

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN
cercano la gente!



defensorianqn.org

**INFORME
ANUAL**

**20
21
/
20
22**



Arte de tapa

Ramón Oscar Muñoz
(n. Neuquén, 1953)

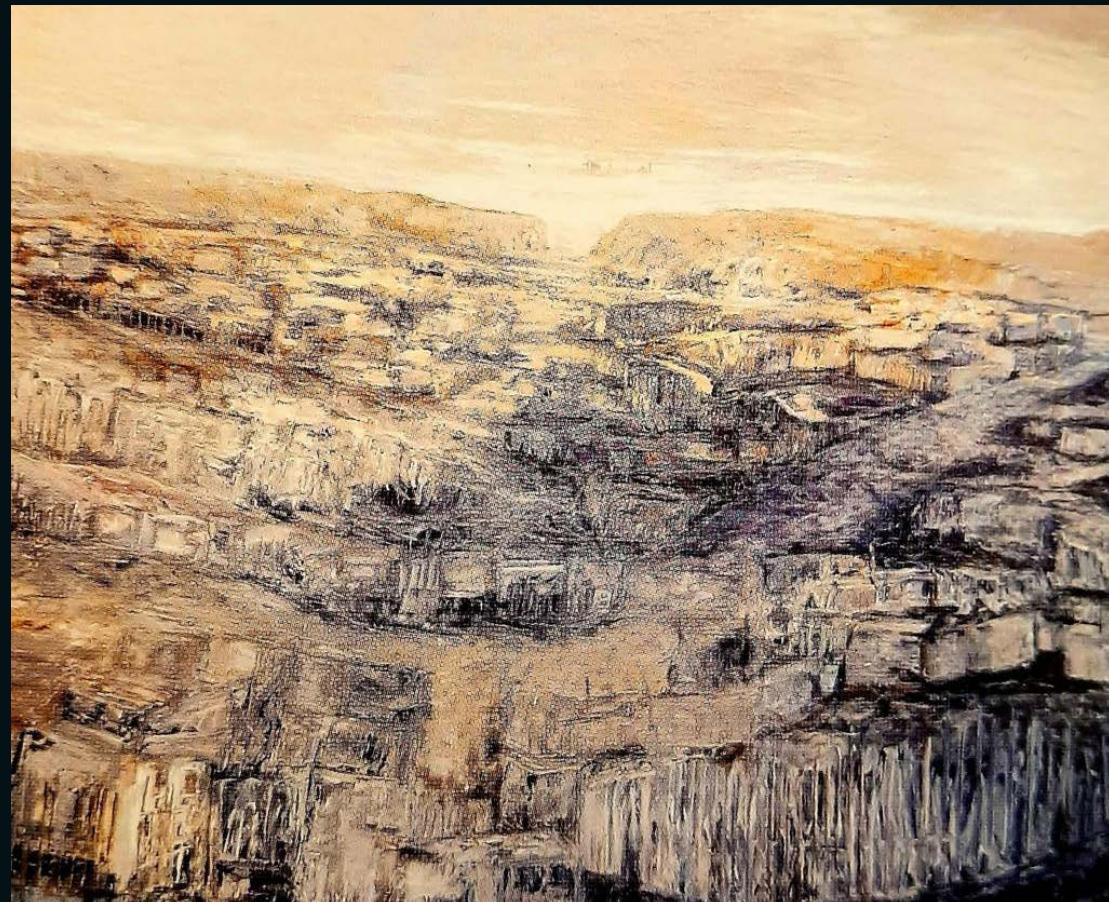
Artista autodidacta. Ha realizado más de ochenta muestras individuales y ha participado en más de cien colectivas. Entre 1986 y 2001 realizó viajes de estudio al extranjero.

Se destaca por experimentar con diferentes materiales en sus producciones, como la pintura, la cerámica y la madera, logrando trabajos de excelencia artística. Pintó ritos y leyendas y rescató la memoria con sus paisajes, sus símbolos y su cultura. El compromiso con el medio ambiente se ve reflejado en sus trabajos. Por la calidad de su obra, ha recibido más de cuarenta premios nacionales e internacionales. Su obra se encuentra en instituciones, museos y colecciones privadas de Argentina, Brasil, México, Suiza, Portugal, España e Italia.

(Fuente: Subsecretaría de Cultura de la Municipalidad de Neuquén)

“Bardas VIII”

*Tipo: Acrílico
Medidas: 110x132
Año de realización: 2005
Autor: Ramón Oscar Muñoz*



Equipo de trabajo

DEFENSOR DEL PUEBLO
Dr. Ricardo Ariel RIVA

DEFENSOR ADJUNTO
Dr. Néstor Mario ARCE LÓPEZ

ASESORÍA LEGAL
Dr. Javier PALAZZOLO
Dra. Marta LEMUS
Dra. Candela KLEINE SAMSON
Franco VÁZQUEZ

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. José Miguel NÚÑEZ BURGOS
Claudia RODRIGUEZ
Gabriela OTAÑO (Adscripción)
Alberto OLIART (Adscripción)

Conciliación
Dra. María Inés CARMELÉ
Dra. Laura WOHL
Dr. Mariano BOGINO
Lic. Cristina LUQUEZ
Evangelina MUÑOZ
Noelia Luz LÓPEZ

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
David QUILAPI (Adscripción)

PRÁCTICAS RENTADAS
Agustina JARAMILLO
María José CORIA JARA

Índice

| | | |
|----|--|------------|
| | Arte de tapa | 02 |
| | Equipo de trabajo | 03 |
| 01 | Editorial | 05 |
| 02 | Información estadística general | 09 |
| 03 | Actividades institucionales | 13 |
| | Convenios y actividades interinstitucionales | 14 |
| | Jornadas, charlas, exposiciones en mediación | 24 |
| | Reuniones de Defensores del Pueblo | 31 |
| | Otras actividades | 33 |
| 04 | Quejas y reclamos | 35 |
| | Ambiente y urbanismo | 39 |
| | Derechos humanos | 43 |
| | Servicios públicos | 47 |
| | Trasporte | 52 |
| | Obras públicas | 55 |
| | Administración municipal | 56 |
| | Acciones judiciales | 58 |
| 05 | Mediación | 81 |
| 06 | Defensa de consumidores y usuarios | 92 |
| 07 | Orientación legal | 99 |
| 08 | Anexo I - Normas fundantes | 103 |



01

INFORME
ANUAL

20
21
/ /
20
22

EDITORIAL

**Señora presidenta del Concejo Deliberante
Señores y Señoras Concejales
Al pueblo de la Ciudad de Neuquén**

Me hago presente en este recinto en cumplimiento de los deberes y obligaciones establecidos en el artículo 25º de la Ordenanza N° 8316, para presentar el Informe Anual sobre la labor realizada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén en el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2021 y el 31 de agosto de 2022. Este es el último informe de mi actual gestión al frente de este organismo, que es una referencia regional, nacional e incluso internacional en el trabajo por la promoción y protección de los derechos humanos. Y el que me llena de orgullo representar. Aún cuando nuestra tarea es deslegitimada por las autoridades, advertimos que la realidad de los vecinos es cada vez más adversa y, por ello, redoblamos el esfuerzo por trabajar como defensores y promotores de los derechos de todos las personas de la ciudad de Neuquén.

En esta oportunidad, y haciéndonos eco de las sugerencias de compañeros de organismos afines, hemos complementado la perspectiva de análisis cuantitativo de nuestra tarea, visibilizando no solo cantidad y tipo de actuaciones iniciadas sino también medimos el impacto que la resolución de cada reclamo significa para las personas. Este cambio en la percepción nos invitó a registrar y sistematizar los reclamos y su consecuente acción/resolución en torno al carácter colectivo o individual del planteo traducido en la cantidad de personas beneficiarias finales de nuestro obrar. Es por ello que la metodología de análisis de datos hizo foco en la cantidad de vecinos y vecinas considerados en cada uno de los servicios, lo que arrojó un total de 33.592 personas comprendidas por las acciones en el período que abarca este informe. De todos modos, y pese al esfuerzo por una metodología cuantitativa fidedigna, estamos convencidos que ese dato formal es arbitrario puesto que nuestro universo es la totalidad de la población de Neuquén. Más allá de cualquier criterio analítico, difícilmente la frialdad de los datos numéricos representa la calidad de nuestro trabajo comprometido con los vecinos de Neuquén.

Nuestra tarea al frente de la Defensoría del Pueblo encuentra años tras año un equipo de trabajo fortalecido y una institución valorada y respetada por la ciudadanía neuquina. Y aquí también me permite una reflexión, iluminado por referentes de otras Defensorías del Pueblo. Nuestro equipo se compone de 38 trabajadores, en una ciudad que ya supera

los 551.266 habitantes. Esto es 1 trabajador cada 14507 habitantes. A los efectos de dimensionar estos datos, cito a la arquitecta Liliana Carabajal que, en un análisis sobre el trabajo de las Defensorías del Pueblo, expresó *"los logros de la Defensoría de Neuquén hablan de su capacidad, vocación y voluntad de sus agentes, un equipo y una condición para cumplir su rol"*. Su visión de nuestra tarea se explica con la contraposición del equipo de la Defensoría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, compuesto por 900 agentes, en un conglomerado urbano de 3 millones de habitantes. Las cifras indican así que la Defensoría porteña tiene 1 trabajador cada 3333 habitantes, cuatro veces más que nuestro organismo. El mismo análisis podría realizarse respecto de otros organismos públicos locales, aún atendiendo los deberes ejecutivos y, sin temor a equivocarme, la diferencia sería igual de relevante. He manifestado en el informe anterior la sistemática disminución del presupuesto municipal destinado al funcionamiento de esta Defensoría y la cada vez más marcada brecha de relación presupuestaria respecto del Ejecutivo municipal. Retomo entonces las palabras de la arquitecta respecto a *"la necesidad de revisar el estado de las cosas en el universo de las Defensoría del Pueblo y las prioridades de la política gubernamental y legislativa que sostienen condiciones desiguales, inequitativas e impropias en la gestión pública"*.

Dicho esto, quiero resaltar el compromiso y el esfuerzo cotidiano de cada persona que integra el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo, que comparte la cultura institucional de ubicar al vecino y vecina en el centro de nuestra tarea. Del mismo modo, quiero agradecer a los vecinos que depositan su confianza en nosotros y que nos permiten esta dialéctica de reclamar juntos ante el avasallamiento de sus derechos.

Estoy convencido de que la cultura de la construcción participativa debe promoverse todos los días y, en el mismo renglón, subrayo que es una obligación de los estados escuchar las voces de las personas que habitan la ciudad con el compromiso de garantizar una digna calidad vida con justicia social y ambiental. Es imperante que comprendamos la relevancia del consenso social para garantizar el ejercicio y goce del derecho a la ciudad, el que orienta al buen vivir y a la fórmula de justicia urbana. Para ello, es fundamental el acceso pleno a la información y a espacios de participación ciudadana.

En nuestro andar, y como les sucede muchas veces a las personas que acuden a esta Defensoría, hemos sido ignorados ante pedidos de información pública al Órgano Ejecutivo

Municipal. De acuerdo a la norma, estábamos habilitados para pedir sanciones al órgano legislativo ante el incumplimiento de los deberes de los funcionarios. Sin embargo, lejos de un paradigma acusatorio y sancionatorio, apelamos a la búsqueda de alternativas tendientes a revisar y modificar conductas. En diversas oportunidades, el incumplimiento sistemático de los deberes de los funcionarios devino en la presentación de acciones judiciales junto a quienes sufren la falta de acceso a los derechos humanos, pretendiendo por esa vía lograr el restablecimiento de los derechos conculcados.

Con una mirada retrospectiva sobre las intervenciones de la Institución, podemos asegurar que muchas de las obras públicas realizadas en el último tiempo son resultado de sentencias judiciales a amparos interpuestos por este organismo. En cada uno de ellos, bregamos por una mirada integral del asunto. Cuando se tratan de cuestiones ambientales, insistimos en las garantías del funcionamiento de los ecosistemas, la calidad del agua y del aire; siempre acreditando que la lesión deviene de normativa vigente incumplida.

Quiero agradecer particularmente al Instituto Pruequer que, como cada año, está a disposición de la Defensoría del Pueblo para sumar sus aportes a la búsqueda de solución a los problemas de nuestros vecinos; a la Optic, que nos acompaña en el mantenimiento de las herramientas informáticas para hacer más eficiente la tarea cotidiana; a las Comisiones Vecinales, que ponen a nuestra disposición sus espacios para reunirnos con los vecinos o realizar atención; a las comunidades educativas, que se acercan día a día para coordinar acciones para que niños/as y jóvenes participen en promover una mejor convivencia; y a quienes confían en nuestro trabajo.

Agradezco también vuestra disposición a escuchar estas palabras y aprovecho la oportunidad para reiterar mi compromiso de trabajar mancomunadamente por una ciudad más justa e inclusiva.



