

INFORME ANUAL

20 ~ 20  
19 ~ 20



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



## ARTE DE TAPA

## “Pájaros en la cabeza, resurgimiento de la diversidad cultural y empoderamiento de la mujer”



Tipo: *Mural*

Medidas: *25x3,50 mts*

Año de realización: *2020*

*Un regalo de la artista y docente Bettina Ortiz a la sociedad a pedido de Jimena Salamanca y Carlos Muñoz.*

*Equipo de trabajo: Marcela Martínez, Florencia Broggi, Tomas Millañanco, Leticia Puente y Mikaela Bolotto.*

*Ubicación: Plaza Portal de la calle Río Senguer al 2100 de Neuquén Capital*



La obra del mural se realizó en base a una pintura de la artista titulada “Pájaros en la cabeza” que estuvo expuesta en Perú. “Esta obra sale del cuadro para transformarse en una pared. Los pájaros salen de la ciudad llevando color y alegría sin mirar las clases sociales, su canto y color es para todos los seres humanos sin importar la nacionalidad, el color de piel o religión” dice la artista.

Para la realización de este mural, Bettina Ortiz contó con el apoyo de la Secretaría de Cultura, Deportes y Actividad Física y la Subsecretaría de Espacios Verdes de la Municipalidad que cedió el espacio para poder plasmarlo.

## EQUIPO DE TRABAJO 2019-2020

Defensor del Pueblo  
**Dr. Ricardo Ariel RIVA**

Defensor Adjunto  
**Dr. Néstor Mario ARCE LÓPEZ**

Asesoría Legal  
**Dr. Javier PALAZZOLO**  
**Dra. Marta LEMUS**  
**Franco VÁZQUEZ**  
**Lef NAHUEL**  
**Mariano BOGINO**  
**Candela KLEINE SAMSON**

Acompañamiento jurídico  
**Dr. Silvio BAGGIO**  
**Dra. María de Belén LÓPEZ**

Medio Ambiente y Urbanismo  
**Arq. Andrés RABASSA**

Comunicación y Relaciones Institucionales  
**Lic. Evangelina ZINGONI**

Administración Contable, Informática  
y Recursos Humanos  
**Cra. Natalia DÍAZ**  
**Cr. Omar LOPINI**  
**Lizzi DESPÓS**  
**Jessica SOTO SÁNCHEZ**  
**José Luis SAMARRA**

Resolución Alternativa de Conflictos:  
Mediación  
**Lic. Miguel NÚÑEZ**  
**Claudia RODRIGUEZ**  
**Gabriela OTAÑO**  
**Alberto OLIART (Adscripción)**  
Conciliación  
**Dra. María Inés CARMELÉ**  
**Dra. Laura WOHL**

**Cristina LUQUEZ**  
**Antonio ZABALA**  
**Evangelina MUÑOZ**

Administración, Mesa de Entradas y Despacho  
**Germán VERUSSA**  
**Silvia MARTINEZ**  
**Fernando SARZOTTI**  
**Anahí PÉREZ**

Atención al Público y Área Social  
**Romina MOREIRA**  
**Gladys MUÑOZ**  
**Lic. Vanesa ROBBIATI**  
**Guillermo PERALTA**  
**Tamara Anahí ZÚÑIGA**

Servicios Generales  
**María Rosa PELLIZA**  
**Esteban CAÑUPAN (Adscripción)**

## Índice

	<b>02</b>	<b>Arte de tapa</b>			
	<b>03</b>	<b>Equipo de trabajo</b>			
<b>01</b>	<b>05</b>	<b>Editorial</b>			
<b>02</b>	<b>11</b>	<b>Información estadística general</b>			
	12	Comparativa de actuaciones			
	13	Comparativa por servicios			
	14	Clasificación por servicios			
	15	Actuaciones según zona de residencia del presentante			
<b>03</b>	<b>16</b>	<b>Actividades institucionales</b>			
	17	Convenios y actividades interinstitucionales			
	27	Jornadas, charlas y exposiciones en mediación			
	39	Reuniones de defensores del pueblo			
	39	La defensoría del Pueblo en los barrios			
	40	Nuestro equipo de trabajo			
	44	Otras actividades			
<b>04</b>	<b>47</b>	<b>Quejas y reclamos</b>			
	48	Estadísticas			
	51	Ambiente y urbanismo			
	53	Derechos Humanos			
	57	Servicios públicos			
	58	Comercio			
	59	Obras públicas			
	60	Tránsito y transporte			
	61	Acciones judiciales			
<b>05</b>	<b>70</b>	<b>Mediación</b>			
	71	Estadísticas			
	73	Una forma efectiva de resolver conflictos			
	77	Transformar una relación de fuerzas en una relación de derechos			
	80	Mediaciones en situación de emergencia			
	81	Mediaciones en el lugar del conflicto			
	83	Trabajo con el Instituto de Derecho Animal			
<b>06</b>	<b>84</b>	<b>Defensa de consumidores y usuarios</b>			
	85	Estadísticas			
	88	Crónicas de casos			
<b>07</b>	<b>91</b>	<b>Orientación legal</b>			
	92	Estadísticas			
<b>08</b>	<b>96</b>	<b>ANEXO I / Normas fundantes</b>			



EDITORIAL

*Qresho*

01

### **Los vecinos confían en la Defensoría del Pueblo como institución articuladora en la construcción de consensos.**

Este año ha sido muy particular. Una pandemia inesperada nos ha atravesado en todas las latitudes del planeta. En ese contexto, se generó una serie de conflictos con características propias del nuevo escenario y de las decisiones adoptadas, siendo nuestra Defensoría del Pueblo (y es) la caja de resonancia de muchos de ellos.

Durante este tiempo, hemos visto el avasallamiento de derechos humanos fundamentales, en nombre de las medidas sanitarias recomendadas en el marco de la pandemia. En ese sentido, las estrategias pensadas y diseñadas para cuidarnos desde los poderes ejecutivos terminaron originando, en algunos casos, un retroceso en materia de derechos y un escenario asimétrico entre distintos sectores sociales. Ello significó un caudal de situaciones graves y extremas que desde nuestro organismo buscamos colaborar en su resolución, apelando a las autoridades con competencia en cada caso.

En los primeros meses del aislamiento social, preventivo y obligatorio, dispuesto por el Decreto 297/2020 del Poder Ejecutivo Nacional en el mes de marzo de 2020, con el equipo de trabajo buscamos estrategias para garantizar la atención y el cumplimiento de los derechos de los vecinos.

En el marco de las medidas de aislamiento vigentes, los vecinos de Neuquén se apropiaron a estas vías de atención y continuaron realizando sus reclamos y consultas. Tal es así que en términos cuantitativos, el registro de actuaciones del período que abarca este informe arroja sólo un 1% menos que el período anterior.

Las consultas fueron diversas y, en numerosos casos, requirieron de urgente intervención por tratarse de situaciones extremas vinculadas con la necesidad de alimentación, de acceso a la salud, a la vivienda, a la ayuda social, a los servicios públicos, entre otros. En un primer momento, se recibieron decenas de pedidos de colaboración y asesoramiento ante

la dificultad de los vecinos de regresar a sus domicilios o de poder circular libremente por nuestros caminos o entre provincias. También, a partir de la aplicación de esas medidas, se profundizaron desigualdades con las personas en precarias condiciones laborales o con dificultades para desarrollar sus actividades comerciales. Además, en este período se han atendido cientos de consultas sobre actuaciones iniciadas con anterioridad, para las que continúan los trámites habituales.

Para todo ello, se ampliaron las vías de comunicación telefónica, mensajes de textos, Whatsapp, correo electrónico, redes sociales y el espacio de consultas de la página institucional de modo de dar respuesta inmediata a los vecinos que así lo requerían. El difícil acceso a la mayoría de organismos e instituciones, profundizado aún más por la pandemia, hizo que nuestros vecinos recurrieran a la Defensoría a buscar información de cómo seguir adelante con sus gestiones o cuáles eran las nuevas formas de poder acceder a los mismos. Muchas personas además, beneficiarios de alguna ayuda social generada a partir de las nuevas medidas, requerían de Internet y de una computadora para poder completar los requisitos para acceder a dichos beneficios. Y justamente eran ellos los que más carecían de esas herramientas tecnológicas o bien no tenían los conocimientos para su uso, por lo que recurrieron a nuestro organismo para pedir ayuda respecto a cómo gestionar determinados trámites que les resultaban dificultosos o imposibles por esos medios.

Así, cuando fue posible, y considerando los protocolos sanitarios correspondientes, se instaló una guardia en la sede del organismo para atender a los vecinos que no podían canalizar sus reclamos o consultas por vías electrónicas.

Se establecieron también redes de contacto para mantener una fluida comunicación electrónica con las distintas áreas de trabajo de los organismos municipales, provinciales o nacionales.

Los conflictos de convivencia también requirieron la intervención del organismo por situaciones vinculadas a conflictos entre vecinos, familiares, sociales e incluso en las dificultades que

planteó la pandemia en términos de alternativas sanitarias, acceso a la educación, posibilidades de realizar actividades comerciales, entre otros. Asimismo, se recibieron reclamos de vecinos que vieron afectados alguno de sus derechos como consumidor o usuario. Los motivos de reclamos más frecuentes estuvieron relacionados con los servicios bancarios o financieros; aumento desmedido de precios en productos de primera necesidad; servicios de telefonía móvil y fija o servicios de Internet, tan requerido en el contexto de pandemia. Las áreas de Defensa del Consumidor y Mediación debieron, en un principio, suspender las audiencias de conciliación o mediaciones, mas establecieron una fluida comunicación electrónica entre las empresas o entidades y los vecinos o las partes en conflicto para llegar a acuerdos. Cuando fue posible, se retomaron las conciliaciones y mediaciones, estableciendo el distanciamiento social recomendado.

En el período que abarca este informe, se destaca la confianza que los vecinos depositaron una vez más en el organismo para su intervención en pos del cumplimiento de sus derechos. Particularmente, en el acceso a una vivienda digna y a los servicios públicos. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo continuó con su política de la búsqueda de consensos a través del diálogo entre las personas y los organismos intervinientes. Por ello, queremos hacer un agradecimiento muy especial a cada persona y a cada familia que visibilizaron el conflicto de la falta de planificación y políticas públicas claras de la anterior gestión municipal respecto del acceso a la tierra. Se trató de un proceso que involucró a más de 2000 familias que, en enero de 2020, solicitaron la intervención de nuestro organismo tras el fracaso en otros espacios de negociación por la toma de terrenos. Estos grupos de vecinos buscaban una salida pacífica al conflicto planteado y solicitaron nuestra ayuda para encauzar los acuerdos.

Aprovecho la oportunidad para citar al respecto a la arquitecta Liliana Carbajal, quien analizó nuestra intervención en los conflictos por acceso a la vivienda y lo relató de esta manera: *“Una experiencia de intervención como la que llevó adelante la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, demuestra que otro final -y por qué no otro mundo- es posible... La actuación el tratamiento en la coyuntura de “la toma de Maida”, tanto en la cuestión de la tierra, la solución habitacional en la urgencia y a futuro, como el cuidado de las personas “víctimas” a las que*

*el discurso público suele denominar “usurpadores”, y su inscripción en la política pública, se deben ni más ni menos a una intervención adecuada, altamente operativa, y con capacidad de transformación. Transformar una relación de fuerzas en una relación de derechos como invoca Ricardo Riva (Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén), abrió la posibilidad de que agentes y funcionarios municipales, agentes y autoridades policiales, propietarios de tierra, operadores del sistema judicial, el conjunto multicultural (mapuches, neuquinos y otros que llegaron a la ciudad en busca de una vida mejor), cada una de las personas que sin acceso a la vivienda jugaron la última alternativa en la ocupación de tierra, y otros que directa o indirectamente actuaron u observaron este proceso, fueran protagonistas de esa transformación. Esto llevado luego a la política pública completa una intervención integral que no será hoy una solución definitiva, pero es una respuesta y un camino a recorrer, lleno de esperanza.”*

Es en el espacio de la mediación y de los métodos alternos de resolución de conflictos donde se busca mejorar la calidad de convivencia entre las personas. En ese ámbito de conflicto y diálogo se rehumanizan las relaciones, se recuperan los vínculos y, por tanto, se mejora la calidad de convivencia democrática. La búsqueda de consensos a través de la mediación en escenarios donde los actores están en situaciones dispares, requiere de un esfuerzo importante dado que se trata de un cambio de paradigma cultural que afecta intereses políticos.

Estamos convencidos de la importancia de construir nuevas maneras de convivencia social y trabajamos a diario para mejorar tales formas, basándonos siempre en nuestra mirada de cómo los derechos humanos observan o controlan nuestra construcción de convivencia democrática basada en tres pilares: trato humano a todas las personas; generar oportunidades para todos y respeto a la multiplicidad de voces.

Este Informe Anual 2019-2020 nos encuentra, por primera vez desde que asumí mi rol como Defensor del Pueblo, desempeñando nuestra tarea como organismo de contralor del municipio de Neuquén frente a un cambio de gestión. La relación con el municipio en los últimos 20 años ha sido difícil, por lo que desde diciembre de 2019 renovamos las expectativas de mejorar y afianzar los vínculos institucionales, respetándonos mutuamente. Desde nuestro

lugar, seguiremos trabajando con la voluntad de establecer consensos que garanticen el cumplimiento de los derechos humanos para los vecinos de nuestra ciudad, sin necesidad de solicitar la intervención del Poder Judicial.

En ese sentido, bregamos por la ejecución de políticas públicas tendientes a asegurar un equilibrio entre todos los sectores sociales de Neuquén. Vemos con preocupación que el embellecimiento de la ciudad esté por encima de cuestiones estructurales, en términos sociales y ambientales, que afectan a la mayor parte de los habitantes de la capital neuquina. Son ellos quienes depositan su confianza en la Defensoría del Pueblo para que alcemos su voz ante las autoridades para garantizar el cumplimiento de sus derechos. Nuestra ciudad debe ser un lugar para todos y de todos.

Agradezco especialmente a Enrique Prueguer, y su equipo, y a Antonio Scutti quienes desinteresadamente colaboran con la Defensoría del Pueblo a los fines de ayudarnos a gestionar la solución de los problemas de nuestros vecinos.

Muchas gracias.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive 'R' followed by a horizontal line and a vertical line that curves slightly at the top.

