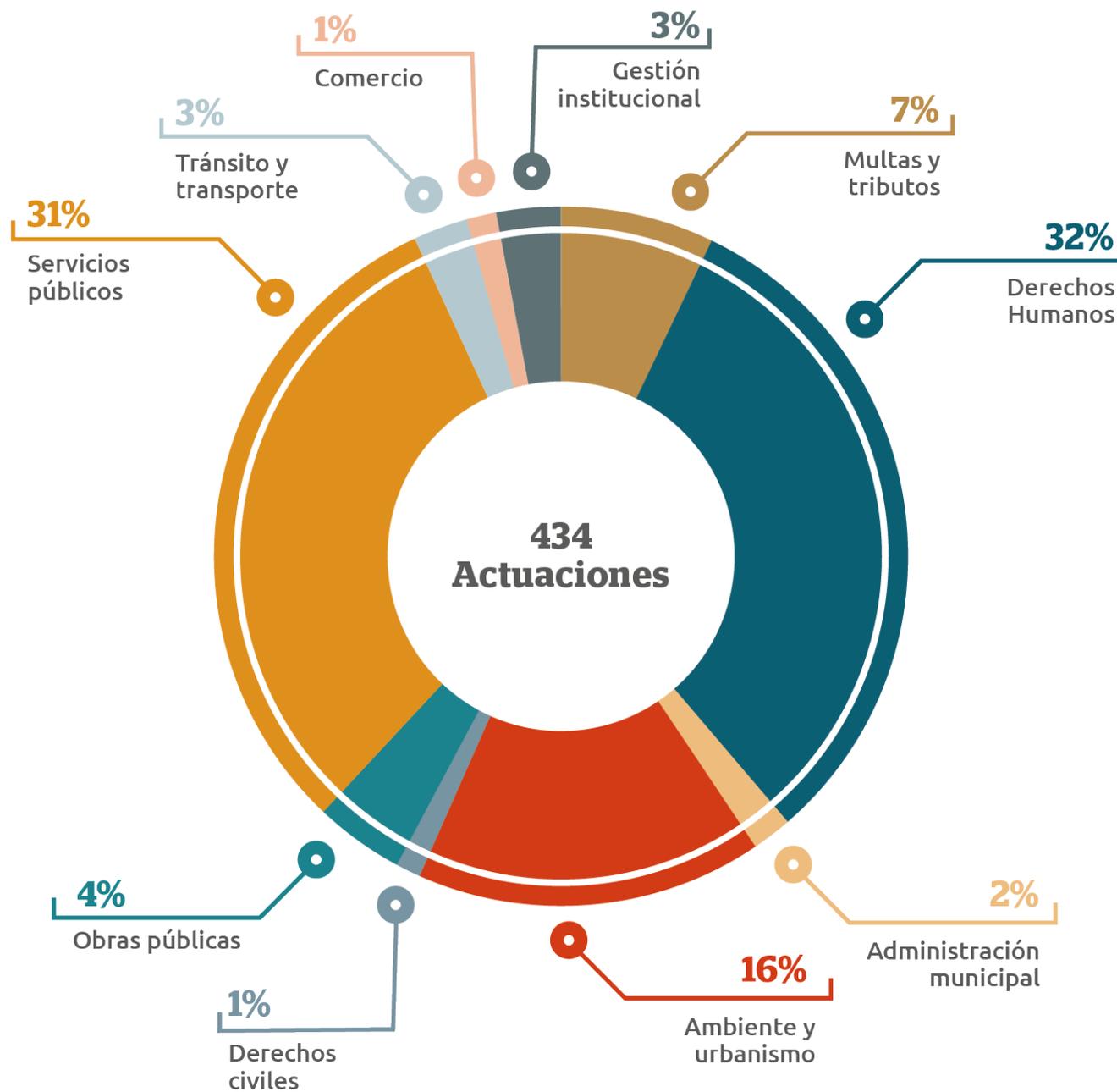


**Quejas y
Reclamos**

The background of the page is an abstract, textured surface composed of various shades of green and orange, resembling a watercolor or oil painting. The colors are blended and layered, creating a sense of depth and movement. The overall tone is somewhat muted and earthy.

Clasificación temática de los reclamos

1 de septiembre de 2017
al 31 de agosto de 2018



>> Quejas y reclamos

Afectación de derechos fundamentales

“Quejas y reclamos” comprende denuncias de vecinos por temas ambientales, afectación de derechos de salud, acceso al agua, vivienda, tierra, asistencia social, servicios públicos, entre otros. En el período se realizaron 434 actuaciones, cifra que representa un incremento del 6 % con respecto al anterior.

En primer lugar se encuentra la vulneración de derechos humanos (32%), nueva categoría amplia que incluye los reclamos de salud, acceso al agua, discapacidad, vivienda, adultos mayores y otros requerimientos sociales.

Le siguen los reclamos por servicios públicos (31%) que comprende agua, cloacas, energía eléctrica, gas, entre los principales.

Ambiente y urbanismo (16%), reúne las denuncias de vecinos por contaminación de cloacas en la vía pública, desarrollos inmobiliarios, basurales, asentamientos en zonas de riesgo.

Multas y tributos (7%) engloba las denuncias por aplicación de sanciones a vecinos que ven afectados sus derechos. Obras públicas (4%) registra actuaciones por reclamos de trabajos y otros de vecinos damnificados por obras en desarrollo.

Tránsito y transporte (3%) implica actuaciones por tarifas y calidad del servicio; Gestión institucional (3%) se refiere a trámites del organismo; Administración municipal (2%) comprende demoras en gestiones y disconformidad; Comercio (1%), son denuncias por venta ambulante, feria y Derechos Civiles (1%), incluye trámites de identidad.

Derechos Humanos

Acceso al agua

Condenaron a la Municipalidad a suministrar agua potable a vecinos de Colonia Rural Nueva Esperanza - 25/03/2018

La justicia falló a favor del amparo presentado por la Defensoría del Pueblo para garantizar la entrega de agua potable a vecinos de la Colonia Rural Nueva Esperanza. La resolución de la titular del juzgado civil N° 2, Alejandra Bozzano ordenó a la Municipalidad de Neuquén que entregue 250 litros diarios de agua potable a cada vecino

de la colonia, para el consumo y necesidades personales, transportados y recibidos en recipientes adecuados. La Defensoría solicitó 1200 litros de agua potable por día y por familia. La Municipalidad dijo que entregaba el doble de lo recomendado por la OMS, pero la juez señaló que en el expediente “no acredita la cantidad de agua que dice aconseja la OMS”.

“Toda persona tiene derecho a vivir en un medio ambiente sano y a contar con servicios públicos básicos”, afirma la juez en la sentencia.

Derecho a la Salud

Reglamentación de la ley provincial 2895 - 13/10/2017



Riva se reunió con profesionales de la salud e integrantes de la asociación de Familias Prematuras de Neuquén (FaPrem) para trabajar en un proyecto de reglamentación de la ley Provincial N° 2895, que reconoce al niño de nacimiento prematuro como un sujeto de derecho. Participaron de la reunión Marianela Marcellino, de neonatología del Hospital Castro Rendón; Carlos Reeves, médico coordinador del programa provincial de cardiopatías congénitas; Mónica Torres, de Faprem y el defensor del Pueblo adjunto, Néstor Arce López.

Se analizó la posibilidad de elaborar en forma conjunta un proyecto de reglamentación para presentar en la Legislatura provincial.

Esta actividad se enmarca en la actuación N° 1855/16, iniciada por Mónica Torres para solicitar el acompañamiento del organismo en la reglamentación de dicha ley. Neuquén es la única jurisdicción del país que cuenta con protección legal de niños nacidos prematuramente.

Derechos de las personas con discapacidad

Riva se reunió con autoridades de la CNRT - 13/10/2017

Riva recibió a autoridades de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) con el interés de simplificar los trámites que deben realizar las personas con discapacidad para obtener el certificado único de discapacidad (CUD). Dicho documento permite acceder a pasajes gratuitos de larga distancia que se pueden tramitar a través de la web del organismo nacional.

Participaron del encuentro, Isabel Ramos Vardé y Mariana Casielles, del consejo consultivo inclusivo para las personas con discapacidad en

el transporte que funciona en el ámbito de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT); el delegado local del organismo Javier Knoteck; Javier Palazzolo y Silvia Martínez, del área Jurídica y Administración de la Defensoría. El CUD es un documento público de validez nacional emitido por una junta evaluadora interdisciplinaria que certifica la discapacidad de una persona y permite gestionar 2 pasajes cuando el vehículo supera los 54 asientos. Según información oficial, 100 mil personas con discapacidad y trasplantadas viajan en micros de larga distancia en Argentina en forma gratuita.

Acceso a la vivienda

Reunión de trabajo de vecinos de Valentina Sur y autoridades del IPVUN - 25/04/2018



Vecinos de Valentina Sur y autoridades del IPVUN se reunieron en la Defensoría del Pueblo para buscar soluciones a las necesidades habitacionales de familias de dicho sector. El grupo reúne a aproximadamente 140 familias. La reunión contó con la participación del defensor, Ricardo Riva, y Marcos Zapata, por el IPVUN. Los vecinos entregaron una lista de grupos familiares relevados con necesidad habitacional.

A la vez, expresaron el interés de conformar una cooperativa, tal como habían aconsejado el defensor del Pueblo y el funcionario del organismo provincial. Zapata explicó que en primera instancia los grupos tienen que inscribirse en el Ruprovi, único mecanismo para el Estado de registrar la necesidad de soluciones habitacionales.

Pueblos originarios

Apoyo a comunidad mapuche ante intento de desalojo - 17/07/2018



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva expresó su apoyo y solidaridad a los integrantes de la comunidad mapuche que defendió el territorio en la meseta neuquina, waj mapu, concedido en el 2011 a través de un decreto del entonces intendente Martín Farizano.

Riva, junto a dirigentes políticos, gremiales y sociales acompañaron a la comunidad mapuche, amenazada por una orden de desalojo tramitada por el Ejecutivo municipal. El predio de 50 hectáreas, ubicado en la meseta al norte de Colonia Rural Nueva Esperanza, fue entregado a Newen Mapu y Puel Pvjv con el objetivo de proyectar la vida comunitaria mapuche.

Servicios Públicos

Energía Eléctrica

Inicio de la obra de red eléctrica de media tensión en Ruca Antú - 30/11/2017



Anunciaron el inicio de la obra de red eléctrica de media tensión para Ruca Antú, con 180 días de ejecución y un presupuesto de 15 millones de pesos. Una vez finalizada dicha etapa estarán dadas las condiciones de comenzar con la red de baja tensión, alumbrado público y conexiones domiciliarias. El barrio se encuentra en la meseta en el límite norte de la ciudad, sobre un área de aproximadamente 85 hectáreas en el que residen 350 familias.

El anuncio lo realizó el director Provincial de Regularización del IPVU, Marco Zapata en una reunión que mantuvo con vecinos en el barrio, junto al defensor del Pueblo, Ricardo Riva. Vale recordar que en junio de 2016, los vecinos cortaron la ruta en reclamo de regularización, situación por la que intervino Riva y ofreció el

ámbito de la Defensoría como lugar de diálogo con organismos provinciales y municipales. Los vecinos levantaron la medida y comenzaron las reuniones formales para dar cumplimiento al acta compromiso firmado entonces.

Tendido de la red de media tensión en Valentina Sur Rural - 26/01/2018

La Defensoría del Pueblo reunió a las partes en conflicto por las obras de tendido de la red de media tensión en Valentina Sur Rural, a partir de la presentación de un vecino que solicitó suspender las obras de ejecución de la red que Calf desarrollaba en el sector hasta tanto el municipio confirme que no había invasión a su propiedad. Las obras, destinadas a solucionar las dificultades que se presentan en el sector respecto de la calidad del servicio eléctrico, habían sido comprometidas por las autoridades municipales en abril de 2017 en el marco de un acuerdo firmado con los vecinos por intervención de la Defensoría del Pueblo. En el encuentro, el municipio confirmó al vecino que las obras se emplazarían en el área pública, conforme a la normativa vigente.

El defensor del Pueblo afirmó que son ilegales los últimos aumentos de tarifas eléctricas en la ciudad - 10/04/2018

Ricardo Riva solicitó al Concejo Deliberante que "arbitre" todos los medios a su alcance para subsanar la ilegalidad consagrada en reformas que permiten al Ejecutivo municipal fijar las tarifas de servicios públicos en forma "provisoria" que por imperio de los hechos se tornan permanentes. Para ello reclamó volver

al estado anterior, tal como lo establece la Carta Orgánica Municipal (artículo 67, inciso 18) que en forma taxativa dice que aprobar las tarifas de los servicios públicos es facultad del Concejo Deliberante.

Con esa finalidad Riva firmó la resolución N° 76 de la Defensoría. En la fundamentación dio cuenta de la apertura de una actuación de oficio a partir de artículos periodísticos sobre pedido de nuevos aumentos del servicio eléctrico que brinda la cooperativa CALF. El texto recuerda que la ordenanza N° 10811 y sus modificatorias regulan lo concerniente al contrato de concesión del servicio de distribución eléctrica en la ciudad. Mediante otra ordenanza, la N° 12.733, se modificó el subanexo IV de la 10.811 para establecer que "toda vez que se produzcan variaciones en los costos de abastecimiento, la distribuidora deberá recalcular el cuadro tarifario de conformidad a las fórmulas de recalculation (...) y enviarlas a la Autoridad de Aplicación con la documentación de respaldo, la que tendrá 15 días para aprobarlo o rechazarlo". Luego de ese plazo, el Ejecutivo municipal podrá aprobarlo, rechazarlo o modificarlo y comunicar el nuevo cuadro tarifario al Concejo Deliberante y a la Distribuidora, para su aplicación.

La norma mencionada también modifica el artículo 23 del subanexo I para señalar que "la distribuidora deberá calcular su Cuadro Tarifario de acuerdo al procedimiento descrito en el anexo IV del presente contrato, someterlo a la aprobación de la Autoridad de Aplicación y facilitar el conocimiento de los valores a los usuarios".

El plexo normativo citado viola la COM por

tratarse de una facultad exclusiva del Concejo Deliberante, expresó Riva en la resolución. Afirmó que la ordenanza 12.733 al aprobar una delegación de atribuciones del CD al Ejecutivo municipal, establece una suerte de concurrencia en la facultad de tarifas de servicios públicos, “violando las disposiciones de la COM”.

La ordenanza N° 13.581 fue la última vez que el CD de Neuquén autorizó un incremento de tarifas, razón por lo cual en la actualidad deberían regir esos valores, argumenta Riva. Sin embargo, mediante decreto N° 1033/17 el Ejecutivo municipal aprobó “provisoriamente” los valores vigentes.

Pronunciamiento de los defensores del Pueblo de la Patagonia – 17/04/2018

Los defensores del Pueblo de la Patagonia pidieron que las tarifas incorporen el concepto de “pobreza energética” de modo de no afectar más del 10 % de los ingresos familiares para usos de calefacción. Argumentaron en ese sentido que la región padece fríos extremos. Lo hicieron a través de una nota que enviaron al ministro de Energía y Minería de la nación, Juan José Aranguren y a las legislaturas provinciales. Para ello consideran lineamientos de la Unión Europea (Energy Poverty Handbook 2016) que además define como extrema pobreza energética cuando se requiere el 20% de los ingresos. Acotaron que un régimen de calefacción satisfactoria para un hogar es de 23 grados centígrados, según estándares de la OMS.

Se trata de un documento aprobado el 28 de marzo en una reunión plenaria que se realizó en San Martín de los Andes, avalado

por las defensorías del Pueblo de la provincia del Chubut; ciudades de Neuquén; Zapala; Centenario; San Martín de los Andes y San Carlos de Bariloche.

Transporte

La Defensoría del Pueblo solicitó al CD modificar ordenanza que delegó facultades – 02/02/2018

La Defensoría del Pueblo solicitó al Concejo Deliberante la modificación de la ordenanza N° 11844 por la cual el cuerpo delegó facultades exclusivas al poder Ejecutivo respecto de la tarifa del servicio público de transporte urbano de pasajeros. Para la Defensoría, la facultad de aprobar la tarifa de los servicios públicos es una atribución exclusiva del Concejo Deliberante, según se desprende de la Carta Orgánica en el artículo 67, inciso 18. Agrega que dicha atribución no es concurrente con el Ejecutivo municipal, dado que no consta tal prerrogativa entre las facultades que le otorga el artículo 85 de la COM.