Ricardo Riva
Defensor del Pueblo
de la Ciudad de Neuquén



02

INFORME
ANUAL

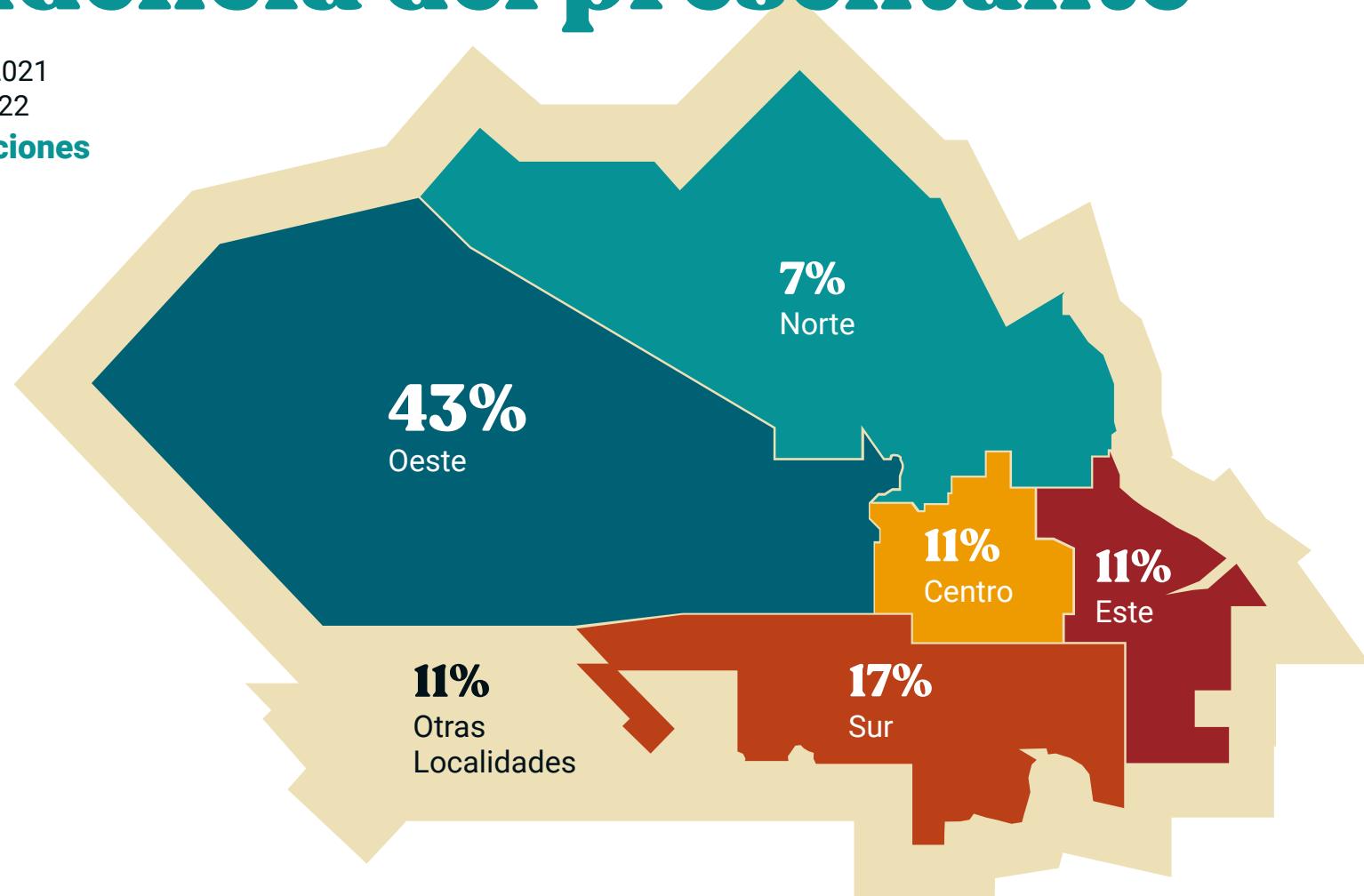
**20
21
/
20
22**

**INFORMACIÓN
ESTADÍSTICA
GENERAL**

Actuaciones según zona de residencia del presentante

→ 1º de septiembre de 2021
al 31 de agosto de 2022

Total: 5883 Actuaciones

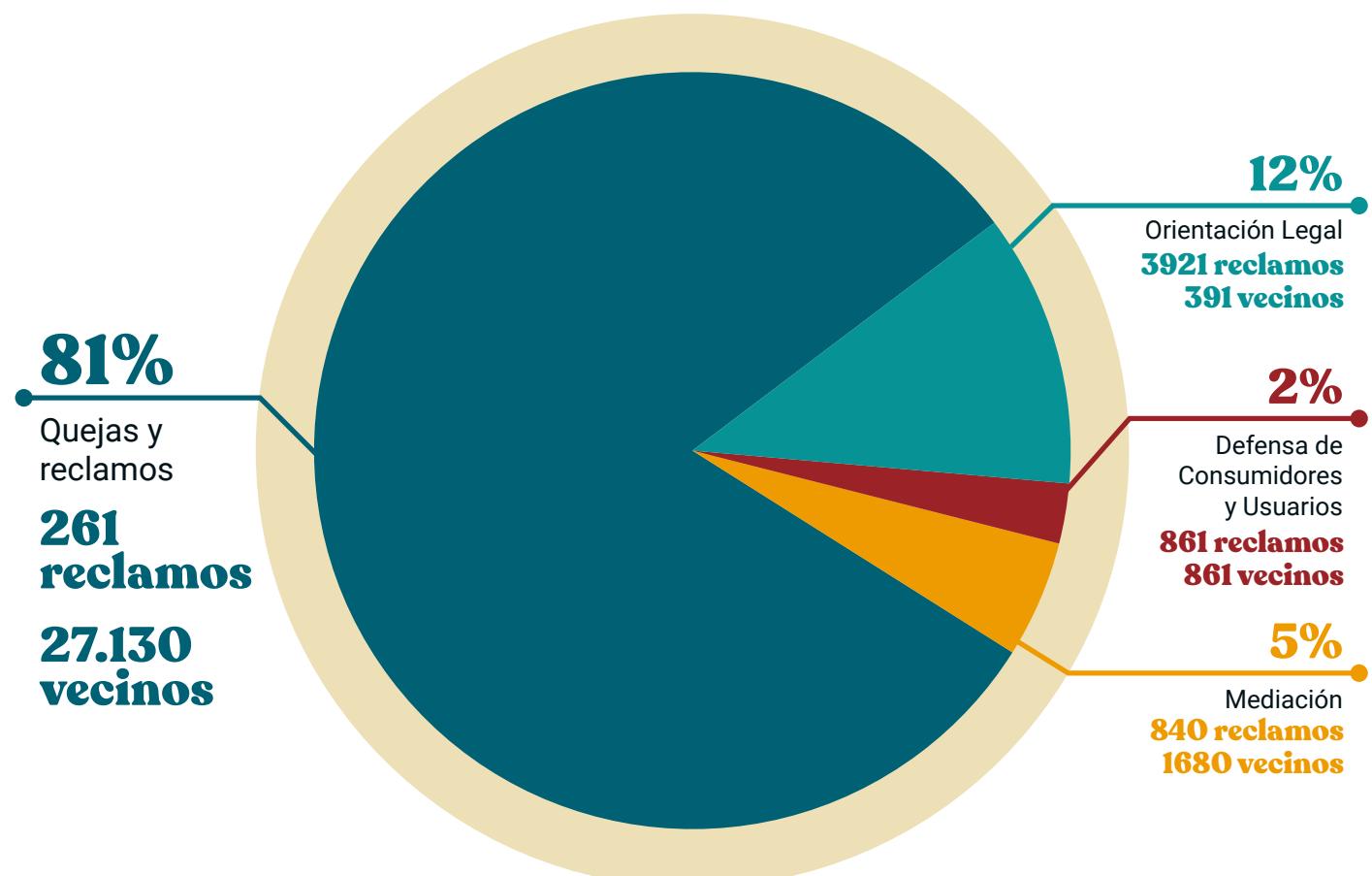


Vecinos comprendidos por servicio

→ 1º de septiembre de 2021
al 31 de agosto de 2022

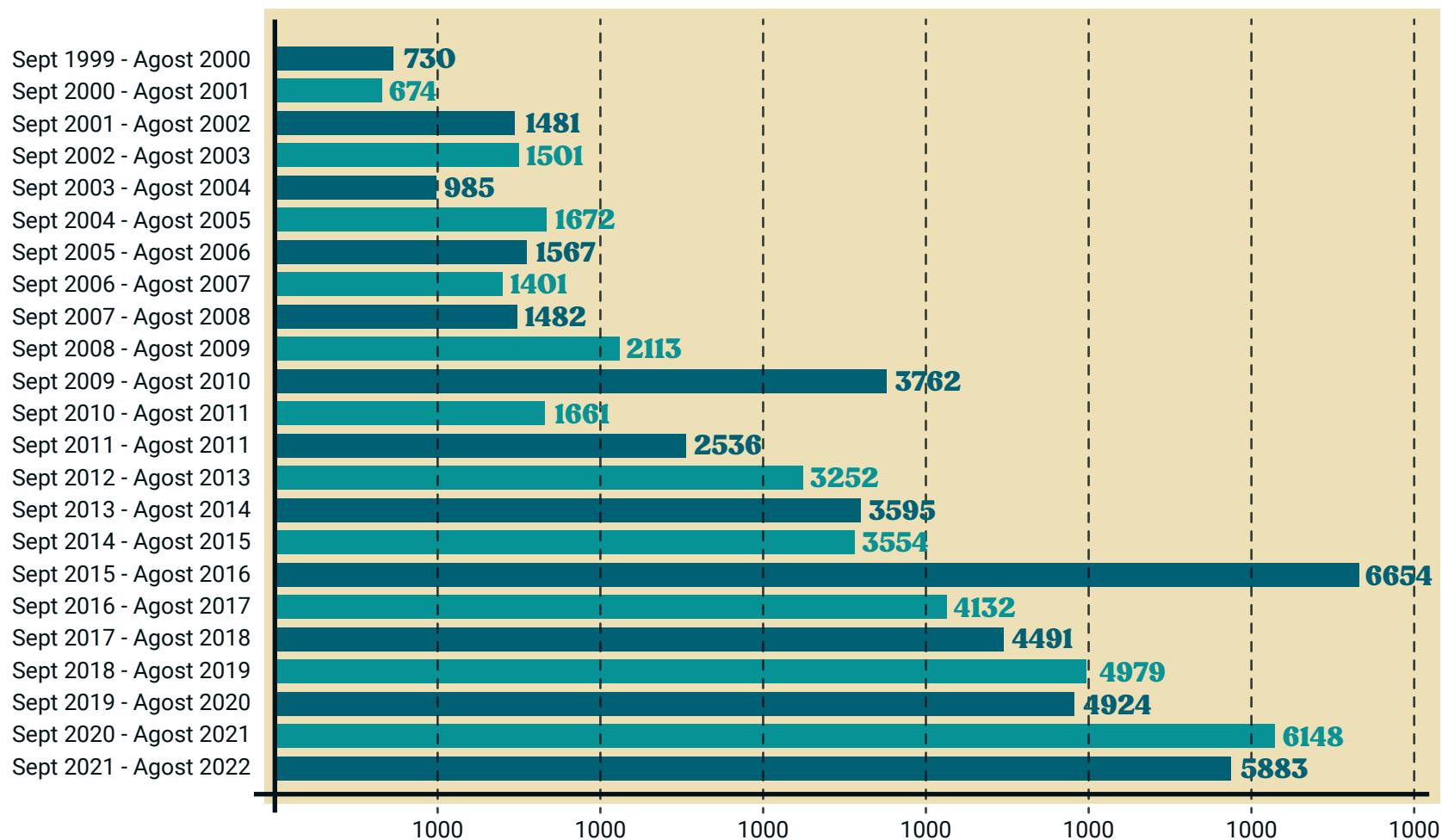
Total: 33.592 Vecinos

→ **Total: 5883 Actuaciones**



Comparativa de Actuaciones

→ Período 1999-2022





03

INFORME
ANUAL

**20
21
/
20
22**

ACTIVIDADES
INSTITUCIONALES

Convenios y Actividades Interinstitucionales

Actos por el 116° Aniversario de la Ciudad de Neuquén (12/09/2020)

El defensor del pueblo participó de los actos por un nuevo aniversario de la ciudad. Lo hizo a través de la plataforma Zoom, junto a vecinos, dirigentes sindicales, concejales y legisladores nacionales y provinciales, funcionarios del Poder Ejecutivo municipal y provincial e integrantes del Tribunal Superior de Justicia.



Convenio de cooperación institucional con el Colegio de Martilleros (16/09/2021)

El defensor del pueblo firmó un convenio de colaboración y cooperación institucional con el Colegio de Martilleros y Corredores Públicos de la Provincia de Neuquén, representado por su presidente, Nicolás Fundaró, y su vicepresidente, Alicia del Carmen Correa.



Bandera de la Paz para Junín de los Andes (20/09/2021)

El defensor Ricardo Riva fue invitado por las autoridades de Junín de los Andes a participar del acto en conmemoración del Día de la Paz. En su carácter de Embajador de la Paz, el defensor Riva entregó banderas de la Paz al director del Hospital de la ciudad de Junín de los Andes, Agustín Fages; y al director de la clínica Chapelco de la ciudad de San Martín de los Andes. La actividad contó con la presencia del Intendente de Junín, Carlos Corazini.



Convenio con la Escuela N° 207 (12/10/2021)

El defensor del pueblo firmó un convenio de colaboración y cooperación con la directora de la Escuela Primaria N° 207, Leticia Fabiana Roger, con el fin de coordinar actividades de capacitación a la comunidad educativa sobre métodos de resolución alternativa de conflictos.



Charla sobre Derechos Humanos (15/11/2021)

El defensor del pueblo participó de un encuentro organizado por el Centro Cultural Jaime de Nevares de Plottier, oportunidad en la que Noemí Labrune, referente del APDH, ofreció una charla sobre Derechos Humanos.