**RICARDO RIVA**  
*Defensor del Pueblo  
de la Ciudad de Neuquén*

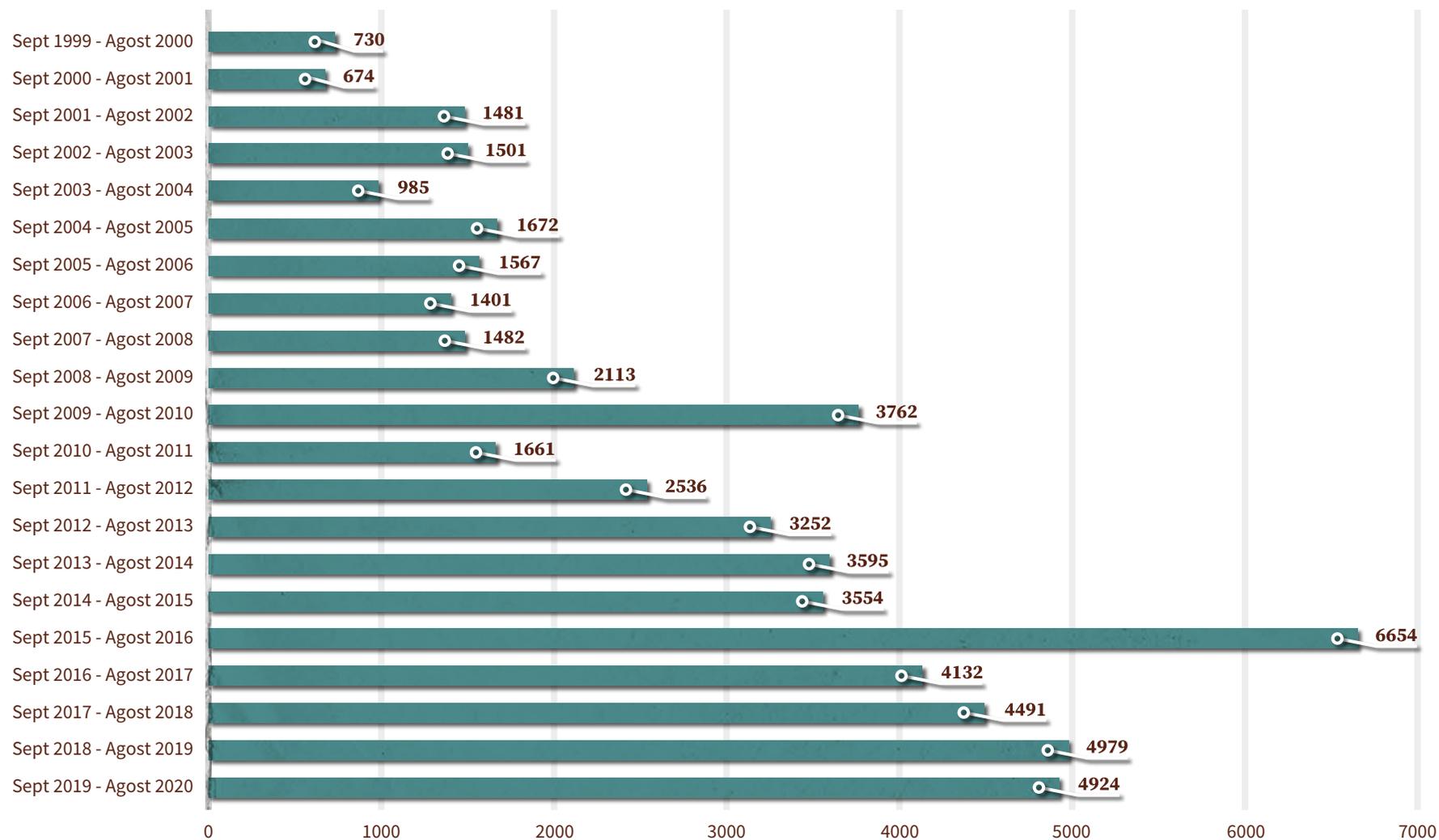


**INFORMACIÓN  
ESTADÍSTICA  
GENERAL**

**02**

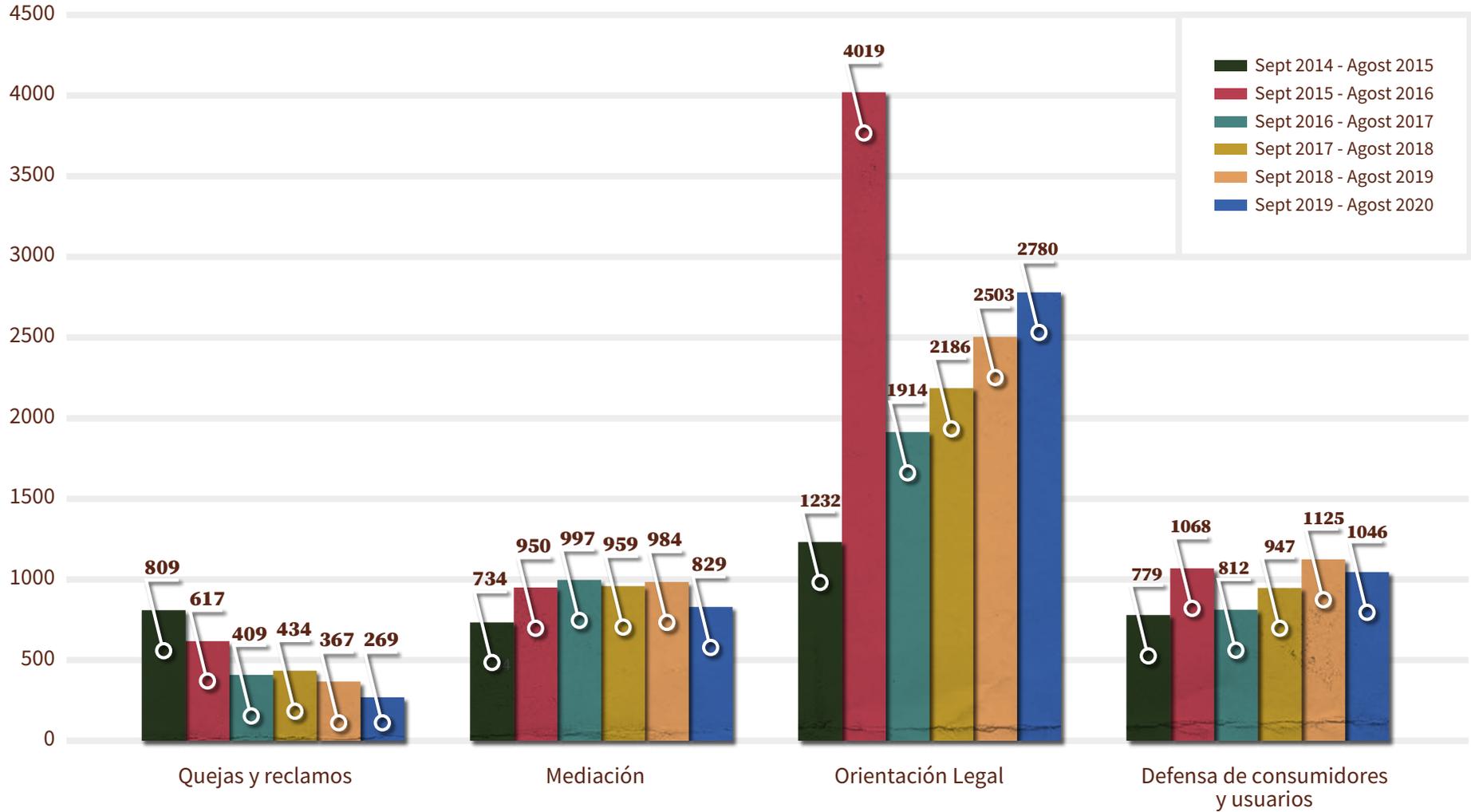
# Comparativa de Actuaciones

Período 1999-2020



# Comparativa por servicios

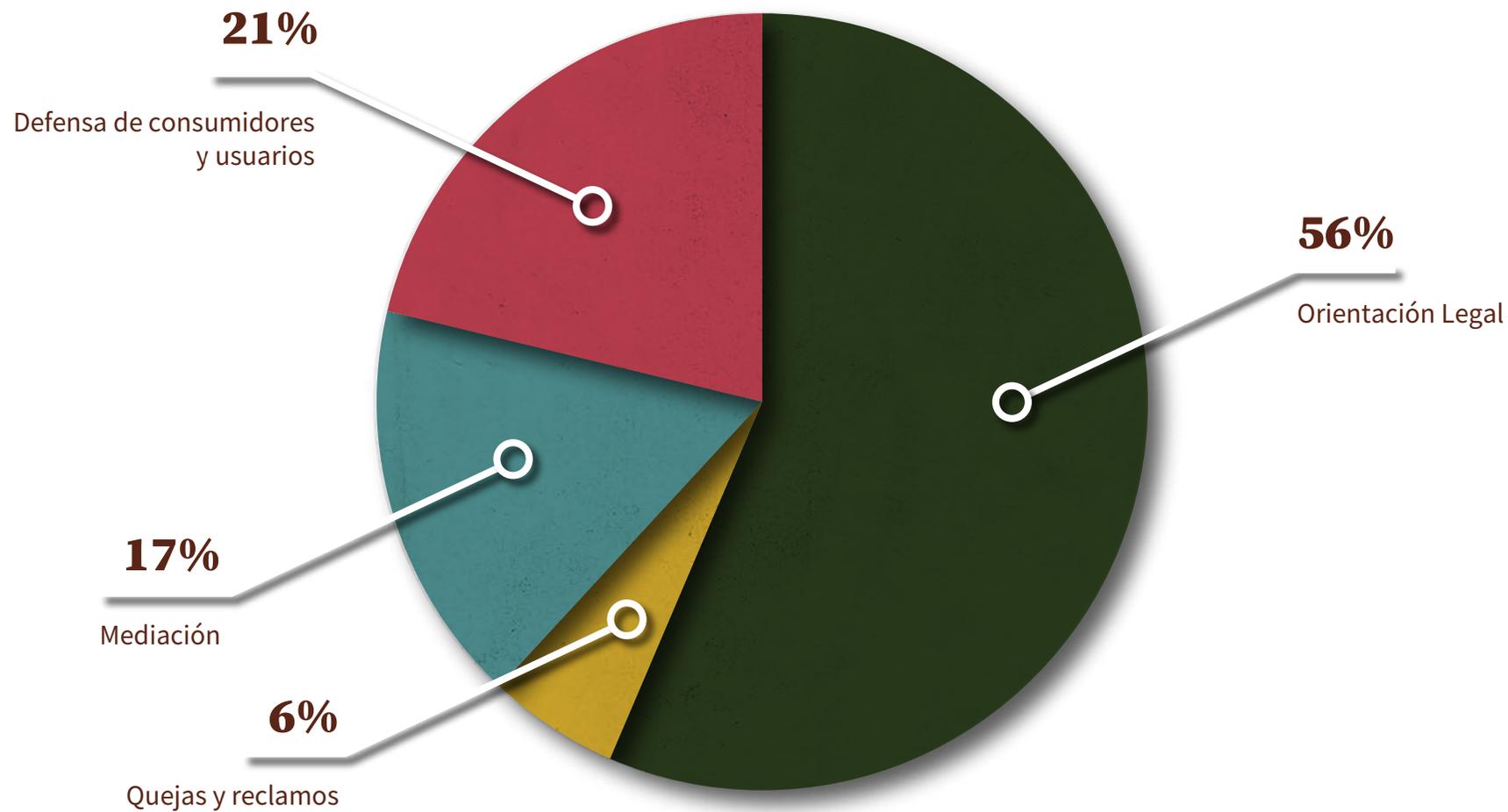
2014-2020



1° de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020

## Clasificación por servicios

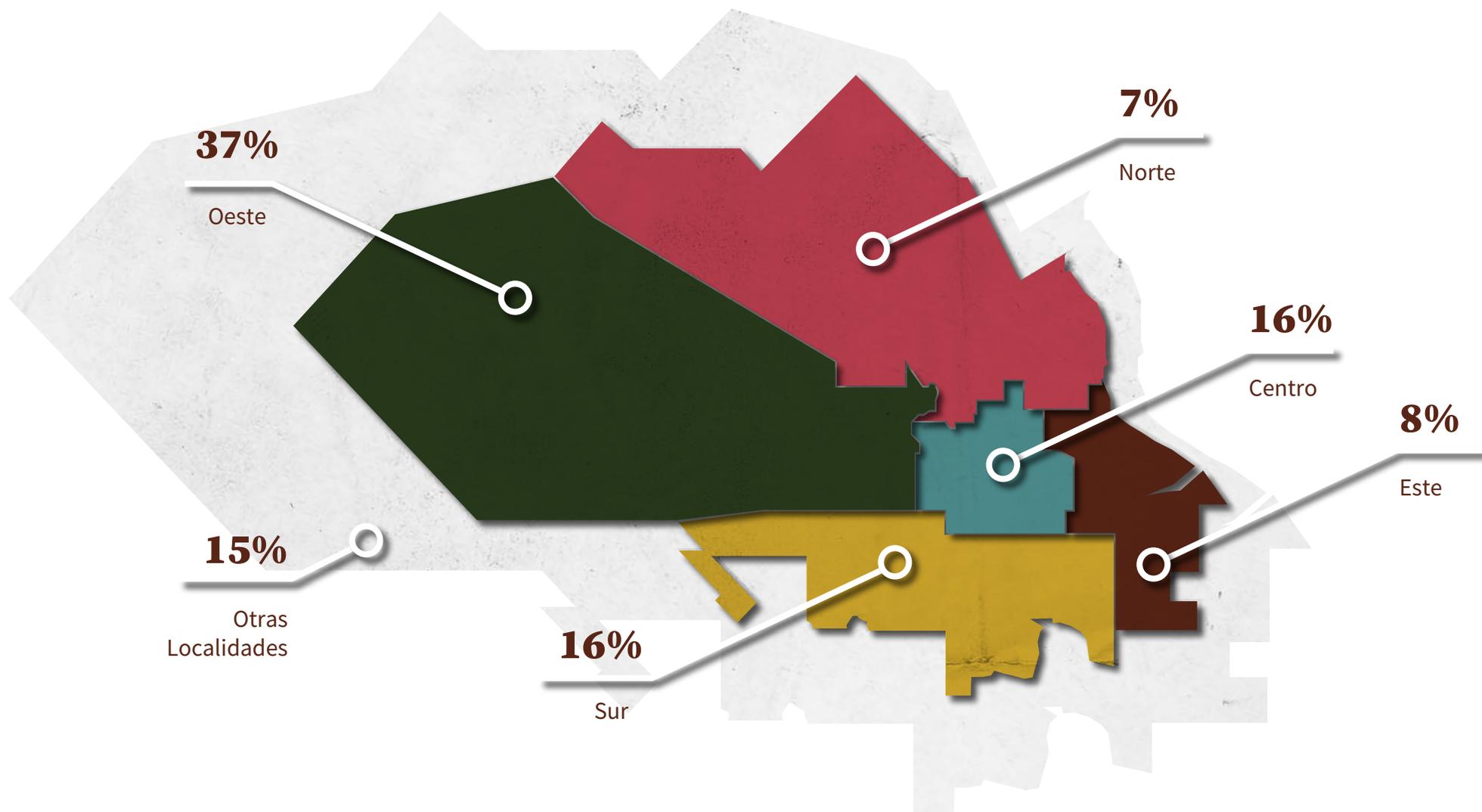
TOTAL: 4924 ACTUACIONES



1° de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020

# Actuaciones según zona de residencia del presentante

TOTAL: 4924 ACTUACIONES



**ACTIVIDADES  
INSTITUCIONALES**

**03**



## ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

**Convenios y Actividades Interinstitucionales****> En Plottier analizaron crear la defensoría del Pueblo.**

*(8/10/2020)*

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva participó de una reunión de la comisión de Gobierno del Concejo Deliberante de Plottier que estaba analizando un proyecto de ordenanza para crear la defensoría del pueblo de la localidad. Previo al encuentro, Riva fue recibido por la presidenta del concejo, Edith Cárcamo. Riva aportó documentación sobre normas de creación de defensorías en otras ciudades del país. A la vez, fue consultado sobre distintos aspectos del funcionamiento del organismo y formas de designación de defensores del Pueblo. Participaron de la reunión los concejales Oscar Muñoz –presidente-; Juan Pablo Johansen –secretario-, Graciela Escoda, Mabel Guala, Marisa Torres, Claudio Silvero, Fernanda Esquivel y Julia Mamani.

**> Piden por el mapuzugun como idioma oficial de la provincia.**

*(15/10/2019)*

El defensor del Pueblo de la Ciudad participó del acto de presentación del proyecto de ley de oficialización del mapuzugun en la provincia de Neuquén, realizado en la sala de la Memoria de la Legislatura neuquina. En la ocasión, Lef Nahuel, de la Confederación Mapuche, sostuvo que “Neuquén es un territorio intercultural” y que la iniciativa apunta a jerarquizar el idioma mapuche. “Queremos que la totalidad de la administración estatal también incluya el mapuzugun”, acotó.

**> Riva en el Rotary Club (17/10/2019).**

El defensor Ricardo Riva participó del encuentro semanal del Rotary Club de Neuquén. Riva, acompañado por el defensor del pueblo adjunto, Nestor Arce López, fue recibido por el presidente de la comisión directiva de la asociación, Sebastián Rojas, y todos los miembros de la entidad. Invitado por Leonor Deraco, secretaria del Rotary, Riva expuso sobre las actividades que desarrolla la Defensoría del Pueblo e hizo hincapié en la resolución alternativa de conflictos que permite apostar a una cultura de paz.

**> Capacitación en derecho animal (29/10/2019).**

El defensor del pueblo expuso en la capacitación en derecho animal que organizó el Instituto de Derecho Animal (IDA) del Colegio de Abogados y Procuradores del Neuquén. En la ocasión se abordaron ejes temáticos vinculados al derecho animal, la declaración universal de los derechos de los animales y otra legislación vigente en la materia. Asimismo, se expondrá jurisprudencia argentina y se tratarán conceptos relativos a maltrato y crueldad animal; violencia animal y doméstica; y cuidado responsable de animales no humanos (ANH). Además, se presentaron casos y técnicas de resolución extrajudicial de conflictos y de experiencias en mediación animal. Expusieron por IDA Sandra Espinosa, Gimena Gutiérrez y Luciano Vidal. Por la Defensoría del Pueblo participaron Ricardo Riva, Alejandra Escudero y Martín Chávez.



➤ **Bienvenida a soldados que regresaron de una misión de paz** (22/10/2019).

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén participó del acto de bienvenida a 53 efectivos militares de la guarnición de Junín de los Andes que estuvieron destacados en Chipre en misión de paz. La recepción organizada por el gobierno municipal en el centro de la ciudad, incluyó la entrega de un testimonio de paz de la GAM 6 a la administración local que conduce Carlos Corazini. En la ocasión, Riva destacó la necesidad de trabajar por el encuentro y diálogo como forma de fortalecer la democracia que incluye el respeto a la diversidad de voces. El defensor del Pueblo entregó una bandera de la paz a la Agrupación 21 de Septiembre, del GAM 6 de Junín de los Andes.



➤ **Riva recibió a integrante de equipo de investigación sobre funcionamiento del sistema penal juvenil** (22/10/2019)

El defensor del Pueblo recibió a Federico Medina, integrante del equipo de investigación sobre sistema penal juvenil encomendado por el ministerio de Justicia de Nación, con la finalidad de identificar y caracterizar las capacidades institucionales y técnicas de seis provincias; Buenos Aires, Córdoba, Jujuy, Neuquén, Santa Fe y Mendoza. La investigación reúne experiencias de trabajo con jóvenes en conflicto con la ley penal, a través de las cuales se identifican criterios y factores que inciden en la aplicación y efectividad de medidas y programas del sistema penal juvenil.



> **Solicitud de apoyo al proyecto de ley integral para personas trans** (25/10/2019)

Integrantes del equipo de trabajo de la Dirección Provincial de Diversidad visitaron la Defensoría del Pueblo a los efectos de solicitar el acompañamiento del organismo al proyecto de ley integral provincial para personas trans tendiente a asegurar a las personas trans el ejercicio pleno y en condiciones de igualdad de sus derechos y libertades para lograr la integración social a nivel cultural, económico y laboral a partir de la implementación de políticas públicas. Además, se acordó el dictado de una capacitación sobre diversidad e igualdad destinada al personal de este organismo. En la oportunidad, Urrutia obsequió a Riva un relevamiento de la población trans de Río Negro y Neuquén, elaborado por el colectivo Trans-formando realidades.



> **IX Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia y Adolescencia** (2/11/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén se reunió con la titular de la Defensoría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Córdoba, Amelia de los Milagros López. En la ocasión, avanzaron en la coordinación de actividades del IX Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia y Adolescencia que se realizaría en el 2020. La Defensoría de Córdoba es la primera del país especializada en niñez y adolescencia, creada por ley 9396 en junio de 2007 y funciona con autonomía administrativa, política y funcional. Se trata de un organismo autónomo de Derechos Humanos que trabaja por hacer respetar y que no se vulnere el interés superior del niño.



> **Exposición en la Universidad de Córdoba (2/11/2019)**

Ricardo Riva realizó una disertación en el curso 'Defensoría del Pueblo' organizando por la cátedra Derecho Público Provincial y Municipal del profesor Guillermo Barrera Buteler, de la Facultad de Derecho. Lo hizo junto a Carlos Constenla, titular del Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO).



> **Jornada de Planificación Urbana y Patrimonio (9/11/2019)**

Arquitectos, historiadores, abogados y funcionarios debatieron sobre el patrimonio histórico y la planificación urbana con el interés de incorporar a la comunidad en el debate sobre una construcción colectiva en escala local, provincial y regional. La actividad fue organizada por el Colegio de Arquitectos de la provincia de Neuquén, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y la cátedra de Planeamiento de la Facultad de Ingeniería de la UNCo. La actividad, que se desarrolló en el salón Azul de la UNCo, fue gratuita y abierta a todo. Por la Defensoría del Pueblo participaron Néstor Arce López, defensor adjunto, y el Andrés Rabassa, del área de ambiente y urbanismo.



> **Visita del gobernador del Rotary Club (21/11/2019)**

El defensor del Pueblo Ricardo Riva recibió a Daniel Hoyos, gobernador del distrito 4921 del Rotary Club, ocasión en la que avanzaron en el desarrollo de un programa de capacitación y difusión para promover la paz. También participó del encuentro el titular del Rotary de Neuquén, Sebastián Rojas, Cristina de Caro, Lina Painevillo e Isabel Millan. Por la tarde, Riva concurrió a la sede de la entidad en Neuquén y entregó una bandera de la paz a Hoyos, gobernador del distrito que comprende a todo el país. El dirigente es oriundo de Río Gallegos y presidía el Rotary de dicha ciudad hasta junio de este año, que asumió como gobernador del distrito.



> **Convenio con el Colegio de Arquitectos** (28/11/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, firmó un convenio marco de colaboración y asistencia con la presidenta del Colegio de Arquitectos de la provincia Regional I, María Paula Polich, para realizar trabajos de investigación, extensión, capacitación de recursos humanos, prestación de servicios y asesorías específicas, entre otros. El convenio tiene un plazo de 2 años, con renovación automática por igual período.



> **Convenio con la secretaria de Cultura municipal** (7/01/2020)

El defensor del Pueblo Ricardo Riva firmó un convenio con el secretario de Cultura, Deportes y Actividad Física de la municipalidad de Neuquén, Marcelo Serenelli con el objetivo de realizar acciones conjuntas. Participaron de la reunión el titular de la subsecretaría de Cultura, Marcelo Serenelli y sus colaboradores Rubén Saucedo y Laura Pérez, en tanto que por la defensoría, también lo hizo Miguel Nuñez, director de Mediaciones.



> **Acciones con el ministerio de Niñez, Adolescencia y Juventud** (14/01/2020)

El defensor del Pueblo Ricardo Riva se reunió con la ministra de Niñez, Adolescencia y Juventud de la provincia, Sofía Sanucci, ocasión en la que dialogaron sobre temas específicos de ambas instituciones. A la vez, acordaron trabajar en conjunto para el IX Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia. La reunión con Sanucci se desarrolló en el ministerio de Niñez que funciona en la ex U9. Además, Riva visitó a la ministra de Gobierno y Seguridad de la provincia, Vanina Merlo, oportunidad en la que intercambiaron sobre defensa de derechos de los neuquinos.



> **Agenda común con ministerio de Ciudadanía** (20/01/2020)

El defensor del Pueblo Ricardo Riva se reunió con el ministro de Ciudadanía de la provincia, Ricardo Corradi Diez. En la ocasión analizaron la posibilidad de coordinar trabajos entre ambas instituciones, vinculados a defensa del consumidor; discapacidad; derechos humanos y acceso a la justicia.



> **Riva acompañó la inauguración de la Casa Integral de las Mujeres** (18/02/2020)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, acompañó la inauguración de la Casa Integral de las Mujeres “Aliwenko”, un espacio para las mujeres víctimas de violencia de género, ubicada en calle El Ceibo 426 del barrio Alta Barda.. Riva fue invitado por la subsecretaria de las Mujeres, Alejandra Oherens, quien inauguró el lugar junto al Intendente de la ciudad, Mariano Gaido. En el lugar se brinda contención, acompañamiento y asistencia psicosocial y legal gratuitas a las víctimas de violencia de género a través de un equipo interdisciplinario de profesionales. Además, ofrece talleres laborales.



> **Convenio con el Colegio Brentana** (19/02/2020)

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y el Colegio Padre José María Brentana de Cipolletti firmaron un convenio de cooperación interinstitucional para la promoción de talleres y charlas sobre el dispositivo de mediación escolar, con la finalidad de conformar un espacio de resolución alternativa de conflictos en la institución educativa. Así, el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y la directora de la institución educativa, Paola Sánchez, asumieron el compromiso de realizar un trabajo en conjunto para promover el fortalecimiento de una convivencia solidaria en el establecimiento educativo. Como contrapartida, el Colegio Brentana asumió el compromiso de realizar una donación a una institución pública.



> **La Defensoría del Pueblo firmó un convenio con ANEL.** (19/02/2020)

El Defensor del Pueblo Ricardo Riva firmó un convenio con Juan Horacio Benítez, secretario general de la Asociación Neuquina de Empleados Legislativos (ANEL) para propiciar espacios de divulgación y promoción de derechos humanos, y promover métodos pacíficos de resolución de conflictos en el ámbito institucional. El objetivo es mejorar las relaciones interpersonales e interinstitucionales hacia el interior de la entidad que nuclea a los trabajadores del ámbito legislativo. Acompañaron a Benítez, Marcelo Bages, Martín Díaz, Vanesa Jara y Leandro Faldani, integrantes de la Comisión Directiva de ANEL.



> **Convenio con el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación.** (20/02/2020)

El defensor del pueblo de Neuquén, Ricardo Riva, firmó un convenio con la presidenta del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación, sede España (GEMME), Rosalía Fernández Ayala, con el objetivo de impulsar acciones conjuntas que contribuyan al desarrollo e implantación de la mediación, la justicia restaurativa y otros métodos de resolución pacífica de conflictos con espíritu constructivo y colaborador. Lo hizo en su carácter de máxima autoridad de la Defensoría local y firmó un documento semejante como director de Gestión de Conflictos y Mediación del Instituto Latinoamericano de Defensores del Pueblo u Ombudsman (ILO). En ese sentido, Riva y Fernández Ayala coincidieron en la importancia de la formación en mediación escolar dado que le permite a las futuras generaciones adquirir desde temprana edad la cultura del diálogo frente a las diferencias interpersonales. Asimismo, el texto del convenio hace hincapié en la importancia del cambio de paradigma en cuanto a la gestión de conflictos con el interés de que cada comunidad pueda organizar y poner en funcionamiento sus propios centros de mediación con especial atención a las particularidades locales.



➤ **Jornadas abiertas sobre la figura de la coordinación de la parentalidad** (21/02/2020).

El defensor del Pueblo Ricardo Riva participó de las jornadas abiertas “Divulgación de la figura de la coordinación de parentalidad”, realizadas en la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid. La actividad se enmarcó en el II Forum estatal de la coordinación de la parentalidad, oportunidad en la que Rosalía Fernández Ayala, de GEMME, se desempeñó como conferencista.



➤ **Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia** (02/03/2020)

El defensor del pueblo convocó a los Ministros de Ciudadanía y de Niñez, Adolescencia y Juventud de la provincia; a referentes de la Dirección de Diversidad de la Provincia de Neuquén; a representantes de la Defensoría del Niño; y de la Subsecretaria de Derechos Humanos, Diversidad y Pluralismo Cultural de la Municipalidad de Neuquén para trabajar conjuntamente en la organización de un pre congreso preparatorio que se realizaría en Neuquén en el mes de agosto, en el marco del IX Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia.



➤ **Convenio con el Concejo Deliberante de Rincón de los Sauces** (05/03/2020)

Ricardo Riva firmó un convenio con Daniela Rucci, presidenta del Concejo Deliberante de Rincón de los Sauces, para promover espacios de capacitación sobre métodos alternativos de resolución de conflictos, protección y promoción de los derechos y garantías fundamentales y ética pública para empleados y funcionarios de la Municipalidad y del Concejo Deliberante de Rincón de los Sauces, con la posibilidad de convocar también a vecinos interesados en la temática. El objetivo es brindar herramientas que promuevan una convivencia armónica en el ámbito institucional y en la comunidad en general, sobre la base del respeto y protección de los derechos humanos fundamentales.



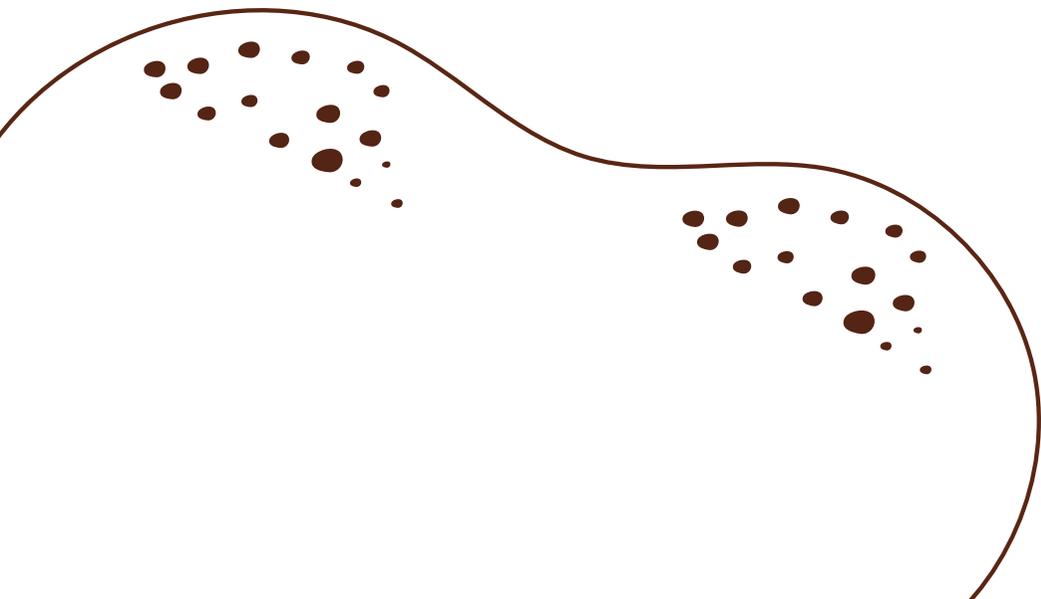
> **Acuerdo con la Federación de Inquilinos Nacional (9/07/2020)**

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, firmó un convenio de colaboración con la Federación de Inquilinos Nacional, representada por Federico Prior. El convenio entre las instituciones incorpora al servicio de mediación de la Defensoría del Pueblo el acompañamiento y la participación activa de la Federación de inquilinos nacional, en los casos que así se requieran. El convenio se enmarca en las frecuentes demandas y consultas de inquilinos ante eventuales incumplimientos por parte de inmobiliarias del Decreto 320/20, en el contexto de aislamiento.



> **Compromiso para acompañar el relevamiento de precios del Isepcci (21/07/2020)**

El defensor del pueblo, se reunió con Paula Sánchez, directora del Isepcci (Instituto de Investigación Social Económica y Política) quien entregó al defensor el tercer relevamiento de precios del IBP (Índice Barrial de Precios) sobre productos de la canasta básica en comercios de distintas localidades de la provincia.



## ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

## Jornadas, charlas, exposiciones en mediación

La Defensoría del Pueblo continuó con los programas de capacitación en establecimientos educativos de todos los niveles. La actividad se programa con cada escuela, a solicitud de la comunidad educativa, con quienes se establecen convenios a los fines de promover nuevos paradigmas de convivencia y gestión de conflictos en el ámbito educativo.



### > EPET N° 8

En septiembre de 2019 se inició el ciclo de capacitaciones en resolución de conflictos para la comunidad educativa de la Epet N° 8. La actividad se enmarcó en el convenio firmado entre el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y la vicedirectora del establecimiento educativo, Fanny Rubilar. Esta institución es una de las escuelas técnicas más antiguas de la ciudad, con una matrícula de 1200 estudiantes. En primer lugar, participaron de la capacitación 180 estudiantes de los tres turnos interesados en desempeñarse como mediadores escolares. En noviembre de 2019 un grupo de 95 alumnos y 5 docentes de la EPET N° 8 recibieron su reconocimiento como mediadores escolares, tras finalizar los cinco encuentros de capacitación.



### > CPEM N° 50 (septiembre 2019)

El defensor del pueblo firmó un convenio con la vicedirectora del CPEM N° 50 de Centenario, Carina Sandra Tolosa mediante el que acordaron realizar una capacitación en métodos de resolución alternativa de conflictos, protección y promoción de derechos y garantías fundamentales para alumnos y docentes de la escuela. El dictado de la capacitación inició con el cuerpo docente. A dicho centro educativo, ubicado en el barrio Sarmiento, concurren más de 400 alumnos.