El pronunciamiento lo hizo a través de la resolución N° 25 que firmó el titular del organismo, Ricardo Riva. Mediante nota, la Defensoría pidió a la dirección municipal de Transporte y Tránsito una copia de la estructura de costos vigente, también de la elevada por la empresa prestataria del servicio; el informe de la variación entre ambas y el porcentaje de aumento que se concedería con los argumentos que justifiquen la decisión.

En la documentación existente consta que se aprobó un aumento del pasaje del orden

del 30%, al pasar el valor de la tarifa base de 13,90 a 18,07 pesos. Tal modificación se realizó mediante decreto 73/2018 según los términos que surgen de la ordenanza 11.844, artículo 3°. En este punto la Defensoría cuestionó el andamiaje normativo que se aplicó para justificar el aumento. La resolución subraya que el marco regulatorio del servicio público de transporte urbano de pasajeros no solo está normado por las ordenanzas 11.641 y 11.844, sino también por la Carta Orgánica. Explica que el artículo 4 de la COM indica que el municipio organizará su gobierno bajo principios del régimen republicano, que implica adoptar la división de poderes con lo cual las facultades de cada uno de ellos “son indelegables”. Y en ese sentido, el artículo 67 delega en el Concejo Deliberante la aprobación de la tarifa de servicios públicos. La resolución de la Defensoría subraya que la reforma introducida por la ordenanza 11.844, artículo 3°, dispuesto por la ordenanza 13.374, viola las disposiciones de la COM. Agrega que “bajo el ropaje de contemplar una situación de excepción, la realidad indica lo contrario, toda vez que los últimos aumentos fueron dispuestos por decreto (43/2017 y 73/2018)”. En esa línea de argumentación, Riva solicitó al CD que se reforme dicho artículo que delegó facultades exclusivas de ese cuerpo al poder Ejecutivo municipal. La intervención de la Defensoría del Pueblo se dio en la condición de órgano de control de la actividad municipal, establecido en la ordenanza N° 8.316, razón por la cual se trata de una incumbencia específica del organismo.

Reunión en la Defensoría del Pueblo con vecinalistas y funcionarios municipales - 08/02/2018



La subsecretaría de Transporte de la municipalidad de Neuquén mantuvo una reunión con vecinalistas de Colonia Rural Nueva Esperanza y de Balsas Las Perlas en la Defensoría del Pueblo. Ever Urrutia y Carlos Coronel, dirigentes vecinales de Colonia Rural Nueva Esperanza, expusieron la necesidad de un servicio de transporte directo desde el barrio a la zona del hospital Heller. En ese sentido, acotaron que la línea N° 404 circula cada 45 minutos y vía Parque Industrial conecta con el centro de la ciudad. Argumentaron que los vecinos concurren al Heller por temas de salud y por otros servicios que tienen en las inmediaciones, distante a aproximadamente 5 kilómetros en línea recta. Los problemas del transporte público de pasajeros en Balsa Las Perlas fueron explicados por Lilia Larrondo, representante de Todos por La Balsa, y Jaime Flores, de Barrio Costa. El reclamo estuvo focalizado en 2 aspectos; estado "desastroso" – dijeron- de las unidades y la frecuencia que es de 50 minutos.

Riva recibió a dirigentes de Barrios de Pie para abordar el aumento del transporte público - 01/03/2018



El defensor del Pueblo recibió a dirigentes de una organización social que juntó cerca de 13 mil firmas para pedir que el aumento del transporte público de pasajeros se resuelva en el Concejo Deliberante. Sebastián Ibalos y Gladys Aballay, de Barrios de Pie, entregaron una copia de las 12.880 firmas de vecinos que reunieron en una semana, en la cual solicitan que los aumentos los resuelva el CD y a la vez cuestionan la celeridad en el tratamiento de un tema de impacto social. La organización aprovechó la concurrencia masiva que se dio en la fiesta de la Confluencia para llevar adelante esta iniciativa.

Tránsito Reunión en la Defensoría del Pueblo por sistema de transporte y el tránsito céntrico- 02/02/2018



Funcionarios de la subsecretaría de Transporte y Tránsito de la Municipalidad y de la Defensoría del Pueblo de Neuquén se reunieron para conversar acerca de los proyectos del municipio para mejorar el tránsito céntrico. Se trata de la incorporación de carriles preferenciales en las arterias de ingreso a la zona céntrica de la ciudad para agilizar el sistema de transporte público y limitar el ingreso de vehículos particulares. El proyecto, en proceso de estudio y planificación, sería complementario al Metrobus que promete agilizar el tránsito en la ciudad. El proyecto municipal busca disminuir el tránsito del vehículo particular en el centro urbano que en la actualidad es del 60% en vehículos particulares frente al 40% del uso de transporte público en los índices de movilidad urbana. Fernando Palladino, subsecretario de Transporte y Tránsito, acotó que el sistema transporta 21 millones de pasajeros a lo largo del año. De este modo, se proyecta mejorar las frecuencias del transporte público y así promover su uso.

En otro tema, el defensor del pueblo y asesores del organismo consultaron sobre la metodología de costos de la tarifa del transporte público recientemente presentada por el municipio y para presentar distintos reclamos de vecinos vinculados al servicio de transporte en los barrios Loteo Social II, Colonia Rural Nueva Esperanza y sector 7 de Mayo.

Ambiente y Urbanismo

Desbordes cloacales y agua estancada en la vía pública

La Defensoría del Pueblo denunció al municipio por incumplir la orden judicial - 01/09/2017

La Defensoría del Pueblo solicitó que se intime al municipio ante el incumplimiento de la medida cautelar que en febrero de 2017 le ordenó el cese del vertido de líquidos desde el pozo ubicado en calles Purmamarca y Olascoaga hacia el río Limay en la zona de balnearios. Lo hizo mediante una nota presentada ante el juzgado civil N° 2, la que acompañó con un informe de inspección elevado por la dirección provincial de Recursos Hídricos que corroboró la activación del desagüe pluvial. Se trató de la descarga de un pozo de bombeo pluvial que opera la Municipalidad y por el cual la Defensoría intervino en 2016, mediante la presentación de un amparo colectivo ambiental.

Ordenan a la Municipalidad y al Epas remediar el canal 12 de septiembre - 13/09/2017

La justicia ordenó a la Municipalidad de Neuquén y al Epas remediar el canal 12 de septiembre, entre Bejarano y Saavedra, afectado por desbordes

cloacales. Así lo resolvió el juzgado civil N° 5 al admitir la medida cautelar presentada por el defensor del pueblo, Ricardo Riva, en marzo de este año a raíz del reclamo de vecinos.

“Es sabido que el vertido de líquidos cloacales sin el tratamiento adecuado es fuente de contaminación y peligro para la salud de los habitantes del sector”, señala la orden judicial. La medida requerida se presentó el 28 de marzo de este año en el marco del amparo N° 506274 del 2014 que se tramita en el juzgado civil N° 5. El 27 de marzo se había inundado el sector con una lluvia de aproximadamente 12 milímetros.

Reunión para solucionar los desbordes cloacales del barrio Melipal - 12/01/2018

Personal del área técnica de la Defensoría del Pueblo, en conjunto con la subsecretaría de medio ambiente de la Municipalidad de Neuquén, convocó a los vecinos del sector, al personal operativo del Epas y personal de la Comisaría N°21, afectados por los desbordes cloacales.

Vecinos de Melipal en diciembre de 2017 reclamaron en la Defensoría del Pueblo por la presencia de líquidos cloacales en la vía pública, perteneciente a la cámara de inspección de un complejo de viviendas ubicado en la intersección de calles Relmu y Randal. Entonces iniciaron la actuación N° 4108/2017 y expresaron su preocupación por la contaminación en el barrio dado que los líquidos circulan por las calzadas de varias cuadras.

Estación de bombeo de líquidos cloacales en Héroes de Malvinas - 16/03/2018

Comenzó a funcionar la estación de bombeo de líquidos cloacales en el sector Héroes de Malvinas del barrio Valentina Norte Rural. Se trata de un reclamo de los vecinos por desbordes cloacales permanentes que afectaban el barrio, para lo cual acudieron a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. Con el nuevo sistema instalado por el Epas, el bombeo quedó automatizado e independiente de la colectora Necochea, que antes escurría hacia el interior del barrio.



Urbanismo

Debatieron políticas de derecho al hábitat

- 25/09/2017



Integrantes de organizaciones sociales interesadas en la problemática de acceso a la vivienda se reunieron en la Defensoría del Pueblo para delinear políticas para garantizar el derecho al hábitat. En el encuentro se abordaron temas vinculados con el derecho a la ciudad; a la tierra y a la vivienda. Participaron de la reunión, referentes de organizaciones sociales que abordan el tema de la vivienda, representantes de colegios profesionales, e interesados en la temática. Por la Defensoría del Pueblo, participó Andrés Rabassa, del área técnica.

Medidas de prevención contra incendios en edificios de altura - 1/07/2018

¿qué deben conocer de PREVENCIÓN DE INCENDIOS los vecinos que viven en EDIFICIOS?

El 'conservador' es responsable del mantenimiento de instalaciones de protección contra incendios.

- Pedir y controlar el libro de conservación y mantenimiento de las instalaciones de seguridad contra incendios.
- El libro lo deben habilitar los propietarios o responsables del edificio; deben presentar a la Municipalidad el nombre del 'conservador', profesional o empresa a cargo del mantenimiento.
- Los vecinos pueden solicitar a la Municipalidad la nómina de 'conservadores' habilitados.

Los edificios deben contar con:

- “Sistema de caja de escaleras” para una eventual evacuación e ingreso de bomberos.
- Red fija de agua contra incendios conectada al tanque.
- Vías de salida liberadas (pasillos y escaleras).
- Extintores portátiles con carga vigente.
- Luces de emergencia en funcionamiento.
- Sistemas de autoprotección y acceso para bomberos.
- Sistemas adicionales contra incendios: red de hidrantes, rociadores automáticos, detección y alarma, sistemas de evacuación de humos y gases.

Los vecinos o usuarios de un edificio tienen “derecho a la capacitación” en seguridad. La “capacitación” es tarea del conservador del edificio. Se debería hacer un simulacro de evacuación al menos una vez por año.

En febrero de este año la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén inició una actuación de oficio sobre medidas de prevención contra incendios en edificios de altura. Lo hizo basado en la preocupación de administradores de consorcio. A partir de la actuación, la Defensoría solicitó informes a la subsecretaría de Obras Particulares de la Municipalidad de Neuquén; la dirección Bomberos de la Policía provincial y al Colegio de Ingenieros de la provincia de Neuquén. A la vez, técnicos de la Defensoría se reunieron con autoridades del colegio de Arquitectos de la ciudad de Neuquén.

La recomendación fue que los vecinos deberían controlar el registro de conservación y mantenimiento de las instalaciones de seguridad contra incendios. Se trata de un libro o cuaderno habilitado por los propietarios, usufructuarios o tenedores en calidad de responsables del edificios, quienes deberán presentar ante la Municipalidad al profesional o empresa, denominado 'conservador', que estará a cargo del mantenimiento y control de las instalaciones de seguridad contra incendios.

Como conclusión el área técnica de la Defensoría señaló la posibilidad de “mejorar las formas del flujo de información y comunicación entre a) el profesional conservador edilicio y la autoridad de aplicación y b) entre los vecinos, la administración y el conservador”.

Basurales

Condenan a la Municipalidad a limpiar un basural en la meseta - 27/09/2017

La justicia condenó a la Municipalidad de Neuquén a cerrar un predio ubicado en la meseta, en el límite de Terrazas del Neuquén y Bardas Soleadas, vigilarlo, evitar el depósito y la quema de basura y a la vez hacer la limpieza y remediación ambiental. Se trata de un amparo presentado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén en julio del 2015 a partir de la denuncia de vecinos de Terrazas del Neuquén, sector Patagonia, que dieron cuenta de quema indiscriminada en basurales del sector. La sentencia de la juez Alejandra Bozzano, del juzgado civil N° 2, le dio un plazo de tres meses al municipio para dar cumplimiento a la medida establecida en la ordenanza N° 11986.

Tierras de la U9

Reunión para definir destino del predio de la U9 - 01/03/2018



Ricardo Riva recibió a directivos del colegio de Arquitectos, ocasión en la que se trató el destino que se le asignará al predio que ocupa la U-9. Hubo acuerdo en avanzar hacia una discusión ampliada y participativa. Previo a ello, la Defensoría del Pueblo recibió una nota firmada por treinta vecinos en la que, entre otros aspectos, piden una audiencia pública una vez que se cuente con la información adecuada sobre el destino de las tierras fiscales de la U-9.

Piden participar en la decisión sobre el destino del predio de la U9 - 8/03/2018



Dirigentes vecinales, de entidades intermedias, profesionales y vecinos reclamaron participación en el destino final que tendrán las tierras donde

funciona el complejo penitenciario U9. Lo hicieron luego de autoconvocarse en la Defensoría del Pueblo, ocasión en la que aprobaron un acta con pasos a seguir que incluyen el pedido de una audiencia pública; de un estudio de impacto ambiental abarcativo; elaboración de un proyecto integral sin tomar a los terrenos como independientes; concurso público, entre otros aspectos. Durante más de 2 horas los vecinos cuestionaron el uso del espacio público en los últimos años en la ciudad de Neuquén. “Por qué tanto apuro si llevamos 20 años destruyendo en forma paulatina el PUA; para que las cosas salgan bien hay que darle el tiempo de maduración”, expresó una vecina.

Riva en comisión de Obras Públicas del CD por tierras de la U9 - 10/04/2018

El defensor del Pueblo participó de la reunión semanal de la comisión de Obras Públicas del Concejo Deliberante. Lo hizo invitado por el presidente y secretaria del cuerpo, concejales Mario Lara (Cambios) y María Eugenia Ferrareso (MPN), respectivamente, para tratar la situación de las tierras de la U 9. En la ocasión, Riva informó sobre la autoconvocatoria de vecinos que se reunieron en la Defensoría,

preocupados por el destino del predio y reclamó la mayor participación de los ciudadanos en las decisiones que adopte el CD, en el marco del cumplimiento de normas vigentes.

La APDH reclama 'sitio de la memoria' en la U9 - 17/04/2018

Integrantes de la Asamblea Permanente por los Derechos Humanos (APDH) expresaron que parte del predio de la ex U9 conserve un lugar como 'sitio de la memoria del terrorismo de estado' por haber funcionado durante la última dictadura militar como lugar de detención de presos políticos. Así lo expresaron las dirigentes Nerea Montes y Sara Mansilla en la reunión que mantuvieron con el defensor del Pueblo, Ricardo Riva.

Vale destacar que la ley nacional N° 26.691, promulgada en julio de 2011, declara como “Sitios de Memoria del Terrorismo de Estado” a los lugares que funcionaron como centros clandestinos de detención (CCD), tortura y exterminio o donde sucedieron hechos aberrantes del accionar de la represión ilegal desarrollada en el país hasta el 10 de diciembre de 1983. La ley garantiza la preservación, señalización y difusión de los sitios de memoria por su valor testimonial.



Estudiantes de la UNCo relevaron opinión de vecinos sobre la U9 - 15/05/2018

El defensor del Pueblo, Ricardo Riva, participó de la presentación del informe realizado por alumnos de la facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional del Comahue sobre del interés de los vecinos respecto del destino de las tierras de la U9. Se trata de un sondeo de opinión a partir de encuestas que respondieron 268 vecinos de distintos barrios de la ciudad.

En el marco de un proyecto académico de la Cátedra 'Elementos de Planeamiento Urbano' un grupo de 19 estudiantes de la carrera de Ingeniería de la UNCo, realizaron un sondeo de opinión.

El 84% de los entrevistados indicó que prefieren un proyecto integrado, con previa consulta a los vecinos. En orden de prioridades, los vecinos prefieren que el espacio que antes ocupaba la U9 se destine a espacios verdes (61%); equipamiento social (16%); espacio deportivo (8%); y cultural (6%), entre otros con índices menores.

El proyecto académico contó con el acompañamiento del equipo docente de la cátedra, conformado por Alberto Jurgeit, Andrés Rabassa y Lázaro Montiel.