Referentes de Senillosa visitaron la Defensoría del Pueblo (15/02/22)

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, se reunió ayer con la intendente de Senillosa, Patricia Fernández, quien asistió acompañada de concejales y referentes de comisiones vecinales de la vecina localidad. En la oportunidad, conversaron sobre la posibilidad de firmar un convenio de colaboración para generar un nexo de trabajo y promover la formación de mediadores comunitarios en la ciudad.



Convenio con la Escuela N° 92

(24/02/2022)

El defensor del pueblo firmó un convenio con la directora de la Escuela N° 92 de la Ciudad de Plottier, Elda Elvira Gutiérrez, para realizar talleres de mediación destinados a la comunidad educativa. La intención es brindar a docentes, no docentes y alumnos herramientas propicias para mejorar la calidad de convivencia. En el primer encuentro estuvo presente la supervisora del establecimiento, Sandra Navarrete.



Acto aniversario de la Casa Integral de las Mujeres

(03/03/2022)

El defensor del pueblo asistió al acto por el segundo aniversario de la Casa Integral de las Mujeres “Aliwenko”, un espacio para las mujeres víctimas de violencia de género. 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 a las mujeres talleres de formación laboral como huerta orgánica y cooperativismo. Paralelamente, coordina espacios de capacitación para erradicar la violencia de género a equipos de trabajo de organismos públicos, empresas privadas, establecimientos educativos e interesados en general.



Convenio con la sociedad vecinal de Villa Ceferino

(05/04/2022)

El defensor del pueblo Ricardo Riva suscribió un convenio de cooperación interinstitucional con la presidenta de la comisión vecinal María Beatriz Gómez con el objeto de trabajar en forma mancomunada en la promoción de herramientas pacíficas de resolución de conflictos. Para ello, las instituciones intervenientes se comprometieron a propiciar espacios de encuentro para desarrollar actividades que promuevan el mejoramiento de la calidad de convivencia en el ámbito que los ocupa.



Participación en la Mesa de Derecho Animal 2022 (11/04/2022)

Riva participó de la mesa interinstitucional de derecho animal 2022, organizada para trabajar de manera coordinada en acciones integrales tendientes a fortalecer las políticas públicas vinculadas al derecho de los animales. La actividad, que se desarrolló en el auditorio de la ex U9, fue coordinada por la subsecretaría de Acceso a la Justicia. En la oportunidad, Riva hizo referencia al trabajo que se realiza en el organismo junto al Instituto de derecho animal del Colegio de Abogados de Neuquén para llevar adelante mediaciones en las que el conflicto entre vecinos se origina o incluye animales, de modo de comprender los derechos de los animales en el proceso de resolución de conflictos. En ese sentido, el defensor resaltó que “el ambiente nos involucra a todos” y valoró el encuentro como un espacio para aunar esfuerzos y trabajar de manera integral en las distintas aristas vinculadas con el derecho animal.



Convenio con la Defensoría del Pueblo de Zapala (11/04/22)

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, firmó un convenio con el defensor del pueblo de Zapala, Oscar Vázquez, para coordinar encuentros de capacitación en mediación para el equipo de trabajo de la institución. Acompañó la firma del documento el defensor del pueblo adjunto de Zapala, Manuel Gastaminza. En la oportunidad, Riva brindó una charla introductoria a la mediación a los integrantes de la Defensoría del Pueblo de Zapala y a personal del Juzgado de paz de la localidad. Lo hizo acompañado del director de mediación Miguel Núñez.



Reunión con candidatos a convencionales constituyentes de Senillosa (20/04/22)

El defensor del pueblo recibió a candidatos a convencionales constituyentes de Senillosoa, quienes expresaron su interés en incorporar la figura del defensor en la Carta Orgánica de la localidad. Participaron del encuentro Martina Albarracín, Martín Vallejos y Sofía Fatsia Vallejos. Riva compartió con los presentes las principales funciones del organismo y explicó que el objetivo central es proteger los derechos, garantías e interés de los vecinos frente a actos u omisiones de la Administración Pública Municipal.



Convenio con autoridades del CPEM N° 23 (28/04/22)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, firmó un convenio de cooperación institucional con Beatriz Melo, directora del CPEM N° 23 con el objeto de propiciar un espacio de intercambio y reflexión en derechos humanos y capacitar a la comunidad educativa en métodos alternos de resolución de conflictos.



Encuentro sobre Trata de personas en Viedma (03/05/2022)

El defensor participó del “1er Encuentro sobre Trata de Personas. Violencias. Violencias que se entrecruzan. Derechos Humanos Vulnerados” organizado por la Defensoría del Pueblo de Viedma. La actividad se llevó a cabo en el Centro Municipal de Cultura.



Encuentro con Bienestar Policial

(04/05/22)

Integrantes del equipo de Bienestar Policial se reunieron con el defensor del pueblo con el objeto de formalizar una mesa de trabajo para promover los derechos humanos dentro de la fuerza. Participaron del primer encuentro en la Defensoría Alejandra Ortiz y Liliana Tecker, mientras que Natalia Merino lo hizo de manera virtual. El objetivo es coordinar actividades tendientes a humanizar y prevenir prácticas abusivas dentro de la entidad.

Un mes más tarde se formalizó un encuentro con el equipo interdisciplinario de Bienestar Policial. Participaron del encuentro integrantes de Pensamiento penal; Fundación Austral de Salud Mental; Equipo de Profesionales de Bienestar Policial y Red de mujeres que trabajan en policía.



Escuela N° 201

(10/05/22)

El defensor del pueblo firmó un convenio de cooperación con el equipo directivo de la Escuela N° 201 para propiciar un espacio de encuentro y reflexión sobre las problemáticas sociales que se dan hacia el interior de los ámbitos de convivencia y brindar herramientas alternativas para la resolución de conflictos. Firmaron el convenio por la Escuela Patricia Jorgelina Panelli, Jaquelina Fradez y Marcelo Oviedo, integrantes del equipo directivo del establecimiento escolar.



CPEM N° 44
(10/05/22)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el equipo directivo de la escuela, integrado por Claudio Rivadero y Dina Angélica Milla firmaron un convenio para promover un espacio de capacitación en herramientas alternativas de resolución de conflictos destinado a la comunidad educativa.



Integrantes del Club de Planeadores pidieron acompañamiento de la Defensoría del Pueblo
(12/05/2022)

El defensor Ricardo Riva recibió a integrantes del Club de Planeadores Neuquén quienes se acercaron a pedir asesoramiento tras la negativa del gobierno provincial de prorrogar la permanencia de la asociación en el área del aeropuerto local. Se trata de una asociación sin fines de lucro que hace 40 años realiza actividades deportivas y educativas en el predio y cuenta con un hangar propio. Riva propuso convocar a un espacio de diálogo entre el Club y las autoridades provinciales para que cada uno exponga sus argumentos y llegar a acuerdos superadores. A través de gestiones telefónicas fue posible encauzar el diálogo entre las partes.



Colegio Ecen
(16/05/2022)

El defensor del pueblo y los directivos de la Escuela ECEN firmaron un convenio de cooperación y se comprometieron a trabajar mancomunadamente en emprender acciones conjuntas y sistemáticas que contribuyan a instalar una convivencia armónica en el ámbito educativo.



Supervisores del Distrito VIII solicitaron capacitaciones en mediación (30/05/22)

El equipo de supervisión escolar del Distrito VIII se reunió con el defensor del pueblo para pedir capacitaciones en herramientas de resolución de conflictos, de modo de contar en cada establecimiento con estudiantes mediadores que puedan contribuir a mejorar la convivencia. Los docentes se mostraron preocupados por las manifestaciones de violencia hacia el interior de las comunidades educativas de nivel medio de la ciudad. Participaron del encuentro con el defensor del pueblo Ricardo Riva y el director de mediación, Miguel Núñez, los supervisores Néstor Molina, Juan Marcos Cavallotto, Darío Montesino, María Fabiana Cañas, Daniela Lezcano, y Javier Díaz Quintana; junto a directivos de las escuelas medias Nuestra Señora de la Guardia y los Cphem N° 40, 47, 53, 29, 26, 77, 54, 72, 48, 49 y 69.



Visita del fiscal federal Roberto Gómez (09/06/2022)

El fiscal federal especializado en delitos ambientales, Roberto Gómez, se reunió con el defensor del pueblo, Ricardo Riva. Participaron también del encuentro Sara Mansilla, por el APDH Neuquén, e integrantes de las áreas legales y de ambiente de la Defensoría. En su visita, Gómez resaltó las tareas llevadas a cabo por esta defensoría en defensa del ambiente.



Visita de la Defensora del Pueblo electa de Villa La Angostura (23/06/2022)

El defensor del pueblo recibió a la primera defensora del pueblo de Villa La Angostura, Sara Caputo. Estuvo presente también Emilio Casares, integrante del equipo de mediadores de la localidad cordillerana. Durante el encuentro, la flamante defensora conoció el equipo de trabajo local, con quienes conversó sobre las formas de llevar adelante la tarea.



Asunción de la Defensora de Villa La Angostura (01/08/22)

El defensor del pueblo acompañó a Sara Caputo en su asunción como primera defensora del pueblo de Villa La Angostura. Tras el acto, Riva participó de un espacio de conversación entre los vecinos de la localidad cordillerana y los defensores del pueblo de distintas ciudades de la Provincia del Neuquén.



Reunión con Vialidad Nacional por el estado de las rutas (24/08/2022)

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva gestionó una reunión con el director de Vialidad Nacional Distrito XII Neuquén, Alberto Ciampini, tras la preocupación conjunta de los defensores del pueblo respecto del estado de las rutas nacionales que atraviesan las localidades de la provincia, y conocer el estado de las obras en ejecución y pendientes de realización. El director de Vialidad, Alberto Ciampini, y el jefe de conservación del organismo, Emiliano González Blanch, escucharon los requerimientos de los defensores e informaron las obras que se están llevando a cabo. Estuvieron presentes en la reunión el defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, y la defensora del vecino de Centenario, Olga Alfonso; mientras que el defensor del vecino y del ambiente de San Martín de los Andes, Fernando Bravo; el defensor del pueblo adjunto de Villa La Angostura, Emilio Casares; y el defensor del pueblo de Zapala, Oscar Vázquez, lo hicieron por videoconferencia. El defensor del pueblo de Posadas, Alberto Penayo, acompañó el encuentro en el marco de su visita a la ciudad de Neuquén.



LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECIBIÓ LA DONACIÓN DEL CENTRO DE ALMACENEROS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SU PROPIA SEDE

(14/10/2021)

Se formalizó la donación de la asociación "Centro de Almaceneros y afines" a la Defensoría del Pueblo de un inmueble de su propiedad para que el organismo que dirige Ricardo Riva construya sus oficinas. Participaron del acto los socios Marisa Baggio, Jorge Cuttini, Antonio Baggio, Norberto Venditti, Edelmiro Hernández, Sonia Segat y Ricardo Venditti, junto al Defensor del Pueblo Ricardo Riva e integrantes del equipo de trabajo. Los almaceneros explicaron que entre los fundamentos que redactaron cuando fundaron la asociación, acordaron realizar acciones sin fines de lucro. En ese contexto, y dadas las dificultades económicas para construir y sostener ese espacio, resolvieron ceder este lote, fruto de su trabajo y sacrificio durante años. En ese sentido, encontraron en la Defensoría del Pueblo una institución que presta un servicio notable a los vecinos, por lo que coincidieron que es una forma de contribuir así a toda la comunidad. Riva, por su parte, se mostró emocionado y agradecido por la actitud de este grupo de personas que trabajaron durante años en la actividad privada y hoy resolvieron contribuir a un organismo público. Además, destacó la relevancia de agruparse y trabajar colectivamente para el bien común. En el acta de la Asamblea extraordinaria de la organización, llevada a cabo el diciembre de 2020, se establecen las condiciones de donación, entre las que se indica



que se destinará una oficina para la organización. Asimismo, en el acta se determinó que el proceso se realizaría según lo disponga la Escribanía que formalice el acto, a la vez que aclara que el único destino es para oficinas de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, sin que el Órgano Ejecutivo Municipal y el Concejo Deliberante puedan cambiar su destino, titularidad ni destinarlo a otra entidad pública o privada. La donación fue puesta en conocimiento de la Inspección Provincial de Personas Jurídicas, de modo de formalizar las acciones en los marcos legales correspondientes.

Jornadas, Charlas, Exposiciones en Mediación

Los derechos humanos en la mediación ¿son posibles? (09/09/2021)

El defensor del pueblo disertó en el programa del Colegio de Mediadores de Chile. La actividad, que se realizó online y abierta a todo público, contó también con la participación de Carmen Gloria Brevis, asistente social de Chile y experta en prácticas restaurativas.

Capacitación en Mediación en el Chañar (13/09/2021)

El defensor del pueblo Ricardo Riva y el director de mediación Miguel Núñez brindaron una capacitación en sensibilización en métodos de intervención frente a los conflictos para un grupo de promotoras sociales de San Patricio del Chañar. Las asistentes recibieron sus certificados en un acto presidido por el intendente de la localidad, Leandro Bertoya y la vice intendente, Silvana Cerdá.

Seminario Internacional Seguridad Ciudadana y Abordajes Comunitarios (23/10/2021)

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén participó del Seminario Internacional Seguridad Ciudadana y Abordajes Comunitarios junto a un grupo de expositores de talla internacional.

Ricardo Riva
Carmen Gloria Brevis



Asistente Social, Magíster en gestión colaborativa de Abogado, mediador, Defensor del Pueblo de la

Lunes 13
19:00 hrs
Vía Zoom
Sin Costo



Capacitación en mediación a adultos mayores de San Patricio del Chañar (29/10/2021)

El defensor del pueblo Ricardo Riva y el director de mediación, Miguel Núñez, brindaron una charla sobre métodos alternos de resolución de conflictos a adultos mayores de la localidad vecina. La actividad fue organizada por el Observatorio de violencia machista y contra las mujeres de San Patricio del Chañar, en conjunto con la Municipalidad local.