### > Escuela N° 232

Un grupo de 20 alumnos del turno tarde de la Escuela N° 232, del barrio Bouquet Roldán, recibieron sus certificados como mediadores escolares tras finalizar su capacitación en resolución de conflictos. El defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, hicieron entrega de los certificados a los estudiantes que participaron de los encuentros de formación. La actividad se desarrolló durante el acto del día del maestro en el que participó toda la comunidad educativa. La actividad se enmarcó en el convenio firmado en abril de 2019 con la directora del establecimiento, Lucía Romero.



### > Escuela N° 125 (septiembre 2019)

Riva acompañó a alumnos de la Escuela N° 125 en la firma del acuerdo ético mediante el que los estudiantes se comprometieron a participar activamente como mediadores voluntarios del establecimiento escolar. en el marco del convenio firmado con la dirección del establecimiento el 21 de mayo de 2019.



### > Cursos de mediación en la zona lacustre (16/09/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén brindó una charla sobre resolución alternativa de conflictos en Villa La Angostura. Además, realizó una actividad similar en el Concejo Deliberante de Dina Huapi y participó de un acto de entrega de certificados a mediadores comunitarios en San Carlos de Bariloche, presidido por el intendente Gustavo Genuso. La actividad de capacitación, organizada por la fundación Desde Abajo, comprendió a vecinos de los barrios Virgen Misionera y Las Victorias de la ciudad rionegrina. El dictado estuvo a cargo de la directora del centro privado de mediación, Ingrid Kuster.



➤ **XI Congreso Latinoamericano de Investigación para la Paz**  
(19/09/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén participó del XI Congreso Latinoamericano de Investigación para la Paz (CLAIP) que se desarrolló desde el 18 al 20 de septiembre en la Universidad de San Pablo, Brasil. Se trata de una iniciativa de académicos y especialistas en temas de paz en Latinoamérica que comenzó en 1977 en México en el marco de la Conferencia General de la International Peace Research Association (IPRA). La consigna fue “América Latina tejiendo Culturas de Paz”, como búsqueda de un diálogo de saberes que contribuyan a la construcción de paz y a la minimización de las violencias.



➤ **Riva con mediadores paulistas** (21/09/2019)

El defensor del Pueblo visitó la Asociación Paulista de Mediadores y Conciliadores (APAMEC) y en el lugar fue entrevistado por Natalia Omori de Almeida, vicepresidente y José Yglesias, presidente de la entidad. En la ocasión Riva se refirió a la experiencia como mediador desarrollada en esta región.



➤ **CPEM N° 60** (septiembre de 2019)

alumnos y docentes participaron de una capacitación sobre métodos de resolución alternativa de conflictos, en el marco del acuerdo firmado oportunamente entre Riva y la directora del establecimiento, Rosana Barros. Se trata de una escuela de adultos que funciona en turno vespertino y tiene una matrícula de 300 estudiantes.



> **CPEM N° 44** (septiembre de 2019)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, acompañó el inicio de las capacitaciones en mediación destinadas a docentes del Cpem N° 44, de Parque Industrial.



> **CPEM N° 33** (2/10/2019)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, entregaron los certificados de mediadores escolares a 18 alumnos del Cpem N° 33 que realizaron la capacitación en resolución alternativa de conflictos. Las jornadas de formación fueron coordinadas con la directora del establecimiento, Gabriela Acaricia, en el marco del convenio firmado oportunamente.



> **Escuela de policías** (11/10/2019)

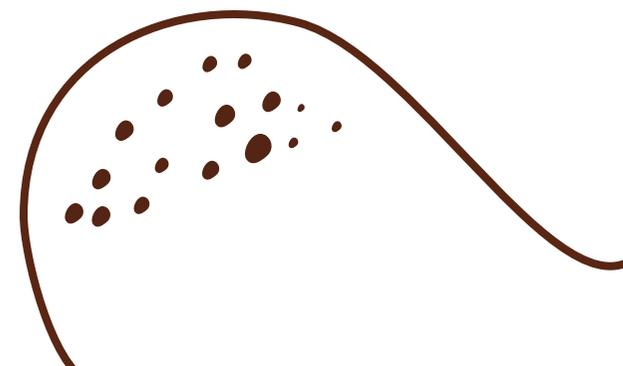
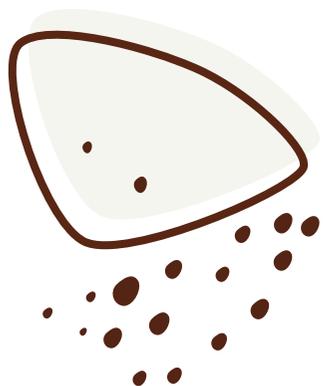
El defensor del pueblo brindó una charla introductoria sobre resolución de conflictos para alumnos de 2° año de la Tecnicatura en Seguridad Pública y Ciudadana que dicta la Escuela de Policías. Luego, y a partir de los intereses de los presentes, abordó consultas sobre derechos humanos, funciones de la Defensoría del Pueblo, temas de trabajo frecuentes, entre otros. La actividad fue coordinada por Gustavo Lucero, profesor de la cátedra de derecho público. Estuvo acompañado por estudiantes del CPEM N° 42 que están realizando sus pasantías en la defensoría del Pueblo, y la educadora brasilera Marielza Horta, especialista en educación socioambiental.

**> Escuela N° 182 (6/11/2019)**

Un grupo de 50 alumnos de distintos grados de la Escuela N° 182 recibieron sus certificados como mediadores escolares tras finalizar su capacitación en resolución de conflictos. Entregaron los certificados el defensor del pueblo, Ricardo Riva, el director de mediación, Miguel Núñez, y el equipo directivo de la institución. La actividad se desarrolló a solicitud del equipo docente del establecimiento, con quienes se viene trabajando en mediación escolar desde 2017. La escuela está ubicada en el barrio Río Grande.

**> Escuela N° 201 (7/11/2019)**

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, participaron del acto de presentación de los nuevos alumnos mediadores de la Escuela N° 201. El certificado se otorgó a 120 mediadores escolares comprometidos a mejorar la convivencia en el ámbito educativo. Las jornadas de capacitación fueron coordinadas con el equipo docente, en el marco del convenio firmado oportunamente con la directora del establecimiento Natalia Fernández. El establecimiento cuenta con un espacio de mediación acondicionado para llevar adelante las reuniones para la resolución de conflictos escolares.





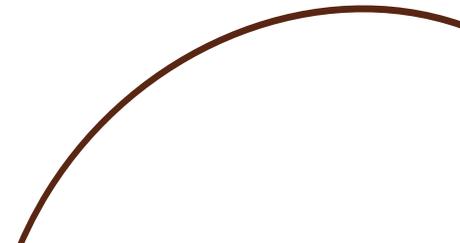
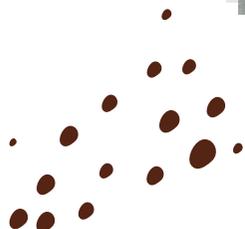
> **“1° Encuentro de Tratamiento de los conflictos en el ámbito escolar desde un paradigma no punitivo”.** (8/11/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva participó en el “1° Encuentro de Tratamiento de los conflictos en el ámbito escolar desde un paradigma no punitivo” que se realizó en la ciudad de Viedma, Río Negro. La actividad fue organizada por la Defensoría del Pueblo de Viedma, a cargo de Nora Cader. El encuentro contó con la participación de docentes y otros integrantes de la comunidad educativa. El dictado estuvo a cargo de Riva y del director de Mediaciones de la Defensoría neuquina, Miguel Núñez. Además, Riva participó del ‘1° Encuentro de sensibilización en métodos de resolución alternativa de conflictos desde un paradigma no punitivo’, organizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Viedma y tuvo como sede la Escuela de Cadetes de la Policía. Ambas actividades forman parte del convenio firmado por las defensorías en 2018.



> **CPEM N° 18.** (14/11/2019)

Riva y Núñez acompañaron el acto en el que se hizo entrega de los certificados a los nuevos alumnos mediadores del CPEM N° 18. Se trata de un grupo de 31 estudiantes del establecimiento educativo que participaron de la capacitación en mediación dictada por la Defensoría del Pueblo.





### > Operadores socio comunitarios. (14/11/2019)

En 2017 el Defensor del Pueblo firmó un convenio de colaboración y capacitación con José Luis Lozano, rector del Instituto Superior de Estudios Interdisciplinarios (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 de distintas localidades. El primer taller, dictado por Ricardo Riva y el director de Mediaciones, Miguel Núñez, finalizó en diciembre de 2017. 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. Con esa modalidad, 60 vecinos finalizaron la instancia de formación en mediación.

En abril de 2019, la fundación inauguró su propio centro de mediación en el sector oeste de la ciudad, con el compromiso de contar con el acompañamiento del defensor del pueblo y el director de mediación en el fortalecimiento de ese espacio que contribuye a profundizar las políticas públicas impulsadas por el organismo. Así en septiembre de 2019 el defensor del pueblo, Ricardo Riva, brindó una charla sobre mediación comunitaria y justicia restaurativa a 60 operadores comunitarios de la ciudad de Neuquén. Acompañaron al defensor cuatro mediadores que integran el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo.

En noviembre de 2019 se realizó el último encuentro de capacitación en mediación comunitaria y justicia restaurativa para el grupo de operadores socio-comunitarios de Neuquén. De igual modo, se realizaron capacitaciones a grupos similares de Mendoza, Villa El Chocón, Senillosa y Aluminé, siempre en coordinación con el rector del ISEI.





> **Congreso Internacional de Conciliación Extrajudicial de Perú.** (16/11/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén disertó por videoconferencia del I Congreso Internacional de Conciliación Extrajudicial que se desarrolló en Lima, Perú. En la ocasión abordó el tema 'Tratamiento de la pluriculturalidad en la conciliación extrajudicial' e intercambió con participantes que se encontraban en el auditorio Carlos Zavala del edificio del poder judicial del vecino país. La organización estuvo a cargo de la dirección de conciliación extrajudicial y mecanismos alternativos de conflictos del ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Perú. El objetivo del congreso fue fortalecer los conocimientos sobre conciliación extrajudicial, competencias y habilidades de los operadores para trabajar en el tema.



> **Capacitación en mediación en Junín de los Andes.** (25/11/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva y del director de Mediaciones, Miguel Nuñez brindaron un curso de capacitación en mediación en Junín de los Andes. Los cursos son teóricos-prácticos con exposición sobre resolución alternativa de conflictos, metodologías de abordaje y referencias genéricas a casos.



> **Mediadores comunitarios de Villa La Angostura.** (16/12/2019)

Más de 30 vecinos de Villa La Angostura culminaron el curso de mediadores comunitarios. La capacitación estuvo a cargo del defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva y el director de Mediaciones del organismo, Miguel Nuñez. La actividad de 22 horas cátedras se desarrolló en 4 encuentros; el 13 y 14 de noviembre y el 13 y 14 de diciembre. La organización estuvo a cargo del Concejo Deliberante con el apoyo del Ejecutivo municipal de Villa La Angostura.



> **Congreso internacional de prevención y solución de conflictos.**  
(6/12/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén expuso en la Conferencia Internacional de Prevención y Solución de Conflictos que se desarrolló en Brasilia. Riva expuso sobre 'Experiencia de mediaciones escolares'. La actividad fue organizada por la Escuela Nacional de Prevención y Solución de Conflictos (Enapres).



> **Colegio Cumbres.** (11/12/2019)

Un grupo de 35 alumnos que realizó la capacitación en resolución alternativa de conflictos recibió su certificación para desempeñarse como mediadores en la comunidad educativa. La actividad, coordinada por el director de mediación Miguel Nuñez, y el defensor del pueblo, Ricardo Riva, surgió a partir de requerimientos de la comunidad educativa para instalar el dispositivo de mediación a los fines de mejorar las relaciones cotidianas. De acuerdo a lo establecido en el convenio firmado oportunamente entre el director de la escuela, Mauricio Évora, y el defensor del pueblo, a modo de contrapartida, el Colegio Cumbres asumió el compromiso de realizar la donación de un cartel-banner con los procedimientos de la mediación a otras escuelas que realizaron la misma capacitación.



> **La Defensoría del Pueblo con jóvenes de la colonia de vacaciones.** (15/01/2020)

La Defensoría del Pueblo participó de un intercambio sobre resolución de conflictos con jóvenes de distintos barrios que forman parte de la colonia de vacaciones 2020. El encuentro se realizó en el balneario de Valentina Sur, ocasión en la que el defensor del Pueblo, Ricardo Riva y el director de Mediaciones del organismo, Miguel Nuñez, expusieron la forma de resolver conflictos en el marco de la defensa de derechos humanos.

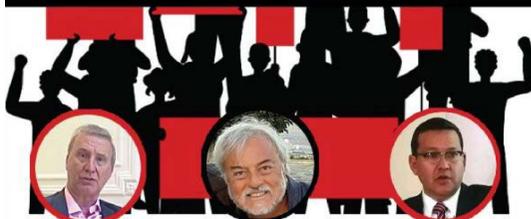


### > Riva en “El balcón del mediador”

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva participó del programa radial “El Balcón del mediador” que emite la emisora R4G de Valladolid, España. Lo hizo en el marco del Día Internacional del Mediador celebrado el 21 de enero que coincide con la aprobación en Europa de la primera ley de mediación en 1998, con la premisa de brindar una herramienta para la resolución de todo tipo de conflictos. El conductor del programa, José Antonio Veiga Olivares, organizó una maratón radial desde el domingo 20 de enero con entrevistas a 60 mediadores de todo el mundo.

### Gestión Constructiva de la Conflictividad Social

AULA VIRTUAL INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN (ILO)  
Curso Gratuito - 100% ON LINE



Alejandro Nató

Ricardo Riva

Cesar Rojas Rios

### > Gestión constructiva de la conflictividad social – ILO. (agosto 2020)

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, formó parte del cuerpo docente que llevó adelante el curso “Gestión constructiva de la conflictividad social”, desarrollado en el aula virtual del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). La formación fue organizada por la Fundación Coepio, la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Río Cuarto y el Centro Internacional de Estudios Sobre Democracia y Paz Social. Al cierre de este informe, Riva compartió las experiencias de la Defensoría del Pueblo neuquina en mediación de conflictos sociales.

### > Reunión con mediadores de Rengo. (08/08/2020)

Riva participó de una reunión con autoridades de la comuna de Rengo, Chile, que están trabajando en el fortalecimiento del centro de mediación de la localidad. En la oportunidad, Riva fue convocado a compartir experiencias de mediación en función de su trayectoria en resolución de conflictos, mediación y seguridad. Participaron de la reunión dirigentes vecinales de la Comuna de Rengo, autoridades de las áreas judicial y social, asesores legales y carabineros.



## Programa de charlas online

Ciclo de charlas online

Enlace de la reunión  
via Zoom

ID de reunión: 707 394 6772  
Contraseña: Nqn140520

**PRÁCTICAS COLABORATIVAS  
CON JÓVENES**  
de la mediación escolar a la convivencia familiar

**JUEVES 2 DE JULIO. 18 HRS**

**GABRIELA  
JABLKOWSKI**  
Mediadora escolar  
Formadora de mediadores  
Facilitadora de escenarios  
colaborativos

Organiza:  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN  
cabeza de la gestión

Desde el mes de mayo de 2020, y ante la situación de aislamiento social, preventivo y obligatorio determinado por los gobiernos nacional, provincial y municipal, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén promovió un programa de charlas online para promover los dispositivos de mediación y justicia restaurativa como herramientas para fortalecer una cultura de paz y mejorar la convivencia. Así, se ofrecieron charlas semanales sobre distintas temáticas vinculadas a la mediación a través de la plataforma Zoom. Los encuentros se completaban con un espacio de intercambio entre los presentes en el que aportaron sus experiencias, comentarios y realizaron consultas respecto a la práctica de la mediación.

La primera de ellas se desarrolló el 14 de mayo y abordó el tema **“Comunicación no violenta y mediación comunitaria”**. Estuvo a cargo de Elanne Canuto, mediadora de conflictos e instructora de la Comunicación No Violenta (CNV), quien compartió la experiencia brasileña en mediación comunitaria. El 21 de mayo, la mediadora Paola Mariana Estrada García, residente en México, llevó adelante la charla **“La paz en la realidad virtual”**. El 28 de mayo, se desarrolló la charla **“Aptitudes del mediador”**, a cargo de Jorge Giandoménico, coordinador académico de mediación del Poder Judicial de Santa Fé. En la charla **“Mediación comunitaria en clave personal”**, del 2 de junio, la mediadora Gabriela Rodríguez Querejazu conversó con los asistentes al encuentro sobre la cultura de convivencia y las herramientas más importantes de las que debe valerse un mediador. Con el título **“La justicia restaurativa-la más humana de las justicias”**, Marta Lucía Betancur, docente investigadora de la Universidad Pontificia Bolivariana de Colombia, compartió sus experiencias en justicia restaurativa. La actividad, con importante asistencia de público, se desarrolló el 11 de junio.

El 18 de junio se desarrolló un nuevo capítulo del programa de charlas online con la participación de Antonio Tula, mediador familiar y docente. En la oportunidad se refirió a **“Crisis familiar en la mediación”**.

Como parte del ciclo, el jueves 2 de julio Gabriela Jablkowski ofreció un encuentro para abordar las **“Prácticas colaborativas con jóvenes”** en contexto de aislamiento. Así, invitó a un nutrido intercambio con los presentes



respecto del traspaso de la mediación escolar a la actual convivencia familiar. Said Bakkali, Fundador de la Comisión Mediterránea para las migraciones y el asilo, y estudiante investigador del Máster Religión, Política y Ciudadanía de la Universidad de Padua, Italia, compartió experiencias de trabajo en el contexto sociopolítico y cultural de Marruecos con la charla **“Realidades del Mediterráneo”**, que se desarrolló el 27 de julio.

El 3 de agosto el profesor Jean Carlos Dal Bianco brindó una charla sobre **“La escucha activa y sus especialidades en la mediación de conflictos”**. Dal Bianco es mediador brasileño, fundador de Ibramac y creador de la mediación restaurativa.

Por su parte, el 10 de agosto Dora Fried Schnitman, PhD en Psicología socio clínica, ofreció una charla sobre afrontamiento generativo. Su presentación se completó luego con la disertación de las licenciadas Giselle López Fernández, Silvia Crescini y Laura Vidal quienes ofrecieron una charla sobre una propuesta de abordaje integral de familias con diversas problemáticas que se enmarcan en el contexto judicial. La actividad se desarrolló en lunes 17 de agosto de 2020 con el nombre **“Interfase Psicosociojurídica”**.

**“De la justicia vigente a la justicia inteligente”** fue la charla que ofreció Irene Sendín Marqués, mediadora catalana y abogada, el 24 de agosto en el ciclo de charlas virtuales.

El 14 de septiembre, la socióloga peruana Alexandra Fayad Valverde ofreció la charla **Allin Kausay Mediación - “Estar bien en la mediación”**, en el marco de una línea política de inclusión y transformación social. El 28 de septiembre, se ofreció la charla **“El aporte de la mediación a la intervención interdisciplinaria”**, en la palabra de Carmen Gloria Brevis, asistente social y mediadora familiar de Chile. Noily Herrera Quesada, abogada mediadora, ex directora de Casas de Justicia y ex Jueza del Poder Judicial de Costa Rica, profesora universitaria y dedicada a la mediación hace 25 años, expuso el 6 de octubre sobre **Mediación Judicial y Extra Judicial en Costa Rica**. Al cierre de este informe estaba prevista la charla de Alejandro Nató, abogado-mediador, especialista en gestión de conflictos sociales y coordinador de la Oficina de Gestión de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

## ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

## Reuniones de Defensores del Pueblo

**> Defensorías de ciudades vecinas acuerdan trabajos conjuntos.**

*(06/01/2020)*

El defensor del Pueblo Ricardo Riva se reunió con la defensora del Vecino de Centenario, Olga Cristina Alfonso, ocasión en la que dialogaron sobre el trabajo conjunto de ambas defensorías en temas de interés común. La reunión se realizó en las oficinas de la defensoría de la vecina ciudad. Entre los trabajos a desarrollar se destaca la capacitación en mediación en establecimientos educacionales y la complementación de las defensorías para abordar aspectos sociales, ambientales y de derechos humanos, entre otros. Riva, como integrante de Adpra incorporó a Olga Alfonso en la institución que nuclea a todos los defensores del pueblo del país.

## ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

## La Defensoría del Pueblo en los Barrios

**> Reunión con el MTD. (28/11/2019)**

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén se reunió con integrantes de la cooperativa de viviendas MTD, Movimiento Techo y Dignidad, ubicada en el sector Z1 en el oeste de la capital. En la ocasión, el titular de la entidad, Heriberto Chureo expresó la necesidad de contar con la atención de la Defensoría del Pueblo en el barrio en el que residen más de 6 mil personas. También se informó de la construcción de nuevas viviendas.

**> Reunión en Ayun. (28/11/2019)**

Ricardo Riva se reunió con integrantes del centro de tercera edad Ayun, cuya sede se encuentra en el barrio Melipal. También participaron del encuentro Miguel Nuñez, director de Mediaciones y Emilia Cisneros, mediadora.

**> Riva con abuelos de Ayun y La Laguna. (29/12/2019)**

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén compartió festejos de fin de año con abuelos de dos asociaciones ubicadas en el oeste de la capital. Lo hizo en la asociación Ayun, del barrio Melipal, ocasión en la que entregó calendarios de la Defensoría. Luego compartió con integrantes del club de abuelos La Laguna, en San Lorenzo Norte, lugar donde fue recibido por la titular de la entidad, Rosa Ossa. En ambas actividades participó el subsecretario de juventudes de la Municipalidad, Nicolás Soiza.

## ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

**Nuestro Equipo de Trabajo****> RCP para empleados de la Defensoría del Pueblo. (04/09/2019)**

Los empleados participaron de un curso de RCP. La actividad estuvo a cargo del vecino Ramiro Castellar quien ofreció la capacitación como forma de agradecimiento al reclamo que tramitó en la Defensoría.



### > Pasantías de estudiantes en la Defensoría del Pueblo.

Durante el mes de septiembre de 2019 estudiantes del Cpem N° 42 realizaron sus prácticas no rentadas en la Defensoría del Pueblo. La actividad se enmarcó en el convenio firmado entre el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de la institución educativa, Nicolás Schulz, para dar cumplimiento a la legislación educativa vigente que promueve la aproximación de los estudiantes con el mundo del trabajo. Participaron de la experiencia Ruth Giménez, Cecilia Ortiz, Daniela Ortiz, María de los Ángeles Velázquez y Alejandro Navarrete quienes tomaron conocimiento de la atención que realiza el organismo y la actividad que se desarrolla en las áreas de asesoramiento legal, mediaciones y conciliaciones, ambiente entre otras. El Cpem 42 es un establecimiento educativo para adultos, ubicado en el barrio Valentina Sur Urbana.



### > Homenaje por 25 años de servicio. (8/11/2019)

Personal de la Defensoría del Pueblo homenajeó a Claudia Mabel Rodríguez quien cumplió 25 años de servicio como empleada municipal. En 1993 ingresó a la Municipalidad de Neuquén, donde se desempeñó en distintas áreas como Hacienda y Presupuesto, Acciones Comunitarias y Asuntos Vecinales, entre otras. En 1999 ingresó al área administrativa de la Defensoría del Pueblo, tras el concurso de personal convocado oportunamente en la gestión de Blanca Tirachini.





> **Curso de mapuzugun en la Defensoría del Pueblo.** (11/12/2019)

Empleados de la Defensoría del Pueblo asistieron a un curso de lengua mapuce, mapuzugun. Se trata de una iniciativa que concuerda con la instalación de cartelería en el organismo con lengua mapuce. El dictado estuvo a cargo de Lefxaru Nawel, empleado de la Defensoría. Vale recordar que las Naciones Unidas proclamó el 2019 como Año Internacional de las Lenguas Indígenas, como forma de evitar la desaparición del 40% de las 6700 lenguas que se hablan en el mundo. De las 65 comunidades existentes en la provincia, sólo el 30% habla mapuzugun.