Área Natural Protegida Parque Regional Barda Norte y barrio Rincón de Emilio

En diciembre de 2016, Riva, presentó un amparo colectivo ambiental para detener el daño provocado al parque Regional Bardas Norte por ampliación del predio original destinado a las actividades del club de motocross. Lo hizo junto a vecinos de Rincón de Emilio, afectados por la inundación del 24 de octubre de ese año.

La justicia ordenó suspender trabajos en la barda hasta la audiencia de partes - 29/09/2017:

La justicia ordenó a la Municipalidad de Neuquén suspender los trabajos que realizaban máquinas en la zona de bardas, al oeste del loteo Rincón del Río y próximo a Rincón de Emilio. La medida se extendió hasta la audiencia convocada por la juez Elizabeth García Fleiss, titular del juzgado civil N° 6, para el lunes siguiente. Para ello, consideró el riesgo ambiental alegado por la Defensoría en la medida cautelar y el principio de prevención que establece el artículo 4° de la ley de Ambiente N° 25675.

Desmontaron 3473 metros cuadrados del Área Natural Protegida Barda Norte - 2/10/2017

En el Área Natural Protegida Parque Regional Barda Norte desmontaron 3473 metros cuadrados, fuera del límite de la propiedad privada en la que una empresa construyó azudes autorizados por la Municipalidad. Se trata de una documentación que la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén entregó en la justicia en el marco de la medida cautelar



requerida por el organismo. También reclamó los expedientes administrativos que acrediten la realización y aprobación de estudios de impacto ambiental y tareas que realizaron en el sector, ubicado al oeste del desarrollo inmobiliario Rincón del Río. Al respecto, la titular del juzgado civil N° 6, Elizabeth García Fleiss le dio un plazo de 48 horas a la municipalidad para que presente la documentación.

Pidieron auditoría ambiental en barda afectada por movimiento de suelo - 10/10/2017

La Defensoría del Pueblo pidió a la Universidad Nacional del Comahue una auditoría ambiental para evaluar el impacto ocasionado por el movimiento de suelos en el Área Natural Protegida Parque Regional Bardas Norte. Lo hizo a través de una nota que envió el defensor del Pueblo, Ricardo Riva, al rector de la UNCo, Gustavo Crisafulli. A la vez, solicitó una eventual propuesta de remediación ambiental en el sector afectado y anticipó que lo haría formalmente en la causa judicial en trámite.

La Municipalidad dijo que la empresa Aspa hizo todo mal - 12/10/2017

La municipalidad de Neuquén informó que los trabajos realizados por la firma Aspa en el Área Natural Protegida Parque Regional Barda Norte "no se ajustan a lo requerido", ejecutados "en sitios que no fueron los ordenados" con "materiales que no fueron los encomendados". Lo dijo en el marco de la medida cautelar ordenada por el juzgado civil N° 6 que suspendió la actividad de máquinas en el sector hasta tanto presente la documentación solicitada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. En la nota que presentó la Municipalidad dio cuenta del requerimiento a la empresa Aspa SRL para la construcción de azudes como obra de infraestructura del loteo.

La DdP presentó un amparo ambiental colectivo por daños en las bardas - 13/10/2017

El defensor del Pueblo, 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. Acotó que todo se hizo sin la intervención de dependencia provinciales y municipales llamadas a actuar por la normativa vigente.

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, así como 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 28 de septiembre.

La justicia declaró admisible el amparo ambiental por daños en las bardas - 18/10/2017

La justicia declaró admisible el amparo ambiental colectivo presentado por la DdP por daños en las bardas. La acción es contra la Municipalidad de Neuquén y las empresas Aspa SRL y Arco SRL por el daño ambiental provocado en el Área Natural Protegida Parque Regional Bardas Norte. Así lo definió la titular del juzgado

civil N° 6, Elizabeth García Fleiss. La medida implica mantener la cautelar que suspende los trabajos en el sector afectado y otorga un plazo de 5 días para que la Municipalidad presente un informe circunstanciado de antecedentes y fundamentos de los trabajos realizados con máquinas viales en el sector, según requiere explicaciones la acción promovida por la Defensoría.

La juez a la vez dio traslado de la demanda a la Fiscalía de Estado de la provincia. En su momento la Municipalidad informó que las máquinas construían azudes para proteger los sectores de Rincón del Río y Rincón de Emilio de eventuales aluviones. La Defensoría, junto a vecinos, entregó documentación en la que se pudo constatar que se desmontaron 3473 metros cuadrados fuera de la propiedad privada. El daño afectó suelo, flora y fauna y modificó el talud de barda cuya intangibilidad se encuentra resguardada por la Carta Orgánica (artículo 49).

La DdP apeló cautelar por máquinas en Bardas Norte - 23/10/2017

La Defensoría del Pueblo apeló la sentencia judicial que levantó en forma parcial la medida cautelar que había suspendido la actividad de máquinas en el sector del Área Natural Protegida Parque Regional Bardas Norte. Para ello, la presentación del defensor del Pueblo, Ricardo Riva, solicitó que se mantenga la suspensión de obras hasta tanto se garantice la adecuación técnica y ambiental, con supervisión y auditoría a cargo de la Universidad Nacional del Comahue.

Riva en la comisión de Medio Ambiente de la Legislatura - 01/11/2017



El defensor del Pueblo, Ricardo Riva, expuso las acciones realizadas por el organismo a su cargo a raíz del movimiento de suelo realizado por máquinas en el Área Natural Protegida Parque Regional Bardas Norte. Lo hizo en el marco de la reunión semanal de la comisión de Medio Ambiente de la Legislatura que preside Claudio Dominguez, diputado del MPN. Riva fue invitado a propósito del tratamiento del proyecto de resolución N° 1151 de los diputados Nanci Parrilli y Javier Bertoldi (bloque Fpvprov) por el cual solicitaron a la subsecretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la provincia un informe sobre medidas adoptadas luego del movimiento de suelos. Riva estuvo acompañado por Andrés Rabassa y Erika Heit, del Área de Ambiente de la Defensoría y Silvio Baggio, asesor letrado del organismo. También participaron vecinos del barrio Rincón de Emilio.

Aconsejan exigir a la Municipalidad corregir riesgos en Línea de Alta Tensión - 04/12/2017



La línea de alta tensión (LAT) del EPEN ubicada al este del Área Natural Protegida Parque Regional Bardas Norte en el tramo frente al desarrollo inmobiliario Rincón del Río presenta anomalías que ponen en riesgo la seguridad de las personas y la propia estabilidad de las columnas. Así lo indicó un informe técnico de la empresa Transcomahue SA, realizado por el ingeniero civil Germán Hoffmann y presentado a la Defensoría del Pueblo. El documento hace referencia a la línea de alta tensión que conecta Cinco Saltos con Alto Valle, de 132 kV. El informe aconsejó eliminar el espejo de agua ubicado junto a la LAT por afectar el terreno de apoyo de las bases de columnas y planteó evaluar la pertinencia de calle de paso paralela y colindante a dicha línea. También sugirió al Epen que exija a la Municipalidad corregir las anomalías.

La municipalidad de Neuquén se comprometió a construir los azudes en Bardas Norte - 15/02/2018

Tal es el acuerdo firmado en el marco de una acción judicial iniciada por el defensor del Pueblo el 28 de septiembre cuando máquinas viales arrasaron parte de la barda provocando un daño ambiental importante. Al respecto, el acuerdo de partes que se dio en la sala III de la Cámara de Apelaciones, mantiene la vigencia de la medida cautelar.

En la mencionada audiencia, la municipalidad convino en hacerse cargo de la obra a través de un concurso de precios denominado "(...) N° 18, ejecución de azudes s/gasoducto B° Rincón de Emilio" con el compromiso de informar los pasos administrativos.

Inspección ocular en Bardas Norte - 23/02/2018

Técnicos del área de Ambiente de la Defensoría del Pueblo participaron de la inspección

ocular en Bardas Norte. Lo hicieron junto al juez, referentes del órgano ejecutivo municipal, vecinos del barrio Rincón de Emilio y representantes de las empresas que realizaron las obras. Durante la visita de campo solicitada por la Cámara de Apelaciones, los referentes del municipio indicaron el sector en el que se ubicarán los dos azudes a erigir en el arroyo partido en virtud del funcionamiento hidráulico y ambiental de la zona. En la oportunidad, la Defensoría insistió sobre la necesidad de realizar estudios ambientales previos a cualquier intervención en el lugar. En la inspección, los presentes constataron las obras que realizaron las empresas Arco y Aspa oportunamente, y verificaron el daño ambiental ocasionado en el sector. La Defensoría del Pueblo reclamó la remediación del daño en el talud de la barda y en el resto del terreno del área natural protegida municipal, y solicitaron que se condene a los responsables del perjuicio ambiental.



Solicitaron dejar sin efecto la venta de parcelas que integrarían el Parque Regional Bardas Norte - 02/05/2018

El defensor del Pueblo, Ricardo Riva, solicitó a la Municipalidad de Neuquén que deje sin efecto la licitación pública N° 1/18 que estableció el procedimiento de venta de parcelas ubicadas en el sector norte de la ciudad, debido a irregularidades detectadas respecto de su estado de dominio. Asimismo, solicitó al Concejo Deliberante que derogue la autorización de venta de tales lotes. Lo hizo a través de la Resolución N° 96/2018, firmada el 25 de abril, a los fines de evitar que se consoliden derechos subjetivos a favor de terceros oferentes que puedan significar un perjuicio para el erario público municipal. En la Defensoría un grupo de vecinos iniciaron una actuación preocupados por

presuntas irregularidades con el procedimiento de venta de dos fracciones de tierra que integrarían el Área Natural protegida Parque Regional Bardas Norte. Se trata de los lotes individualizados en los croquis N° 2 y N° 6 como remanente de los lotes 1, 2 y 3, que son parte de una mayor fracción identificada con nomenclatura catastral N° 9 – RR-017-8128-0000. De acuerdo a lo establecido en el Anexo 1 de la Ordenanza N° 9640, esos lotes integrarían la superficie del Parque Regional Bardas Norte, de dominio público municipal.

Revocaron fallo por daño ambiental en zona contigua a pista de motocross - 11/07/2018

La sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería revocó el fallo de primera instancia que había declarado abstracto el

amparo presentado por la Defensoría del Pueblo por movimiento de suelos y afectación ambiental en la zona contigua a la pista de la Asociación de Motocross. La sentencia dió un plazo de 60 días a la Municipalidad para que presente la información catastral de la superficie otorgada a la Asociación de Motocross Club Neuquén y el comprendido por el área natural protegida Bardas Norte con los planos correspondientes.

A la vez, le ordenó designar un perito para hacer las tareas de remediación en el predio contiguo a la pista de motocross donde se realizaron movimientos de suelos.

En el fallo expuso que la acción de amparo se inició con el objeto de hacer cesar en forma inmediata el daño ambiental ocasionado por la ampliación del predio original de la pista de motocross.

Arroyo Durán

El Arroyo Durán 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. Está integrada por, referentes del EPAS; de la subsecretaria de Medioambiente de la Municipalidad de Neuquén; de Recursos Hídricos de la provincia; y de la Defensoría del Pueblo. A continuación acciones por el Arroyo Durán:

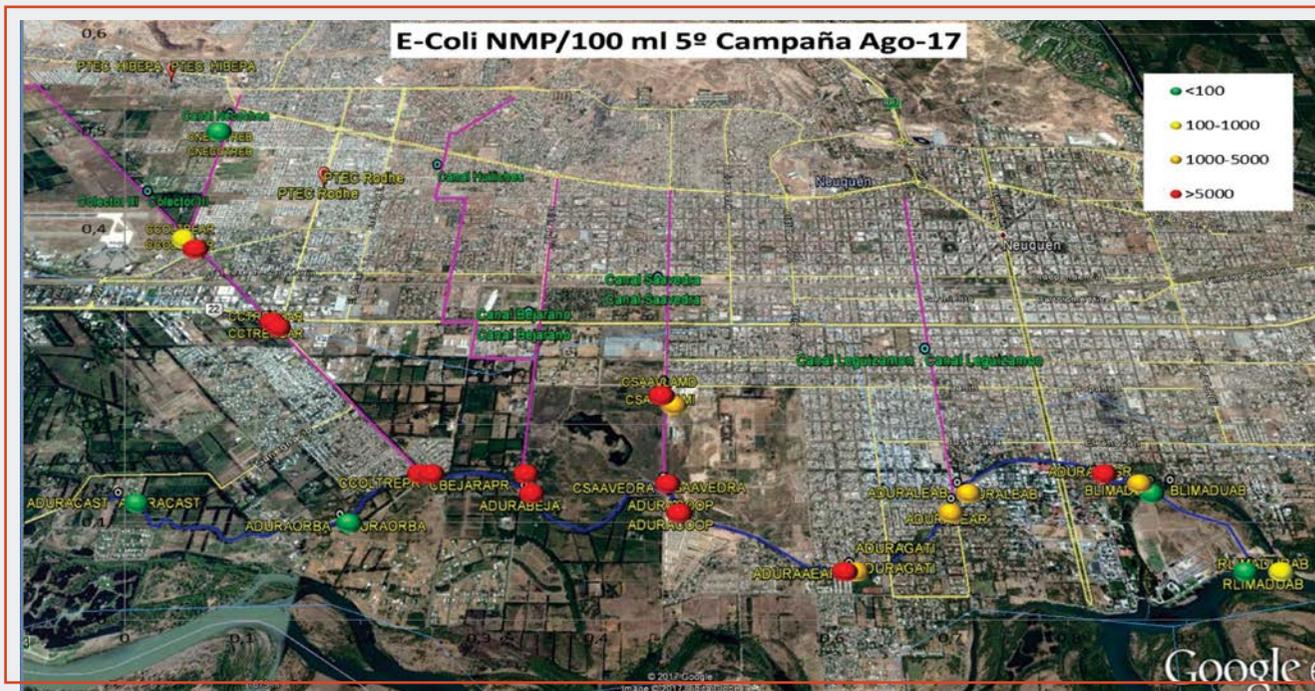
Vecinos del Arroyo Durán plantearon sus inquietudes en la Defensoría - 28/09/2017



La Defensoría del Pueblo convocó a vecinos del Arroyo Durán para conocer sus preocupaciones respecto de la situación del curso de agua e invitarlos a realizar sus aportes para mejorar la metodología de trabajo del saneamiento del arroyo. El encuentro contó con la participación de

un grupo de vecinos quienes consultaron sobre el funcionamiento y la metodología de trabajo de la comisión fiscalizadora del saneamiento del arroyo Durán.

Resultados de monitoreos sobre el canal Huilliches - 4/10/2017



Integrantes de la comisión de fiscalización por el saneamiento del Arroyo Durán se reunieron en la Defensoría del Pueblo para continuar con las acciones conjuntas tendientes a dar una solución de fondo a la contaminación del arroyo. Entre los temas de trabajo, los asistentes analizaron los resultados de monitoreos realizados en el mes de agosto de 2017 sobre el Arroyo Durán para determinar la calidad del agua 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 Couzeilles y Necochea.

La comisión fiscalizadora del Arroyo Durán verificó la presencia de líquidos en canal Huilliches - 24/10/2017

Referentes del EPAS, de la subsecretaria de Medioambiente de la Municipalidad de Neuquén, de Recursos Hídricos de la provincia y de la Defensoría del Pueblo que integran la comisión de fiscalización por el saneamiento del Arroyo Durán, verificaron la presencia de un caño que arroja líquidos al canal pluvioaluvional sobre calle San Martín, tal cual lo denunciaron vecinos del sector por olores nauseabundos.

Inspección por conexiones clandestinas al río Limay y Arroyo Durán - 20/11/2017



La comisión de fiscalización por el saneamiento del Arroyo Durán realizó una nueva jornada de inspecciones en inmuebles lindantes al Arroyo Durán y el río Limay, a los efectos de detectar la existencia de conexiones clandestinas que afecten esos cursos de agua. La actividad contó con la participación de referentes de la Dirección Provincial de Recursos Hídricos; del EPAS; de la subsecretaría de medioambiente de la Municipalidad de Neuquén y de la Defensoría del Pueblo.