Curso de Mediación Comunitaria con el ISEI (noviembre 2021)

Entre noviembre y diciembre se llevó adelante un curso de mediación gratuito y abierto a la comunidad. La actividad fue organizada por el ISEI -Instituto Superior de Formación Integral y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. Contó con el auspicio de la UNCo y fue declarada de interés educativo por el Consejo Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia (COPRONAF). La capacitación, a cargo del defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, brindó a los asistentes herramientas en mediación y prácticas restaurativas para la gestión de conflictos en los ámbitos públicos y privados. La actividad, que fue gratuita y tuvo una duración de 24 horas cátedra, comenzó el 4 de noviembre y se extendió hasta el 2 de diciembre.



Primer encuentro latinoamericano de Mediación y Conciliación

(28/11/2021)

El defensor del pueblo participó del Primer encuentro latinoamericano en el que se compartieron fortalezas, debilidades y propuesta en la implementación de la Mediación y la Conciliación. El encuentro, que se realizó de manera virtual, contó con disertantes de distintos países de América de habla hispana quienes relataron sus experiencias de mediación desde la realidad del país que representaron. La actividad fue organizada por la asociación argentina Redes Alternativas y la Fundación UNIR, de Bolivia, y buscaba entre sus objetivos seguir descubriendo y fortaleciendo los lazos de la cultura de paz y la resolución adecuada de conflictos en Latinoamérica y el mundo.



Mediadores comunitarios en Plottier

(10/02/2022)

En diciembre de 2021 se inicio la formación de mediadores en la vecina localidad. La capacitación estuvo destinada a integrantes de ONGs, Comisiones Vecinales, integrantes de entidades deportivas y referentes de merenderos y comedores de la Ciudad de Plottier. La actividad, organizada por la Municipalidad de la localidad y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, estuvo a cargo del defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de Mediación, Miguel Núñez.

Un tiempo más tarde. Riva se reunió con el grupo de mediadores comunitarios en el Centro Cultural Jaime de Nevares de Plottier. En la oportunidad, conversaron sobre el proyecto de Ordenanza que el grupo elevará ante el Concejo Deliberante de la localidad para la conformación del Centro Municipal de Mediadores Comunitarios de la Ciudad de Plottier. El objetivo es poner a disposición de la comunidad un espacio para resolver desacuerdos a través de la mediación, de modo de promover una mejor convivencia.



Empleados de Juzgados de Paz (07/04/2022)

El defensor del pueblo Ricardo Riva brindó una capacitación en mediación a jueces de Paz y al personal administrativo de los juzgados que integran la V Circunscripción. La actividad, que se desarrolló de manera virtual, responde al interés de estos organismos judiciales en promover distintos paradigmas de intervención frente a los conflictos, en miras de promover nuevas maneras de convivencia social. Participaron referentes de Juzgados de Paz de Las Ovejas, Andacollo, El Cholar, Chos Malal, Barrancas, Buta Ranquil, Tricão Malal, El Huecú y Taquimilán; con el acompañamiento de Director Provincial de Justicia de Paz, Manuel Fuertes.



Mediadores comunitarios en Senillosa (23/04/2022)

Durante el mes de abril se desarrolló la capacitación en métodos alternos de resolución de conflictos a vecinos de la localidad de Senillosa interesados en desempeñarse como mediadores comunitarios. Tras la finalización, se realizó un acto de entrega de certificados con la presencia de la intendenta de la localidad, Patricia Fernández, el defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez. La capacitación se enmarcó en el convenio firmado oportunamente entre las instituciones en el que acordaron trabajar conjuntamente para mejorar la convivencia social.



Asociación Neuquina de Empleados Legislativos –ANEL (mayo 2022)

En el marco del convenio de cooperación mutua firmado oportunamente con la Asociación Neuquina de Empleados Legislativos –ANEL-, se llevó a cabo el primer módulo del taller de formación de mediadores organizado por la Sindicato de legislativos neuquinos. La actividad fue coordinada por el defensor Ricardo Riva, y el director de Mediación, Miguel Núñez.



Capacitación en mediación en Centenario

El 2 de junio, el defensor del pueblo participó del acto de apertura de la capacitación para mediadoras y mediadores comunitarios de la ciudad de Centenario. El acto fue presidido por la Defensora del Vecino de Centenario, Olga Alfonso. La capacitación, que se extendió durante todo el mes, fue coordinada por el defensor del pueblo Ricardo Riva y el director de mediación del organismo, Miguel Núñez. Participaron de la actividad empleados municipales, referentes de comisiones vecinales, integrantes del equipo de trabajo de la defensoría del vecino y vecinos interesados en mejorar la convivencia social. El 30 de junio el equipo de mediadores, conformado por 100 vecinos, recibió sus certificados.



Podcast sobre mediación escolar (11/08/2022)

El defensor del pueblo participó de un podcast sobre mediación escolar, invitado por la mediadora brasileña Elanne Canuto. El objetivo era reflexionar sobre las herramientas que contribuyen a un modelo pacificador en el proceso de enseñanza y promover la mediación escolar como un camino para alentar a las futuras generaciones hacia un mundo mejor y más pacífico, en el que el respeto al otro sea la base de la convivencia.



CAPACITACIONES EN ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS

Escuela N° 207

El jueves 11 de noviembre de 2021 se realizó en la Escuela N° 207 el acto de finalización de la capacitación en mediación escolar destinada a estudiantes del establecimiento educativo. El defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, hicieron entrega de los certificados a 30 alumnos que se formaron en metodologías de resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. La comunidad educativa agradeció la iniciativa que se enmarca en el convenio firmado oportunamente por las instituciones. Al recibir su certificado, una alumna expresó “gracias por darme este premio de ser mediadora.”



Colegio Ecen

En agosto de 2022, y en el marco del Convenio firmado entre las instituciones, comenzó la capacitación en mediación de la que participaron 54 estudiantes de nivel medio comprometidos con la pacificación en los espacios de convivencia. Al cierre de este informe, los estudiantes recibieron sus certificados. Además, se dio inicio también a la formación de alumnos de nivel primario.



Escuela 201

En junio de 2022 se dio inicio al taller de formación de mediadores escolares en la Escuela N° 201. Participaron alumnos de 1° a 7° grado del turno mañana. La actividad, que estaba prevista hasta el mes de noviembre, fue coordinada por el director de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Miguel Núñez.



Escuela Nuestra Señora de la Guardia

El 26 de mayo de 2022 comenzó la capacitación en mediación destinada a la comunidad educativa de la Escuela Nuestra Señora de la Guardia. La actividad, que fue coordinada por el equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo, se enmarcó en el convenio firmado oportunamente entre la Defensoría del Pueblo y el establecimiento educativo. El 29 de agosto el defensor del pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, participaron del acto por los 17 años de la escuela. En ese marco, se realizó la entrega de certificados a los estudiantes que participaron de la capacitación en mediación. Los nuevos mediadores escolares recibieron sus certificados y agradecieron la experiencia de aprender a mediar, resaltando el papel del mediador como una parte importante en la solución de los conflictos entre pares. La escuela está ubicada en el barrio Valentina Norte de la ciudad y cuenta con una matrícula de 230 alumnos de nivel secundario.



ISI College (19/08/22)

Alumnos de nivel primario del Colegio ISI College se capacitaron para desempeñarse como mediadores escolares en el ámbito educativo. El defensor Ricardo Riva y el director de mediación, Miguel Núñez, coordinaron las instancias de formación que se enmarcaron en el convenio firmado oportunamente con las autoridades del establecimiento educativo. Riva y Núñez participaron del acto de entrega de certificados en el que los estudiantes asumieron el compromiso de sumarse a trabajar por una mejor convivencia.



CPEM N° 47 (19/08/2022)

Estudiantes del CPEM N° 47 recibieron sus certificados como mediadores escolares tras finalizar la capacitación dictada por la Defensoría del Pueblo. El equipo directivo manifestó su interés en promover nuevas formas de resolver conflictos en el ámbito escolar y solicitó las instancias de formación. Las capacitaciones se extendieron durante cinco encuentros y estuvieron a cargo del defensor Riva y el director de mediación, Miguel Núñez.



Colegio Brentana (24/08/2022)

Alumnos del colegio salesiano de Cipolletti realizaron la capacitación en mediación escolar, en el marco del convenio firmado oportunamente con la dirección del establecimiento.



Reuniones de Defensores del Pueblo

Cuerpo directivo de ADPRA (25/10/2021)

El defensor del pueblo Ricardo Riva fue elegido vicepresidente tercero de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. Los integrantes de Adpra se reunieron en la Defensoría del Pueblo de Ciudad de Buenos Aires para renovar las autoridades de la asociación. Participaron del plenario más de treinta de Defensorías del Pueblo municipales y provinciales de Argentina. En la oportunidad, se designó como presidente de ADPRA, por unanimidad, al Defensor del Pueblo de Santiago del Estero, Lionel Suárez.



Congreso Internacional “Prácticas sostenibles: de lo local a lo global” (19/05/2022)

El defensor del pueblo participó del V Congreso Internacional de Pradpi y I Congreso AGOL que reúne referentes de Defensorías del Pueblo de Iberoamérica. El objetivo del encuentro fue conocer, compartir y debatir sobre prácticas de las Defensorías Iberoamericanas sostenibles y replicables, a fin de mejorar el trabajo de protección de los derechos humanos. Además, se previó el trabajo conjunto y coordinado para el cumplimiento de la Agenda 2030 y de los objetivos de desarrollo sostenible. La actividad, que se realizó en Madrid, fue organizada por el Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI) y la Alianza Global del Ombudsperson Local.

El congreso se organizó en paneles temáticos en los que referentes de distintas Defensorías del Pueblo expusieron su metodología de trabajo para garantizar la protección de un derecho vulnerado. El programa incluyó los siguientes paneles: “Derecho a la ciudad y vivienda”; “Educación y promoción de derechos”; “Género y diversidad”; “Salud, ambiente y agua”; “Transparencia y participación”; “Personas en situación de vulnerabilidad”; “Institucionalidad de las defensorías locales”. Riva, por su parte, abordó las experiencias en métodos alternos y pacíficos de resolución de conflictos ante el fracaso de otros espacios formales de negociación ante la toma de terrenos para vivir, bajo el título “Transformar una relación de fuerzas en una relación de derechos”. Paralelamente, Riva, junto a un grupo de representantes de Defensorías del Pueblo de Argentina, se reunió con Andrés Delich, secretario general adjunto de la Organización de Estados Iberoamericanos OEI para la educación y la cultura. También participó de una reunión entre miembros de la Alianza Global del Ombudsperson local y el Embajador de México en España.



Otras Actividades

Colaboración en el 2° Festival del Cine Independiente

(15/10/2021)

El defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén recibió un reconocimiento especial por parte de los organizadores del 2º Festival de Cine Independiente Lorenzo Kelly por su contribución a la organización del evento. La directora artística del evento Aymará Rovera destacó el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo a los artistas locales y su compromiso con la promoción de la cultura.



Capacitación contra las violencias de género

(nov-dic. 2021)

El equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo realizó la capacitación obligatoria en género y violencia de género. El taller, que se enmarca en lo normado en la Ley Micaela N° 27499, fue coordinado por la subsecretaría de la Mujer de la Municipalidad de Neuquén. El municipio adhirió a la legislación nacional a través de la Ordenanza N° 13935, mediante la que creó el “Programa de capacitación permanente de género y violencia contra las mujeres en todo el ámbito de la Municipalidad de Neuquén.” En ese marco, se busca generar acciones permanentes de capacitación y sensibilización a toda la comunidad e integrar la perspectiva de género en todas las dependencias municipales, de modo de promover la equidad y prevenir situaciones de discriminación y violencia.



Día Internacional de las Mujeres

(08/03/22)

Trabajadoras de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén conmemoraron su día con una jornada de reflexión e intercambio. Lo hicieron en el ingreso de la sede central del organismo. En tanto, el resto de los trabajadores acompañaron la medida con un gesto solidario de continuar con la atención al público.