> **Balance del trabajo anual de los mediadores.** (18/12/2019)

Los mediadores de la Defensoría del Pueblo se reunieron para evaluar la actividad desarrollada durante el 2019 en el área de mediaciones del organismo. En la oportunidad, se evaluó el desempeño del área y se realizaron propuestas de trabajo para el 2020. Además, los mediadores recibieron una certificación de las horas trabajadas en la resolución alternativa de conflictos entre vecinos. Acompañaron la iniciativa el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez. Entre los objetivos de trabajo para el año próximo, los mediadores propusieron realizar capacitaciones específicas en métodos alternativos de resolución de conflictos y en perspectiva de género. Participaron de la actividad Patricia Beitia; Cristina Toledo; Martín Balboa; María Emilia Cisneros; Gustavo Namuncurá; Graciela Mariano; Noelia López; Silvia Escudero; Cecilia Melki; Myriam Etse; Alicia Candelerio; Claudia Rodriguez; y Carla Nuñez.

## La Defensoría del Pueblo de la Ciudad incorporó el mapuzugun en cartelería.

30/10/2019



La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén incorporó la lengua mapuce (mapuzugun) en la cartelería institucional de la sede central de Sargento Cabral 36.

Un consejo de la confederación mapuce realizó las traducciones de la lista de denominaciones aportadas por la Defensoría y luego los trabajadores de cada una de las áreas de trabajo colocaron la cartelería.

Se transcriben a continuación los nombres bilingües:

Defensoría del Pueblo – Igkapeceyem; Prensa – Wvlzugufe; Defensor del Pueblo – Igkacefe; Mediación – Ragiñelwe; Recepción – Eja Konpuwe; Lactario – Moyowepel; Baño – Xipaxipawe.

En una reciente presentación la confederación informó que en el último censo nacional de 2010, el 2,4% de la población (955 mil personas) se declara descendiente de pueblos originarios. El 21% de ellos pertenecen al pueblo mapuce (200 mil personas). Añade que de 65 comunidades existentes en la provincia, aproximadamente el 70% no habla mapuzugun, dato que da cuenta de la amenaza de desaparición del idioma.

## ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

**Otras Actividades****> Riva en la Torre Talero.** (02/09/2019)

El defensor del Pueblo participó del homenaje a Eduardo Talero, evento cultural en el marco de la VII Feria Internacional del Libro que se realizó en septiembre de 2019 en la Torre Talero. En la ocasión, Riva compartió la actividad con Marta Ruth Talero, nieta del escritor y poeta colombiano que a principios del siglo pasado residió en la edificación ubicada en el barrio Valentina Sur Rural, declarada Monumento Histórico Nacional.

**> Nuevo edificio municipal.** (27/12/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén participó de la ceremonia de bendición del nuevo edificio Municipal, ubicado en Novella y Godoy, que fue presidida por el intendente Mariano Gaido. En la ocasión, dijo que la gestión hará un programa de gobierno participativo. El acto consistió en la bendición del edificio a cargo de referentes de diferentes credos. También se descubrió una placa en el espacio del primer piso, donde se realizó el acto. Participaron de la actividad la presidenta del Concejo Deliberante, Claudia Argumero; el presidente de Calf, Carlos Ciapponi; Gerardo Gutiérrez, subsecretario de Relaciones Institucionales; concejales y vecinos de la ciudad.

## Estrella del Norte “Embajada de Paz”

3/10/2019



El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, participó del acto en el que el Club Estrella del Norte de Neuquén recibió el reconocimiento como “Embajada de Paz”. La actividad se desarrolló en el Senado de la Nación. La Defensoría del Pueblo elevó la propuesta para el reconocimiento al club, entidad social del Oeste de la ciudad que dio muestras de compromiso, respeto y promoción de una cultura de la paz.

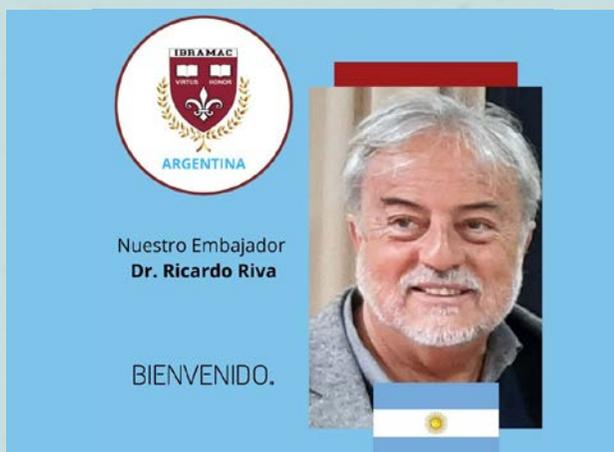
Los integrantes del club no pudieron estar presentes en el acto debido a un inconveniente en el colectivo que los transportaba hacia la ciudad de Buenos Aires. El acto, organizado por la ONG Mil Milenios, se llevó a cabo en el salón Manuel Belgrano del Senado Nacional. ” En la oportunidad, otras instituciones del país recibieron la distinción.

El club recibió el reconocimiento en virtud de su compromiso de respetar, proteger y promover la cultura de paz hacia el interior de la organización. Se trata de una distinción que otorga la ONG Mil Milenios de Paz que, junto a la Fundación Paz Ecología, llevan adelante una campaña orientada a despertar la conciencia de paz en el planeta.

Estrella del Norte es un club ubicado en el Oeste de la Ciudad de Neuquén en el que más de 200 niños practican deportes en un lugar que también convoca a jóvenes y adultos del sector. El club, cuya actividad lleva más de 20 años, fue reconocido a partir de la lucha que llevaron adelante para defender el predio en el que practican deportes, afectado por la municipalidad a la obra anexa del nuevo edificio de calle Godoy y Novella.

## Riva fue designado embajador de Ibramac

26/11/2019



El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén fue designado representante en la Argentina del Instituto Brasileño de Mediación, Arbitraje y Conciliación (Ibramac) con el objetivo de implementar y difundir programas de educación, paz y cultura que impulsa la institución del vecino país. Ibramac delega en el nuevo embajador la facultad de tomar exámenes de certificación internacional para mediadores, árbitros y para consultor en mediación y arbitraje. Riva deberá usar las facultades siempre en cooperación con Ibramac.

El certificado está firmado por Jean Carlos Lima, fundador y presidente de Ibramac. La institución tuvo su origen en la Oficina Internacional de Posgrado desde 1988 con promoción de cursos, conferencias, talleres. El Ibramac, a través de su Cámara de Mediación y Arbitraje extrajudicial, es una asociación civil privada, sin fines de lucro, con sede en Rua Moisés Correia da Silva 175, Bia Viagem, Recife. La institución tiene la misión de difundir los métodos extrajudiciales de solución y resolución de conflictos; promover la cooperación y capacitación y al reconocimiento internacional como una organización de excelencia en la enseñanza de mediación y en la aplicación de una cultura de paz.





QUEJAS Y  
RECLAMOS

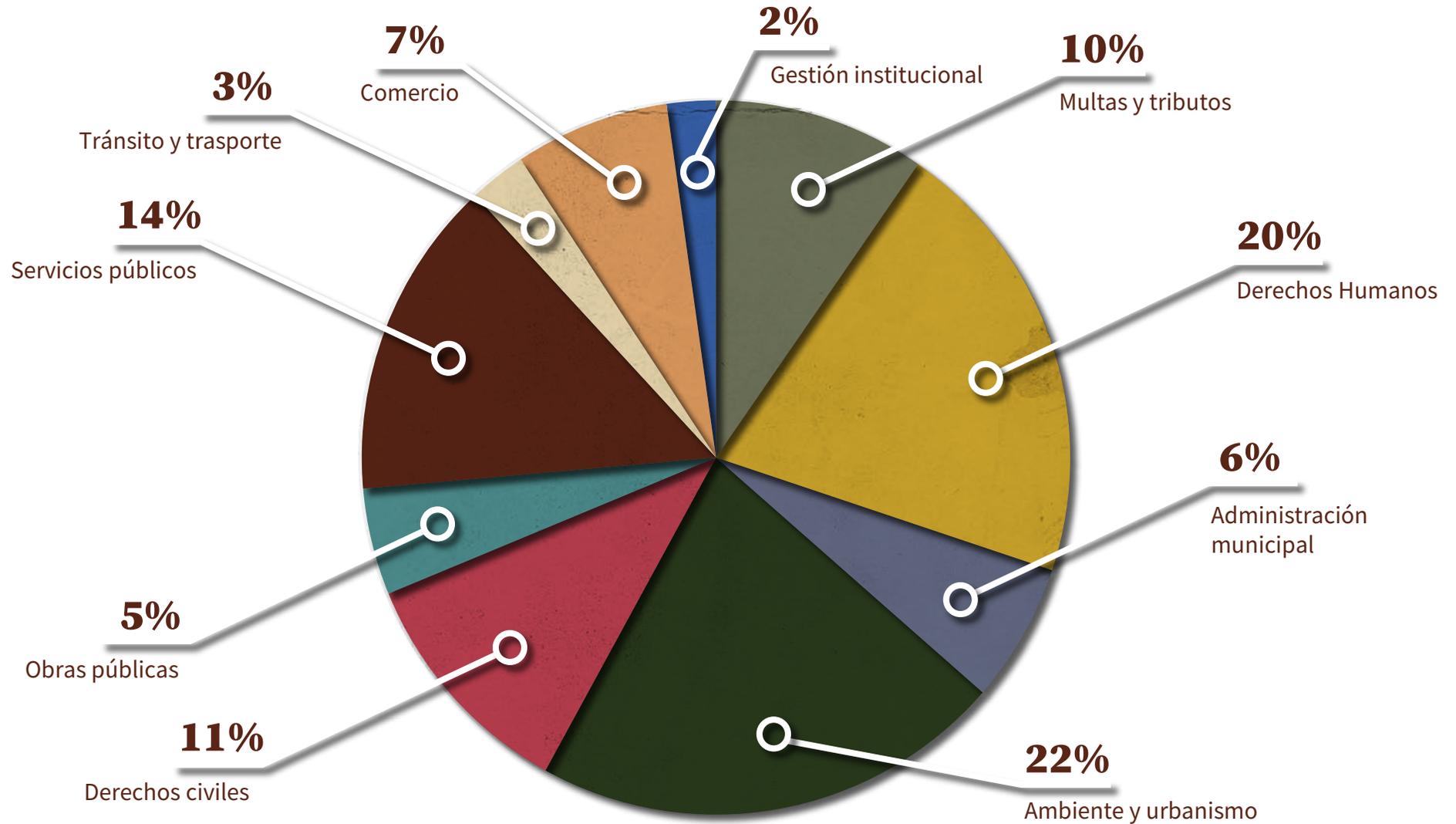


04

1° de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020

## Clasificación temática de los reclamos

TOTAL: 269 ACTUACIONES



## El acceso a la vivienda y a los servicios públicos encabezan los reclamos”.

‘Quejas y reclamos’ es la categoría habitual para la clasificación de las actuaciones sobre reclamos de vecinos que se sienten vulnerados en sus derechos al acceso a la vivienda, salud, asistencia social, o bien sobre el incumplimiento de los servicios públicos. Además, comprende las quejas de los vecinos para garantizar el derecho de vivir en un ambiente sano.

En este último período, las tradicionales clasificaciones se han visto también alteradas debido a la situación de pandemia. Ello se ha visto representado en un súbito crecimiento de las orientaciones legales, aún cuando el tema que motivó al vecino a iniciar la actuación pueda clasificarse en las categorías descriptas en el párrafo anterior. Esto se debió a un mecanismo de trabajo que puso el foco en dar prontas respuestas a los vecinos cuando fuera posible. De este modo, se establecieron canales de comunicación directos con los organismos municipales, provinciales e incluso nacionales para que se pudiera generar una solución de manera inmediata ante incumplimientos, omisión de las obligaciones del Estado y la vulneración de los derechos de los vecinos de la ciudad. Para ello, en términos técnicos, el organismo invirtió en recursos tecnológicos que hicieran posible el contacto directo del equipo de trabajo con los vecinos y, por otro lado, el encuentro entre los responsables de los organismos y los vecinos. En distintas ocasiones, se promovieron espacios de trabajo a través de la plataforma electrónica Zoom a los que se invitó a referentes de

los organismos competentes en cada tema y a los vecinos, quienes muchas veces asistieron desde las instalaciones de la Defensoría del Pueblo acompañados por un asesor legal.

Por un lado, contar con una herramienta que permitiese realizar gestiones con responsables de organismos municipales o provinciales para garantizar el cumplimiento de los derechos de los vecinos. Por otro lado, para seguir fomentando la mediación como herramienta de resolución de conflictos.

Del mismo modo, la Defensoría del Pueblo implementó como estrategia de trabajo la mediación entre las autoridades y los vecinos para dar respuesta a los reclamos de los vecinos y evitar así trámites burocráticos y extensos que dilatan el efectivo cumplimiento de sus derechos. Particularmente, el defensor del pueblo tomó intervención en los conflictos de vecinos vinculados con el acceso a la tierra, generando espacios de diálogo y buscando soluciones conjuntas.

En lo que respecta a esta clasificación, se realizaron 269 actuaciones que corresponden a ‘Quejas y reclamos’, cifra que representa el 6% del total. En primer lugar, se registran los reclamos de vecinos por situaciones de afectación al ambiente o al desarrollo urbano (22%) como saneamiento, antenas, agua, arbolado urbano, espacios públicos, limpieza urbana, protección de animales, residuos y ruidos

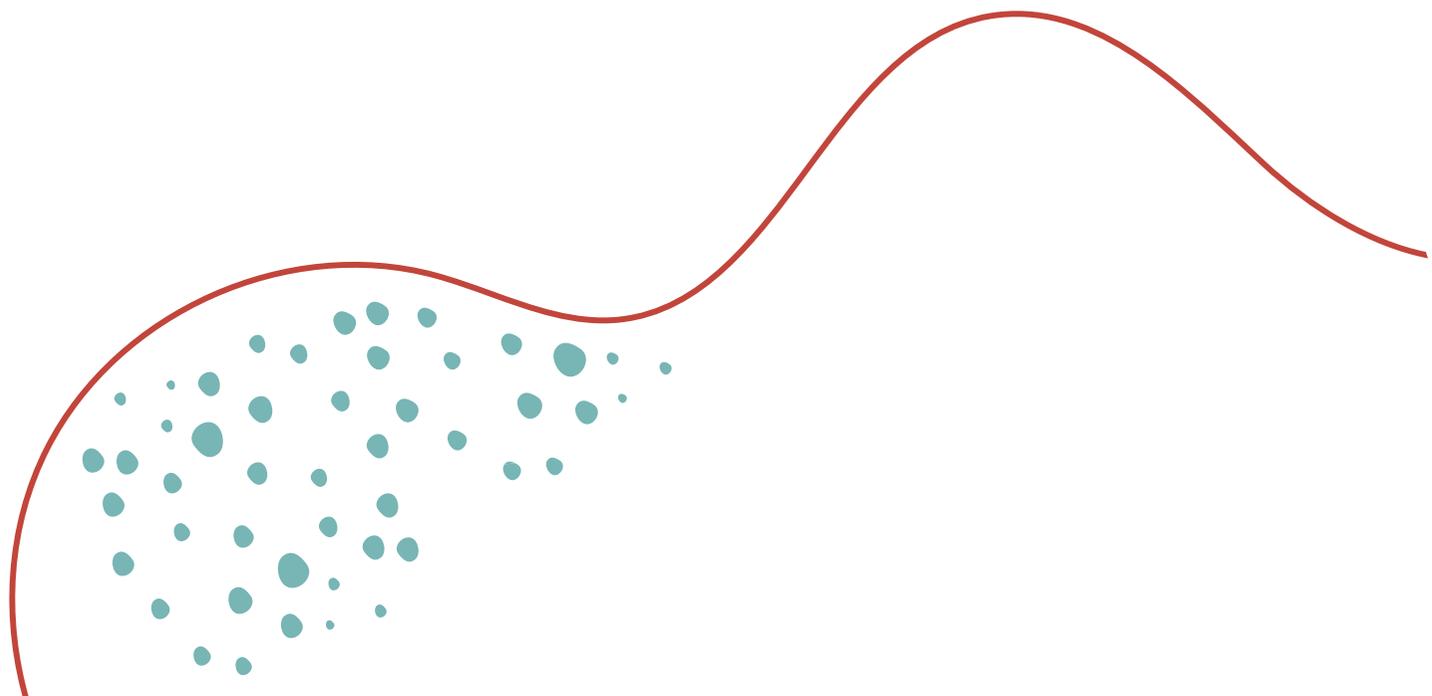
molestos. Le siguen las actuaciones por acceso al agua, a la vivienda, a la salud, vulneración de derechos de adultos mayores y reclamos de personas con discapacidad (20%). Las quejas por la prestación de los servicios públicos agrupan el 14% de los reclamos, mientras que las actuaciones por derechos civiles, que comprende trámites por partidas de nacimientos, DNI, actas de defunción, entre otros, ocupan el 11% del total.

‘Multas y tributos’ (10%) comprende las infracciones locales por vehículos, comercios, retributivos, secuestros y acarreo, que fueron frecuentes durante los primeros meses de pandemia ante el incumplimiento de las medidas por asilamiento social, preventivo y obligatorio. En este marco, también fueron numerosas las

presentaciones de vecinos vinculadas a la actividad comercial que se vio perjudicada por estas medidas (7%). ‘Administración municipal’ (6%) reúne la falta de respuestas de áreas ejecutivas del gobierno; la demora en trámites; acciones y omisiones de comisiones vecinales, entre otros. ‘Obras públicas’ (5%) incluye los reclamos por veredas, baches, tendido de redes, gas, obras de escurrimiento.

‘Tránsito y transporte’ (3%) abarca los reclamos del servicio de colectivos, taxis, semáforos, atenuadores de velocidad, diagramación y funcionamiento del Metrobus.

A continuación se describen brevemente las gestiones más representativas desarrolladas durante el período que abarca este informe.



## QUEJAS Y RECLAMOS

## Ambiente y Urbanismo



## ESPACIOS VERDES

## &gt; Plaza en calle El Sol de Valentina Sur. (11/11/2019)

Vecinos del sector San Cristóbal de Valentina Sur acordaron un proyecto de plaza sobre calle El Sol con juegos infantiles, arbolado perimetral con riego por goteo, juegos saludables, solado antigolpes, bomba de riego, césped bajo riego e iluminación. Se trata de un proyecto incorporado al programa de trabajo del 2020 del Ejecutivo municipal.

Las gestiones fueron realizadas por vecinos en la Defensoría del Pueblo a través de la actuación N° 3463, en la que reclamaron por la ocupación de un espacio con una canchita de futbol cuando estaba previsto como espacio verde y reserva fiscal.

Los vecinos Mirta Bridi y Mariela Salazar informaron que

existen antecedentes de notas enviadas en diciembre de 2017 a la Municipalidad requiriendo cuidado y mantenimiento de espacio verde; en 2018 solicitaron la construcción de una placita saludable, una canchita de fútbol, la iluminación y un placero para su mantenimiento.

Firmaron el acta acuerdo Hernán Ruiz e Hipólito Muñoz de la subsecretaría de Tierras; Eva Rocca de Espacios Verdes y por la Defensoría del Pueblo, Javier Palazzolo y Virginia Cerf.

## URBANISMO

## &gt; El Defensor del Pueblo pidió información sobre la extracción de especies del Boulevard 9 de julio. (31/05/2020)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, solicitó a las autoridades municipales información sobre el Operativo Otoño, y particularmente, pidió la suspensión y rectificación de toda autorización de extracción emitida respecto de los eucaliptus del Boulevard 9 de Julio de la Ciudad de Neuquén, hasta tanto se cuente con los elementos científicos, ambientales y legales que acompañen una planificación sustentable de tales especies. El pedido del defensor se fundó en el principio de progresividad ambiental. Específicamente, solicitó al Subsecretario de Espacios Verdes, Fabián Heuberger, y al Subsecretario de Medio Ambiente y Protección Ciudadana, Francisco Baggio, información pública ambiental respecto de la autorización municipal que habría habilitado a una empresa privada a la extracción de los árboles de eucaliptus ubicados en el Boulevard 9 de Julio. Tal habilitación se

habría dado en el marco del Operativo Otoño, según se informó a través de los medios de comunicación.

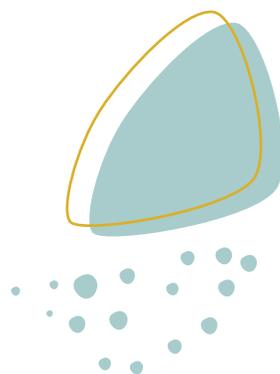
En su pedido de informes, el defensor indicó se detallen los estudios específicos acerca del estado de situación de cada uno de los árboles que se habrían autorizado a extraer y sugirió se contemplen las observaciones que la Facultad de Agronomía efectuó al respecto desde el año 2004. Asimismo, solicitó información sobre la última campaña de poda y otras acciones de cuidado efectuadas en los últimos 12 meses en las especies en cuestión.

Entre los fundamentos, Riva indicó que esos árboles constituyen parte de la identidad paisajística de la ciudad, a la vez que asumen un rol estratégico en la regulación térmica de la ciudad. Asimismo, expresó que la suspensión de las medidas de extracción de los árboles en cuestión no debería frenar acciones preventivas

tendientes a evitar riesgos por caídas de ramas y/o intervención en especies que lo requieran particularmente.

Consecuentemente, el municipio informó que la extracción se limitaría sólo a olmos que se encuentran enfermos y que, producto de su vejez, poseen ramas secas en altura que generan un potencial para los peatones y/o vehículos que transitan por esa diagonal. Según se indicó, esas especies serían reemplazadas por arces sacarinos de 3 años de edad, acondicionados para la ciudad. En la oportunidad, las autoridades municipales aclararon que no se sacarían los eucaliptus.

En virtud de la respuesta de las autoridades municipales, el defensor Riva convocó a una reunión para conversar sobre las particularidades de las especies que se utilizarían en reemplazo de las extraídas y sobre la relevancia del censo del arbolado urbano.



## QUEJAS Y RECLAMOS

# Derechos Humanos

### DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



#### > Asientos con 'prioridad' en el aeropuerto de Neuquén.

(15/01/2020)

El aeropuerto "Juan Domingo Perón" de Neuquén dispuso de un sector de asientos con 'prioridad' para personas con discapacidad, embarazadas, ancianos y niños. Se trata de una iniciativa que surgió a partir del reclamo de un vecino que le solicitó al defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén gestiones para dar respuesta a una necesidad de viajeros con esa condición. El vecino de barrio Huiliches le hizo el reclamo al defensor del Pueblo en el propio aeropuerto, dónde ambos se encontraban en el hall por cuestiones particulares.



En la Defensoría del Pueblo se inició una actuación, N° 128/2020 y el defensor presentó el requerimiento al administrador de Aeropuertos del Neuquén SA, Sergio Sevanants. La solicitud fue bien recibida por las autoridades de la estación aérea neuquina que en el término de 5 días adecuaron un sector para esa finalidad. El administrador del aeropuerto invitó a Riva a conocer las nuevas comodidades con 'prioridad' para personas con discapacidad, embarazadas, ancianos y niños.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

### > Riva instó al BPN a garantizar un trato digno y respetuoso a los adultos mayores. (13/06/2020)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, reclamó una actitud empática y responsable por parte del Banco Provincia de Neuquén hacia los adultos mayores. Por ello, solicitó a la entidad bancaria que arbitre todas las medidas necesarias para garantizar a los usuarios adultos mayores un trato digno, prioritario, respetuoso y en cumplimiento de las medidas de salubridad en el marco de esta pandemia.

Lo hizo a través de una nota enviada al presidente de la entidad, Alejandro Visentin, luego de recibir numerosos reclamos de adultos mayores o de sus familiares vinculados con destrato; tiempos excesivos de espera expuestos a las inclemencias climáticas; y dificultades para operar en forma electrónica, en ocasiones impuesta, disponiéndolos incluso a ser sujetos pasivos de delitos de estafa.