Muestreos e inspecciones de la comisión de fiscalización del saneamiento del Arroyo Durán - 29/12/2017

El 18 y 19 de diciembre se realizó un muestreo en 24 puntos del Arroyo Durán y canales afluentes. En tanto, desde el 15 de noviembre hasta el 5 de diciembre se hicieron 23 inspecciones oculares en clubes con balnearios y urbanizaciones ribereñas al río Limay y Arroyo Durán. Se trata de una actividad que llevó adelante la comisión de fiscalización por el saneamiento del Arroyo Durán que integran el Epas; la subsecretaría de Recursos Hídricos de la provincia; la subsecretaría de Medioambiente de la municipalidad de Neuquén y la Defensoría del Pueblo.

La comisión fiscalizadora acordó avanzar en obras y acciones concretas - 08/02/2018

En el primer encuentro del año, la comisión de fiscalización por el saneamiento del Arroyo Durán repasó el trabajo desarrollado y acordó

avanzar en tareas concretas para dar una solución de fondo a la contaminación del curso del agua, ya comprometidas por los organismos competentes, pero aún demoradas por cuestiones presupuestarias. Se insistió en la necesidad de cegar los caños clandestinos detectados en las inspecciones realizadas en octubre de 2017 en el sistema pluvioaluvional Huilliches. En la oportunidad, se presentaron los resultados del segundo muestreo, realizado en diciembre de 2017 en 25 puntos del Arroyo Durán y canales afluentes. Según los resultados obtenidos, el tramo del arroyo comprendido entre calle O'Connor y aguas arriba de la Asociación Española presentó la situación más crítica de contenido de escherichia coli, registrando valores por encima de 5000 NMP/100ml). Participaron del encuentro representantes de la subsecretaría de Recursos Hídricos de la provincia de Neuquén, del EPAS, de la Municipalidad de Neuquén, y de la Defensoría del Pueblo.



Cegaron caños clandestinos en el Arroyo Durán - 06/03/2018

Integrantes de la comisión de fiscalización por el saneamiento del Arroyo Durán presenciaron el cegamiento de las conexiones clandestinas que afectaban el curso de agua, tal lo acordado entre los integrantes en la última reunión de trabajo de dar inicio a acciones concretas para el saneamiento del arroyo. Las tareas de cegado de los caños fueron realizadas por técnicos de la dirección provincial de Gestión Hídrica dependiente de la Subsecretaría de Recursos Hídricos. Acompañaron representantes de esa subsecretaría provincial, del EPAS, de la

Municipalidad de Neuquén, y de la Defensoría del Pueblo.

Cegaron caños clandestinos en el canal Huilliches - 12/04/2018

Integrantes de la comisión de fiscalización por el saneamiento del Arroyo Durán participaron en el cegamiento de caños clandestinos ubicados en Violeta Parra y Galarza. Se trata de conexiones clandestinas en el canal Huilliches, que descarga en el canal Bejarano, afluente del Arroyo Durán. Estos caños irregulares fueron detectados en las inspecciones realizadas por la Comisión en octubre de 2017. Desde entonces, estaba pendiente su cegamiento.



Plan Maestro Pluvioaluvional

Elaboraron un documento para pedir el Plan Maestro Pluvioaluvional - 18/09/2017

Vecinalistas 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 contemple 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". 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 lapso 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.

Participaron más de 20 vecinos, entre ellos Italo Nieddu, Norberto Venditti y Pablo Quiroz, de Área Centro Sur; Miguel Ardanaz –Huiliches-;

Albarito Quintana – Río Grande-; Verónica Aranda –Unión de Mayo-; Miguel Pinillas – Barrio Limay-; María Eva Montiveros –Bardas Soleadas-; Hugo Aguzin, Maricel Petrelli, Cristina Lucca, María Estela Castañeda, de Rincón de Emilio; María Isabel Cottet, Jorgelina Fiorini, de Barrio Belgrano; Cristina Serda, Enrique Olarte y Ricardo Dougall, del Caesyp. Por la Defensoría participaron Andrés Rabassa –Ambiente- y Silvio Baggio –asesor jurídico-.

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 - 08/11/2017

El defensor del Pueblo 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.

Condenan a la Municipalidad a presentar la actualización del Plan Maestro Pluvioaluvional - 4/07/2018

El juzgado civil N° 2 hizo lugar a la acción de amparo interpuesta por la Defensoría del Pueblo contra la Municipalidad de Neuquén por información pública ambiental. La decisión de la titular del juzgado civil N° 2, Alejandra Bozzano, ordenó a la Municipalidad de Neuquén a que en el término de 30 días otorgue información referida a la actualización del Plan Maestro de Saneamiento Pluvioaluvional de la ciudad. El recurso legal fue presentado por el defensor del Pueblo en noviembre de 2017, a los efectos de solicitar que el órgano ejecutivo municipal presente tal información, en cumplimiento de la ley N° 25831 y la ordenanza 9657, y atento a la falta de respuesta a las solicitudes de informe enviadas en reiteradas ocasiones respecto de la problemática pluvioaluvional.

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.

La acción de amparo para proteger la Torre Talero fue presentada en octubre de 2016 luego de hechos vandálicos que se difundieron por medios de la región. A continuación detalles de acciones de la Defensoría del Pueblo realizadas en el período de análisis tendientes a resguardar y restaurar el edificio histórico:

El defensor del pueblo denunció transgresión de la condena - 25/10/2017

El defensor del Pueblo 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.

Audiencia en la Torre Talero - 09/11/2017



Se realizó una audiencia en la Torre Talero, ocasión en la que se constató la rotura de luminarias, alambrado perimetral deficiente, vigilancia solo de

día, entre otras anomalías. La medida judicial fue resuelta por la titular del juzgado civil N° 4, María Eugenia Grimau, a partir de una denuncia de la Defensoría del Pueblo (25-10) por incumplimiento del Ejecutivo municipal de resguardar el edificio histórico. Participaron de la recorrida por la Torre, la juez Grimau; el subsecretario de Cultura de la municipalidad, Andrés Ros y Silvio Baggio, apoderado de la Defensoría del Pueblo.

Dan lugar a dos reclamos de la Defensoría por incumplimiento de sentencia - 1/06/2018

El 10 de mayo, la Defensoría del Pueblo denunció el incumplimiento de la Municipalidad de Neuquén a la sentencia judicial que ordenó la adopción de medidas para resguardar la Torre Talero. La titular del juzgado civil N° 4, María Eugenia Grimau, intimó al municipio a hacer efectiva la orden en 15 días. Dicho amparo colectivo ambiental condenó en marzo de 2017 a la Municipalidad a resguardar en primer término y a conservar dicho edificio histórico con acciones de prevención del derrumbe y deterioro, en el plazo de un año. La presentación de la Defensoría se funda en el vencimiento de los tiempos establecidos, sin que obre en el expediente el cumplimiento de la sentencia definitiva.

Vertido de líquido en zona clubes

La justicia ordenó frenar el vertido de líquidos contaminados en zona de clubes del río Limay - 22/06/2018

La justicia falló a favor del amparo colectivo ambiental presentado por la Defensoría del Pueblo para hacer cesar el vertido de líquidos hacia el brazo del río Limay que atraviesa la zona de clubes. La decisión de la titular del juzgado civil N° 2, Alejandra Bozzano, ordena a la Municipalidad de Neuquén, al Epas y a la Provincia de Neuquén a arbitrar las medidas necesarias para cesar el vertido de líquidos contaminados en el curso de agua indicado.

En noviembre de 2016, la Defensoría del Pueblo presentó el 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. En esa oportunidad, el defensor del pueblo acompañó las denuncias de vecinos, fotos y videos que acreditaban la situación y resaltó la necesidad de adoptar medidas urgentes en virtud del principio precautorio y preventivo que rige en materia ambiental.

Canal Necochea

1/06/2018.

La jueza intimó al municipio a efectivizar la orden en quince días, en virtud a la falta de cumplimiento del Epas a la orden judicial para realizar las acciones que correspondan tendientes al saneamiento del canal. La medida se enmarca en la acción de amparo colectivo ambiental por contaminación del canal, presentada por la Defensoría del Pueblo en 2014. A pesar de la apelación del Epas, la Cámara Civil, sala I, 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.

Apertura de calle en barrio Islas Malvinas

Ordenan a la Municipalidad suspender apertura de calle en barrio Islas Malvinas - 22/05/2018

La justicia ordenó a la municipalidad de Neuquén que se abstenga de ejecutar la obra de apertura de calle Meliquina, ex Los Inmigrantes, entre Pringles y Soufal del barrio Islas Malvinas, en el sector de Cordón Colón. Así lo resolvió la jueza María Cecilia Gómez, del juzgado procesal administrativo N° 2, ante una presentación del defensor del Pueblo, Ricardo Riva, solicitada por vecinos afectados. En la medida cautelar el defensor pidió “no innovar

en el sector individualizado hasta tanto se tramite y resuelva el reclamo administrativo” y se den garantías de tal modo al “el derecho de defensa y debido proceso”. En ese sentido, la resolución judicial dispuso, en carácter precautelador, que la suspensión de tareas se dé hasta tanto se resuelva el motivo del planteo.

Riva en la presentación informó que la subsecretaría de Tierras de la municipalidad el 19 de mayo notificó a las familias involucradas que el 22 de mayo, daría “inicio de todas formas con la apertura anunciada”.



Desbordes cloacales en Crouzeilles

Compromiso del Epas para evitar desbordes - 5/04/2018

En marzo de 2017 vecinos del sector 370 viviendas del barrio Valentina Norte Rural denunciaron la presencia de líquidos cloacales en las arterias mencionadas. La Defensoría del Pueblo inició la actuación N° 716 y realizó una inspección en la que constató la existencia de líquidos cloacales “que corren por Crouzeilles hacia el sur” y “enlagunamientos”, dada la gran cantidad de líquido.

Agotadas todas las instancias sin lograr el objetivo, la Defensoría presentó en marzo de 2018 una acción de amparo colectivo ambiental para hacer cesar en forma inmediata y definitiva los desbordes de la red que se generan sobre calle Crouzeilles.

En la audiencia realizada en abril en el servicio de Mediación Familiar del juzgado

N° 4, el Epas se comprometió a intensificar la presencia en el lugar de los desbordes cloacales y extraer en un plazo no mayor de 24 horas los líquidos derramados según el acuerdo alcanzado con la Defensoría del Pueblo en el marco del amparo promovido por vertidos en calle Crouzeilles y Lago Viedma, en el barrio Valentina Norte Rural.

En la ocasión, los representantes del Epas informaron que se encuentra en trámite el financiamiento de la planta modular compacta provisoria que se construirá en calles Luis Thomas y Beatriz Guido.

El 17 de abril, en el marco de una nueva audiencia, el EPAS confirmó el financiamiento para la contratación y posterior realización de la planta modular compacta provisoria, de calle Luis Thomas y Guido, destinada a cesar los desbordes cloacales.



Multas y Tributos

Secuestro de vehículos: Ignoran orden de juez de Faltas y cobran una tasa similar al valor del bien - 15/11/2018

La Defensoría del Pueblo recibió reclamos de vecinos quienes, a pesar de contar con la autorización del juzgado de faltas para el retiro de sus vehículos secuestrado por determinada contravención, se les exigió desde la dirección de tránsito el comprobante de pago de la tasa por guarda y estadía del bien secuestrado.

Para citar un ejemplo, un vecino indicó que en junio de 2016 le secuestraron el vehículo y cuando fue a retirarlo con la autorización del juez de faltas que ordenaba la entrega, le exigieron el pago previo de 147 mil pesos en conceptos de tasa por guarda y estadía por el cuidado en ese período. El vecino exhibió el oficio del juez de faltas, no obstante de modo verbal en la dirección de Tránsito le reclamaron el comprobante de pago. Se trata de una camioneta marca Toyota, modelo 2006, cuyo valor de mercado es del orden de los 180 mil pesos. Consecuentemente, el defensor dictó una providencia, en la que requirió a la dirección de Tránsito de la Municipalidad de Neuquén que devuelva el vehículo a su dueño "sin más trámite que la orden judicial". A la vez, solicitó que se suspenda el cobro de la tasa por guarda y estadía a partir del pronunciamiento del juez de faltas, de modo de evitar que la deuda continúe creciendo. En la fundamentación de la providencia, Riva afirmó que la ordenanza N° 12017 en el artículo 44 dice que "los efectos secuestrados quedaran a disposición del juez y en custodia del organismo que intervenga en el procedimiento". Agregó que "es el juez de Faltas y no otro funcionario, la autoridad competente para decidir sobre el bien

secuestrado", toda vez que queda a su disposición. También destacó que ni el Código Tributario de la Ciudad de Neuquén (ordenanza N° 10383) habilita a "que se pueda retener un bien" por falta de pago de un tributo o tasa. Explicó que la única solución que estipula dicha norma para el cobro compulsivo de deuda es a través de la Ejecución Fiscal (artículos 26 y 28), razón por la cual Riva sostuvo que "cualquier retención es manifiestamente ilegal y hace responsable de los daños y perjuicios al funcionario actuante". El defensor del pueblo subrayó "la perversidad del mecanismo al que arbitraria e ilegalmente se somete al contribuyente", dado que por un lado se le exige que abone el importe total como condición para entrega del 'bien' y por otro, la deuda "sigue incrementándose compulsivamente ante la imposibilidad de su pago".

A otro vecino le ocurrió una situación similar con una motocicleta secuestrada en febrero de este año, por la que le reclamaron 33 mil pesos por el mismo concepto, para un vehículo cuyo valor de mercado dijo que oscila en los 20 a 25 mil pesos. La Defensoría solicitó entonces, mediante resolución N° 331, que el organismo municipal deje sin efecto la pretensión de cobro y pidió que se abstenga de iniciar el cobro ejecutivo y arbitre los medios para la correcta aplicación de la ordenanza tarifaria N° 13.597, artículo 115, inciso 36.2 y limite el monto final al principio de "no confiscatoriedad".

En los considerandos, la Defensoría del Pueblo argumentó que la tasa es un tributo relacionado con el cobro de la prestación de un servicio que brinda el Estado y debe mantener una "razonable proporcionalidad con el costo de esa prestación y el monto de lo recaudado por dicha percepción". Agregó que existen 3 elementos para determinar el valor de una tasa: costo de prestación del servicio;

monto de lo que se recaudara por la percepción del tributo y capacidad de pago del contribuyente.

La Defensoría pidió readecuar el monto de cobro y destacó que el vecino pagó la multa correspondiente por la contravención cometida. A la vez, elevó un proyecto de ordenanza para corregir las irregularidades señaladas.

Tasa confiscatoria

La tasa es un tributo municipal por el pago de un servicio público que realiza el Estado, en estos casos, el acarreo de vehículos, depósito, guarda y estadía, según lo establece la ordenanza tarifaria N° 13597 en el artículo 115, inciso 36. Dados los montos exigidos por dicho concepto a los vecinos que concurren a la Defensoría, la ejecución de la norma afecta el principio de "no confiscatoriedad", por el cual una tasa no puede superar el 33% del valor del bien objeto de cuidado. Se trata de un fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación de la década del 50, que a lo largo de los años tuvo diferentes matices sobre el eje de dicha jurisprudencia.

Falta de razonabilidad

La ordenanza N° 13597 fija una tasa de 130 pesos por día en concepto de estadía en la playa de guarda municipal a partir de los 20 días del acarreo del vehículo. Desde los 31 días del acarreo el valor pasa a 195 pesos por día y a partir de los 91 días, sube a 325 pesos por día. En principio, la aplicación de esta parte de la norma (artículo 115, inciso 36) afecta derechos de los vecinos; si bien la tasa es diaria, la sumatoria de días en casos como los mencionados arroja montos que son "confiscatorios" y a la vez, no contempla situaciones especiales como una eventual demora en el pronunciamiento del juzgado de faltas.

Por otra parte, la tasa es el cobro de un servicio

que presta el Estado municipal, con similar equivalencia el día 21 como el 91. En ese lapso, cómo se justifica entonces un incremento del 150 % cuando el servicio es el mismo. Este apartado de la norma colisiona con un criterio general; “nadie deja por propia voluntad un bien a resguardo estatal por tiempo prolongado”.

Muchos vecinos no recibieron a tiempo las boletas de retributivos y otras tasas - 21/02/2018

En febrero de este año, la Defensoría del Pueblo advirtió a los contribuyentes que la Municipalidad no estaba enviando las boletas de pago de

servicios retributivos y tasa de cementerio, entre otros. Tal situación implicaba un perjuicio para los vecinos, puesto que el no pago en término le generaría intereses y hasta el cobro ejecutivo en algunos casos. En la oportunidad se recordó que existe un resquicio legal por el cual “el organismo Fiscal no está obligado a remitir boletas de pago y el contribuyente no podrá justificar su falta de pago en término por esta razón”, según indica la ordenanza N° 10383 en su artículo 71. Consecuentemente, la Defensoría propuso una modificación a la norma.