04

INFORME
ANUAL

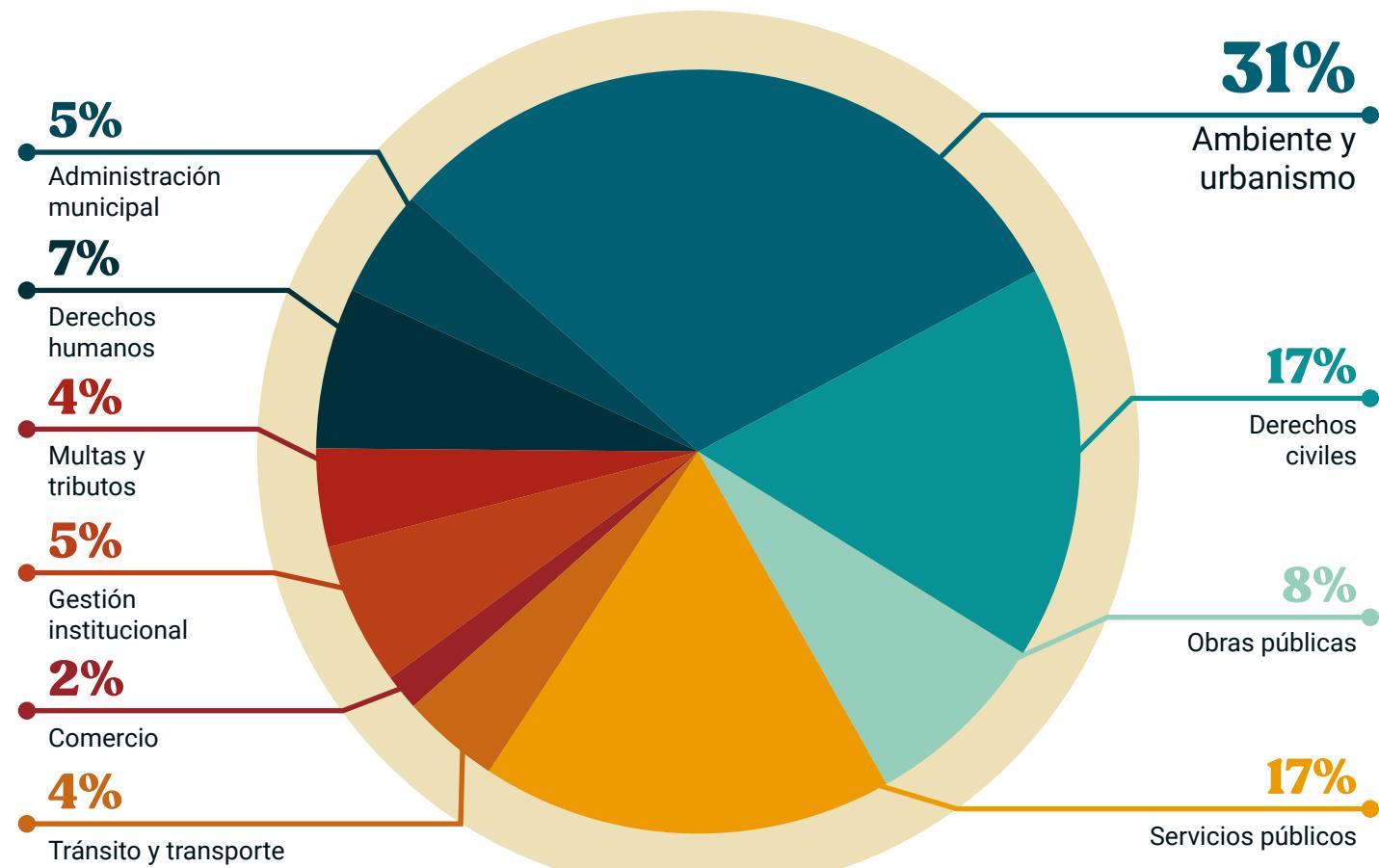
**20
21
/
20
22**

**QUEJAS Y
RECLAMOS**

Clasificación temática de los reclamos

→ 1º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022

Total:
261 Actuaciones



Trabajar junto a los vecinos por el derecho a la ciudad

Este apartado concentra los reclamos que, por su naturaleza, se refieren a la vulneración de derechos individuales o colectivos por actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal. Son los vecinos que en primera persona o en representación de grupos se acercan al organismo para solicitar intervención por la vulneración de sus derechos de acceso a la vivienda, a los servicios públicos, a vivir en un ambiente sano, al transporte público eficiente, entre otros.

Como se mencionó en el apartado ***Editorial***, se trata del área de trabajo que tiene mayor impacto en la ciudadanía, no sólo porque muchos de los casos se vinculan con derechos de la totalidad de la población, sino porque además implican un trabajo sostenido en miras a garantizar la reparación del derecho vulnerado.

Años atrás, el trabajo se enfocaba en dar cuenta de la omisión deliberada en el cumplimiento de derechos humanos básicos, como el acceso al agua o el acceso a la vivienda. Hoy la tarea está frente a una narrativa diferente que refleja una posición compleja para la gestión de los conflictos puesto que se debe atender también la lejanía de la administración del estado municipal respecto de la realidad y las necesidades del pueblo.

A pesar de la búsqueda de alternativas para lograr la resolución por vías administrativas o a través del diálogo, cada vez con más frecuencia se debe acudir a acciones judiciales para garantizar el cumplimiento de los derechos de los vecinos.

En el último año se realizaron 261 actuaciones que corresponden a “Quejas y reclamos”, cifra que representa el 4% del total de los expedientes iniciados en el período. Sin embargo, ese dato que cuantitativamente es menor respecto del de otros servicios, representa reclamos de más de 28.000 vecinos y, en numerosas oportunidades, su resolución impacta en la totalidad de los vecinos de la Ciudad de Neuquén.

Como cada año, encabezan los reclamos las actuaciones vinculadas a ***ambiente y urbanismo*** (31%) que agrupa reclamos por planificación urbana, saneamiento, antenas, agua, arbolado urbano, espacios públicos, limpieza urbana, protección de animales, residuos y ruidos molestos. Le siguen con el 17% de los reclamos las actuaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos que aumentó 5 puntos respecto al período anterior. Los reclamos

pueden ser por la calidad, deficiencias o falta de prestación los mismos. Cabe resaltar que podría incluirse también en este apartado el 4% de las actuaciones agrupadas en transporte, por tratarse también de un servicio público, mas la relevancia del asunto amerita un registro independiente.

El apartado de **derechos civiles** también agrupa el 17% de los pedidos de intervención para la gestión de trámites vinculados a documentación personal, como partidas de nacimientos, DNI, actas de defunción, entre otros.

Reclamos por veredas, baches, tendido de redes, gas, obras de escurrimiento, son algunos de los reclamos que se agrupan en **obras públicas**, con el 8% del total. Le siguen con el 7% de los reclamos las actuaciones vinculadas a la vulneración de **derechos humanos**.

Los reclamos por la falta de respuestas de áreas ejecutivas del gobierno; demoras en trámites y otros temas de índole de la **administración municipal** reúnen el 5% de las actuaciones del período. De igual modo, el 5% de las actuaciones se agrupan en el apartado **gestión institucional** que incluye la formalización de convenios, acciones de colaboración interinstitucional, convocatorias para integrar mesas de trabajo conjunto, entre otros.

Multas y tributos (4%) comprende las infracciones locales por vehículos, comercios, acarreos, entre otros; mientras que las actuaciones por temas vinculados a la actividad **comercial** ocupan también el 2%.

A continuación, se describen algunos de los casos de trabajo más relevantes para describir, a modo de ejemplo, el trabajo del organismo.

Ambiente y urbanismo

DESBORDES CLOACALES Y AGUA ESTANCIADA EN LA VÍA PÚBLICA

La Defensoría del Pueblo actuó de oficio ante la afectación de viviendas y de la vía pública con líquidos cloacales.

(20/05/2022)

Ante la presencia de líquidos cloacales en calle Alcorta que afectaban la vía pública y domicilios particulares, la Defensoría del Pueblo dispuso la apertura de oficio de una actuación para canalizar los reclamos de los vecinos y evaluar la presentación de una medida judicial. Paralelamente, solicitó a la Municipalidad de Neuquén y al EPAS que en forma urgente dieran solución a los desbordes cloacales, en el marco de su responsabilidad para detener y remediar el daño ambiental. En ese sentido, requirió que se dispongan todas las herramientas y maquinarias necesarias para absorber los líquidos cloacales de la vía pública y efectúen constantes protocolos de desinfección en la arteria y calles aledañas.

IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES

Riva intimó al intendente por el estado de las piletas de oxidación de la Colonia Rural Nueva Esperanza

(04/08/2022)

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, envió una misiva al Intendente municipal, Mariano Gaido, mediante la que le requirió que en un plazo no mayor a 5 días arbitre las medidas necesarias para revertir el desastre ambiental en el sector de las piletas de oxidación

colmatadas de líquidos. Riva indicó que tras una inspección, no se evidenció un sistema de ordenamiento, control y seguimiento del uso del sector ni un procedimiento de descarga de líquidos, al punto de que se detectó que el rebalse de líquido decanta hacia la calle.

De acuerdo a lo observado sería innegable el estado de contaminación y daño ambiental en el sector, lo que demanda medidas urgentes, paliativas y cautelares en el marco de la legislación vigente respecto al derecho a vivir en un ambiente sano. Al cierre de este informe, se realizó una presentación judicial para demandar a la Municipalidad de Neuquén y solicitar la clausura de las piletas y la ejecución de un plan de remediación ambiental.



URBANISMO

Damnificados por la Cooperativa 14 de octubre pidieron acompañamiento de la Defensoría del Pueblo.

(04/08/22)

El defensor del pueblo recibió a vecinos que compraron un lote en la meseta a través de una Cooperativa y no hay registro de ello en el Foro de la Meseta. En su mayoría, los vecinos firmaron contrato en el año 2018 por un lote de la Etapa 3 del desarrollo urbano de la Cooperativa 14 de Octubre en el sector de la meseta, en el marco de la iniciativa estatal de urbanización del sector.

Las familias abonaron las cuotas, con el compromiso de entrega de los lotes de la Etapa 3 en 2021, y obtuvieron libre deuda para la adquisición final de su terreno. Debido a la pandemia, la adjudicación se prorrogó para 2022. En un acto convocado por el Foro de la Meseta, entidad responsable de gestionar los desarrollos urbanos a través de la actividad de cooperativas y mutuales, advirtieron que no estaban incluidos en los registros formales del Foro y que sus lotes fueron adjudicados a otras personas. Los vecinos acreditaron documentación formal, recibos de pago y documentos oficiales de la compra de un lote en el sector. Al grupo ya se sumaron familias en iguales condiciones pertenecientes a las etapas 4 y 5 de la misma Cooperativa.

En esta primera instancia Riva destacó la relevancia de gestionar un espacio de diálogo en el que participen representantes de la Cooperativa, del Foro de la Meseta, del Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat, de la desarrolladora Codam, junto a los vecinos a los efectos de encontrar una solución conjunta a la situación planteada. Por ello, convocó a un encuentro entre el grupo de familias damnificadas por la Cooperativa 14 de octubre



y referentes de las entidades responsables del desarrollo urbano. En la reunión, que se llevó a cabo en la Defensoría del Pueblo, referentes del Foro de la Meseta adjuntaron las propuestas de acuerdo a las distintas situaciones presentadas por los damnificados.

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, promovió un espacio de diálogo con representantes de la Cooperativa, del Foro de la Meseta, del Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat, de la desarrolladora Codam, junto a los vecinos a los efectos de encontrar una solución conjunta a la situación planteada. En la oportunidad, participaron en representación del Foro de la Meseta Lorena Troncoso, Cecilia Savanco y Patricia Robledo, quien también se acercó como abogada de Codam S.A. También se hizo presente el concejal Marcelo Zúñiga. No hubo representación de la Cooperativa ni el IMUH.

En el intercambio se identificaron tres situaciones, vinculadas particularmente a la cuenta de destino de los fondos que las familias abonaron regularmente, diferenciando los que pagaron la totalidad a la Cooperativa, los que pagaron la totalidad a la desarrolladora Codam, y por último, los que abonaron a ambas entidades en forma parcial. Por ello, el Foro propuso analizar cada situación en particular y se comprometió a dar respuesta en 15 días a partir de la recepción de la documental entregada por los vecinos.

El defensor se refirió también a la responsabilidad solidaria del municipio, como autoridad de aplicación, y al Concejo Deliberante, en el marco de la Ordenanza 12914, que reglamenta la urbanización de la meseta. El concejal Marcelo Zúñiga acompañó ese criterio de análisis.



Tras analizar la documentación, Riva convocó a un nuevo espacio de diálogo. En la oportunidad, el foro realizó tres propuestas en virtud de la situación particular que difiere en el destino de los fondos que las familias abonaron regularmente, diferenciando los que pagaron a la Cooperativa; los que pagaron parcialmente a la desarrolladora Codam y a la Cooperativa, pero firmaron un convenio que resultó no oficial; y por último, los que abonaron a la desarrolladora y tampoco poseen convenio oficial con el Foro.

Ante las dificultades de avanzar en las gestiones con el Foro, representantes de las 73 familias damnificadas pidieron intervención del Concejo Deliberante para buscar una solución a su problemática. Al cierre de este informe, y tras la demora en la resolución definitiva de la situación, los vecinos pidieron a Riva que articule un espacio de encuentro con el intendente Mariano Gaido, el concejal Claudio Domínguez, y el presidente del Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat, Marco Zapata, de modo de formalizar una propuesta y conocer los mecanismos mediante los que será posible concretarla.

Relevarán a las familias de Mapu Mew (02/03/2022)

En un acuerdo que se firmó en la Defensoría del Pueblo, el IPVU acordó con los vecinos de Mapu Mew comenzar con el relevamiento de las familias que ocupan el sector. Los vecinos, por su parte, se comprometieron a colaborar con lo que esté a su alcance para avanzar en el ordenamiento del lugar. Paralelamente, el defensor Ricardo Riva estableció un canal de diálogo entre los vecinos y el municipio para que acuerden cómo proceder cuando tengan dificultades con la provisión de agua.



PIROTECNIA

La Defensoría del Pueblo recomienda no utilizar fuegos artificiales (23/12/2021)

En el marco de las fiestas de fin de año, la Defensoría del Pueblo pidió a los vecinos evitar el uso de fuegos artificiales, coincidiendo con las organizaciones sociales que subrayan los daños físicos -particularmente en la cara y en las manos-, y psicológicos que produce el uso de la pirotecnia, especialmente en las personas más vulnerables, como niños con TEA, bebés recién nacidos, adultos mayores, personas con discapacidad, mascotas.