La gestión del organismo reforzó el pedido efectuado por la comisión directiva del Centro Provincial de Jubilados y Pensionados de ATE de la Provincia del Neuquén, mediante el que solicitó un armónico y respetuoso trato de los usuarios jubilados y pensionados. Esto, tras observar ciertas prácticas abusivas como destrato, esperas excesivas, imposición en el uso de las metodologías tecnológicas, sin atender a la brecha informática que existe en la mayoría de los integrantes de dichas generaciones con la digitalización bancaria, entre otros.

En los reclamos recibidos en el organismo, se evidencia el temor y el desconocimiento de algunos adultos mayores a operar en forma electrónica -cajeros automáticos o home banking, lo que se presenta como una barrera para disponer de sus fondos que, en la mayoría de los casos, revisten carácter netamente alimentario. Además de la inexperiencia, en muchos casos los adultos mayores se encuentran

solos y sin la disposición de herramientas informáticas para operar según las sugerencias del banco. Tal vulnerabilidad los expone aún más a ser víctimas de estafas mediante vía telefónica, en la que otorgan información personal para acceder a sus cuentas.

El organismo pidió que, ante los recaudos y protocolos adoptados frente a la emergencia sanitaria establecida por el COVID – 19, eviten vulneraciones y discriminaciones frente a usuarios adultos mayores. Por ello, y en consonancia con las normas del Banco Central referidas al trato digno, se instó a la planificación del servicio financiero ajustada a las necesidades y posibilidades de los usuarios adultos mayores que garantice los derechos establecidos en la Convención Interamericana sobre Derechos de las Personas Adultas Mayores, la Constitución Nacional, y Ley 24.240 (principalmente Art 8 bis). En este sentido, se pidió especial atención a las largas esperas de los adultos mayores expuestos a las inclemencias climáticas actuales, aún cuando en el interior de las entidades no hay nadie. Incluso, el defensor resaltó que hay cajeros en distintas localidades de la provincia dispuestos al aire libre.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo requirió a la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor que inspeccione la implementación de un servicio financiero ajustado a los usuarios adultos mayores y garantice el cumplimiento de sus derechos constitucionales.

Así fue que en julio de este año, la Defensoría del Pueblo promovió un encuentro con representantes del Centro de Jubilados de ATE Neuquén y autoridades del Banco Provincia de Neuquén, a los efectos de acordar medidas que garanticen un trato digno a los usuarios adultos. Por ello, labraron un acta acuerdo mediante la que el BPN se comprometió a reforzar la comunicación hacia el interior de la entidad a los efectos de garantizar que todo jubilado que solicite cobrar sus haberes por la línea de cajas atendidas por persona física, lo pueda hacer sin ningún problema.

Asimismo, el BPN puso a disposición de los organismos participantes del encuentro un contacto directo para canalizar cualquier reclamo que necesite su inmediata solución. Los presentes convinieron en continuar trabajando en forma conjunta a través del diálogo, con respeto y construyendo una relación basada en los mejores valores humanos. Participaron de la reunión, de carácter virtual, Raul Dobrusin, en representación de los Centro de Jubilados de ATE Neuquén; Carlos Marina, Natalia Suste y Juan Manuel Sebastiano, por el Banco de la Provincia del Neuquén SA; y Ricardo Ariel Riva y Néstor Mario Arce López, de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

## ACCESO A LA VIVIENDA



### > Vecinos de Gran Neuquén Norte buscan soluciones habitacionales. (02/10/2020)

El aeropuerto “Juan Domingo Perón” de Neuquén dispuso de un sector de asientos con ‘prioridad’ para personas con discapacidad, embarazadas, ancianos y niños. Se trata de una iniciativa que surgió a partir del reclamo de un vecino que le solicitó al defensor del

Pueblo de la Ciudad de Neuquén gestiones para dar respuesta a una necesidad de viajeros con esa condición. El vecino de barrio Huiliches le hizo el reclamo al defensor del Pueblo en el propio aeropuerto, dónde ambos se encontraban en el hall por cuestiones particulares.



### > Damnificados por créditos UVA solicitaron acompañamiento al Defensor del Pueblo. (24/02/2020)

El defensor del pueblo se reunió con vecinos damnificados por los créditos hipotecarios que indexan por UVA, quienes le solicitaron acompañamiento en el reclamo que hicieron llegar a las autoridades locales y nacionales. Se trata de un grupo de familias autoconvocadas que tomaron créditos hipotecarios para el acceso a su primera vivienda, y que en el contexto inflacionario y de devaluación, vieron comprometidas sus posibilidades de pagar las cuotas del crédito. Los vecinos manifestaron que su voluntad de pago se ve perjudicada por las condiciones abusivas de los contratos. Riva indicó que, si bien el reclamo excede la competencia del organismo, acompañaría a los vecinos en su reclamo en defensa del derecho a la vivienda. Además, indicó que llevaría el reclamo al próximo plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra).

## ACCESO A LA EDUCACIÓN



### > Validez de títulos en la Epet N° 8. (11/10/2019)

Autoridades del CPE ratificaron la validez de títulos de técnico mecánico a estudiantes y padres de la Epet N° 8. Lo expresaron en la Defensoría del Pueblo luego de una reunión que coordinó el titular del organismo, Ricardo Riva.

En la ocasión, Oscar Frassone, director provincial de Educación Técnica y Formación Profesional y del Centro Regional de Educación Tecnológica (Ceret) del CPE, se comprometió a enviar a la escuela el procedimiento adecuado para realizar la confección de los títulos solicitados por alumnos egresados como 'técnico mecánico'.

Se informó que la situación conflictiva obedeció a un error administrativo en la confección, razón por la cual algunos títulos fueron anulados. También participó del encuentro Claudio Osovnikar. Por otra parte, Riva se reunió con padres y alumnos de la Epet N°6 para dialogar sobre la situación del establecimiento escolar, ante la falta de conformación del equipo directivo de la escuela. Los presentes

asumieron el compromiso de seguir trabajando con los equipos de mediación y convivencia escolar, para lo que la Defensoría del Pueblo puso a disposición sus equipos técnicos. Acompañó también este encuentro Verónica Sarmiento, supervisora de Enseñanza Técnica.

## DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES

### > Riva solicitó a autoridades nacionales la aplicación del CVS para los tenedores de créditos. (21/08/2020)

El defensor Ricardo Riva, solicitó a autoridades de distintos organismos nacionales que analicen la posibilidad de aplicar la nueva fórmula de actualización de capital, basada en la evolución del Coeficiente de Variación Salarial (CVS) a los tenedores de créditos hipotecarios, personales y prendarios.

Lo hizo a través de una nota enviada al Jefe de Gabinete de Ministros del Poder ejecutivo Nacional, Santiago Cafiero; a la Ministra de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación, María Eugenia Bielsa; y al titular del Banco Central de la República Argentina, Miguel Ángel Pesce.

La solicitud del defensor del pueblo local fue realizada también por otras Defensorías del Pueblo del país, en virtud del contexto económico que afecta a la comunidad en general producto de la pandemia por el coronavirus -COVID 19-, y del que llevará tiempo recuperarse.

En la nota, Riva indicó que se garantice la aplicación de los artículos 2.1 y 10.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de rango constitucional en nuestro país según lo establecido en el Artículo 75 Inciso 22 de la carta magna, de modo de asegurar a los ciudadanos las condiciones necesarias para llevar una vida digna.

## QUEJAS Y RECLAMOS

# Servicios Públicos

### AGUA



#### > Proyecto para ampliar la cisterna en Gran Neuquén Norte (24/01/2020)

La Defensoría del Pueblo reunió a vecinos del barrio Gran Neuquén Norte con autoridades del Epas, a los efectos de abordar las deficiencias en el suministro de agua potable que afectan

hace aproximadamente veinte años a los vecinos del sector. Particularmente, los vecinos manifestaron la falta de presión de agua que, en días de altas temperaturas, deriva en la falta total del suministro.

Participaron del encuentro Esteban Rodríguez, Sebastián Rizzo y Florencia García, por el Epas; Claudio Jeria y Ariel Amicuzi, de la sociedad vecinal del barrio Gran Neuquén Norte, junto a vecinos del sector; y Ricardo Riva Néstor Arce López, Andrés Rabassa y Silvio Baggio, por la Defensoría del Pueblo.

Rodríguez indicó que el problema se centra en la capacidad de la cisterna del sector, que no alcanza a abastecer a la población que reside en el sector. Por ello, indicó que plantearía a las autoridades competentes la necesidad de proyectar la ampliación de la capacidad de ese tanque, previo a lo que sugirió realizar un estudio integral de provisión de modo de dar una solución definitiva.

Paralelamente, propuso la automatización del sistema de bombas de carga ante las variaciones de nivel, obra que demandaría entre 30 y 60 días. Hasta entonces, resultaría necesario contar con una guardia permanente para que encienda las bombas ante las variaciones de nivel. En ese sentido, el defensor del pueblo se comprometió a realizar gestiones en otras dependencias públicas para afectar personal de manera provisoria, previamente capacitado, destinado a monitorear y operar la cisterna y garantizar el nivel adecuado para su servicio.



**> Acta acuerdo para comenzar las obras de provisión de servicios en la Toma Alto Godoy. (02/06/2020)**

En un encuentro promovido por la Defensoría del Pueblo, el Municipio se comprometió a iniciar las obras de agua y cloacas a la brevedad, en

virtud del requerimiento de los vecinos que solicitaban hace tiempo la regularización del barrio.

En la reunión, los vecinos manifestaron que desde hace mucho tiempo estaban solicitando la regularización del barrio para poder acceder a los servicios. En ese contexto, el municipio asumió el compromiso de dar inicio a la obra de agua y cloacas con la misma empresa que realizaba la obra de asfalto y desagües pluviales. Además, según se dejó constancia en el acta, la municipalidad realizaría un relevamiento social y técnico del sector.

Para el desarrollo de los trabajos de campo, las autoridades municipales solicitaron la colaboración de los vecinos, de modo de rectificar las líneas de frente y verificar si es necesario algún corrimiento por razones de seguridad, hacer ochavas, entre otras cuestiones de infraestructura.

## QUEJAS Y RECLAMOS

### Comercio



**> La Feria del Parque Central con horario estricto. (14/01/2020)**

Autoridades municipales y dirigentes de la feria llegaron a un acuerdo a partir de la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. En la oportunidad, acordaron que la feria de los sábados del Parque Central funcionaría hasta las 15, con cumplimiento estricto del horario, y la elaboración de un registro único de feriantes. Ese relevamiento se realizaría en forma conjunta con intervención de todas las áreas municipales con competencia en la feria.

Con respecto al incumplimiento del horario el acta acuerdo incorporó la posibilidad de sanciones previstas en la ordenanza 12.587, que entre otros aspectos incluye la caducidad del permiso del uso del espacio público cuando se constaten 2 infracciones en el plazo de un mes o 5 acumuladas.

Las partes también se comprometieron a resolver eventuales problemas mediante el diálogo y con respeto para avanzar en la construcción de una relación basada en mejores valores humanos.

Participaron de la reunión María Pasqualini, secretaria de Capacitación y Empleo; Claudio Vázquez, subsecretario de Economía Social; Luz Blanco, coordinadora de la secretaría de Gobierno; Ángel Quirinali, director de Asuntos Jurídicos; Sandra Castro, coordinadora general de Comercio. Por la feria lo hicieron Ruth Schattino y María Rodríguez, presidenta y secretaria de la comisión directiva.

Por la Defensoría del Pueblo participó el titular del organismo, Ricardo Riva y el adjunto, Néstor Arce López.

## QUEJAS Y RECLAMOS

### Obras Públicas



#### > Riva acompañó a la comunidad educativa de la Escuela N° 154 del Parque Industrial (07/09/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén acompañó a padres, docentes y alumnos de la Escuela Primaria N° 154 del barrio Parque Industrial que reclamaron por la situación edilicia del establecimiento.

Mientras la escuela se encontraba con obras de mantenimiento, los alumnos desarrollaban la actividad áulica en tres lugares diferentes, con los inconvenientes que la situación implicaba. Por ello, se acordó el seguimiento de las obras que debía llevar adelante el Consejo de Educación. Por ello, el defensor Riva participó de una inspección en la Escuela, junto a integrantes de la comunidad educativa. Lo hizo acompañado por el arquitecto Andrés Rabassa, del área de Ambiente de la Defensoría. En el lugar constataron las falencias edilicias informadas en un documento realizado por la dirección provincial de Arquitectura de la subsecretaría de Obras Públicas. Consecuentemente, se informó acerca de las deficiencias de ejecución o de materiales y falta de mantenimiento sin que ello implicara riesgo estructural.

Entre las gestiones realizadas, Riva acompañó a la comunidad educativa en una reunión que se llevó a cabo en el CPE, con la presencia de la ministra de Educación, Cristina Storioni.

## QUEJAS Y RECLAMOS

# Tránsito y Transporte



### > Estudio sobre impacto del Metrobus (12/12/2019)

La Defensoría del Pueblo solicitó al Instituto Prueger una investigación para determinar el impacto de la reorientación del flujo vehicular en distintas intersecciones de la zona céntrica de la ciudad atento a la incorporación de carriles exclusivos de metrobus, ubicado sobre el carril derecho de calles troncales.

El informe realizado por estudiantes de Accidentología Vial del Instituto Prueger indicó que la incorporación del metrobus en la zona céntrica tendría un impacto negativo en la fluidez del tránsito.

Particularmente, los resultados de las mediciones realizadas arrojaron un aumento significativo en el flujo de vehículos particulares sobre calles colectoras de la zona del centro, ante la imposibilidad de doblar a la derecha.

El informe indicó que el impacto vial de la implementación de los carriles exclusivos no fue evaluado en forma integral, a la vez que puso en cuestión el cumplimiento de la Ley Nacional de Tránsito 24449, que establece que todo vehículo tiene prioridad de girar a la derecha y poder cambiar de arteria. En promedio, el aumento vehicular aumentaría casi el 50% sobre arterias colectoras ante la imposibilidad de doblar a la derecha de los vehículos particulares.

El análisis estadístico es el resultado de una medición del flujo vehicular por hora, en horarios pico, en áreas de potenciales conflictos sobre las que ya estaba demarcada la traza del carril exclusivo. A modo de ejemplo, cabe resaltar el análisis realizado sobre la intersección de calles Alderete y Buenos Aires. Ante la imposibilidad de doblar a la derecha en calle Buenos Aires, los vehículos con circulación por calle Alderete hacia el este, se verían obligados a continuar por calle Alderete y retomar por calles Santa Fe y Talero, aumentando así en forma considerable el flujo vehicular en la manzana donde se emplaza el Hospital Regional de Neuquén. También se realizaron mediciones sobre el perímetro de calles Lainez-Sarmiento-Leguizamón y Alcorta, manzana compuesta en su mayoría por comercios.

Por otro lado, el proyecto empuja a quienes transitan en bicicletas a circular por el medio de la calle, entre el carril del Metrobus y la

derecha de los vehículos particulares. De igual modo, los frentistas que tengan su vivienda o garaje ubicado sobre la vereda derecha, así como también hoteles, estacionamientos y/o entradas para autos, se verían impedidos de realizar cualquier maniobra de estacionamiento o ingreso a sus domicilios particulares o laborales debido a que la norma no permite cruzar o transitar a vehículos particulares por el carril del Metrobus.

En la oportunidad, integrantes del Instituto Prueger resaltaron el impacto negativo, en términos socioeconómicos, que tuvo el funcionamiento del metrobus, sin que haya un notable mejoramiento en el tránsito.

Consecuentemente, el defensor del pueblo, Ricardo Riva, presentó el informe a las autoridades del órgano ejecutivo municipal a los efectos de que se evalúe la pertinencia de la aplicación de estos carriles.

El Instituto Prueger firmó en su momento un convenio de asistencia y reciprocidad con la Defensoría del Pueblo, razón por la cual ha colaborado en forma desinteresada en estudios solicitados por el organismo. Entre los trabajos realizados se destaca la investigación sobre el cambio de sentido de circulación en calle Moritán, realizado en julio del 2016. También aportaron investigaciones sobre tránsito en Ruta 7, Diagonal España, Sargento Cabral y Santa Fé y Diagonal 9 de Julio y Sargento Cabral.

## QUEJAS Y RECLAMOS

### Acciones judiciales

#### Amparo por la instalación de antenas

En octubre de 2019 vecinos de los barrios Villa Ceferino y Villa Farrel rechazaron la instalación de antenas de telecomunicaciones en ambos sectores. Los vecinos convocaron a una reunión al defensor del Pueblo que se realizó en la sede comunal de Villa Ceferino. También participó el concejal Marcelo Zúñiga, la presidenta de la vecinal, María Beatriz Gómez y técnicos de la Defensoría.

En Villa Ceferino la antena está ubicada en el espacio comunitario y recreativo de Lago Meliquina y Castelli, con una base de hormigón que abarca una superficie importante del lugar. Además, los vecinos expresaron el temor por consecuencias en la salud a partir de las radiaciones.



En nota presentada en la Defensoría del Pueblo, con más de 100 firmas, los vecinos destacaron que nunca fueron consultados para emplazar la antena en el lugar y que pidieron información a los trabajadores de la empresa que construyeron una platea de 2,5 metros por 2,5 metros con esa finalidad. Incluso pensaron que podría tratarse de juegos para niños. En el caso de los vecinos de Villa Farrel, los vecinos se manifestaron contra la antena ubicada en Alderete y San Juan.

A partir del reclamo, la Defensoría del Pueblo inició un procedimiento que comenzó con el pedido de informe al Ejecutivo municipal y la progresión del trámite no excluye la posibilidad de un amparo ambiental.

Al respecto, la ordenanza N° 13903 de abril de 2019 aprobó los plazos de un convenio firmado con la empresa Torresec para el desarrollo de una red de infraestructura pasiva de comunicaciones. El convenio original autorizó a la empresa 50 espacios en la ciudad para instalar equipos de telecomunicaciones y fue firmado en octubre de 2018.

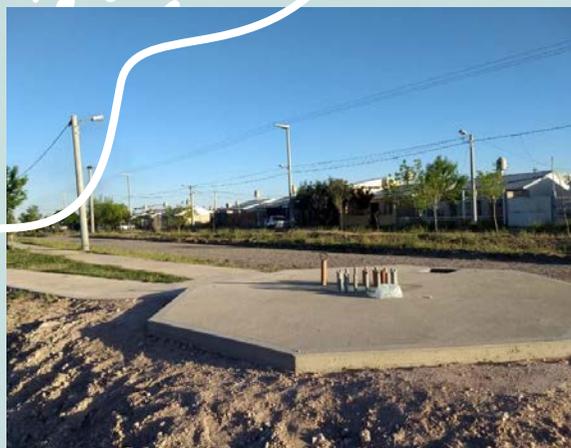
En ese contexto, a mediados de noviembre de 2019, la Defensoría del Pueblo solicitó a las secretarías de Obras Públicas y de Modernización de la municipalidad información sobre la antena que se instalaría en la manzana 30 del sector 370 viviendas, barrio Valentina Norte Rural. En la oportunidad, Riva solicitó información sobre la ubicación precisa de las 50 instalaciones contempladas en el mencionado convenio marco. Particularmente, pidió que ‘inspeccionen’ las obras por fallas en la identificación, cerramiento y obstáculos de accesibilidad y circulación del espacio público.

Riva fundó el requerimiento en los principios ambientales de precaución, prevención, progresividad y principalmente, no regresividad en términos de salud y ambiente de las personas.

A la vez, indicó que la base se encontraba próxima a las viviendas de las manzanas circundantes y de espacios de juegos de niños del sector. El defensor acompañó así el pedido de los vecinos de reubicación de la antena, solicitando en ese sentido, su análisis y respuesta.

La situación se repitió en los barrios Belgrano, San Lorenzo, Villa Ceferino, Villa Farrel, entre otros. La forma de emplazamiento fue en todos similar; absoluta falta de información a vecinos y comisiones vecinales; ejecución de trabajos los sábados y





domingos; falta de medidas de seguridad y cartelería de obra; instalación en espacios verdes de reducidas dimensiones; obra de abastecimiento eléctrico sin seguridad en sitios en los que juegan niñas y niños.

Como gestión de la Defensoría del Pueblo, el 26 de noviembre se realizó una reunión de autoridades municipales con vecinos, con ausencia de la secretaria de Modernización y sin lograr regresividad en términos de derechos ambientales para los ciudadanos.

Por ello, en diciembre la Defensoría del Pueblo presentó un amparo para que la Municipalidad brinde información pública ambiental sobre las autorizaciones que permiten instalar antenas de comunicación en diferentes barrios de la ciudad. La solicitud incluyó una acción de medida cautelar hasta tanto los vecinos dispongan de la información que permita descartar cualquier tipo de riesgo de la salud, dado que no existieron instancias de consulta y participación de los vecinos para el emplazamiento de las antenas mencionadas. El pedido de suspensión comprendió medidas de resguardo de estructuras con peligro para vecinos que concurren a espacios verdes de recreación y acotó que no existía certeza de ‘inocuidad’ en la salud de las personas de las antenas de telefonía celular.

La justicia declaró admisible la acción de amparo e hizo lugar a la medida cautelar de suspender los trabajos y resguardar las estructuras para evitar daños en personas que usan los espacios verdes en cuestión. La decisión de la titular del juzgado civil N° 6, Elizabeth García Fleiss, intimó a la Municipalidad a tomar medidas de seguridad en un plazo de 2 días en emplazamientos de antenas ubicados en Alderete 1500, Av. San Juan del barrio Villa Farrel; manzana 30 del sector 370 viviendas barrio Valentina Norte Rural; en espacio verde de calles Lago Meliquina y Castelli del barrio Villa Ceferino y la ubicada en calles Catamarca, Chacabuco y Dur an del barrio Bouquet Roldán.

Además, le dio un plazo de 5 días para acreditar ante el juzgado las medidas de seguridad adoptadas en los lugares mencionados.

Así el 27 de diciembre de 2019 la justicia suspendió por 90 días nuevas autorizaciones para habilitar la instalación de estructuras de colocación de antenas de comunicación en diferentes barrios de la ciudad. En breve exposición, la jueza interviniente destacó “el silencio de la demandada”, es decir, la Municipalidad de Neuquén, que no respondió al traslado del pedido de amparo en el plazo fijado por el juzgado.

## Quejas de vecinos de la base de Indalo

En septiembre de 2019 vecinos de los sectores Peumahue y Viejo Sauce iniciaron la Actuación 3200/19 en la Defensoría del Pueblo mediante la que reclamaron por la contaminación sonora y el intenso tránsito provenientes de la base de Indalo, incluso en horas de la madrugada, con el movimiento cotidiano de 120 colectivos, personal y proveedores de la firma. Concretamente, manifestaron ruidos molestos, vibraciones y falta de riego en calles circundantes; y solicitaron la presentación de estudios de impacto ambiental; licencia ambiental y comercial; certificaciones de manejo de residuos, entre otros.

El reclamo ya había sido planteado por una vecina a la Municipalidad (N° 52361) sin obtener respuestas.

A partir de entonces, desde la Defensoría del Pueblo se gestionaron distintas reuniones entre los vecinos, la empresa y la Municipalidad, en su carácter de concedente y responsable del servicio, para acordar medidas tendientes a atenuar el impacto ambiental.

El interés del organismo se centró en conformar una mesa de trabajo para intentar avanzar en soluciones consensuadas con una metodología que se implementó en reclamos de otros barrios, como en Canal 5 con Halliburton.

Así, el área de fiscalización ambiental de la subsecretaría de Medio Ambiente registró ‘ruidos molestos’ en mediciones realizadas en la madrugada, por encima de los valores permitidos. La municipalidad notificó a la empresa a disminuir o eliminar los ruidos de colectivos en horario nocturno y de descanso. Ante la dilación en las respuestas por parte de la empresa, la situación derivó en una acción judicial mediante la que se solicitó la relocalización de la base de la empresa. Hasta tanto, se solicitaron medidas precautorias para mitigar la afectación de la calidad de vida de los vecinos que habitan los barrios lindantes. La medida judicial se tramitó en el Juzgado Procesal Administrativo N° 1 mediante el expediente N° 100455/19.