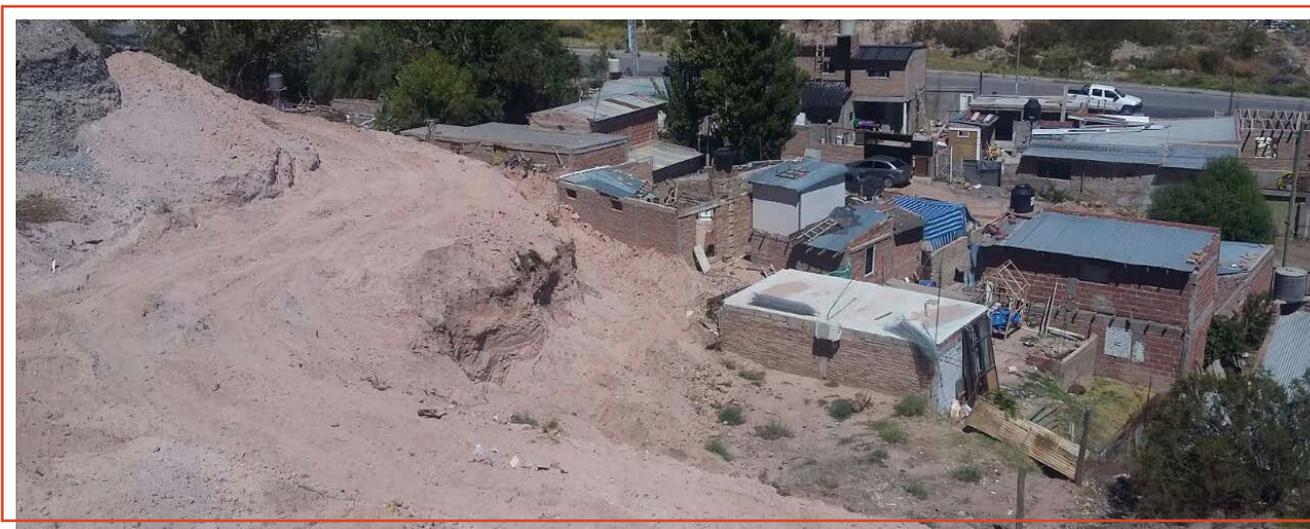
La intervención de la Defensoría del Pueblo se da a partir de denuncias de vecinos que fueron

damnificados por dicha situación; no recibieron las boletas de pago y cuando reclamaron en el Municipio, tuvieron que pagar intereses y en otro caso, le aplicaron un cobro ejecutivo.

El defensor del Pueblo, Ricardo Riva, solicitó a la Administración Municipal de Ingresos Públicos que informe la razón de la omisión y el procedimiento de contingencia previsto para resolver el tema. Desde la dirección general de Determinación Tributaria explicaron un caso y de paso recordaron que “el organismo Fiscal no está obligado a remitir boletas de pago y el contribuyente no podrá justificar su falta de pago en término por esta razón”.

Obras Públicas

La Defensoría del Pueblo pidió informes sobre movimientos de suelo en Cordón Colón -05/03/2018



La Defensoría del Pueblo solicitó al Ejecutivo municipal información sobre movimientos de suelo registrados en la zona del sector Cordón Colón, lindera al colegio Lincoln School. En la nota consultaron si es público o privado el terreno en el que realizaban tareas máquinas de la empresa Confluencia; si existía un proyecto presentado y permisos de obra aprobados por el municipio. Se trata de una actuación de oficio, N° 706/18, que inició el organismo a partir de tomar conocimiento de los hechos.

En la salida de campo, técnicos de la Defensoría del Pueblo constataron las denuncias recibidas y la actividad de 2 máquinas de la firma mencionada. En la oportunidad, se indicó que la situación “genera lógica intranquilidad en los vecinos, principalmente aquellos que se encuentran viviendo al pie de la barda” dado que se piensa en la posibilidad de lluvias que

podrían erosionar la ladera de la barda, generando cañadones y trasladando todo el material hacia abajo.

La Municipalidad informó que en el sector se realizaron obras de infraestructura pública que comprendió un polígono sobre República de Italia, Catriel, Yupanqui, El Antú, Stefanelli y Colón. Entre ellas y como trabajo específico, se ejecutó un muro de contención al pie de la barda en fondos de lotes de asentamiento informal, con el objetivo de evitar el desmoronamiento del sector en caso de lluvia torrencial. El informe técnico, firmado por la subsecretaria de Obras Públicas, Mariel Bruno, señaló que para la construcción del muro se “avisó fehacientemente a los vecinos de la manzana sobre el movimiento de tierra” efectuado por las máquinas para excavar la fundación del muro, dada la irregular conformación del terreno.

Acuerdo de obras para vecinos de Toma Pacífica –julio de 2018

El defensor del Pueblo, Ricardo Riva participó de una reunión en la que vecinos de Toma Pacífica, autoridades municipales y del Epas firmaron un acta de compromisos de obras a realizar en el sector. El acuerdo contempló la red de agua potable; la red eléctrica ya acordada con Calf; la instalación del caño cloacal sobre Avenida del Trabajador sin conexión hasta tanto avance la colectora central Oeste que tiene un plazo de 2 años; la mensura de lotes en un plazo de 6 meses; la construcción de desagües pluviales superficiales y la obra de red de gas, cuya factibilidad por parte de Camuzzi Gas del Sur data de marzo de este año, según documentación presentada por la Municipalidad.

Parte de los trabajos comprometidos se ejecutarían con fondos provenientes del Programa de Mejoramiento Barrial –Promeba-. Previo a este encuentro, los vecinos cortaron la Avenida del Trabajador y dijeron que iban a impedir los trabajos del Metrobus hasta tanto se atendieran sus reclamos de obras para el barrio. En la oportunidad, Riva se reunió con los vecinos en el barrio y acordaron una mesa de trabajo con la Municipalidad, el Epas y Calf.

Participaron de la reunión que se realizó en el edificio Municipal, Marcelo Bermúdez -secretario de Coordinación y Gobierno-; Mariel Bruno – subsecretaria de Obras Públicas-; Alejandro Hurtado –subsecretario de Servicios Públicos Concesionados-; Esteban Rodríguez –subgerente de redes del Epas-; las vecinas María Victoria Torres, Valeria Nomikos, Luis Almeida, entre otros y Riva, titular de la Defensoría del Pueblo.

Administración Municipal

Mujeres reclamaron por su trabajo en la Municipalidad - 13/10/2017



El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén recibió a un grupo de mujeres que reclaman por su trabajo en la Municipalidad. La reunión se realizó en la sede central de la Defensoría, ocasión en la que el defensor le expresó la

solidaridad y acompañamiento dada la situación por la que atraviesan.

En la ocasión, informaron que el conflicto se encontraba en instancia de mediación en el ministerio Público Fiscal, para lo cual solicitaron el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo y de la Iglesia Católica. También participaron del encuentro el director de Asuntos Jurídicos, Javier Palazzolo y Silvia Martínez, de la secretaría de la Defensoría.

La Defensoría del Pueblo pidió conocer medidas de seguridad de fiesta electrónica - 5/01/2018

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén solicitó informes al municipio y a la subsecretaría de Seguridad de la provincia sobre la realización de una fiesta al aire libre, denominada "Flow Ibiza 2018", programada para el sábado 13 de enero. Lo hizo por considerar que la difusión daba cuenta de "condiciones similares

para que sucedan hechos como los acaecidos" el pasado 1º de enero a la salida de una fiesta que se realizó en el Rugby Club Neuquén, ocasión en la que un joven fue herido de gravedad.

A través de la actuación de oficio N° 57/2018, requirió información a las direcciones municipales de Comercio y Tránsito. Al primer organismo para que detallara los requisitos exigidos para autorizar la fiesta; las medidas de seguridad solicitadas a los organizadores para prevenir tumultos, peleas, ingestas desmedida de alcohol dentro del predio y si había elaborado algún operativo para prevenir situaciones similares en la vía pública.

La providencia también estuvo dirigida a la subsecretaría de Seguridad de la provincia en el sentido de conocer las medidas de seguridad que se implementarían para garantizar una concurrencia y desconcentración pacífica, evitando tumultos, corridas, peleas y consumo de alcohol en la vía pública.

Comercio

La Defensoría pidió información a organismo municipal por evento que iba a realizarse en la ciudad de Neuquén – 21/05/2018

La Defensoría del Pueblo inició una actuación de oficio por un evento de la Organización Ayahuasca Internacional que en principio se iba a realizar el pasado 10 de mayo en esta capital y que luego fue suspendido. Lo hizo a partir de la inquietud de un médico toxicológico que al

tomar conocimiento de la actividad se comunicó con el organismo para conocer si existían recaudos respecto de la eventual masividad y posibilidad de intoxicación de los asistentes.

A través de la actuación N° 3488, la Defensoría requirió información a la dirección de Comercio de la Municipalidad. Dicho organismo respondió que no interviene en cursos y conferencias ni efectúa controles al respecto, no obstante lo

cual, dado que cobraban entrada para ingresar el evento, la dirección se iba a comunicar con el locatario del lugar.

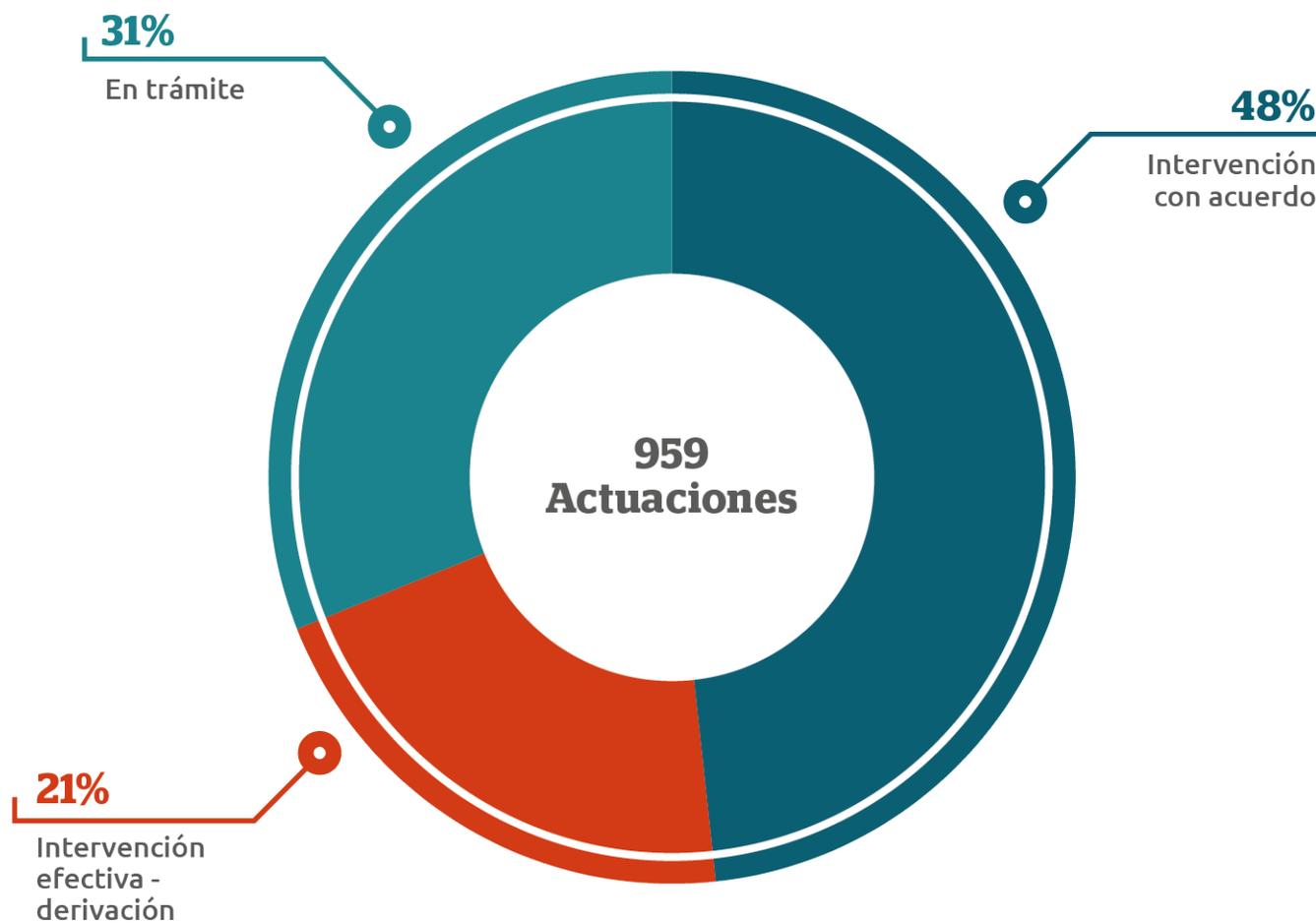
También se había dada cuenta del evento al Sistema Integrado de Emergencias del Neuquén (SIEN). Por último, desde la dirección de Comercio se informó que la actividad había sido suspendida por la firma propietaria del lugar alquilado para tal fin.

Mediación



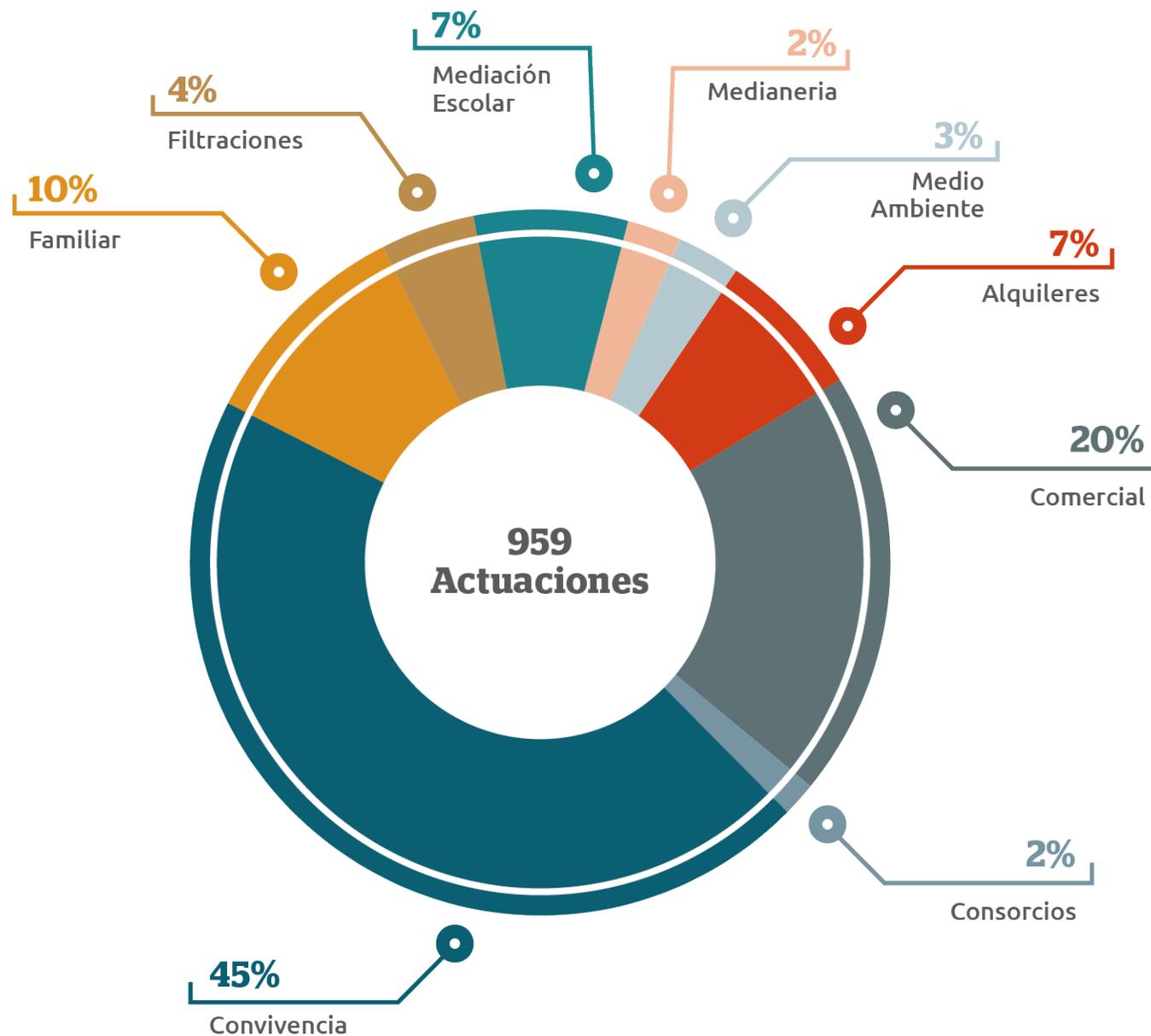
Gestión de las mediaciones

1 de septiembre de 2017 al
31 de agosto de 2018



Clasificación temática de las Actuaciones de Mediación

1 de septiembre de 2017 al
31 de agosto de 2018



>> 05 Mediación

Casi mil mediaciones en el año

El área de Mediaciones realizó 959 actuaciones en el período, de las cuales casi la mitad (48%) culminó en acuerdo; el 31% continúa en trámite y el 21% fue derivado a otras instancias con entendimiento de partes. La cantidad de mediaciones es prácticamente similar a la del año anterior (997).