Derechos Humanos

DERECHO A LA EDUCACIÓN

Acciones con la comunidad educativa de la EPET N° 8

Septiembre de 2021 – Junio 2022

El 27 de septiembre el defensor del pueblo se reunió con docentes, madres y padres de los alumnos y representantes del centro de estudiantes de la EPET N° 8 quienes manifestaron su preocupación por la persistencia de problemas edilicios en el establecimiento. El encuentro se desarrolló en las inmediaciones del emblemático edificio, ubicado en Perticone y Olascoaga, donde las familias se estaban manifestando.

Riva se comprometió a generar una reunión con los funcionarios de la cartera educativa de modo de establecer en forma conjunta un cronograma de trabajo tendiente a concretar avances en las obras, pendientes desde 2019.

Dos días más tarde la Defensoría del Pueblo convocó en su sede central a toda la comunidad educativa; consejeros escolares y



autoridades del Consejo Provincial de Educación; y referentes del gremio ATEN a los fines de acordar plazos para obras pendientes en el edificio escolar.

Mediante un acta, se acordó una reunión en la sede del Centro Tecnológico Regional – CERET- a los efectos de analizar las propuestas a implementar para retornar a la presencialidad en el dictado de los talleres, dando prioridad a alumnas y alumnos de 6º año. En el encuentro, los referentes de la subsecretaría de Obras Públicas de la Provincia del Neuquén informaron resultados exitosos en las pruebas de hermeticidad de la obra de gas, y estimaron pronta finalización de la obra, previa aprobación de la empresa Camuzzi, proveedora del servicio.

En junio de 2022 la Defensoría acompañó a la comunidad educativa a una reunión en el Consejo Provincial de Educación por los inconvenientes edilicios que continuaban afectando el normal desarrollo de actividades escolares, en este caso vinculados a la calefacción que ya habían sido analizados en reuniones anteriores. Asistieron familias, alumnos, docentes y el equipo directivo de la escuela; funcionarios de obras públicas del ministerio de Educación, autoridades del CPE, y representantes gremiales. Los presentes acordaron que la situación requería intervención urgente y que en lo posible debía evitarse esperar al receso invernal para su resolución.



Además, se propuso desarrollar un plan de acción para resolver otras situaciones urgentes en términos edilicios. Paralelamente, se abordaron otras cuestiones pendientes de resolución como cobertura de horas libres y toma de cargos, matrícula, continuidad de los talleres, partida presupuestaria, entre otros.

La comunidad educativa de la Escuela Especial N° 22 pidió colaboración al defensor del pueblo

18/10/2021

Familiares de niños que asisten a la Escuela Especial N° 22 se acercaron a la Defensoría del Pueblo para expresar su preocupación en virtud de que la escuela no contaba con un lugar propio para funcionar. Acompañaron la solicitud directivos, integrantes del equipo docente y representantes gremiales quienes pidieron al Ministerio de Educación la inmediata solución a la necesidad del edificio escolar.



En el acta que las familias acercaron a la Defensoría del Pueblo se dejó constancia del compromiso de incorporar la construcción de la Escuela Especial N° 22 en el Proyecto de Presupuesto 2022 que la Legislatura neuquina aprobará entre noviembre y diciembre de este año. Riva, por su parte, conversó con los presentes y se puso a disposición para colaborar en la búsqueda de un espacio físico para el funcionamiento de la escuela.

Defensores del pueblo neuquinos piden al gobernador información sobre el estado de las escuelas

1/02/2022

Las Defensorías del Pueblo de Neuquén, San Martín de los Andes y Zapala elevaron una nota al gobernador Omar Gutiérrez mediante la que solicitaron información pública detallada sobre el estado de los establecimientos escolares de la provincia. Asimismo, requirieron que se identifiquen los cargos docentes vacantes en cada escuela. Los defensores buscan conocer con certezas el contexto educativo para definir las acciones institucionales que puedan ser necesarias para garantizar el derecho humano a la educación.

Los defensores del pueblo de tres localidades de la Provincia del Neuquén pidieron al gobernador que, en un plazo de 15 días, informe detalladamente el estado del sistema educativo provincial en materia de infraestructura y mantenimiento, según el sistema de códigos implementados por el órgano ejecutivo. Según se conoció a través de los medios de comunicación, los edificios escolares han sido clasificados por colores –rojo, amarillo y verde– según su estado general y ello permite definir cuáles están en condiciones de abrir sus puertas el próximo ciclo lectivo. Se desconoce cómo se cruza el estado de los edificios con aquellas escuelas que no cuentan con la totalidad de la planta docente, que es otro flagelo que atenta contra el inicio de actividades.

Por ello, las defensorías solicitaron se identifiquen las escuelas del sistema público educativo, en todos sus niveles y modalidades, que se encuentran en obras y plazo de finalización de las mismas, indicando en cada caso el total de la matrícula. De igual modo, se requirió detalle de los cargos docentes vacantes. Paralelamente, y en el marco de la ley de presupuesto provincial vigente, se pidió al gobernador definiciones en torno al Programa de Relevamiento y Diseño del Plan de Obras y Mejoramiento de la Infraestructura Escolar. Además, se solicitó información relativa a deserción escolar y a las políticas públicas para promover la vuelta al sistema educativo.

Firmaron la nota Ricardo Riva, defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén; Laura Blanco, defensora adjunta del pueblo y del ambiente de San Martín de los Andes; y Oscar Vázquez, defensor del pueblo de Zapala.

El pedido de los defensores del pueblo se funda en el plexo normativo que reglamenta el derecho humano de acceder a una educación igualitaria y de calidad. Mencionaron también los defensores que, entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se busca alcanzar para el 2030 una educación inclusiva, equitativa y de calidad, promoviendo oportunidades para todos.

El IFD N° 12 pidió colaboración al defensor del pueblo

19/08/2022

El equipo directivo del Instituto de Formación Docente N° 12 se acercó a la Defensoría del Pueblo para conversar con el defensor Ricardo Riva respecto de la situación que atravesaban vinculada a dificultades con la habitabilidad del edificio. Participaron también del encuentro estudiantes y, en representación del sindicato docente, lo hizo Patricia Jure.

En la oportunidad, comentaron que la prestadora Camuzzi realizó varias pruebas técnicas que corresponden para detectar

emanaciones irregulares de gas, cuyos resultados han sido negativos. El defensor se comprometió a acompañarlos a superar esta instancia y se puso a disposición para colaborar con lo que esté al alcance para lograr avances en la situación.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Reunión con el Foro en Defensa de los Derechos de las Personas con Discapacidad

26/01/2022

Riva se reunió con integrantes del Foro en Defensa de los Derechos de las Personas con discapacidad que conforman más de 100 familias de Neuquén, quienes manifestaron las dificultades que atraviesan diariamente con el servicio de transporte público de pasajeros, por un lado, y con el servicio de traffics dispuestos para personas con discapacidad, por el otro. Contaron que durante el año pasado participaron del relevamiento que realizó la UNCo para conocer las

necesidades de la población en miras a la prórroga del contrato de concesión del transporte público de pasajeros. Además, hicieron referencia a las distintas obras que se está llevando adelante en la ciudad respecto a las veredas y los espacios públicos, aunque subrayaron que no están acompañadas de campañas educativas a la comunidad, o bien que las obras no siguen un patrón, aún en la misma calle. Por ello, resaltaron que lo que se pretende realizar en términos de accesibilidad, resulta insuficiente o acotado. A modo de ejemplo, citaron las dificultades de acceso que presenta el nuevo edificio municipal.

En ese marco, el defensor Riva propuso convocar a la subsecretaría de Discapacidad, a la secretaría de Ciudadanía y a la subsecretaría de Transporte del municipio para trabajar en conjunto en la búsqueda de soluciones a los temas planteados en pos de pensar en una ciudad verdaderamente inclusiva.



Proyecto de ordenanza para la gratuidad de la RTO a vehículos de personas con discapacidad

05/04/2022

El defensor del pueblo Ricardo Riva presentó ante el Concejo Deliberante un proyecto de Ordenanza para establecer la gratuidad del trámite de Revisión Técnica Obligatoria (RTO) para personas con discapacidad que sean propietarios de vehículos. La propuesta se fundó en la legislación que garantiza la participación plena de las personas con discapacidad como agentes activos de la vida comunitaria, económica y cultural de la ciudad, y en los antecedentes de otros municipios que ya han aplicado el beneficio. La iniciativa responde a la presentación realizada por vecinos ante este organismo.

En ese sentido, el texto del proyecto de ordenanza se fundó en los derechos garantizados en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por el Congreso Nacional mediante la Ley 26.378. Asimismo, citó el artículo 27º de la Carta Orgánica Municipal que establece la obligación de la Municipalidad de Neuquén respecto de proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Paralelamente, el texto de la norma propuesta resalta que rige en nuestro país la Ley 19.279 que establece un régimen de promoción y facilidades para que las personas con discapacidad puedan adquirir el vehículo propio como una herramienta más para garantizar su plena participación en la vida comunitaria. De esta manera, esta norma resultaría complementaria al espíritu de esa ley.

Servicios públicos

AGUA

Acordaron aumentar la provisión de agua a los vecinos de Colonia Rural Nueva Esperanza

07/01/2022

Los vecinos de Colonia Rural Nueva Esperanza solicitaron al defensor del pueblo su intervención debido a la falta de agua en el sector que afectaba su actividad productiva. Riva convocó entonces a las autoridades municipales y provinciales a una mesa de diálogo tendiente a resolver la problemática.



En el encuentro, el representante de Recursos Hídricos se comprometió a incrementar la distribución de agua cruda de 60 a 100 metros cúbicos diarios en lo inmediato. Del mismo modo, indicó que la empresa Pluspetrol aumentará el bombeo de agua de 800 a 950 metros cúbicos por día. Paralelamente, informaron que desde la dirección provincial se incluyó en el presupuesto una obra para llevar agua cruda hasta un lugar que determine la Colonia y desde el que se realizará la distribución a cada sector por turnos de ocho horas, de modo de garantizar caudal y presión suficiente. La obra se licitará próximamente y tendrá un plazo de ejecución de seis meses. Los vecinos, por su parte, se comprometieron a organizarse en asamblea para la mejor organización y distribución de esa agua. Por otro lado, la Comunidad Mapuche Newen Mapu solicitó autorización para captar agua del espejo "El Choconcito", que está bajo jurisdicción del Epas.

Respecto a la distribución de agua para el consumo humano, desde la Municipalidad de Neuquén indicaron que se atenderá cada caso puntualmente.

Tras el acuerdo entre los asistentes al encuentro, los vecinos se comprometieron a liberar el tránsito sobre la Ruta 22 que estaban ocupando.



Un tiempo después, la Defensoría del Pueblo coordinó una reunión virtual entre los vecinos, la comisión vecinal, y referentes de Recursos Hídricos a los fines de conformar una mesa de trabajo para identificar qué sectores necesitan abastecimiento de agua potable para consumo humano y cuáles agua de riego. Los vecinos agradecieron el espacio de diálogo para acordar acciones.

Vecinos de Confluencia Rural reclaman el suministro de agua

19/01/2022

Vecinos de Confluencia Rural se reunieron en la Defensoría del Pueblo con autoridades del Epas y de Cordineu a los efectos de requerir acciones tendientes a proveer agua en el sector. Los vecinos manifestaron las dificultades diarias que originaba la insuficiencia en el suministro de agua potable en las redes desde hacía varios meses, y que, al momento del encuentro, era inexistente. Por ello, solicitaron la entrega de agua potable. La Defensoría del Pueblo puso a disposición de los vecinos la posibilidad de accionar judicialmente para acceder a la provisión del servicio por camiones. Los vecinos, por su parte, agradecieron el acompañamiento de la Defensoría pero antes de llegar a esa instancia, decidieron esperar para que, en el marco de este



espacio de diálogo, el Epas presente una alternativa superadora dado que el sector cuenta con redes de agua.

Los referentes del Epas indicaron que evaluarían la factibilidad de una obra paliativa que podría mejorar la distribución de agua en el sector hasta tanto Cordineu realice las obras de infraestructura necesarias.



Dos días más tarde se llevó adelante la reunión para conocer la evaluación realizada por Epas. Al respecto, el organismo provincial informó que en el relevamiento de campo no se observaron las camisas de las perforaciones y la casilla de cloración que forman parte de la obra “Alimentación de red de distribución de agua potable en la Confluencia –sector 134 y 135”, ubicadas en calle Costanera, entre Incas y Obrero Argentino. Indicaron que las perforaciones probablemente fueron eliminadas tras las intervenciones realizadas por las obras municipales del Paseo Costero. Explicaron que lo que habían propuesto como un paliativo para sanear el abastecimiento de agua hasta la finalización las obras, no sería posible como tampoco distribuir agua en camiones. Indicaron que elevaron una nota al Intendente Mariano Gaido para solicitar información respecto de las perforaciones, a la vez que requirieron enmendar el

daño ocasionado y la ejecución inmediata de las dos perforaciones con sus correspondientes obras complementarias.

Cabe resaltar que ningún referente de Cordineu se presentó al encuentro. Hicieron llegar una nota en la que no constaba información pública suficiente y de calidad en los términos acordados.

En ese marco, y atento a la dilatación en la respuesta de los organismos competentes, los vecinos se mostraron alarmados y pidieron el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo para la presentación de una medida judicial, tendiente a garantizar el derecho humano de acceso al agua. El pedido de los vecinos devino en una medida autosatisfactiva (ver apartado *Reclamos judiciales*)

Gestiones para la provisión de servicios en Bardas Coloradas

27/01/2022

La Defensoría del Pueblo convocó a una reunión con treinta vecinos de Bardas Coloradas; Martín Manrique, por Calf; el concejal Marcelo Zúñiga; el Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat –Imuh-, representado por Andrés Pino; y Silvio Baggio, por la Defensoría del Pueblo. También estaba convocado el Epas que no concurrió. El objetivo era conocer las gestiones realizadas por los organismos para avanzar en las obras para la provisión de agua y energía eléctrica, así como en los trámites vinculados al dominio de las tierras.