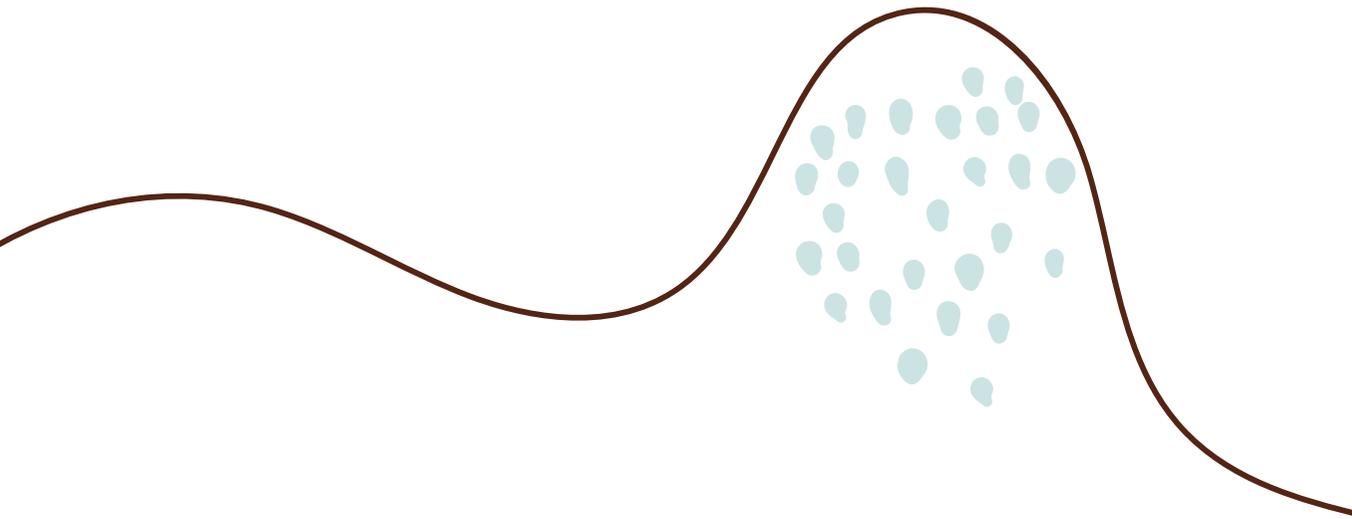
En febrero de 2020, la justicia intimó a Indalo a finalizar las obras de relocalización del ingreso principal en la base de operaciones en un plazo determinado. Además, otorgó un plazo para finalizar el muro medianero oeste, que limita con el barrio Peumahue, y de igual modo indicó un período para el muro del perímetro norte, lindante al barrio Viejo





Cauce. Una vez finalizadas esas medidas, se llevaría adelante una pericia ambiental para verificar la mitigación de los ruidos.

Acordaron además dar continuidad al cronograma de riego sobre calle Laprida para mitigar la presencia continua de polvo en suspensión. Asimismo, Indalo se comprometió a fortalecer los espacios de concientización al personal respecto al impacto ambiental que genera la empresa, de modo de insistir en el cumplimiento de las normas de convivencia con los vecinos y evitar el uso indiscriminado de la bocina, sobre todo en horas de la noche. Posteriormente, y ya en el marco de la pandemia, la municipalidad realizó el estudio tras la finalización de las medidas adoptas. Con el 20% de la flota funcionando producto de las medidas adoptadas en el servicio de transporte público de la ciudad, los resultados aún arrojaron parámetros de ruidos molestos. Por ello, sobre el cierre de este informe se estaban evaluando las acciones a realizar.



## Arroyo Durán



Los relatos que se presentan a continuación exponen las actividades realizadas por la comisión fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán durante el período que abarca este informe. En el 2015, y a partir de la contaminación detectada y la movilización de vecinos, la Defensoría del Pueblo interpuso un amparo que se tramita en el Juzgado Civil N° 4 mediante el expediente N° 509490/15. En ese marco, el fallo judicial ordenó la creación de una comisión de trabajo conformada 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 para resguardar las condiciones del arroyo que atraviesa la ciudad de oeste a este.

### > Limpieza en canal Violeta Parra con camiones vector. (24/01/2020)

Inspeccionaron y limpiaron el canal Violeta Parra en el tramo desde San Martín a Ortega y Gasset en el barrio Huiliches, con 2 camiones vector, de la municipalidad y el Epas respectivamente. Se trata de una actividad que realizó la comisión fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán.

A partir de una denuncia de vecinos la inspección constató una pérdida de agua en calle Aurelio García que producía un incremento del caudal del canal. A la vez se destaparon obstrucciones y se limpiaron bocas de registro cloacal e instalaciones pluviales.

### > Inspeccionaron la laguna de San Lorenzo y sistema de canales. (31/01/2020)

La comisión fiscalizadora realizó una inspección en la laguna del barrio San Lorenzo, ubicada en el oeste de la ciudad y en canales que forman parte del sistema de evacuación pluvial. En la ocasión, técnicos de Recursos Hídricos de la provincia tomaron muestras tanto de la laguna como de canales adyacentes de agua. En el relevamiento constataron la presencia de residuos en las márgenes de los cursos de agua y presunta contaminación.

En la laguna confluyen cursos de agua ubicados al norte de la misma, como canal Racedo y Casimiro Gómez y por gravedad el desagote natural se da a través del canal Pastro Pluis, colindante a calle Naranjo en Flor, que deriva los líquidos al canal Rhode.

El canal Rhode se encuentra entubado y cubierto y vierte el agua hacia el sur del sector, que evacúa finalmente en el Arroyo Durán.

**> Riva pidió al EPAS una pronta solución a los desbordes cloacales de Huilliches.**  
(22/08/2020)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, convocó al presidente del Ente Provincial de Agua y Saneamiento de Neuquén (EPAS), Mauro Millán, a una reunión para que informe técnicamente las acciones a desarrollar destinadas a aminorar y, posteriormente, dar solución definitiva a la constante y agravada presencia de desbordes cloacales, principalmente en la vía pública, en el Barrio Huilliches de la ciudad de Neuquén.

En la oportunidad, se le solicitó al presidente del ente provincial que brinde información documentada respecto de la obra de “by pass” de la Colectora 1 a la 2, comprometida en un encuentro de trabajo a fines del año pasado y ratificada en la última reunión de la Comisión de Fiscalización del arroyo Duran, realizada el 7 de agosto. En esta ocasión, se estimó un plazo de 30 días para su realización a partir de la finalización del tramo a gravedad de la Colectora 2, el que también fuera anunciado con un plazo de 30 días. En esa oportunidad, la Defensoría del Pueblo puso en conocimiento del Epas los puntos de desbordes constantes, con gran caudal de líquidos cloacales, detectados en una recorrida realizada con los vecinos.

En la nota, el defensor del pueblo recordó que durante 2019 se acordó priorizar la intervención del EPAS a la problemática que afecta a los vecinos del barrio Huilliches, con los riesgos a la salud y la falta de calidad ambiental que ello implica. Asimismo, Riva recordó que desde 2017 se viene trabajando en el marco de la Comisión Fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán y en otros espacios de trabajo y que, hasta el momento se obtiene la misma respuesta, que es la espera de la finalización de la Obra Colectora del Oeste.

Por ello, en el encuentro se propuso que, en el marco del nuevo contrato de concesión firmado entre el municipio y el EPAS, se contemplen las obras necesarias para dar solución definitiva a los desbordes cloacales en Huilliches en el Plan Capital anunciado por el Intendente.

Se acordó también acelerar los tiempos de finalización de la Obra Colectora del Oeste y garantizar medidas de acompañamiento cautelar para disminuir el impacto del daño generado.

Participaron de la reunión virtual el presidente del EPAS, Mauro Millán, junto a Martín Herrera, y Gustavo Hernández; vecinos autoconvocados de Huilliches; el presidente de la comisión vecinal Luis Aguilera, y el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, junto a los asesores legales del organismo María de Belén López y Silvio Baggio.

## Agua potable para Colonia Rural Nueva Esperanza



### > Riva pidió medida cautelar por agua potable para vecinos de Colonia Rural Nueva Esperanza. (27/11/2019)

El defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén solicitó una medida cautelar para garantizar la distribución de agua potable mediante camiones a los vecinos de Colonia Rural Nueva Esperanza. Se trata de la entrega de 1000 litros diarios por cada familia relevada. La acción se enmarca en un amparo presentado en la justicia en el 2016 (expediente N° 516387) por el cual la Municipalidad fue condenada. En ese marco se realizaron audiencias en la sala III de la Cámara de Apelación tendientes a lograr la obra de red de agua potable como solución superadora. En la presentación, Riva da cuenta del reclamo de vecinos que tampoco contaban con agua de riego, que usaban los vecinos del sector 'Centeno' frente a la carencia de agua potable.

El sector reclamaba 7 u 8 cargas diarias del camión que cuenta con un cargadero a escasas cuadras del lugar. El defensor dijo que el contexto hace que resulte insoslayable el dictado de una orden judicial que restablezca los derechos conculcados.

“El derecho al agua es un derecho humano fundamental, que se constituye como parte esencial de los derechos más elementales de las personas, tal es el derecho a la vida, a la autonomía y a la dignidad humana y proyecta sus efectos sobre otros inmanentes al ser humano, como es por caso, el derecho a la salud”. Se trata de una cita en la medida cautelar del voto de la jueza Cecilia Pamphille en el amparo mencionado.

En enero de 2010 autoridades del gobierno municipal de Neuquén y de las defensorías del Pueblo de Neuquén y Centenario analizaron la distribución de agua potable a más de 120 familias ubicadas en la zona norte de la meseta, colindante a Colonia Rural Nueva Esperanza. En la oportunidad, se tuvo en cuenta los antecedentes judiciales interpuestos por la Defensoría del Pueblo que ordenaron al municipio el abastecimiento de agua potable a la Colonia Rural y a sectores aledaños.

La demanda contra el municipio y el Epas fue para garantizar la provisión de agua potable en el sector 'Centeno'. En la reunión se analizó que parte de dicho sector estaría situado en el ejido de Centenario, por lo cual se acordó avanzar en conocer la posición del municipio vecino.



Una vez definidos los límites territoriales de cada ejido, se tratará la responsabilidad de cada municipio para el abastecimiento de agua potable, frecuencia y cantidad por familia, de modo de evitar una nueva presentación judicial. La defensoría del Vecino de Centenario se comprometió a trasladar el tema a las autoridades municipales con el compromiso de brindar una respuesta a la brevedad dada la naturaleza de derechos humanos involucrados y la urgencia de la situación.

MEDIACIÓN

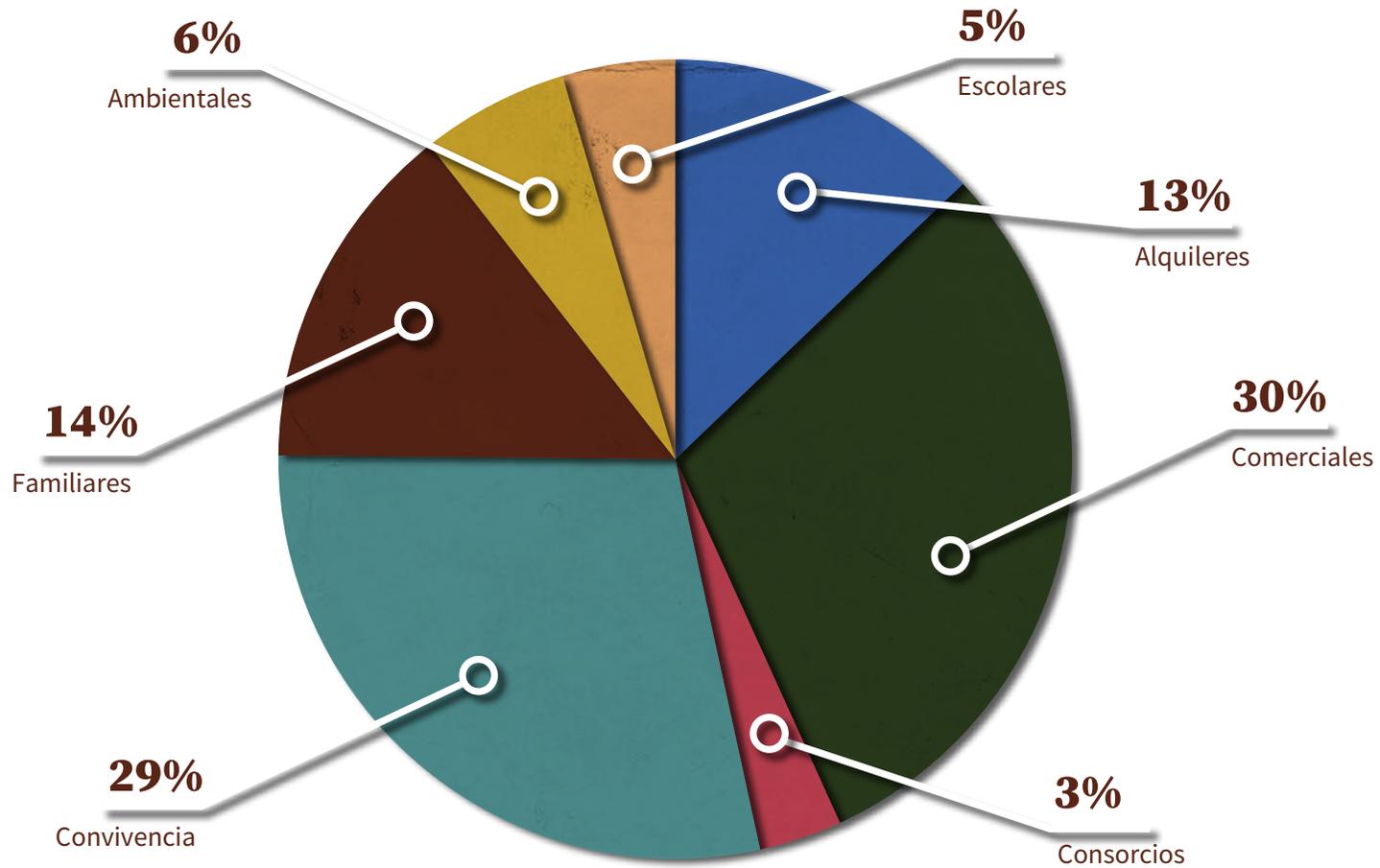
05



1º de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020

## Clasificación temática de las Actuaciones de Mediación

TOTAL: 829 ACTUACIONES



## La mediación, una alternativa para la resolución de conflictos

En el período de referencia el área de Mediación registró 829 nuevas actuaciones de vecinos que solicitaron el servicio para resolver conflictos de manera pacífica y eficiente. La mediación siempre es voluntaria, gratuita y confidencial y cuenta con la participación de un mediador que establece el diálogo entre los vecinos participantes con determinado encuadre. En ese marco, las personas pueden escuchar al otro y comprender sus necesidades.

La mayoría de los pedidos de intervención son por temas de carácter ‘comercial’ (30%) por desacuerdos en transacciones de bienes o servicios, cobros considerados irregulares por alguna de las partes, reclamos de deudas, entre otros. Le siguen los conflictos de ‘convivencia’ entre vecinos (29%) que incluyen conflictos de medianería, filtraciones, ruidos molestos, malos tratos, entre otros. Los conflictos ‘familiares’ ocuparon el 14% de los pedidos de intervención, mientras que los conflictos por ‘alquileres’ reunieron el 13% de los casos, ya sea por aumentos, imposibilidades de pagar, desalojos, entre otras cuestiones que surgieron también en el contexto de pandemia. Las cuestiones ‘ambientales’, que incluyen conflictos por ubicación de árboles y plantas, animales domésticos, riegos en espacios comunes, sumaron el 6% de los pedidos de mediación. En

menor medida, se recibieron actuaciones por motivos ‘escolares’ (5%) y ‘consorcios’ (3%).

Si bien las mediaciones presenciales estuvieron suspendidas en los primeros meses del aislamiento en virtud de las disposiciones del gobierno nacional por la pandemia de Covid-19, desde el área se gestionaron acuerdos a través de vías electrónicas hasta que fue posible establecer un protocolo para llevar adelante las mediaciones. Paralelamente a las mediaciones entre particulares, el organismo fortaleció el uso de métodos alternos de resolución de conflictos como metodología de gestión e intervención para resolver problemas sociales vinculados a la falta de cumplimiento de derechos humanos básicos. Así, fue el Defensor del Pueblo quien actuó como mediador en conflictos por el acceso a la tierra, a la vivienda o a los servicios básicos, estableciendo espacios de diálogo entre los vecinos y las autoridades municipales o provinciales con responsabilidad en la materia. De igual modo, ante las situaciones de emergencias devenida durante los meses de aislamiento por Covid-19, el defensor Riva promovió espacios de encuentro para promover acuerdos que permitan llevar adelante tareas conjuntas para resolver situaciones de afectación a distintos colectivos sociales.

## MEDIACIÓN: UNA FORMA EFECTIVA DE RESOLVER CONFLICTOS.



### > Acuerdo con vecinas colindantes a obra de puente en Don Bosco II. (17/12/2019)

Vecinos del barrio Don Bosco II denunciaron el avance de una obra como un intento de desalojo. Se trata de la construcción de un puente en Ignacio Rivas y Domene, sobre el arroyo Durán, que afectaba a cuatro viviendas del sector. Las vecinas del sector pidieron al defensor del Pueblo Ricardo Riva que interceda para

evitar que los desalojen del lugar en el que residen desde hace más de 30 años, según informaron.

Las vecinas entregaron notas en la Defensoría del Pueblo, organismo que inició el pedido de informes a organismos del municipio y de la provincia. En la reunión con Riva, las vecinas destacaron la falta de información de la obra, las fisuras generadas en las viviendas y la incertidumbre por la situación.

El lugar es en el límite sur del barrio Don Bosco II con Altos del Limay, separados por calle Ignacio Rivas.

Consecuentemente, la Defensoría promovió una reunión de trabajo con los actores involucrados en la que se acordó el traslado de 4 familias a viviendas de la cooperativa 127 hectáreas, en el período de junio a diciembre del 2020. El puente en obra forma parte del programa de reactivación y sistematización del Arroyo Duran y para avanzar con la construcción debían restituir el ancho de la calle Ignacio Rivas en el sector de las viviendas.

El acuerdo estableció que los vecinos deberían cancelar en la cooperativa el 10% del valor de cada vivienda. En tanto, las vecinas se comprometieron a garantizar a las autoridades provinciales y municipales el libre acceso a sus propias casas para que las resguarden hasta la entrega de las nuevas viviendas. En el acta se dejó constancia de que los vecinos se reunirían en la Defensoría del Pueblo para avanzar en gestiones con autoridades provinciales y municipales.

La coordinación de la mediación estuvo a cargo del defensor del Pueblo, Ricardo Riva y Javier Palazzolo, jefe de Legales del organismo.



**> Vecinos de Ruca Antú solucionan un conflicto en la Defensoría del Pueblo. (16/12/2019)**

Vecinos de Ruca Antú y empresario del Parque Industrial llegaron a un preacuerdo sobre delimitación de un terreno en el sector en una mediación que promovió la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. Para ello, el empresario cedió parte del predio comprado de buena fe, ocupado por los vecinos, de modo que el IPVU realice el estudio y análisis de obras a futuro, desagües pluviales y respetar la traza del gasoducto. Una vez terminada la evaluación, el organismo entregaría un certificado de ocupación a las familias a relocalizar y al vecino que cedió parte del terreno.

Los propios vecinos se comprometieron a informar al resto la solución positiva del conflicto, en tanto la Defensoría hizo lo propio con la Policía del sector.

La mediación estuvo a cargo de Miguel Nuñez y Javier Palazzolo y el acta fue firmado por el defensor, Ricardo Riva.



**> La Defensoría del Pueblo promovió un acuerdo entre los vecinos de la calle Virgen de Luján y el municipio. (2/06/2020)**

La Defensoría del Pueblo promovió un espacio de diálogo entre el Municipio y los vecinos de Provincias Unidad y Sapere, quienes pidieron la intervención del organismo debido a su preocupación ante las intimaciones de desalojo por poseer sus viviendas debajo de la línea de Alta Tensión de Distrocuyo. Los vecinos indicaron que más de 100 familias de los barrios Provincias Unidas y Sapere, que viven en la calle Virgen de Luján, recibieron una intimación para que en 72 horas desalojen el predio ocupado por ser zona de riesgo, dado que se ubica debajo de una línea de alta tensión. En la reunión que convocó la Defensoría del Pueblo, las autoridades municipales aseguraron que la intimación es formal y que no se va a proceder a los desalojos. En ese marco, los presentes firmaron un acuerdo en el que se dejó constancia de que se realizaría un relevamiento técnico y social para evaluar la cantidad de vecinos que viven en el sector y un trabajo en conjunto para evaluar las relocalizaciones que sean necesarias. Para ello, las autoridades

municipales solicitaron la colaboración de los vecinos e indicaron que pedirían autorización para proceder a cortar o eliminar los árboles que están debajo de las líneas y que puedan presentar riesgos para la seguridad de los vecinos del lugar.

Por su parte, los vecinos manifestaron que la presencia de la base de Distrocuyo origina movimiento y circulación de vehículos de la empresa a gran velocidad, lo que genera un riesgo para los vecinos del sector.



**> Acuerdo para la regularización de tierras en los barrios Unidos y San Antonio. (22/06/2020)**

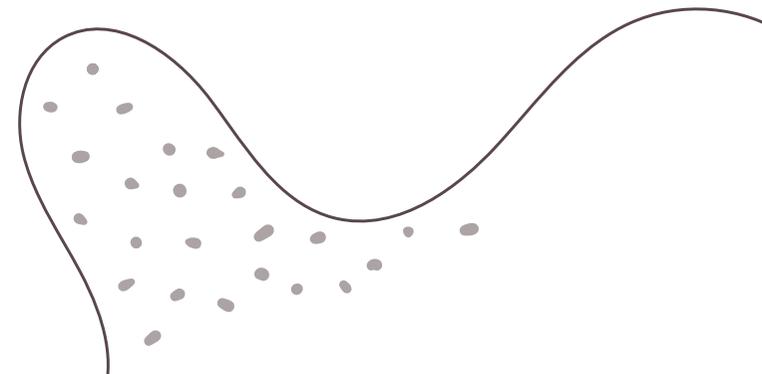
La Defensoría del Pueblo reunió a vecinos del barrio Unidos y San Antonio, de la meseta, y autoridades de la subsecretaría de Tierras de la Municipalidad de Neuquén, para generar un

espacio de diálogo tendiente a dar respuesta al pedido de regularización de sus tierras. En la oportunidad, los vecinos manifestaron su interés de avanzar en los trámites necesarios para poder obtener los servicios públicos, en particular el agua potable y la energía eléctrica. La municipalidad, por su parte, se comprometió a proponer su tratamiento ante la Unidad de gestión de regularización de asentamientos, para su tratamiento.

Las gestiones se enmarcan en la Actuación 1987/2020, iniciada el 9 de junio en el organismo, mediante la que un grupo de vecinos de los barrios mencionados solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo, ante la falta de respuesta del órgano ejecutivo municipal al pedido de regularización de tierras.

En ese marco, los vecinos solicitaron la colaboración de las autoridades municipales respecto de la reparación de calles del sector. Los funcionarios presentes acordaron poner en conocimiento del área de mantenimiento vial la necesidad de llevar a cabo tales tareas.

Lo hicieron a través del acta firmada al finalizar la reunión en la sede central de la Defensoría del Pueblo. En el documento, los vecinos asumieron el compromiso de difundir estas gestiones entre los otros vecinos del sector, a la vez que convinieron en recurrir a la Defensoría en caso de incumplimientos del acuerdo firmado.





**> Acuerdo para habilitar el tendido eléctrico en la Toma La Familia. (12/08/2020)**

La Defensoría del Pueblo reunió a vecinos de la Toma La Familia, representantes del Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo, y de la Cooperativa CALF para conversar respecto de las dificultades detectadas para la habilitación del servicio de tendido eléctrico.

El principal conflicto que se detectó para habilitar el servicio de energía eléctrica se originaba en las ochavas donde existen construcciones, cercos o muros que se presentan como un riesgo para un correcto tendido de cables. Por cuestiones de seguridad, se planteó la necesidad de modificar las ochavas que se encuentran ocupadas. Por ello, en el encuentro se acordó que se revisará cada caso en particular y se analizarían las alternativas posibles para habilitar la obra de tendido eléctrico a la brevedad. Cabe resaltar que la Defensoría del Pueblo acompañó el proceso de regularización del mencionado sector, que se ubica en el barrio Confluencia. La obra de tendido eléctrico fue finalizada hace dos años, pero su habilitación se encuentra demorada por estas situaciones.