La mediación en la Defensoría del Pueblo siempre es voluntaria, confidencial y gratuita. Del total de las 959 mediaciones los problemas de 'convivencia' entre vecinos figuran en primer lugar (45%); le sigue el ítem 'comercial' (20%), que son reclamos de vecinos por transacciones o servicios; temas 'familiares' (10%); 'mediaciones escolares' (7%); 'alquileres' que comprende denuncias por rescisiones de contrato, deudas a propietarios, entre otras (7%), 'filtraciones' en viviendas que generan controversias (4%); 'medio ambiente' (3%); 'medianería' (2%) y 'consorcios' (2%). En los últimos tres años el área realizó una media de 950 mediaciones, en tanto que el salto cuantitativo se produjo desde el 2015, cuando pasó de 734 a 950 actuaciones (casi 30%).

Mediaciones Interinstitucionales

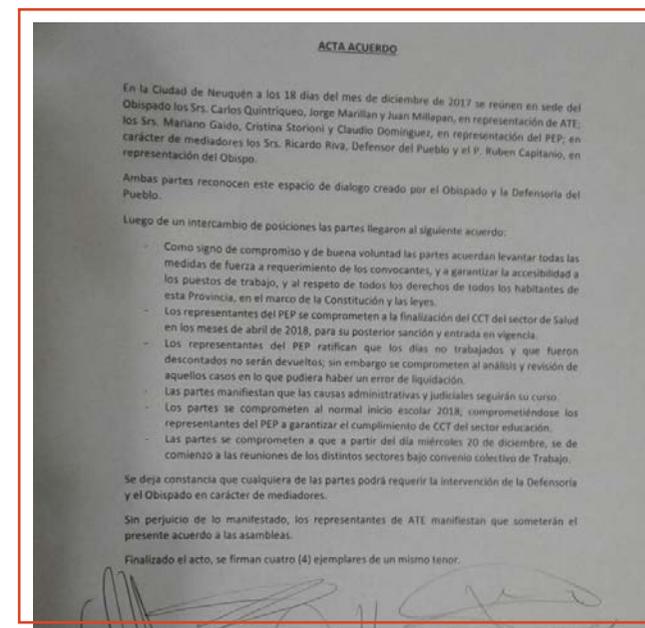
• 24 de noviembre de 2017

Un pai umbanda denunció actitudes discriminatorias hacia su religión de parte de organismos oficiales de la municipalidad de Plottier y de la provincia de Neuquén. Lo hizo a través de un pedido de mediación en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén en virtud de una experiencia en la expo de Plottier, ocasión en la que desde un stand oficial se informaba de modo peyorativo sobre la **religión umbanba**. Luego de reuniones y diálogo de partes, se llegó a un acuerdo por el cual el pai umbanda se comprometió a entregar documentos sobre conceptos y doctrina para que las direcciones de Culto provincial y municipal incluyan a dicha religión de raíz africana en los programas de difusión. El acta acuerdo de la

mediación fue firmado por Germán Cazeneuve, director provincial de Culto de la provincia de Neuquén; David Wegierki, dirección de Culto de la municipalidad de Plottier; Julio César Ros Poblet, pai umbanda y Jesús Muñoz, mediador de la Defensoría del Pueblo. En el documento se dejó constancia de la creación de la mesa de religiones y creencias populares por parte del gobierno provincial.

• 18 de diciembre 2017

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el obispo Fernando Croxatto convocaron **al gobierno provincial y a ATE** a una mesa de diálogo, en el marco del conflicto gremial. Lo hicieron mediante una nota que enviaron al gobernador de la Provincia, Omar Gutiérrez, y al secretario



general de ATE, Carlos Quintriqueo. Participaron de la reunión los ministros Mariano Gaido y Cristina Storioni, de Gobierno y Educación, respectivamente; el diputado provincial Claudio Domínguez; los dirigentes Carlos Quintriqueo y Jorge Marillán, secretario general y gremial de ATE; el padre Rubén Capitano; y el defensor del pueblo Ricardo Riva, junto al director de Mediaciones, Miguel Núñez. Como resultado del encuentro, que se llevó a cabo en el Obispado, los presentes labraron un acta compromiso.

• 26 de enero de 2018

Empleadas del Registro del Estado Civil y Capacidad de las personas de la provincia reclamaron por días mal liquidados correspondientes al mes de diciembre. Lo hicieron a través de una mediación en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, que estuvo a cargo del titular del organismo, Ricardo Riva. El requerimiento fue firmado por 5 empleadas y la delegada gremial, sin embargo



aclararon que comprende a 35 trabajadores de toda la provincia. Firmaron el acta Herminda Quinteros; Valeria Ortiz; Alejandra Soazo; Emilia Moran Bustos; Rocío Rivera y Teresa Flores, quien las acompañó en condición de delegada gremial. La mediación se enmarca en el acuerdo firmado el 18 de diciembre en el Obispado de Neuquén, ocasión en la que representantes del gobierno provincial y del gremio ATE refrendaron un documento por el cual se levantaron las medidas de fuerza.

• 11 de abril de 2018

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén participó en la Legislatura de la reunión convocada por diputados provinciales para crear una mesa de diálogo tendiente a solucionar el conflicto gremial que comenzó con medidas de fuerza del **sector docente** al inicio del ciclo lectivo. En la ocasión, Marcelo Guagliardo, secretario gremial de ATEN, destacó la voluntad de los legisladores. En tanto, diputados de distintos bloques de la oposición subrayaron la participación del defensor del pueblo en calidad de mediador en conflictos gremiales y sociales. No asistieron representantes del gobierno provincial ni legisladores del bloque oficialista de la Legislatura neuquina. El 18 de abril Riva recibió a un grupo de padres que se acercó a solicitar colaboración para lograr destrabar el conflicto que impide a sus hijos el acceso a la educación.

A mediados de mayo, los defensores del pueblo de cuatro ciudades neuquinas convocaron a una reunión en la sede de la Defensoría de la ciudad de Neuquén, oportunidad en la



que participaron los dirigentes de ATEN pero estuvieron ausentes los representantes del gobierno. Los defensores se comprometieron a ofrecer su entera colaboración para facilitar el diálogo en condiciones satisfactorias para cada una de las partes y afirmaron que “no es su función calificar posturas ni tomar parte a favor o en contra de ellas, sino ofrecer un espacio de facilitación del diálogo que supere el evidente empantanamiento de las negociaciones”. En la oportunidad, elaboraron un documento en el que los defensores propusieron “insistir en la convocatoria y en su rol de mediador”, atento que una de las partes ya mostraba predisposición y era oportuno tender nuevos puentes que incorporen al gobierno a este ámbito”.

Mediación: una forma efectiva de resolver conflictos

Vecinos y constructora de un edificio acuerdan reparación de daños – 13/05/2018

La proliferación de edificios en construcción ha motivado presentaciones de vecinos que vieron afectadas sus viviendas. Para citar ejemplo, enero de 2018 se recibió la queja de una vecina de calle Jujuy quien manifestó que, como consecuencia de la construcción de un edificio de siete pisos en un lote vecino a su propiedad, se originaron deterioros en su vivienda. En el marco de una mediación, el responsable de la construcción y la vecina acordaron la forma de reparar tales daños. La instancia de acuerdo permitió a la vecina encontrar una solución a su inconveniente en un período de tiempo menor al que le hubiese llevado una demanda judicial. Asimismo, la Defensoría del Pueblo ha recibido reclamos de vecinos que sufrieron daños en sus vehículos, mientras estaban estacionados, como consecuencia de imprudencias de distinto tipo por parte de las constructoras de edificios, tales como caída de materiales, pintura, entre otros. Cabe destacar que, en todos los casos, se logró reunir a las partes en conflicto para llegar a un acuerdo satisfactorio a ambos.

En mayo de este año se realizó una mediación entre una empresa constructora de un edificio de 11 pisos con subsuelo y vecinos afectados por la excavación, con roturas en sus propiedades. Lo hicieron a través de 3 actuaciones; N° 1358 y N° 1374 del pasado 24 de abril y N° 1480 del 02 de mayo en la que requirieron la intervención de la Defensoría. Desde el organismo se convocó a los

representantes de la empresa, quienes participaron del ámbito de la mediación con respuestas y compromisos documentados a los planteos de los vecinos. A través del acuerdo, la firma se comprometió a reparar los daños por derrumbe y rasgaduras de paredes; la reconstrucción de un quincho; la reposición de artefactos en un caso, mientras que a otro vecino le emplazarán un cerco de obra. Se trata de una construcción ubicada en Avenida San Juan del barrio Centro Este de la capital cuyos trabajos afectaron a 3 propiedades linderas en una calle transversal adyacente.

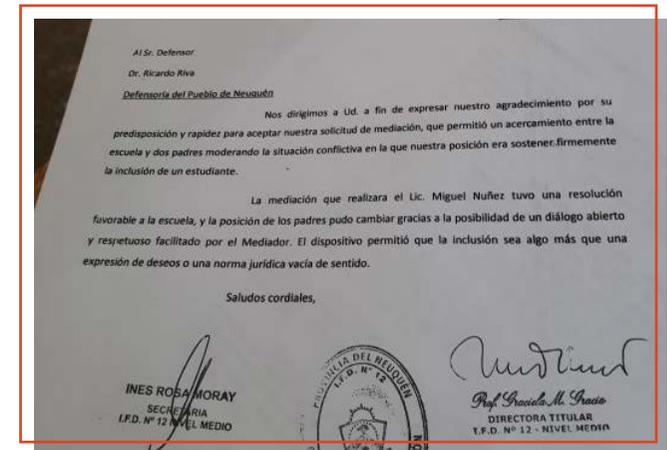
Mediaciones en el lugar del conflicto

• 3 de noviembre de 2017

Vecinalista de **Valentina Norte Rural y el Epas** acordaron una forma de trabajo para la conexión a la Colectora Cloacal Oeste 2. Lo hicieron a través de una mediación que llevó adelante la Defensoría del Pueblo. En la ocasión, Armando López, presidente de la comisión vecinal de Valentina Norte Rural y Claudio Temporale y Gustavo Hernández, gerente general y coordinador del Epas, respectivamente, dialogaron sobre el desarrollo de la obra mencionada y la forma de conexión de los vecinos.

• 7 de diciembre de 2017

La dirección del **Instituto de Formación Docente N° 12** de nivel medio elevó una nota al defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén para agradecer “la predisposición y rapidez” para aceptar una solicitud de mediación que permitió superar una controversia en la escuela neuquina. “A partir de la intervención de la defensoría,



se logró “un acercamiento entre la escuela y dos padres”, explicó la directora Graciela Gracia, “moderando una situación conflictiva” que permitió la inclusión de un estudiante, en concordancia con la posición de las autoridades educativas del instituto. La nota, que también firmó Inés Moray - secretaria del IFD 12-, destacó la instancia de “diálogo abierto y respetuoso” que se dio en la mediación, bajo la supervisión de Miguel Núñez. “El dispositivo permitió que la inclusión sea algo más que una expresión de deseos o una norma jurídica vacía de sentido”.

• 26 de febrero de 2018

El lonko de la **comunidad mapuche Namuncurá** solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén en un procedimiento de mediación que se encuentra en trámite por un problema intrafamiliar. Los integrantes de la comisión directiva de la comunidad que preside Luis René Namuncurá y otros miembros se reunieron en Zapala con el defensor Ricardo Riva y el director de Mediaciones, Miguel Nuñez. El encuentro se desarrolló en oficinas de la Defensoría del Pueblo

de Zapala. En diciembre pasado el lonko solicitó la intervención de Riva para resolver la situación de un integrante de la comunidad, en un caso que fue judicializado sin lograr una resolución del conflicto. El objetivo es lograr paz en la familia, indicó el lonko en la nota de petición.

El 23 de abril Riva y Núñez participaron de una nueva instancia de en la comunidad, ubicada en el paraje San Ignacio, a 50 kilómetros al norte de Junín de los Andes. Participaron de la mediación las autoridades de la comunidad. En la oportunidad, el lonko agradeció al defensor del pueblo la posibilidad de reunión familiar con ocho de los once hijos y el acompañamiento y ayuda para conciliar puntos de vista diferentes hacia el interior del grupo.

• 27 de marzo de 2018

La Asociación Mutual Patagónica de Neuquén formalizó la presentación para la construcción y terminación de la obra de gas en el **barrio de 120 viviendas de Senillosa** en tanto que Camuzzi Gas del Sur se comprometió a iniciar los trabajos para la conexión del servicio. Se trata del acuerdo que se firmó en el centro de mediación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. Los vecinos se comprometieron a hacerse cargo del costo de la obra, según consta en el acta. Se trata de un reclamo de los vecinos que se remonta a marzo del 2017 cuando se inició la obra de gas del barrio que fue entregado en el 2016. Los problemas que surgieron entre la empresa constructora y la mutual, en cuanto a asumir los costos de las conexiones domiciliarias, congelaron los trabajos. Por ese motivo, los vecinos pasaron el invierno sin el servicio de gas.

• 17 de junio de 2018

Con un 'abrazo' colectivo y la firma de un acta de compromiso de "respeto a las particularidades y singularidades" de cada ser humano, 29 compañeros de curso de una escuela neuquina superaron una **situación de bullying**. La historia se originó con publicaciones en Instagram agresivas para 3 chicas estudiantes de parte de compañeros del curso y expresiones discriminatorias que fueron generando una situación creciente de maltrato y derivó en un pedido de mediación. El hecho comenzó en el 2017 y después de sucesivas instancias de intervención el área de orientación pedagógica, la regencia de la escuela y el área de mediaciones de la Defensoría, los compañeros de curso lograron superar las contrariedades.

• 15 de agosto de 2018

Vecinos del barrio Villa Ceferino firmaron un acuerdo por el cual se comprometieron a no generar ningún tipo de actos que perturben o expongan al resto de los vecinos. Lo hicieron en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén luego de un pedido de mediación que tuvo origen en una fiesta electrónica clandestina de menores, en la que hubo peleas, un joven fue apuñalado y un grupo de vecinos amenazó con incendiar la vivienda del evento. La mediación la solicitaron los padres del joven que fue uno de los organizadores de la fiesta, quienes expresaron su pedido de disculpas. La presidenta de la comisión vecinal, Beatriz Gómez, participó de la mediación junto a un grupo de vecinos, quienes se comprometieron a transmitir el contenido del acuerdo al resto de los integrantes del sector.

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.

Los talleres teórico-prácticos de mediaciones escolar, para más de 670 alumnos, se desarrollaron



en las escuelas N° 201, 296, 193, 183; Escuela San Martín; Colegio ISI College, Nuestra Señora de la Guardia, del barrio Valentina Norte Rural; el CPEM N° 34, la EPET N° 6 y la escuela Diocesana Padre Fito que integran la red interinstitucional este-sur; la EPET N° 14; CPEM N° 46; N° 53 la Escuela de enfermería; EPET N°12 y N° 21 y el CPEM 57, de San Martín de los Andes; las escuelas primarias N° 315 y N° 10 y los CPEM N° 32 y N° 59, de Piedra del Águila; e IFD N° 8, de Junín de los Andes.