El representante de Calf informó que, junto a la Cooperativa Eléctrica de Plottier, recorrieron el sector y constataron la posibilidad de realizar una obra a partir de una línea de media tensión que pasa cerca de la zona. Para ello, Calf realizaría el proyecto ejecutivo mientras que la Cooperativa de Plottier manifestó predisposición para ejecutar la obra; aunque resaltaron que está pendiente en el municipio definir cómo avanzar en las gestiones por la titularidad de la tierra.



Al respecto, el concejal Zúñiga comentó que, según lo conversado con los propietarios de la tierra, existe voluntad de ellos para resolver la situación y escuchar propuestas concretas del estado provincial o municipal respecto de la compra o la expropiación de la tierra. Por su parte, Andrés Pino, del Imuh, indicó que ya presentaron el proyecto de obra de agua ante el Epas. En virtud de la ausencia de referentes del Epas, los vecinos pidieron que se le solicite formalmente información al respecto.

El 10 de marzo, y en el marco del corte de ruta iniciado por los vecinos, Riva consultó a los referentes del sector si “su intención era continuar con la metodología de trabajo propuesta desde la Defensoría, ya que mientras el espacio se encuentre abierto, acciones de dicha naturaleza generan un desgaste innecesario entre los vecinos y los funcionarios y resultan inconducentes a los fines mencionados”, máxime estando las partes notificadas de un nuevo encuentro. Los vecinos confirmaron su compromiso de participar del espacio.

Consecuentemente, se desarrolló la reunión pautada en la que referentes del Epas y del Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat informaron sobre el trabajo conjunto para avanzar en el proyecto de agua en el sector. El Epas informó que la factibilidad de obra estaba aprobada y que el Imuh realizaría el proyecto. No obstante, desde el Imuh indicaron que está pendiente resolver lo relativo a la titularidad de las tierras.

El defensor del pueblo solicitó información pública respecto de los usos del agua potable

22/06/2022

El defensor Ricardo Riva emitió la Resolución N° 96/2022 mediante la que solicitó a las autoridades del Epas y de la secretaría municipal de Movilidad y Servicios al Ciudadano que se analice el tipo de agua utilizada para el riego de sectores parquizados en espacios públicos de gran tamaño. El defensor pidió que se convoque a personal técnico de esta Defensoría para acompañar la toma de muestras y posterior análisis. Procedió de igual modo respecto de las características del recurso utilizado para el riego de calles que así lo requieren. En ambos casos, Riva indicó que si los resultados arrojan que se trata de agua potable, se proceda a instalar de forma inmediata un sistema que garantice ambos servicios sin utilizar agua destinada al consumo humano.

El pedido del organismo que conduce Riva se enmarca en las permanentes acciones del organismo ante la deficiencia o ausencia en la prestación del servicio público de agua potable en la ciudad. La vulneración del derecho humano al agua potable ha requerido incluso la presentación de medidas judiciales contra el Epas y el municipio como díada responsable de la prestación.

En el texto de la resolución, Riva cita algunos argumentos del Epas ante su falta de capacidad para el abastecimiento de agua a las familias que habitan la ciudad de Neuquén, aún cuando los datos

oficiales indican que la producción de agua debería alcanzar para abastecer una población de 800.000 habitantes. A pesar de la paradoja, el Epas responsabilizó a los vecinos por el uso abusivo del recurso en sus domicilios, aunque no hay medidores que ofrezcan datos certeros sobre los que fundar tal argumentación. Sin embargo, no hay mención sobre el uso industrial del recurso o por la administración municipal para el riego y/o mantenimiento de espacios públicos.

Por ello, y ante el permanente crecimiento urbano alentado aún más con la inminente ampliación del ejido, la Defensoría del Pueblo alertó sobre los usos y el destino real del agua potable apta para el consumo humano. El organismo busca evitar así una práctica de injusticia ambiental en función de la distribución inequitativa de un recurso finito que recae en las generaciones presentes y que, de no revertirse, incidirá también negativamente en generaciones futuras.

ENERGÍA ELÉCTRICA

Reclamos por los aumentos de la tarifa de energía eléctrica.

29/06/2022

Un grupo de vecinos denominados “Socios Autoconvocados de Calf Lda.” se acercaron a la Defensoría del Pueblo ante la falta de respuesta a los reclamos presentados en la Cooperativa por los aumentos de la tarifa de energía eléctrica. Los vecinos también habían peticionado ante el Municipio y el Concejo Deliberante de la ciudad, acompañando sus notas con más de cien firmas.

Así, en el marco de la Actuación N° 2039/2022, la Defensoría elevó una misiva a las áreas ejecutivas competentes, de modo de disponer de información pública vinculada a los términos de la concesión y aumentos de la facturación, basándose en lo normado en la

Ordenanza N° 14122 que establece que la prestación de servicios energéticos debe ser “fiable, de costo razonable, económicamente viable, socialmente aceptable y ecológicamente racional”.

Sin embargo, no recibió información alguna para determinar si la tarifa propuesta por el concesionario es justa y razonable, o por el contrario corresponde hacer las impugnaciones correspondientes, en defensa de los derechos de los usuarios del servicio público concesionado.

Paralelamente, el organismo que conduce Ricardo Riva percibió un aumento significativo en la cantidad de reclamos de vecinos que se acercaron al organismo ante la imposibilidad de abonar en tiempo y forma sus facturas, solicitar planes de pagos, o pedir asesoramiento por avisos y/o cortes del servicio eléctrico por falta o imposibilidad de pago de las nuevas tarifas.

Consecuentemente, la Defensoría del Pueblo analizó jurídicamente el proceso para el otorgamiento de la concesión, lo que devino en la presentación ante la justicia de las ilegalidades cometidas en el contrato de concesión así como en el marco regulatorio. (Ver apartado *Reclamos judiciales*)

GAS

Gestiones para abastecer de gas a las familias del barrio Melipal. 12/04/2022

La Defensoría del Pueblo gestionó una mesa de trabajo entre las autoridades del IPVU y los vecinos del barrio Melipal, quienes se manifestaron en la vía pública para reclamar por la falta del servicio de gas. Se trata de 25 familias que residen en el barrio hace 16 años y que no cuentan con conexión a la red de gas.

Desde el IPVU, explicaron que en el 2020 hubo modificaciones en la normativa para la presentación de los proyectos de obra de gas. En la actualidad, se exigen determinadas certificaciones emitidas por Catastro municipal. Atento a ello, Riva manifestó que desde esa dependencia municipal le informaron que la documentación solicitada por el IPVU estaba a disposición para ser retirada y que allí constan los planos visados como documentación requerida. Consecuentemente, el IPVU se comprometió a retirar esa documentación y a realizar la presentación ante la empresa prestadora del servicio, Camuzzi. Los presentes acordaron volver a reunirse para conocer los avances en las gestiones para el tendido de la red de gas.

Transporte

Riva pidió a los concejales que en la prórroga de la concesión del servicio de transporte público consideren el padecimiento de los vecinos lindantes a la base

7/12/2021

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, solicitó a los concejales que en el análisis de la prórroga al servicio de transporte público de pasajeros mediante colectivo tengan en cuenta el conflicto ambiental que provoca el funcionamiento de la base estratégica de la empresa. Lo hizo a través de una carta que envió a la presidencia y a los integrantes de la comisión de Servicios Públicos del órgano legislativo.

En su misiva, el defensor explicó el padecimiento de los vecinos de las urbanizaciones de Valentina Norte Rural linderas a la base estratégica de la empresa Autobuses Indalo S.A., ubicada en calle Laprida que justificaron la presentación del amparo ambiental tramitado en el Juzgado Procesal Administrativo N° 1 mediante el expediente N° 100455/19.

Aclaró que, más allá del padecimiento acreditado, el ejecutivo municipal no dispuso medidas concretas paliativas para superar la mencionada crisis ambiental y afectación a la salud de los vecinos. Además, hizo referencia a dictámenes de equipos técnicos municipales en los que se indicó que la base de operaciones debía ser de carácter transitorio puesto que un emprendimiento de tales características no estaría permitido en el uso de suelos del sector, reservado al uso residencial.

Aportes al trabajo de la UNCo para el rediseño del transporte público

22/03/2022

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, se reunió con Laura Aon, de la Universidad Nacional de La Plata, y Nieves Romero, de la Universidad Nacional del Comahue, para conversar respecto de las propuestas para el rediseño del sistema de transporte público de pasajeros de la Ciudad de Neuquén. Participaron también asesores legales de la Defensoría del Pueblo, quienes aportaron información respecto de las acciones judiciales iniciadas por el organismo por distintas falencias en el servicio de transporte.

El encuentro se realizó en el marco del proceso participativo que lleva adelante la UNCo para relevar necesidades y propuestas de los organismos y de la comunidad en general previo al proceso de licitación del transporte urbano próximo a realizarse. Las académicas comentaron los ejes de trabajo que están llevando adelante. Por su parte, desde la Defensoría compartieron las acciones judiciales interpuestas por servicio, tarifa y las afectaciones de la base estratégica ubicada en calle Laprida para su consideración en el pliego de licitación. El defensor remarcó la necesidad de conocer el contenido del pliego previo a la convocatoria a la audiencia pública. Además, referentes de la Defensoría del Pueblo participaron del segundo taller multiactoral coordinado por la UNCo y de la convocatoria municipal para conversar sobre el transporte público.

CONVOCATORIA PÚBLICA POR EL TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, abogó por el cumplimiento de las instancias de participación para dialogar sobre las condiciones en torno a la próxima concesión del transporte público de pasajeros de la ciudad de Neuquén. En la primera convocatoria, realizada por el municipio el 5 de marzo, Riva fue el último en presentar sus puntos de vista, luego de las exposición de 44 oradores. La actividad se desarrolló en el Museo Nacional de Bellas Artes.

En agosto de 2022, Riva emitió la Resolución N° 123/2022 con el objeto de instar al intendente municipal, Mariano Gaido, a que realice en forma urgente la segunda instancia de audiencia pública para debatir los tres proyectos de ordenanza que tiene por objeto cambiar el marco regulatorio para el servicio público de transporte urbano de pasajeros, la redefinición del sistema y el establecimiento de las bases y condiciones para el llamado a licitación nacional e internacional para tal prestación.

Riva insistió en que la convocatoria del mes de marzo se limitó a un espacio de diálogo abierto sobre las condiciones y el estado del servicio, en el que se careció de información previa sobre las propuestas del servicio a concesionar. Por ello, indicó que previo a la convocatoria, debería poner a disposición de la ciudadanía los resultados del estudio encomendado a la Universidad Nacional del Comahue y a la Universidad Nacional de la Plata.

En el mismo marco, Riva solicitó al Concejo Deliberante que suspenda los debates en la comisión de Servicios que tuviesen por objeto la aprobación de tales proyectos remitidos por el Órgano Ejecutivo Municipal hasta que no se de cumplimiento a la segunda instancia de audiencia pública, establecida en el artículo 2 del Decreto 84/2022.



En los considerandos, citó jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y resaltó la legislación vigente a los efectos de solicitar el cumplimiento de los requisitos legales vigentes, con miras a garantizar un servicio de calidad acorde a las necesidades de los vecinos de la ciudad.

En el cierre del período que abarca este informe se llevó adelante la segunda instancia de participación en la que Riva fue uno de los 13 oradores que expuso.

En los argumentos de ambas exposiciones, Riva consideró las características de los reclamos que frecuentemente se reciben en la Defensoría del Pueblo respecto del servicio público de pasajeros. Asimismo, destacó la relevancia de la audiencia aún cuando no se dispuso del material de análisis oficial sobre el pliego de contratación del servicio para su evaluación. En ese sentido, y a pesar del carácter no vinculante de este espacio de participación, Riva solicitó al Órgano Ejecutivo Municipal que considere las propuestas que surjan de este espacio dialógico o bien fundamente su exclusión al momento de ejecutar las políticas públicas vinculadas al transporte urbano.

Para la segunda instancia, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén elaboró una serie de reflexiones respecto de los ejes que deberían considerarse en el proceso licitatorio del servicio público de transporte urbano de pasajeros de la ciudad. El organismo que conduce Ricardo Riva tomó en consideración el estudio elaborado por la Universidad del Comahue para hacer sus aportes desde una mirada integral del derecho de los ciudadanos a una movilidad segura, eficiente y sustentable. En ese sentido, se refirió a la congruencia entre el sistema de transporte y la obra pública; las características del servicio de transporte en términos de acceso, frecuencias, costos, tiempos, condiciones de viaje, etc.; los criterios de gestión de los indicadores de calidad; las políticas de caducidad de las empresas concesionarias frente a incumplimientos; el plan de acción para el seguimiento de los reclamos hasta garantizar la adecuada prestación del servicio; entre otros.

El planteo del defensor del pueblo se fundó en que la mala prestación del servicio no sólo afecta el cumplimiento contractual entre el municipio y las empresas, sino que trae aparejado una consecuencia de perjuicios sobre otros derechos de los vecinos, como el de la educación, la salud, el trabajo, el espaciamiento.

Riva insistió en la conformación de un espacio participativo respecto del sistema de movilidad en la ciudad que permita realizar un seguimiento del cumplimiento del contrato, recoger propuestas y hacer los ajustes que se consideren oportunos. Esto contribuye a consolidar la cultura participativa de manera sistemática y en consonancia con la pluralidad de actores que conforman el conglomerado urbano.