## Transformar una relación de fuerzas en una relación de derechos

En este año, la Defensoría del Pueblo intervino, a partir del pedido de más de 2000 familias que ocuparon terrenos y solicitaban una salida pacífica al conflicto planteado. Tras el fracaso en otras instancias de negociación planteadas por organismos del Estado, la Defensoría del Pueblo propuso escenarios de diálogo para la búsqueda de consensos entre los actores intervinientes, haciendo visible la necesidad de planificación y políticas públicas respecto del acceso a la tierra.

### > Mediación para resolver la situación habitacional de las familias instaladas en bajada de Maida. (2/03/2020)

Un grupo de 380 familias se instaló en un predio ubicado al pie de la barda al oeste de la Bajada de Maida, el 25 de enero de 2020. Luego de distintas instancias para lograr un acuerdo en el Poder Judicial de la Provincia de Neuquén, los vecinos solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo a fin de que interceda ante las autoridades municipales y provinciales correspondientes en busca de una solución pacífica al conflicto habitacional. Por ello, la Defensoría del Pueblo convocó a una mediación entre funcionarios municipales y los vecinos quienes acordaron que estos levantarían la ocupación para poder dar inicio a una mesa de trabajo en busca de lograr la satisfacción de sus necesidades habitacionales.

Participaron de la mediación Marcos Zapata, Fernando Javier Contreras y Pedro Boggero, en representación de la Municipalidad de Neuquén; los vecinos Ignacio Leal, Raúl Héctor Pizarro, Yamila Burgos y Norma Bravo; y el defensor del pueblo Ricardo Riva, junto a los asesores legales Silvio Baggio y Belén López y el director de mediación, Miguel Núñez. Como condición inexorable, el municipio solicitó que se levante la ocupación del predio y los vecinos manifestaron su predisposición. A partir de ello, el municipio accedió a trabajar en forma conjunta con los vecinos en una agenda de tareas para permitir destrabar el conflicto y garantizar progresivamente la satisfacción de los derechos humanos y sociales que confluyen en el caso, en tanto se acredite el cumplimiento de los requisitos legales que así lo reglamenten. El municipio consideró necesario que algunos vecinos permanezcan en el lugar para su resguardo hasta que se coordinase la desocupación





definitiva en el proceso de mediación iniciado en la Defensoría. Los vecinos designados para el resguardo del sector fueron identificados en un listado que la Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de las instituciones competentes, Ministerio Público Fiscal y autoridades policiales, Ministerio de Gobierno y Seguridad de la provincia de Neuquén.

**> Acuerdo de solución habitacional a familias del asentamiento del sector Genco. (27/07/2020)**

La Defensoría del Pueblo promovió un acuerdo entre el municipio y las familias que ocupan el asentamiento de calle Genco. El trabajo coordinado entre la Defensoría del Pueblo, el municipio y la Fiscalía, permitió acercar a los vecinos una propuesta de solución habitacional, por lo que los vecinos accedieron oportunamente a retirarse del lugar. El acuerdo se logró con la buena predisposición de todos los actores involucrados en el proceso de la mediación. Las familias y los representantes del municipio, convocados por la Defensoría del Pueblo, formalizaron el acuerdo como producto de las instancias de diálogo mantenidas entre las partes, tendientes a abordar en forma conjunta la problemática habitacional.

Cabe resaltar que los vecinos solicitaron oportunamente la intervención de la Defensoría del Pueblo para formalizar el procedimiento y garantizar su cumplimiento. En el proceso de mediación, participó también el destacamento policial de Valentina Norte Rural, que fomentó un escenario propicio para llegar a un acuerdo.

Los vecinos aceptaron la propuesta del órgano ejecutivo que contempló alternativas de lotes en tierras municipales que se están urbanizando en el ejido de la ciudad para quienes cumplan con los requisitos legales. Para acceder a ello, la Municipalidad fijó un plazo para que las familias presenten la documentación requerida y conformar así los legajos.

Además, el municipio se comprometió a atender en forma urgente la problemática habitacional de un grupo de familias que se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad, siempre que levantasen todo tipo de ocupación que estuvieran realizando en el predio en cuestión. La Municipalidad se comprometió también a no iniciar acciones legales respecto de las ocupaciones.

Por su parte, las familias se comprometieron a levantar en forma total y definitiva la ocupación, restituyendo la posesión a sus legítimos propietarios. Estas acciones fueron puestas en conocimiento del Ministerio Público Fiscal y del Ministerio de Seguridad, de modo de coordinar rápidamente acciones de resguardo del predio para evitar futuras intrusiones. Los participantes de la mediación celebraron la instancia de acuerdo, en el contexto de la emergencia sanitaria, que puso fin al estado de incertidumbre y vulnerabilidad que afecta a las familias.



**> Familias de la toma de Casimiro Gómez se retiraron tras formalizar un acuerdo en la Defensoría del Pueblo.** (24/08/2020)

Dos grupos de familias que ocupaban un sector de la toma ubicada en las intersecciones de la Autovía Norte y Casimiro Gómez acordaron retirarse del lugar, luego de participar de distintas instancias de diálogo entre los vecinos y las autoridades municipales, propuestas por la Defensoría del Pueblo.

El acuerdo, que se formalizó en la Defensoría del Pueblo, estableció el compromiso de trabajar en forma conjunta la problemática habitacional y transformar las situaciones de conflicto actuales.

El municipio, por su parte, se comprometió a no iniciar acciones legales y/o retirar las iniciadas por la ocupación a las familias que firmaron el acuerdo.

Firmaron el convenio Maximiliano Villegas y Beksabe Ruth Valencia Navarrete, en representación de un grupo de familias, y Naomí Anahí Rojas y Omar Josue Rojas, por el otro grupo. Por la municipalidad, lo hicieron el secretario de Gobierno, Juan Martín Hurtado, y el coordinador de Urbanismo y Hábitat, Marco Zapata; mientras que por la Defensoría del Pueblo firmó el acuerdo Ricardo Riva.

## MEDIACIONES EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA



### > Artistas locales pidieron el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo. (11/06/2020)

Un grupo de artistas de la región pidieron el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo ante la emergencia laboral y alimentaria que está atravesando el colectivo local. En la reunión, pidieron al defensor que gestione una reunión con las autoridades municipales y provinciales.

Los presentes manifestaron al defensor que el único ingreso que perciben es por su trabajo independiente y autogestivo, el cual no puede desarrollarse en el contexto del aislamiento social

preventivo y obligatorio, determinado por el gobierno para combatir la propagación del coronavirus – COVID 19.

Los referentes de distintos sectores de la cultura local indicaron que hicieron gestiones ante distintos organismos oficiales y que las ayudas recibidas no contemplan a todo el sector, por lo que necesitan la colaboración de la Defensoría para ser escuchados.

A partir de la solicitud de los artistas, la Defensoría del Pueblo se comprometió a generar una reunión con funcionarios municipales y provinciales de las áreas de Cultura y Desarrollo Social y representantes del área de gestión cultural de la Legislatura. Participaron de ese primer encuentro Cristina Mansilla, La Reyna, Aymará Rovera, Walter Pailacura y Hernán Rivero. Por la Defensoría del Pueblo, estuvieron presentes Ricardo Riva y Miguel Nuñez, director de mediación.



A partir de entonces, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén promovió espacios de diálogo con funcionarios municipales y provinciales de las áreas de Cultura para visibilizar las necesidades del sector y buscar en forma conjunta respuestas creativas a la compleja situación que atraviesan.

Asimismo, y con el fin de canalizar la solidaridad de muchos vecinos de nuestra ciudad que manifestaron su interés en colaborar con la situación de los trabajadores de la cultura, el Defensor del pueblo, Ricardo Riva, propuso al Concejo Deliberante la instrumentación de un aporte voluntario de ayuda económica destinado a paliar las dificultades por las que atraviesa el colectivo de artistas independientes de Neuquén. Lo hizo a través de una nota elevada a la presidente del Concejo Deliberante, Claudia Argumero, a quien le manifestó la relevancia de reunir al cuerpo legislativo para debatir y arribar a la sanción de las normas que correspondan para atender las demandas del sector artístico.

En el texto del proyecto de Ordenanza, se indicó que los requisitos a cumplimentar por las asociaciones para inscribirse a tal beneficio sean reglamentados por la Subsecretaría de Cultura o quien el órgano ejecutivo municipal designe oportunamente, en carácter de órgano de aplicación.

La propuesta que el defensor local elevó al órgano legislativo como una opción para atender las necesidades del colectivo de artistas, se basó en la Ordenanza que se sancionó en San Martín de los Andes para apoyar a las bibliotecas populares.

## MEDIACIONES EN EL LUGAR DE CONFLICTO



### > Vecinos de Valentina Norte reclamaron red de gas. (25/06/2020)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, se acercó hasta el lugar donde un grupo de vecinos de Valentina Norte Rural y barrios aledaños realizaban un corte de calles para reclamar por la red de gas en el sector. En la oportunidad, firmaron un acta con los funcionarios municipales presentes mediante el que acordaron un plazo de dos semanas para la finalización del relevamiento que posibilitaría la obra de gas. Debido a esta intervención, los vecinos accedieron a levantar el corte.

Los vecinos, que se manifestaron en las calles del barrio, tras el fallecimiento de un niño en el incendio de su casa, pidieron la intervención de la Defensoría del Pueblo debido a la urgencia de contar con la red de gas en el sector. Riva se acercó al lugar y conversó

con los vecinos y las autoridades municipales presentes para llegar a un acuerdo tendiente a dar inicio a las obras. Los funcionarios del órgano ejecutivo municipal informaron el avance del relevamiento que están llevando adelante para posibilitar la obra de gas.

Se trata de la ejecución de la obra comprometida en octubre de 2019. En esa oportunidad, desde las áreas municipales y provinciales con responsabilidad en la materia se informó a esta Defensoría del Pueblo que era necesario realizar ciertas gestiones para presentar el proyecto ante Camuzzi y que, desde el Enargas, se autorice la obra.

Además, los vecinos solicitaron la instalación de un cuartel de bomberos en el sector debido a las demoras del servicio para atender los últimos incendios registrados en el barrio iniciados como consecuencia de los métodos que los vecinos deben utilizar para calefaccionarse con las bajas temperaturas. Por otro lado, en el acta se registró el pedido de aumento de bonos de gas y garrafas para las familias del sector debido a que la obra de gas no finalizaría antes del invierno.

Así, en el mes de agosto se desarrolló un nuevo encuentro entre funcionarios municipales, concejales y vecinos de Valentina Norte Rural, con el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo, en el que se conocieron de manera preliminar los resultados del relevamiento que llevó adelante el Instituto municipal de Urbanismo y Hábitat en el sector, de modo de avanzar en las gestiones correspondientes para solicitar ante Camuzzi la factibilidad del proyecto de la obra de gas, solicitado por los vecinos.

El resultado del relevamiento arrojó que en el sector existen 952 lotes que necesitan el servicio. La mesa de trabajo conversó sobre



las gestiones a realizar, estimando un plazo de 6 a 8 meses para la aprobación del proyecto por parte de la distribuidora de gas Camuzzi, con la tramitación correspondiente ante el Enargas. La Defensoría del Pueblo, por su parte, había solicitado formalmente la intervención del Enargas para agilizar todos los trámites que sean posibles.

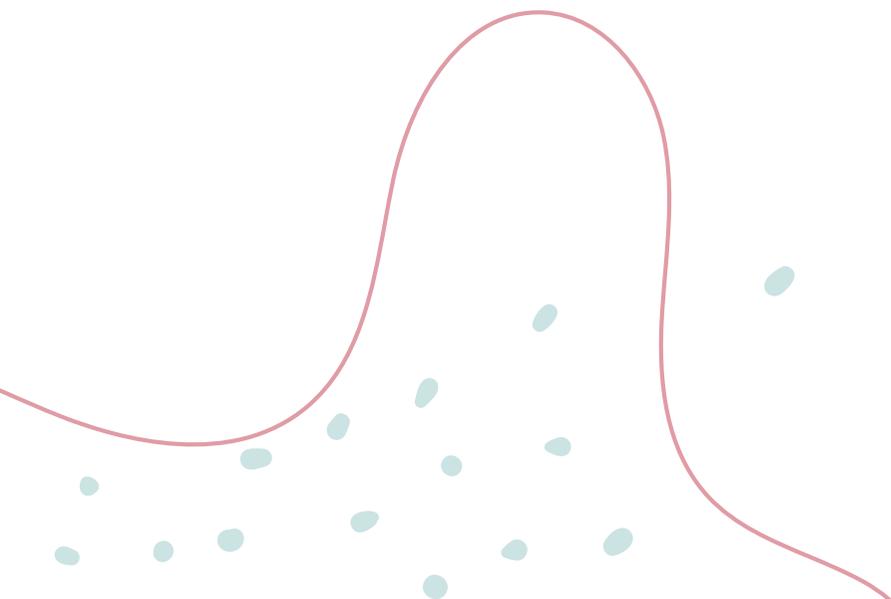
La reunión, que se desarrolló en la sede del Instituto municipal de Urbanismo y Hábitat, contó con la participación de los vecinos, el asesor legal de la Defensoría del Pueblo, Silvio Baggio, en paralelo con un encuentro virtual del que participaron los concejales Marcelo Zúñiga, Ana Servidio y Angélica Lagunas; Luis Martínez, por la multisectorial que participa del Enargas; y el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva.

## Trabajo con el Instituto de Derecho Animal



Durante el período que abarca este informe se dio continuidad al trabajo con el Instituto de Derecho Animal del Colegio de Abogados local según el convenio firmado en marzo de 2019 entre los organismos con el objeto de plantear estrategias conjuntas que contemplen los derechos de los animales en aquellos casos de mediación en los que el conflicto entre vecinos se origina o incluye animales.

En este año, y aún en el marco de las medidas de aislamiento social preventivo y obligatorio, se realizaron aproximadamente 15 mediaciones en las cuales un animal fue el motivo principal de divergencia entre vecinos. Las primeras aproximaciones se realizaron telefónicamente y, cuando fue posible, se realizaron mediaciones presenciales con los protocolos sanitarios necesarios.





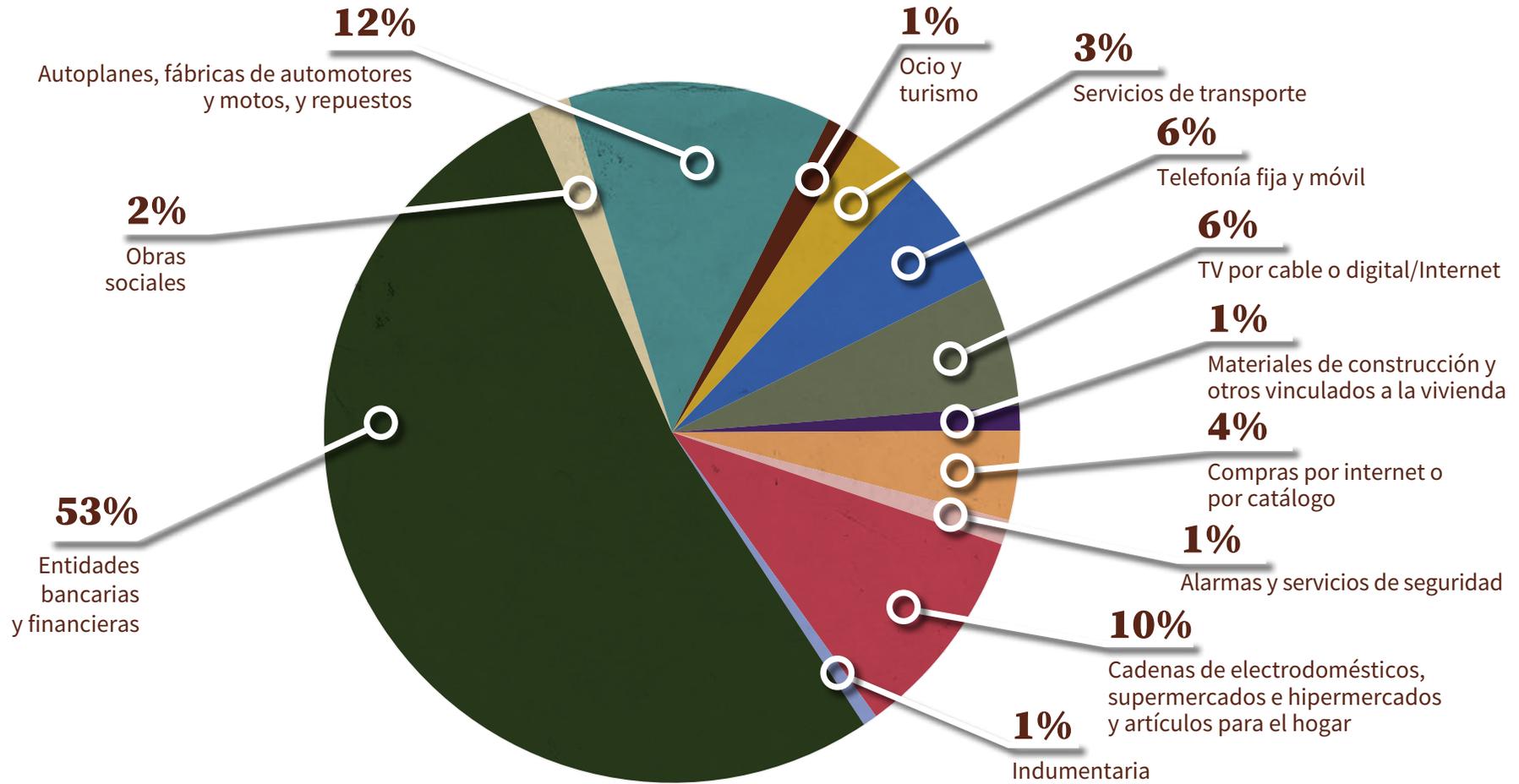
**DEFENSA DE  
CONSUMIDORES  
Y USUARIOS**

**06**

1° de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020

## Clasificación temática de los reclamos

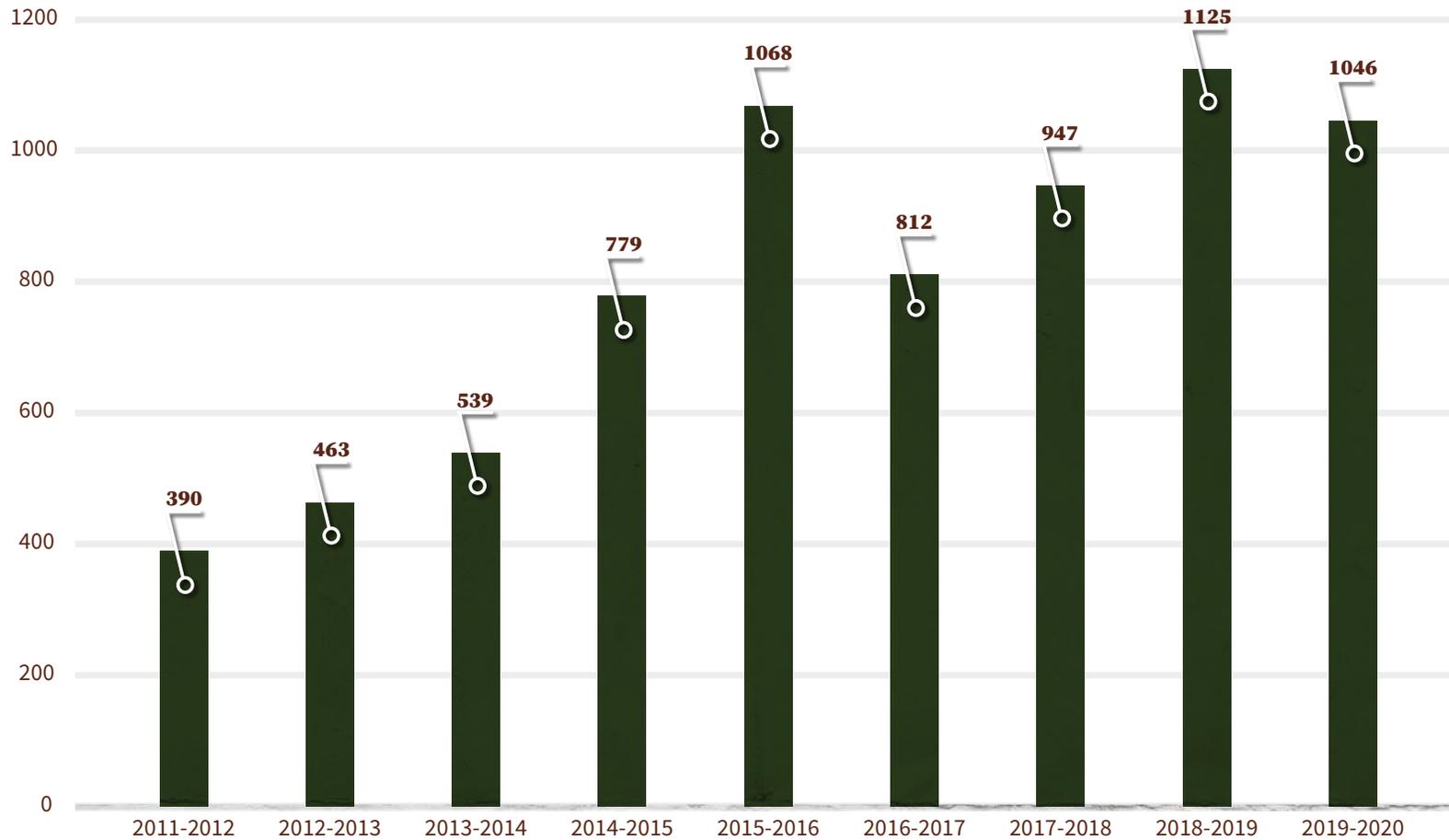
TOTAL: 1046 RECLAMOS



2011 - 2020

## Comparativa de Actuaciones por período desde el inicio del servicio

TOTAL: 7169 RECLAMOS



## Las dificultades para resolver inconvenientes con entidades bancarias o financieras encabezaron los reclamos.

En el período que abarca este informe, se recibieron 1046 nuevos reclamos de vecinos que vieron afectados alguno de sus derechos como consumidores o usuarios. La cifra representa el 21% del total de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo. Comprende reclamos de vecinos por transacciones comerciales, cobros indebidos de servicios de diferente índole y otras irregularidades. Para el caso se aplica la ley de defensa del consumidor, N° 24.440 y la ley provincial 2268.

El 53% de los pedidos de intervención del área de Defensa de Consumidores y Usuarios de la Defensoría del Pueblo corresponde a inconvenientes con entidades bancarias y financieras, particularmente con dificultades para acceder a tarjetas de débito o bien a cobrar los salarios. Asimismo, se recibieron decenas de consultas por temas financieros, sobre todo con las dificultades para realizar el pago de deudas o de cuotas de planes de ahorro para la adquisición de vehículos. En este apartado se incluyen también reclamos por seguros debitados en tarjetas, nunca solicitados y renovaciones automáticas de tarjetas no pedidas.

El aumento de las cuotas de autoplanes motivó también los reclamos de los vecinos (12%), así como las dificultades para acceder a repuestos o bien hacer uso de garantías.

Además, los vecinos manifestaron su disconformidad con el aumento desmedido de precios en productos de primera necesidad durante el período de aislamiento, tanto en mercados de barrio como en super e hipermercados. (10%) El rubro agrupa también reclamos por

artefactos fallados, dificultades para acceder a los servicios, entre otros. El segmento de telefonía fija y móvil, con el 6% de actuaciones, obedece mayormente a denuncias por falta de respuesta o servicios defectuosos. Del mismo modo, los reclamos por los servicios de televisión por cable o digital e internet ocuparon el 6% de las solicitudes de intervención, principalmente ante la falta de un servicio que se volvió de primera necesidad para el acceso al teletrabajo, a los contenidos pedagógicos y a la comunicación en general.

En menor medida, se recibieron consultas por compras por internet o catálogos (4%); servicios de transporte (3%); obras sociales (2%); ocio y turismo (1%); materiales de construcción (1%); alarmas y servicios de seguridad (1%), indumentaria (1%).