Esa metodología de formación se trabajó también en diversas instituciones, entidades y organismos que lo solicitaron mediante charlas y exposiciones.

Convocados por el Instituto Superior de Educación Interdisciplinaria (ISEI) se dictaron capacitaciones a vecinos interesados en desempeñarse como operadores socio-comunitarios en Neuquén, Cipolletti y Villa El Chocón. También se brindó la capacitación a operadores y niños que asisten al taller Barriletes en Bandada, de la Asociación civil Pensar; al equipo de trabajo del Centro Regional Patagonia Norte del INTA; empleados de las Comunas de Rengo y Rancagua (Chile); empleados del municipio de Junín de los Andes; entre otros.

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.

En diciembre de 2017, el Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje (IANCA) envió un reconocimiento al defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, por su tarea y gestión en el organismo, así como su interés en la formación de mediadores. El IANCA tiene 25 años de labor académica y de gestión dedicada al desarrollo y cultura de paz, trabajando con profesionales interdisciplinarios y ciudadanos idóneos para abordar diferentes situaciones de conflicto.



Cemajur Internacional

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva participó de la conformación de la primera mesa directiva internacional de la Comunidad de Especialistas de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa (Cemajur) que se realizó en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) en la Ciudad Universitaria de Madrid.

Se trata de una institución internacional creada con representantes de 14 países que busca fomentar la cultura de paz, a través de prevención y solución de conflictos. El objetivo es sumar

a todos los profesionales que se dedican a la mediación, conciliación, negociación y justicia restaurativa que tengan un mismo compromiso y propósito de difundir los métodos de solución de conflictos y la justicia restaurativa a través de la unidad de los forjadores de la paz.

Rosaura Melvina Méndez Verduzco, de México, fue nombrada presidenta del Cemajur y Fernando Rodríguez Prieto, de España, vicepresidente. Riva fue nombrado delegado por Argentina con un mandato de 3 años, además de ser miembro fundador de la entidad. El patrocinio de la institución corresponde

al magistrado español Luis Aurelio González Martín, presidente del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación. Cada uno de los miembros fundadores hizo la promesa de difundir los métodos alternativos de solución de conflictos. También integra el Cemajur el director de Mediaciones de la Defensoría del Pueblo de Neuquén, Miguel Nuñez.

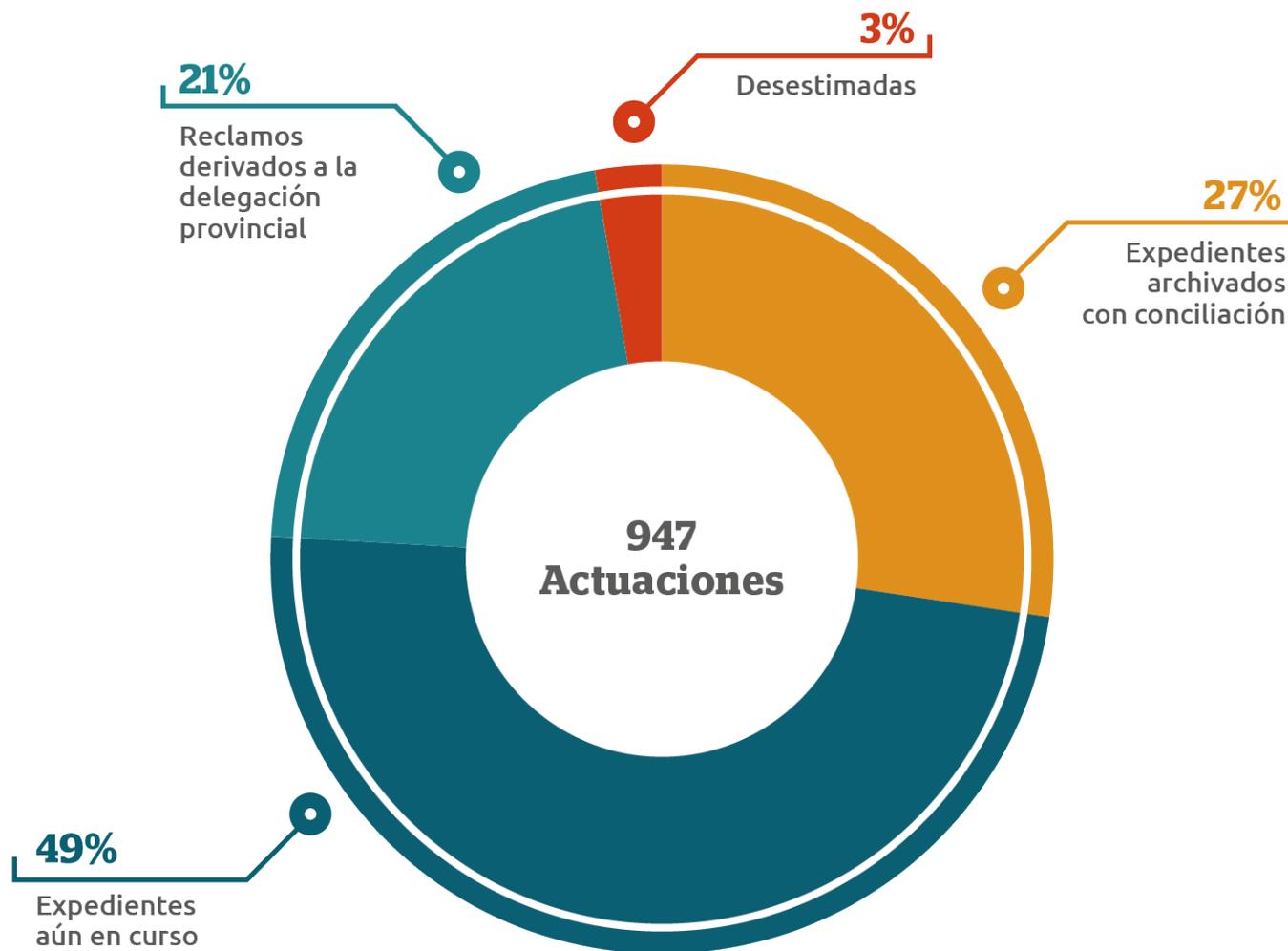
La entidad comenzó a funcionar con representantes de Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Egipto, España, Estados Unidos, Italia, Marruecos, México, Paraguay, Perú, Portugal y Argentina.



**Defensa de
Consumidores
y Usuarios**

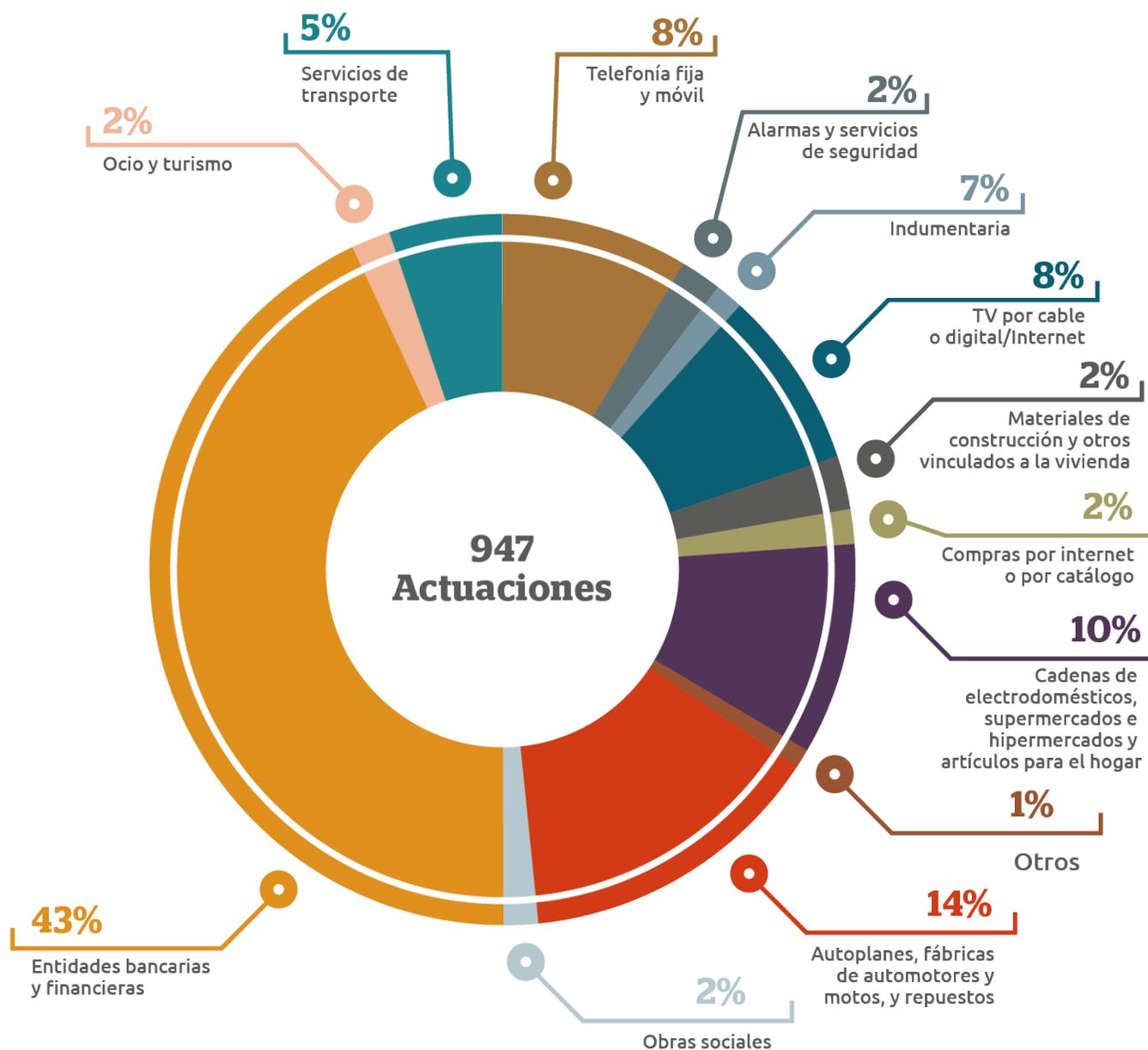
Gestión de los reclamos del servicio por año

1 de septiembre de 2017 al 31 de agosto de 2018



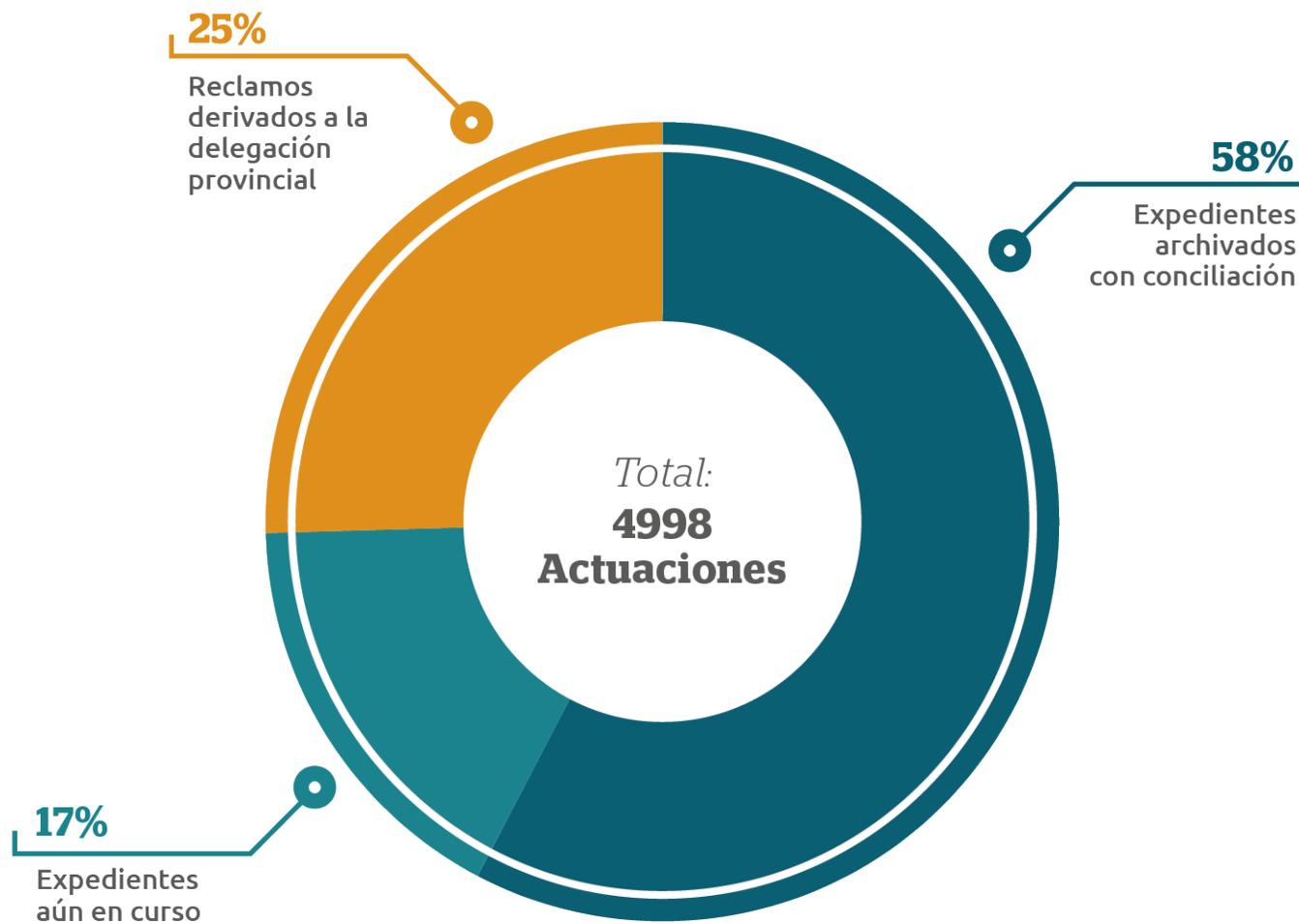
Clasificación temática de los reclamos

1 de septiembre de 2017 al 31 de agosto de 2018



Gestión de los reclamos totales del servicio

2011-2018



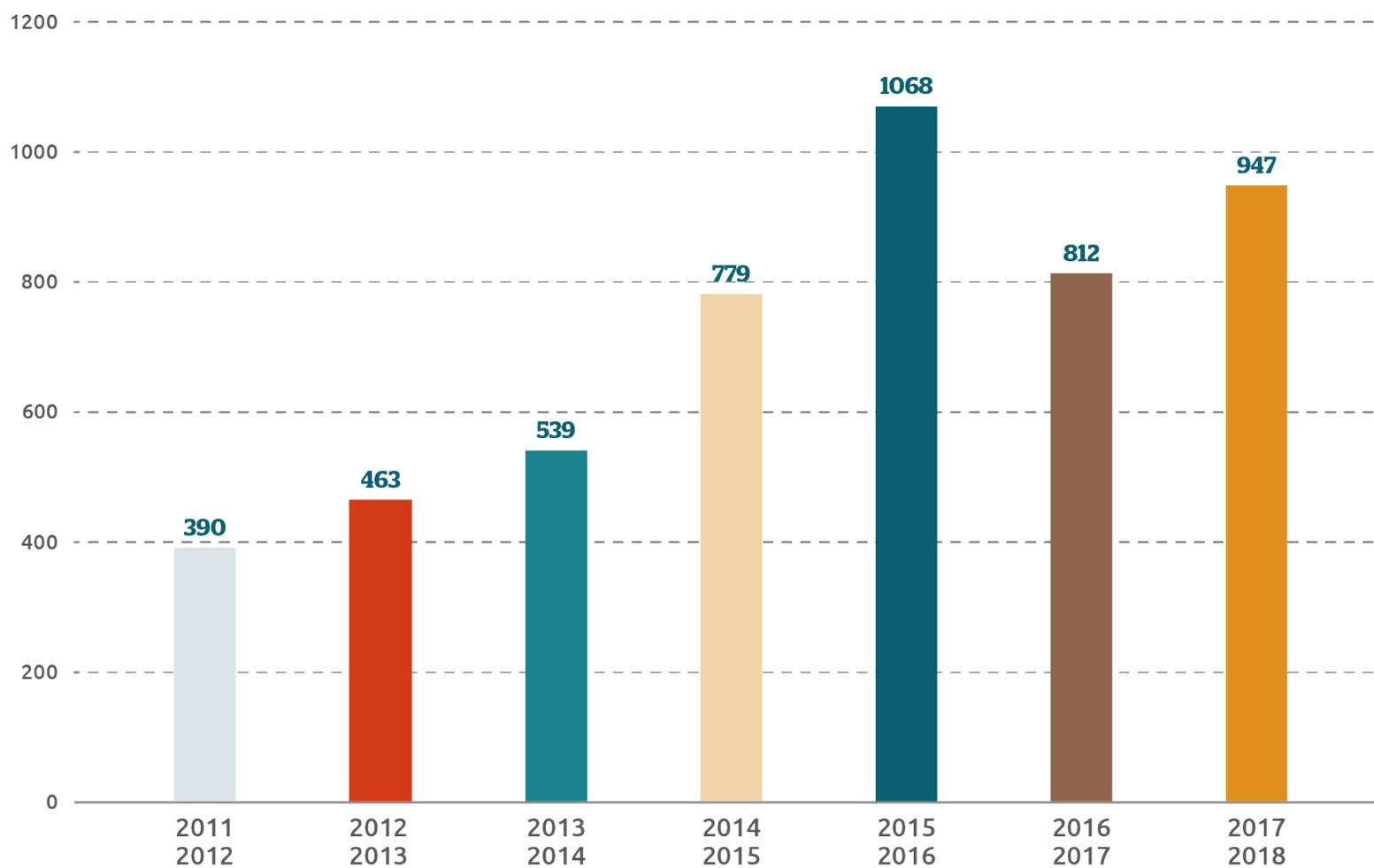
Comparativa de Actuaciones

por período desde

el inicio del servicio

2011-2018

Total: **4998** Actuaciones



>> Defensa de Consumidores y Usuarios

Casi mil reclamos de consumidores

En el último período las actuaciones del área de Defensa al Consumidor de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén crecieron un 16 % con respecto al año anterior. De septiembre de 2017 al 31 de agosto de 2018 se realizaron 947 actuaciones. Los reclamos del servicio de defensa del consumidor ocupan el 21% del total de las actuaciones en el período actual (4526).

En el área de Defensa al Consumidor trabajan 5 personas, que son las que atienden el reclamo de vecinos, establecen las audiencias y los acuerdos de partes.

La distribución temática de los reclamos da cuenta que las denuncias a entidades bancarias y financieras ocupa el primer lugar con el 43%. Muy lejos le sigue el rubro de autoplanes, fábrica de automotores y motos y repuestos (14%). En tanto, cadenas de electrodomésticos, supermercados y artículos para el hogar reúne el 10% de reclamos.

En orden decreciente siguen las denuncias por telefonía fija y móvil (8%) y TV por cable o digital e internet (8%).

Las estadísticas se completan con reclamos por servicios de transporte (5%); alarmas y servicios de seguridad (2%); ocio y turismo (2%); obras sociales (2%); compras por internet o catálogo (2%) y materiales de construcción y otros vinculados a la vivienda (2%).

El cuadro cierra con el ítem indumentaria (1%) y otros (1%).

Resultado

En el período, de los 947 reclamos el 27% logró conciliación y el 49% aún está en curso el trámite. El 21% fue derivado a la delegación provincial y el 3% de las denuncias fueron desestimadas.

Al considerar los últimos 7 años, que suman 4998 reclamos, los porcentajes son diferentes. En efecto, el 58% de las denuncias alcanzaron la conciliación; el 17% están en curso y el 25% fue derivado a la delegación provincial.

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. 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.

Peripecias de consumidores neuquinos

Se citan aquí relatos de vecinos neuquinos que han realizado el reclamo en la Defensoría del Pueblo. Incluye la explicación abreviada de la forma de resolución del caso. Se respeta el anonimato de las personas y las empresas, comercios y entidades denunciadas.

El interés es dar cuenta de procedimientos comerciales que estafan a vecinos consumidores y promover los organismos y leyes que los protegen ante situaciones irregulares.

Si pasa, pasa...

David entregó su tarjeta de débito para pagar la patente en el local de una empresa dedicada al cobro de servicios y otros ítems similares. La empleada deslizó dos veces la tarjeta, pero el posnet respondió "error".

Ante la evidencia de la contrariedad, el vecino, con domicilio real en Balsa Las Perlas, optó por pagar en efectivo. No obstante, con las dudas del caso, se fue directo a la computadora para controlar el home banking, lugar donde se registran todos los movimientos de la cuenta. Allí comprobó el descuento en la cuenta, correspondiente al importe de \$ 406 pesos.

El vecino imprimió el registro y se dirigió a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén para iniciar el reclamo en el servicio de Defensa al Consumidor. Unos días después, el defensor del Pueblo, Ricardo Riva, envió una notificación del reclamo a la empresa para que presente por escrito en el término de 5 días una propuesta

de solución. Acotó que el trámite forma parte de la conciliación extrajudicial que establece la ley N° 24.240 de Defensa de los Consumidores y Usuarios y fijó audiencia para el 15 de mayo.

Desde la empresa, el apoderado envió una nota el 18 de abril con la explicación del hecho; "...si bien el sistema no permitía finalizar la transacción la realidad es que los dos intentos sí se concretaron, debitando la suma se pesos...". Agregó que atento a la situación la compañía transfirió la suma involucrada el 21 de marzo.

El 11 de mayo, David notificó en la Defensoría que la firma le había transferido el importe debitado.

Cuando dar de baja un servicio se convierte en problema

Mirta contrató un servicio de alarmas domiciliarias y por deficiencias en el funcionamiento solicitó la baja en junio del 2017. Lo hizo en forma telefónica a un 0810 de la empresa con domicilio en la provincia de Buenos Aires. La vecina del barrio Provincias Unidas cambió el servicio por otra firma; sin embargo no pudo evitar el doble pago durante 5 meses. En noviembre del pasado año, Mirta hizo la denuncia en el área de Defensa al Consumidor de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

La vecina pagaba poco más de 1200 pesos mensuales por el servicio, monto que al momento de solicitar la baja desde la empresa intentaron persuadirla para continuar con un costo a la

mitad de ese valor. "¿Entonces me estuvieron estafando?" preguntó Mirta y no obtuvo respuesta, tampoco la cesación del descuento en la tarjeta de crédito. El 29 de septiembre envió una nota a la empresa, reclamando la cancelación del servicio.

Una vez que intervino la Defensoría del Pueblo, fijó para el 14 de diciembre la primera audiencia en la que Mirta formalizó el pedido de baja y el reintegro del importe devengado en dicho período. A la audiencia no concurrió la empresa.

Unos días después, el 28 de diciembre, la firma demandada accedió a través de la apoderada a "otorgar el libre deuda"; "desvinculación contractual con la empresa"; "reintegro de 5100 pesos". La transferencia se realizó el 01-02-2018 y el 07-03-2018 Mirta firmó la finalización del reclamo.

Descuentos no consentidos

Humilde es el nombre de una vecina del barrio Progreso de Neuquén a la que le descontaban en la tarjeta de crédito 2 seguros no consentidos, de un reconocido banco nacional.

El pasado 14 de marzo, Humilde denunció el hecho en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

En la actuación, Humilde solicitó la baja del seguro no contratado y el reintegro del importe

devengado. El reclamo estuvo acompañado con una fotocopia del resumen de la tarjeta de crédito. “Me adhirieron al débito automático de 2 seguros que no contraté”, explicó la vecina. También dijo que en varias ocasiones pidió la baja, gestión que el banco no realizó.

A través de una nota enviada por el defensor del Pueblo, Ricardo Riva, a la entidad bancaria en su domicilio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

(también tiene sucursal en Neuquén) se le pidió una propuesta escrita de solución al reclamo.

Como es de rigor el procedimiento en los términos de la ley N° 24.240 de Defensa de Consumidores y Usuarios, en el trámite de instancia conciliatoria extrajudicial se fijó audiencia para el 14 de mayo.

Como suele ocurrir habitualmente, unos días antes de la audiencia, el 7 de mayo, el banco en cuestión envió al área de Defensa al Consumidor

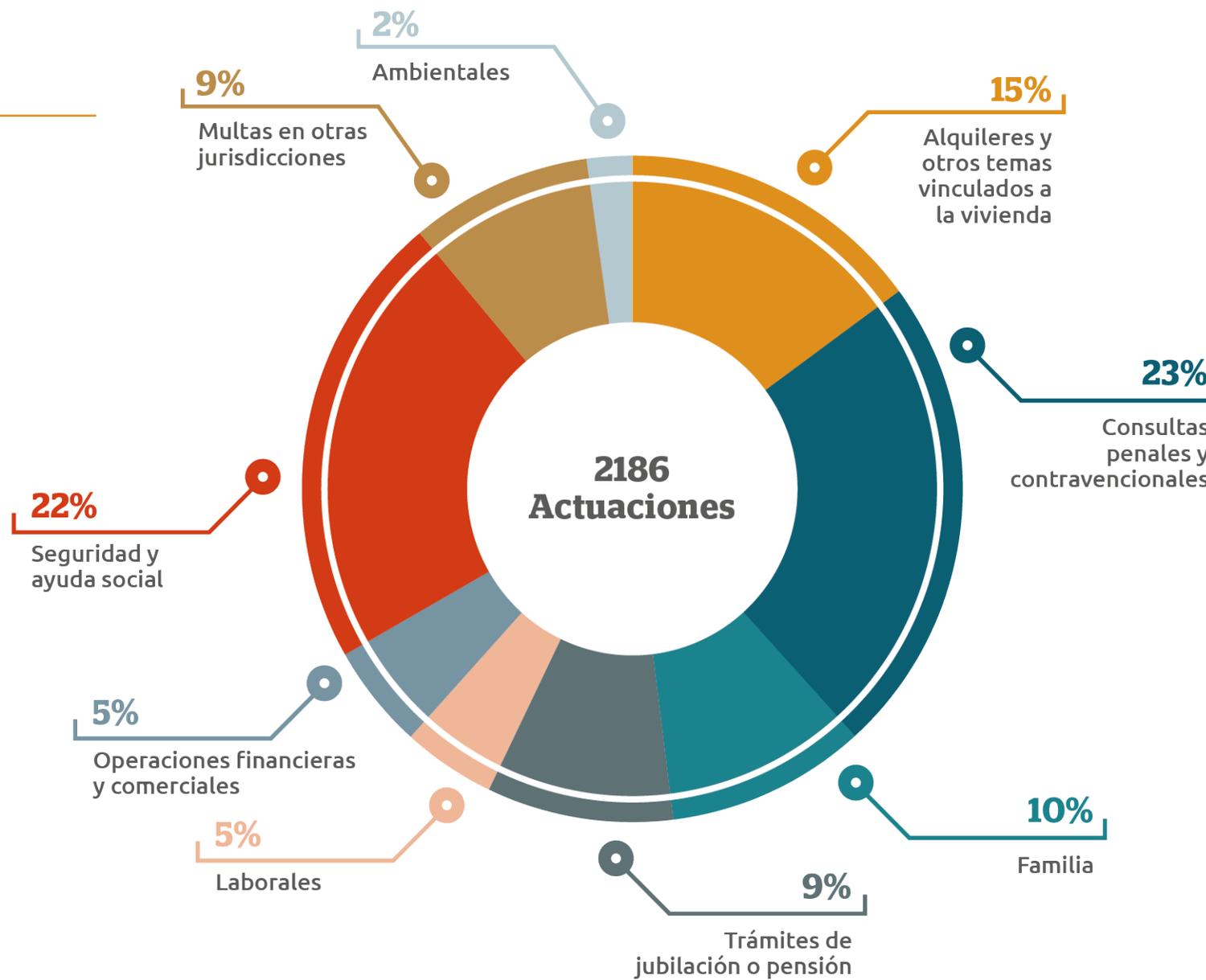
de la Defensoría del Pueblo una propuesta de reintegro por transferencia bancaria, en un plazo de 20 días hábiles.

Al día siguiente, la vecina aceptó la propuesta y dejó el cbu de su cuenta para recibir el reintegro. El 8 de junio el banco reintegro el importe, aproximadamente \$3.500, en la cuenta de Humilde. Ese día, la Defensoría del Pueblo archivó la actuación.

**Orientación
Legal**

Clasificación temática de las consultas de Orientación Legal

1 de septiembre de 2017 al
31 de agosto de 2018



>> Orientación Legal

Orientación Legal, el corazón de las actuaciones

“Orientación Legal” es el área de la Defensoría más requerida por los vecinos. En efecto, el 48% de las actuaciones son consultas vinculadas al sector. En el período se realizaron 2186 actuaciones, cifra que representa un crecimiento del 14% con respecto al año anterior. En el sector trabajan 5 personas, que incluye abogados y pasantes con estudios avanzados en dicha profesión.

Entre las consultas se destacan los temas penales y contravencionales (23%), que comprende todo tipo de multas de tránsito, acarreo de vehículos, juicios, accidentes, etc.

Seguridad y ayuda social (22%) creció más del doble con respecto al año anterior. Se trata de actuaciones por reclamos de planes sociales, asignaciones universales, pensiones por discapacidad, trámites en Anses, Pami, Jucaid.

Alquileres y otros temas vinculados a la vivienda (15%) comprende asesoramientos por aumento de precio, condiciones edilicias, contratos, escrituración, entre otros.

Los temas de Familia (10%) incluyen conflictos de divorcio, cuotas alimentarias, separaciones, regímenes de visitas, sucesiones, entre otros.

Las multas de otras jurisdicciones (9%) es un ítem que aumentó en forma superlativa con respecto al período anterior, al pasar de 19 actuaciones a más de 200. En esto influyó el radar de Chimpay, no habilitado por Vialidad Nacional. Sin embargo, el municipio de Río Negro envió las multas a los vecinos de Neuquén que acudieron a la Defensoría.

Trámites de jubilación y pensión (9%) comprende gestiones para iniciar el trámite, liquidaciones

del Anses, suspensión de pensiones. El ítem disminuyó con respecto al período anterior (implicó el 16% de las actuaciones).

Operaciones financieras, bancarias y comerciales (5%) comprende asesoramiento por cobro irregular de deudas de tarjetas, intimaciones de empresas prestatarias de servicios, etc. La mayoría de las actuaciones también se gestionan en el área de Defensa al Consumidor.

Las actuaciones del ítem Laboral (5%) engloban asesoramientos en fallos de la justicia, regularización de trabajadores, despidos, etc.



**Normas
Fundantes**

>> 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 Siguiete

O R D E N A N Z A

CAPÍTULO I:

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1º: 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 2º: 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 3º: 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 4º: PROHIBICIONES: El Defensor del Pueblo deberá abstenerse de realizar cualquier tipo de actividad política o gremial.

ARTÍCULO 5º: 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 6º: 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 161º 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 98º de la Carta Orgánica Municipal y 2 de la presente Ordenanza.

CAPÍTULO II

Funciones, Competencia, Atribuciones

ARTÍCULO 7º: 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 entorpezcan la cabal satisfacción de los derechos e intereses de los usuarios y administrados.

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

ARTÍCULO 8º: 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 9º: 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, denunciantes 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 10º: PRINCIPIOS: Las actuaciones del Defensor del Pueblo se sujetan a los principios establecidos en el artículo 99º última parte de la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 11º: 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 12º: 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 13º: 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 14º: 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 15º: 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 16º: INFORMES ESPECIALES: Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 100º 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 17º: 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 18º: 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 19º: 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 20º: 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 21º: 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 22º: 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 23º: 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 24º: 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 25º: 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 26º: 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 27º: 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 28º: 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 29º: 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 30º: PRESUPUESTO: Antes del 1º 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 31º: 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 98º de la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 32º: 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 33º: 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 Siguiete

ORDENANZA

ARTÍCULO 1°: IMPLEMENTASE la autonomía presupuestaria de la Defensoría 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 5º La Defensoría del Pueblo aplicará los regímenes de administración financiera y patrimonial y de contrataciones establecidos para los Órganos Ejecutivo y Deliberativo.

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

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

ARTÍCULO 8º: 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 2º:

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 9º: 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).

**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

**Informe
Anual
2017-2018**

Informe
Anual