Cabe resaltar que en un primer momento se recibieron decenas de reclamos por la falta de respuesta de empresas de transporte aéreo o terrestre a vecinos que habían adquirido pasajes para los meses de marzo y posteriores, pero fueron rápidamente abordadas por las medidas establecidas por las compañías en consonancia con las normas del Estado Nacional.

Si bien, en los primeros meses de aislamiento las audiencias de defensa del consumidor estuvieron suspendidas, los referentes del área establecieron redes de comunicación con las empresas o entidades para gestionar los reclamos de los vecinos y así lograr acuerdos entre partes, de modo de garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.

## CRÓNICAS DE CASOS

### > **El costo de una moto secuestrada por contravención.** (6/10/2020)

Un vecino de Villa Ceferino compró una moto secuestrada por la Municipalidad por una infracción, marca Guerrero Queen GC 200, modelo 2015, cuyo costo de mercado es de 20 mil pesos, pero que al pretender retirarla le quisieron cobrar \$ 152 mil en concepto de guarda y estadía. El vecino entendió entonces que además de la moto, se había comprado un problema.

JGR, el vecino, inició un reclamo en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén el 30-05-19 (actuación N° 2008). La moto estaba secuestrada desde el 03-08-2017 por una contravención del propietario original.

En abril de 2019, el juzgado de Faltas N° 1 autorizó al vecino a verificar el cuadro y motor en dependencias de la dirección general de Seguridad Vial. Al mes siguiente, el juzgado levantó el secuestro y autorizó la entrega de la moto al comprador.

Cuando el vecino fue a retirar el bien en la dirección de Tránsito, se encontró con la deuda en concepto de “guarda y estadía de bienes secuestrados” por un monto de 152.860 pesos, más intereses resarcitorios. La explicación de la cifra estaba dada en “guarda” de la moto desde el 03-08-2017 al 21-05-2019, con el siguiente detalle; desde el día 20 hasta el 90, los primeros 71 días a razón de \$ 160, arrojó un total de 11.360 pesos. Desde el día 91 hasta el 656, un total de 566 días a razón de \$ 250 por día, sumó 141.500 pesos.

La Defensoría del Pueblo a través de una providencia (N° 2124) y nota enviada por el titular del organismo, Ricardo Riva a Tránsito de la Municipalidad solicitó que se abstenga de la pretensión del cobro de la deuda mencionada. Destacó que el comprador fue diligente y averiguó las deudas en la oficina de patentes y en el propio juzgado de

faltas sin que le informaran del cobro que luego le quisieron aplicar. La dirección de Asuntos Jurídicos de la Municipalidad se pronunció en ese sentido mediante nota N° 57 en la que indicó que “deberá eximirse del cobro de tasa por guarda y estadía de bienes secuestrados” a JGR, correspondiendo emitir un certificado de deuda al anterior titular, es decir, el responsable de la contravención.

El 1° de octubre JGR firmó el pase a archivo de la actuación y tomó posesión de la moto a un costo razonable.

### > **Estafas telefónicas a vecinos con préstamos bancarios.** (5/11/2019)

Vecinos mayores de edad fueron estafados a través de una modalidad en la que los embaucadores tomaron un crédito online en bancos de la región con información aportada por las víctimas. En unas pocas horas, 4 casos fueron denunciados en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. El organismo, en el marco que establece la ley de defensa del Consumidor (N° 24240), convocó a una audiencia a las entidades bancarias por el derecho a la información que le asiste a los consumidores.

El modus operandi de los estafadores comenzaba con una llamada telefónica como empleados del BPN en la que le anunciaba a la víctima que había ganado un premio, una tablet en los casos registrados. A la vez, le solicitaron que generen una clave nueva en el cajero automático y se la pasen para continuar con la entrega del premio.

Con la nueva clave el estafador gestionaba un préstamo online de la oferta que figuraba en pantalla la entidad financiera y hacía la extracción correspondiente. Por ejemplo, de un monto de 60 mil pesos en un caso lograron extraer la mitad.

En otro caso, un vecino puso en venta un vehículo en facebook, recibió el llamado de un supuesto comprador que le solicitó datos de su cuenta para señalar la transacción. Luego de aducir dificultades,

obtuvo el Pin del vendedor, sacó un préstamo de 250 mil pesos, retiró 200 mil y dejó el saldo de 50 mil en concepto de seña.

Las denuncias fueron realizadas en la justicia penal, no obstante lo cual las víctimas, con intervención de la Defensoría del Pueblo, realizaron gestiones ante la entidad bancaria respecto de su situación ante la deuda tomada a su nombre.

Consecuentemente, la Defensoría del Pueblo emitió la Resolución N° 316/2019 mediante la que solicitó a las entidades financieras que se responsabilicen por los daños y perjuicios ocasionados a sus clientes estafados mediante acceso remoto a sus cuentas con engaños de personas que realizan operaciones no autorizadas por los titulares. Lo hizo con sustento establecido en la ley nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor y el Código Civil y Comercial de la Nación. Luego de reclamos formulados por vecinos estafados mediante vía telefónica en la que obtienen la clave para acceder a la cuenta y toman créditos online.

En la oportunidad Riva requirió a las entidades financieras que extremen las medidas de seguridad en todas las plataformas de acceso remoto a las cuentas bancarias de sus clientes para garantizar la operación por los titulares de las cuentas y evitar hechos dañosos. A la vez, notificó a la dirección de Comercio Interior de la provincia de Neuquén conforme a las facultades que le da la ley provincial N° 2268.

En la fundamentación explicó que si bien la cuestión planteada excede competencias de la Defensoría del Pueblo (COM y ordenanza N° 8316/98), por mandato constitucional (artículo 86 de la CN) el Defensor del Pueblo también tiene como función defender y proteger los derechos humanos y demás derechos, garantías e

intereses tutelados en la Constitución y las leyes ante hechos, actos, omisiones de la administración y el control del ejercicio de funciones públicas.

En defensa de la intervención en el tema, destacó que el artículo 42 de la CN indica que “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”.

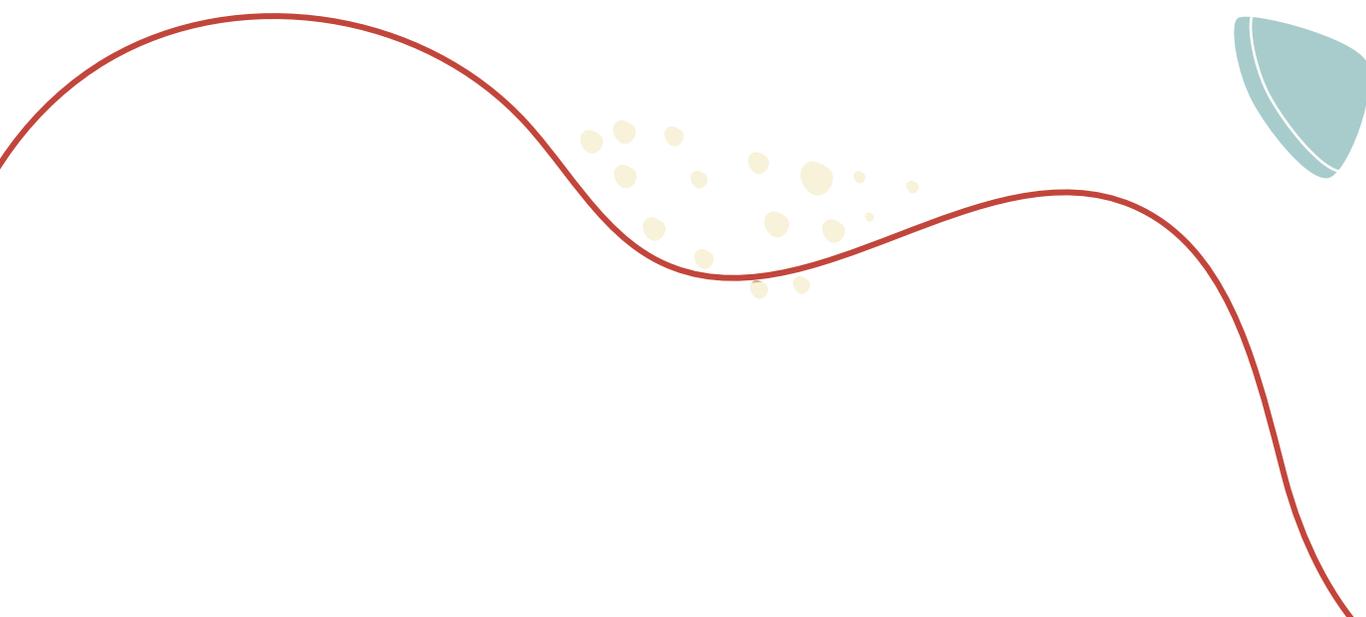
Riva explicó que en todos los casos recibidos en el organismo los vecinos concurren al banco y desconocieron el préstamo, sin obtener respuesta favorable al reclamo y por el contrario, las entidades los conminaron al cumplimiento del pago de la deuda. Todos hicieron la denuncia penal.

El defensor expresó que si bien la maniobra delictiva se realiza por la conducta del cliente engañado, lo cierto es que el sistema telefónico puesto al servicio de las entidades bancarias no tiene la protección requerida y exhibe una alta vulnerabilidad de la que son responsables los propios bancos.

Agregó que el usuario es la parte más débil de la relación en este tipo de servicios que provee el banco; que a las entidades financieras les corresponde la responsabilidad como dueño o guardián de una cosa riesgosa y que la conducta del damnificado, de dar la clave a base de engaños, no constituye un supuesto de responsabilidad bancaria dado que el sistema en su conjunto es vulnerable.

Como argumento jurídico, Riva invocó la ‘doctrina de las cargas probatorias dinámicas’, que constituye una regla en la relación de consumo, por la cual se hace recaer la prueba para quitar su responsabilidad en quien tiene una superioridad técnica. Esto significa que las entidades bancarias deben probar que no tienen responsabilidad en los hechos mencionados.

Para la Defensoría del Pueblo, el estafado no es el cliente como sostienen las entidades bancarias, sino los propios bancos por permitir a través de sus plataformas que otras personas no titulares de las cuentas, simulen serlo gracias a la vulnerabilidad del sistema. Acota Riva que “no se puede extender la responsabilidad al titular de la cuenta bancaria por un acto que no ejecutó”, en este caso, pedir un préstamo.





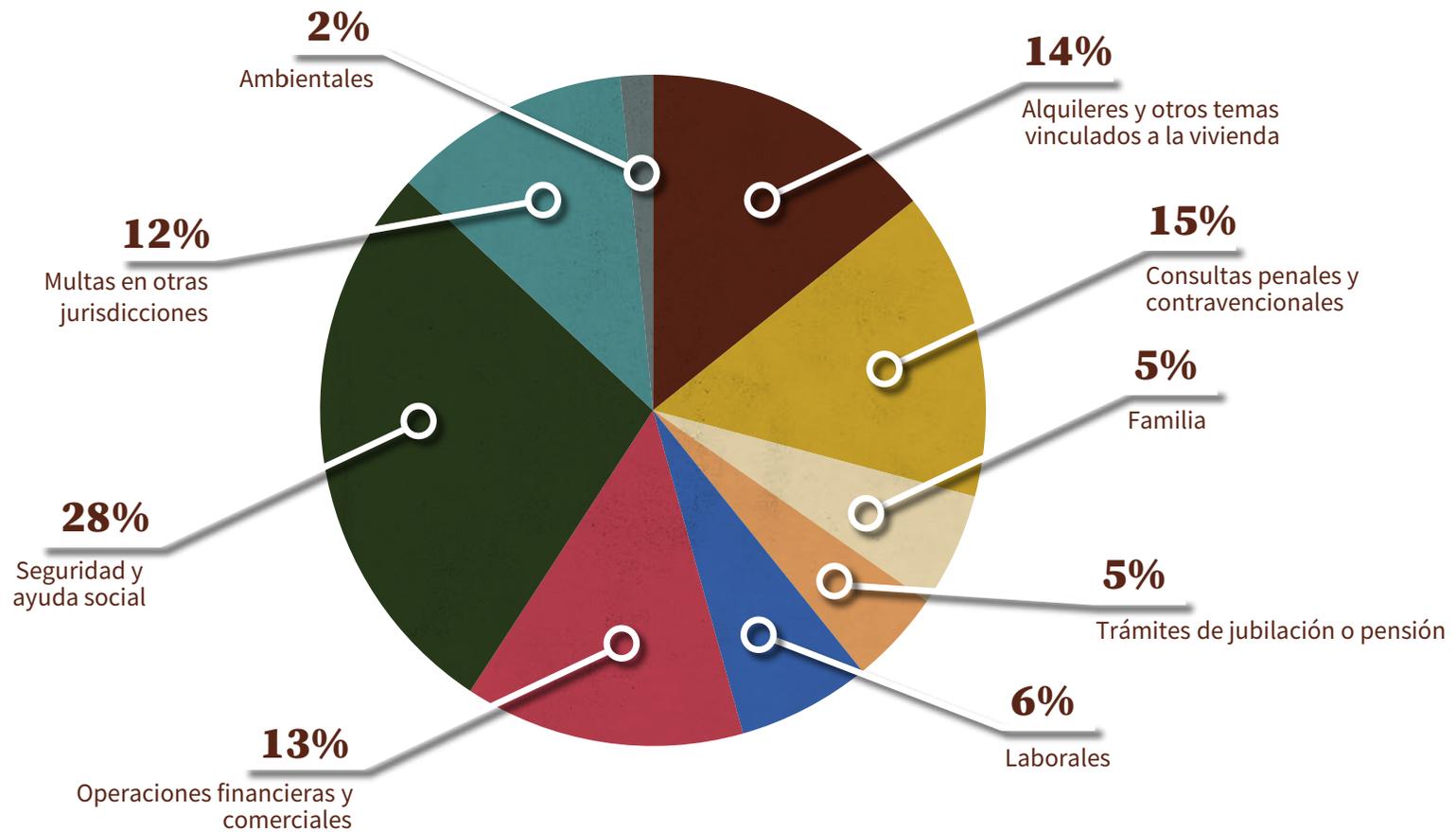
ORIENTACIÓN  
LEGAL

07

1° de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020

## Clasificación temática de las consultas de Orientación Legal

TOTAL: 2780 ACTUACIONES



## Orientación Legal: el servicio más requerido

El servicio de Orientación Legal concentra más de la mitad de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo en el último período (56%), concentrando 2780 intervenciones.

En los primeros meses del período que abarca este informe, los pedidos de asesoramiento legal de los vecinos fueron similares a períodos anteriores.

Desde el comienzo del aislamiento social y preventivo, establecido por el Decreto 297/2020 del Poder Ejecutivo Nacional el 16 de marzo de 2020 el servicio de Orientación de la Defensoría del Pueblo fue fundamental para atender y asesorar cientos de consultas de vecinos que requerían de respuestas, muchas de ellas inmediatas, ante la inmediatez y rigurosidad de las medidas aplicadas en contexto de pandemia. Para ello, el organismo garantizó la atención a los vecinos, ampliando las vías de comunicación telefónica, mensajes de textos, Whatsapp, correo electrónico, redes sociales y el espacio de consultas de la página institucional de modo de dar respuesta inmediata a los vecinos que así lo requerían. Asimismo, cuando fue posible se estableció una guardia de atención en la sede del organismo de modo de dar respuesta a aquellas personas que no cuentan con medios electrónicos para canalizar sus consultas o reclamos. Para ello, se

adecuaron las oficinas de trabajo con todos los protocolos sanitarios correspondientes, de modo de garantizar la atención a aquellas personas que no disponen de medios electrónicos o no pueden o no saben utilizar tales vías.

La mayoría de las nuevas consultas recibidas durante el primer período de aislamiento estuvieron vinculadas con solicitudes de asesoramiento a personas varadas en lugares distantes de su domicilio y encontraban dificultades para regresar; cuestiones relacionadas con la legislación en materia laboral por trabajadores despedidos o empleados en condiciones informales que dejaron de percibir ingresos, o bien respecto del cumplimiento de los protocolos sanitarios establecidos por la pandemia; vecinos con necesidades de alimentos; desalojos por imposibilidad de pago de alquileres o aumentos, aún con la legislación vigente; mudanzas cuando no era posible circular en cumplimiento con las medidas sanitarias; dificultades para acceder a prestaciones médicas o coberturas de obras sociales no vinculadas con Covid 19 ante la falta de atención al público; dificultades para operar en entidades bancarias por vías electrónicas y por no poseer tarjetas de débito; entre otros. Con el devenir de los meses, surgieron las consultas vinculadas a los problemas para acceder o cobrar el IFE y otras

ayudas sociales. Asimismo, se atendieron numerosas consultas por infracciones labradas debido al incumplimiento de la cuarentena y por dificultades para obtener el permiso de circulación nacional.

Paralelamente, el equipo de asesores legales también atendió consultas por temas habituales que se reciben en el organismo.

Las estadísticas para este período arrojan una clasificación temática de las solicitudes de consultas, encabezada por los pedidos de asesoramiento legal por cuestiones de seguridad y ayuda social (28%) como necesidades de alimentos, dificultades para acceder a prestaciones médicas, falta de cobertura de obras sociales, problemas para acceder o cobrar el IFE, pedidos colaboración y asesoramiento para personas varadas en lugares distantes de su domicilio con dificultades para regresar a su hogar, entre otras. Le siguen las consultas penales y contravencionales (15%); alquileres y otras temas vinculados a la vivienda (14%); operaciones financieras y comerciales (13%); multas labradas en otras jurisdicciones (12%); laborales (6%); trámites de jubilación o pensión (5); cuestiones de familia (5%); y ambientales (2%).

Aún en contexto de pandemia, este servicio de asistencia aumentó el 11% con respecto al año anterior. Cabe resaltar que los primeros meses de aislamiento sorprendieron a la totalidad del pueblo argentino, generando múltiples situaciones desesperantes que requerían de intervención inmediata o bien de tender puentes entre organismos municipales, provinciales y nacionales para contribuir a dar solución a distintas situaciones de afectación de derechos de los vecinos. En ese marco, durante esas primeras semanas la Defensoría del Pueblo priorizó las gestiones para atender y

responder a tales demandas, simplificando u obviando el ingreso formal de datos a los sistemas de trabajo. Esto significa que, en la práctica, el servicio de orientación tuvo un crecimiento aún mayor en términos cuantitativos, aunque no se hayan tabulado datos formales al respecto.

#### > **Denuncian falta de cartelería en radares de la provincia de Misiones.** (28/02/2020)

Una vecina se presentó en la Defensoría del Pueblo a solicitar la intervención del organismo porque le aplicaron seis fotomultas en un viaje en auto a la provincia de Misiones, entre los días 2 y el 8 de enero. Si bien desde la Defensoría se corroboró que los radares en cuestión cuentan con la homologación de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) y la certificación del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), la vecina denunció que en la Ruta Nacional N° 12 hay cinco radares sin señalización, incumpliendo el protocolo establecido en la disposición N° 294/2010 de la ANSV. Asimismo, según los registros publicados por la ANSV, surge que entre los días 3 y 8 de enero se expidieron 5.031 multas en solo 6 días que representan una suma recaudatoria de \$61.609.626 (sesenta y un millones seiscientos nueve mil seiscientos veintiseis pesos). La Defensoría del Pueblo resaltó que el objetivo primordial del uso de radares está vinculado con la prevención y la seguridad vial y no con el fin recaudatorio.

Desde la Defensoría del Pueblo se asesoró a la vecina respecto de las gestiones a realizar por multas realizadas en otras jurisdicciones, indicando que la situación excede la competencia del organismo. No obstante, el defensor se comprometió a advertir a la ciudadanía sobre esta situación.

El relato de la vecina se condice con los cientos de reclamos anuales que se receptan en este organismo respecto del uso de radares. Cabe resaltar que el objetivo primordial del uso de radares está vinculado con la prevención y la seguridad vial y no con el fin recaudatorio. La ausencia de la debida señalización no sólo

incumple con tal objetivo, sino que resulta contraproducente, ya que se generan “trampas de velocidad” que obligan al conductor a frenar bruscamente cuando observa el radar, poniendo en riesgo su integridad y la de los terceros que circulan por la misma vía.





ANEXO I  
NORMAS  
FUNDANTES



#CiudadCulturalyDeportiva

OS

## 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.

## NORMAS FUNDANTES

**Ordenanza n° 8316/98 y modificatoria  
(ordenanza n° 8722/99)****VISTO:**

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

**CONSIDERANDO:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

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

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

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

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

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

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

**6.A.** Renuncia;

**6.B.** Cumplimiento del plazo de su mandato;

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

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

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

#### **CAPÍTULO II FUNCIONES, COMPETENCIA, ATRIBUCIONES**

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 8°: ÁMBITO DE COMPETENCIA:** A los efectos de la presente ordenanza entiéndase por Administración Pública Municipal a la administración centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, Empresas del Estado, Sociedades del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades de participación estatal mayoritaria y todo otro organismo del Estado Municipal cualquiera fuese su naturaleza jurídica, denominación, Ordenanza especial que pudiera regirlo, o lugar donde preste sus servicios. Quedan asimismo comprendidas dentro de las competencias de la Defensoría del

Pueblo las personas jurídicas públicas no estatales en cuanto ejerzan prerrogativas públicas, y las privadas prestadoras de servicios públicos. En éste último caso y sin perjuicio de las restantes facultades establecidas por esta Ordenanza, el Defensor del Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes al ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**14.C.** Cuando respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial. Si iniciada la

actuación del Defensor, se interpusiera por personas interesadas recurso administrativo o acción judicial, el Defensor suspenderá su intervención.

**14.D.** Cuando las denuncias sean anónimas.

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

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

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

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 22°: INFORMACIÓN A SUPERIORES JERÁRQUICOS:** Si formuladas las recomendaciones, dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada a ésta o no informara al Defensor del Pueblo de las razones que estime para no adoptarlas, éste podrá poner en

conocimiento de la Secretaria del área o de la máxima autoridad del organismo involucrado, los antecedentes del asunto y las recomendaciones sugeridas, quedando a cargo de estos funcionarios la obligación del artículo anterior.

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

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

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

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

En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigado. En el informe anual también podrá proponer al Concejo Deliberante las modificaciones a la presente ordenanza que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

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

#### CAPÍTULO IV ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

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

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

Los funcionarios políticos auxiliares de la Defensoría serán designados y removidos por el Defensor del Pueblo. Aquellos que sean

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

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

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

**ARTÍCULO 30°: PRESUPUESTO:** Antes del 1° de Octubre de cada año, el Defensor del Pueblo elevará al Concejo Deliberante el

proyecto de su presupuesto para el año siguiente, para ser tratado en el Presupuesto General de Gastos y Recursos.

## CAPÍTULO V DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

**ARTÍCULO 31°: DESIGNACIÓN DEL PRIMER DEFENSOR DEL PUEBLO:** Dentro de los treinta (30) días de promulgada la presente Ordenanza, el Concejo Deliberante designará la Comisión Especial a efectos de proponer el candidato a ocupar la Defensoría por el período legal, conforme el procedimiento establecido en el artículo 98° de la Carta Orgánica Municipal.

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

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

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

## NORMAS FUNDANTES

## Ordenanza n° 8636/99

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las transferencias deberán respetar los siguientes principios:

- a) Deberán garantizarse los fondos para el pago de haberes del personal en idéntica fecha que el Órgano Ejecutivo Municipal.
- b) Las transferencias mensuales, sin computar las destinadas a la partida personal, serán iguales a un duodécimo del presupuesto en vigencia para la Defensoría del Pueblo, salvo los supuestos contemplados en el artículo 3° de la presente.

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

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

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

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

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

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

- a) Que por las áreas administrativas competentes se realicen las compras y contrataciones necesarias, liquidación de haberes, etc. con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría.
- b) El pago con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría de aquellas contrataciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, siendo el Defensor del Pueblo responsable por la legitimidad y legalidad de las mismas.

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

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



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN  
*carcer 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](mailto:defensor@defensorianqn.org)

[www.defensorianqn.org](http://www.defensorianqn.org)

**REDACCIÓN:**

Lic. Evangelina Zingoni