La Defensoría del Pueblo solicita al intendente Gaido el funcionamiento de un servicio alternativo de transporte de pasajeros

23/07/2022

El defensor del pueblo Ricardo Riva, emitió una resolución en la que solicitó al Intendente que arbitre los medios para poner en funcionamiento un servicio igual o alternativo al del ómnibus y asegurar una frecuencia similar al que brinda la totalidad de la flota existente con el fin de garantizar el servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros. El defensor intervino de oficio a raíz de la situación denunciada por el secretario general del gremio UTA y publicaciones en medio de la región que dieron cuenta de la falta de 35 unidades por problemas de mantenimiento, hecho que afectó en forma directa a los usuarios de la ciudad capital.

A la vez pide a que se tomen los recaudos para evitar a futuro y ante la nueva sanción de una ordenanza, licitación y contrato de concesión, se garantice a los usuarios la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, de calidad y eficiencia y también condiciones de accesibilidad a las unidades.

En la fundamentación de la resolución transcribió intervenciones anteriores de la Defensoría del Pueblo en la que se expresa que “es regresivo en términos del ejercicio del derecho social menoscabar la obligación estatal de garantizar la provisión de este servicio público esencial, de manera continua y eficiente, reduciendo los alcances de la responsabilidad a las limitaciones de la concesión”.

Obras Públicas

Obras para evitar inundaciones en el barrio Los Polvorines

17/03/2022

La Defensoría del Pueblo coordinó un encuentro entre los vecinos del barrio Los Polvorines, referentes de la Cooperativa 127 Hectáreas, y funcionarios del IPVU y del municipio para conversar acerca de las obras pluviales comprometidas en el sector. Las gestiones se enmarcan en la Actuación N° 4154/2017 iniciada oportunamente por los vecinos debido a la acumulación de agua que se origina en el sector en días de lluvia debido a la falta de desagües pluvialuvionales, entre otras obras.

Los vecinos manifestaron su preocupación por la acumulación de aguas que se produjo tras las lluvias del mes de febrero y reclamaron la ejecución de las obras comprometidas. En ese

sentido, acordaron recorrer el sector para observar la necesidad de las obras.

Por su parte, los referentes de la Cooperativa 127 Has se comprometieron a contribuir en lo que esté a su alcance para que las obras se realicen en el menor tiempo posible.

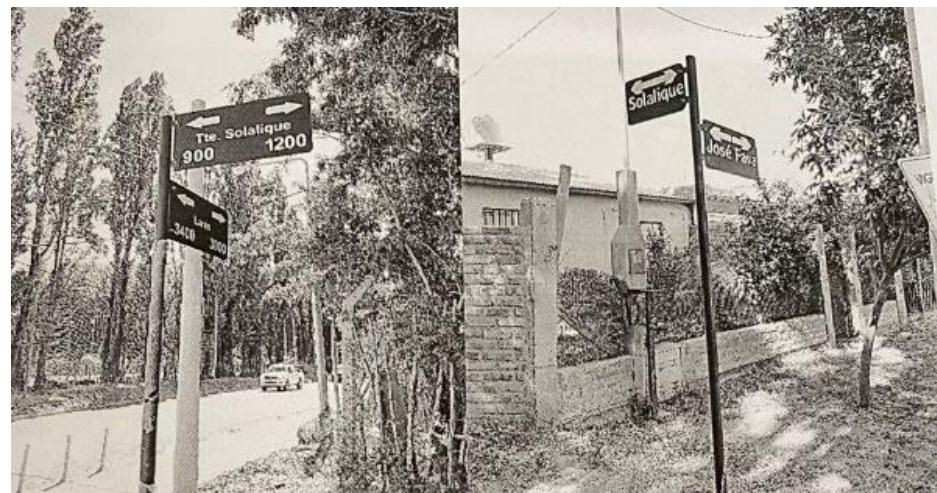
El concejal Claudio Domínguez, en representación del municipio, confirmó el proyecto e informó que la licitación de las obras se realizaría en un plazo de 30 a 45 días y que comenzarían en un plazo de 90 a 120 días. Hasta entonces, el municipio tomaría las medidas paliativas necesarias para evitar los inconvenientes que causa la acumulación de aguas en el sector.

Administración Municipal

La Defensoría pidió que se corrija la cartelería en algunas calles de la ciudad

09/02/2022

En noviembre de 2021 la Defensoría del Pueblo se hizo eco de una serie de mensajes que circulaban en un grupo que comparte información de la ciudad en la plataforma Facebook. Allí, los vecinos mencionaron algunas calles cuya cartelería presentaba errores. Fue el nombre de la calle “Lago Carilafquén” la que activó el debate, debido a que en un tramo de la arteria la señalización indicaba “Larilasquen”. A partir de allí, surgieron otros ejemplos, como el caso de la calle “Hipólito Yrigoyen” que en su intersección con calle Dr. Ramón se indicaba como “Irigoyen”, haciendo referencia a otra persona reconocida históricamente. De igual modo, los carteles de la calle “Solalique”, en referencia al teniente Juan Cruz Solalique, se presentaban como “Solalique” en distintos tramos de la arteria.



Por ello, el defensor del pueblo Ricardo Riva, solicitó a la subsecretaría de Obras Menores, Señalamiento y Mobiliario Urbano la inspección de los nomencladores de los lugares indicados y se proceda en consecuencia para corregir lo que corresponda.

El lunes 7 de febrero de 2022, el municipio respondió que realizó el relevamiento y verificó los errores indicados, por lo que procedió a la corrección de la cartelería mencionada.

PATRIMONIO

El Carretón de la Familia Rosa en el Concejo Deliberante

27/09/2022

El carretón, donado oportunamente a la Municipalidad, fue construido en 1909 y perteneció a la familia Rosa. Mediante la Ordenanza N° 8906, la Municipalidad de Neuquén lo declaró de interés histórico municipal y lo incorporó al patrimonio. La norma estableció la ubicación del mismo en el predio exterior del Concejo Deliberante, para su resguardo y mantenimiento.

Cuando se realizó el ensanchamiento del corredor Doctor Ramón Leloir, se desplazó la línea municipal de algunas propiedades, entre ellas el Concejo Deliberante, para ceder terreno al espacio público. Consecuentemente, la Ordenanza N° 13413/2016 determinó el traslado del carretón a las nuevas dependencias municipales sobre calle Godoy. A partir de entonces, la Municipalidad comenzó a ser la responsable de su resguardo y mantenimiento.

En febrero de 2019, un grupo de vecinos denunció en la Defensoría del Pueblo el estado de abandono del carretón, ubicado a la intemperie del nuevo edificio. Acompañaron el reclamo con imágenes en las que se veía el carretón descuidado en el sector de las máquinas que se usaban en la construcción. Por ello, el defensor Riva emitió la Resolución N°53/2019 mediante la que recomendó al entonces Intendente Quiroga el cumplimiento de la Ordenanza N°13413, de modo de que se tomen los recaudos necesarios para el resguardo y mantenimiento del carretón.

Tras dos años de seguimiento y gestiones de la Defensoría del Pueblo, en agosto de 2021 la secretaría de Cultura informó al defensor que estaban trabajando en la restauración del carretón. Su estado general se había deteriorado significativamente por permanecer tanto tiempo a la intemperie. En diciembre del mismo año, el mismo sector compartió con la Defensoría la sanción de la Ordenanza N° 14279 mediante la que se determinó el emplazamiento final del carretón en el interior del Concejo Deliberante.

En septiembre de 2022, la Defensoría del Pueblo confirmó la restauración y exposición final del carretón en el interior del predio del Concejo Deliberante. El mismo puede ser apreciado por los vecinos que circulan por el corredor vial y conocer su historia a partir de una leyenda que sintetiza su valor histórico.

En septiembre de 2022, la Defensoría del Pueblo confirmó la restauración y exposición final del carretón en el interior del predio del Concejo Deliberante. El mismo puede ser apreciado por los vecinos que circulan por el corredor vial y conocer su historia a partir de una leyenda que sintetiza su valor histórico.



Acciones Judiciales

01/ FALTA DE INFORMACIÓN PÚBLICA AMBIENTAL

1/10/2021

El defensor del pueblo, Ricardo Riva, presentó un amparo ambiental ante la ausencia de información pública respecto de la práctica de rellenos de terrenos, lagunas y humedales con basura de obra, domiciliaria, comercial e industrial en sectores de Valentina Sur, por un lado; y respecto de las autorizaciones brindadas para la extracción y/o tala de árboles ribereños en la península Hiroki, en las obras del Parque Ribereño de la Confluencia. Como medida precautoria, el defensor solicitó se suspenda el vertido de basura en las zonas próximas a humedales y se ordene su inmediato saneamiento en virtud de su significativa función en el ecosistema natural. Con igual tenor, y en el marco de la Ley General del Ambiente, pidió también que se suspenda la autorización de talas y/o extracciones de árboles de la zona ribereña y, particularmente, la suspensión de la obra del Paseo Costero y/o todo desarrollo público o privado en las áreas protegidas que crea la Ordenanza 14147.

En el texto del amparo, el defensor del pueblo narró las acciones desarrolladas por el organismo en torno a las dos problemáticas ambientales, en las que se tomó intervención a partir de las presentaciones de vecinos.

Hasta tanto se expida la justicia, la Defensoría del Pueblo solicitó que como medida precautoria, se ordene al municipio la suspensión de nuevos vertederos de basura; el urgente saneamiento de los humedales y pequeñas lagunas, entre calles Gob. Anaya y Saavedra, aún no llenados/as, en los que se observa la presencia de basura



principalmente de tipo industrial contaminante; la suspensión de autorización de talas y/o extracciones de árboles de ubicación ribereña en la traza del Paseo Costero; y la suspensión de la Obra del Paseo Costero y/o de todo desarrollo público y/o privado en las áreas protegidas que crea la Ordenanza 14147 sean afectadas por la traza del Paseo, todo en el marco del poder de policía y responsabilidad ambiental que les embiste.

Unos días más tarde el Juzgado Civil N° 3 admitió el amparo e hizo lugar a la medida cautelar mediante la que dispuso la suspensión de nuevos vertederos de basura mediante camiones contenedores y/o desprendimiento en camiones, camionetas con la instalación de estructuras de seguridad, así como la suspensión de autorización de talas y/o extracciones de árboles de ubicación ribereña, en el sector comprendido entre calles Anaya-Barrio La Zagala- calle Saavedra, Balneario Gatica, Parque Ribereño de la Confluencia (Península Hiroki). Además, determinó la suspensión de la obra Paseo Costero y/o de todo desarrollo público y/o privado en el Área Protegida que crea la Ordenanza 14147 (Parque Ribereño de la Confluencia, Península Hiroki).

En la declaración de admisibilidad, el juez indicó que en los casos denunciados se encuentra comprometido el derecho a un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano, derecho consagrado por la Constitución Nacional, Provincial y Tratados de Derechos Humanos.

El 27 de octubre de 2021 el juez Gustavo Belli intimó a la Municipalidad de Neuquén a dar cumplimiento a la presentación de documentación vinculada a la práctica de rellenos de terrenos, lagunas y humedales con basura en sectores de Valentina Sur y Altos del Limay. En la resolución judicial, se solicitó al Municipio a presentar formalmente los expedientes administrativos donde

conste el estudio de impacto ambiental, las licencias ambientales, observaciones del área de ambiente e incorporaciones de la UGAP y todo aquello relacionado con rellenos de humedales.

En el mes de noviembre intimaron nuevamente al municipio a presentar de forma inmediata la documentación sobre los rellenos de humedales y a cumplir con la suspensión de la actividad, bajo apercibimiento de desobediencia a una orden judicial. Asimismo, el juez Gustavo Belli lo exhortó a adoptar con carácter urgente y de forma inmediata las medidas administrativas necesarias para que cesen las tareas de relleno y compactación en sectores de Valentina Sur y Altos del Limay, de acuerdo a lo relevado en la constatación judicial realizada junto a personal técnico del área de ambiente del ejecutivo municipal; Recursos Hídricos de la Provincia del Neuquén; referentes de la Fiscalía de Estado; y de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. En la oportunidad, recorrieron durante tres horas el área próxima al río entre calles Anaya y Saavedra y constataron las afectaciones ambientales al brazo del río y sus planicies de inundación. Además, se observó una máquina retroexcavadora en actividad rellenando y obturando el funcionamiento hídrico y ambiental del Brazo Todero, pese a la medida cautelar vigente.

A. Península Hiroki

La Defensoría del Pueblo insistió en la justicia por el cuidado del área protegida de la Península Hiroki

14/10/2021

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, presentó en el Juzgado Civil N° 3 una ampliación del pedido de medida cautelar por las obras del Paseo Costero sobre Península

Hiroki. Al respecto, denunció la extracción del cartel municipal que identificaba la localización de la Península y, por lo tanto, el inicio del área protegida.

Los vecinos y Riva manifestaron su preocupación al respecto, que se suman a las acciones de avasallamiento sobre el sector y el arbolado nativo.

En su solicitud al juez, la Defensoría del Pueblo solicitó que se restablezca con urgencia la cartelería indicativa del inicio al área protegida, de modo de evitar que las maquinarias avancen sobre el terreno de la península, resaltando que no existe mensura del sector. La Defensoría denunció también la presencia de un mínimo de cinco máquinas en actividad constante por la obra del Paseo Costero a la altura del barrio Costa Azul que presentarían riesgos de daños al sector protegido, frente al incumplimiento de la medida vigente de suspensión. Además, acompañó la



presentación con imágenes previas y posteriores a las obras del Paseo Costero, que dan cuenta de la tala de árboles en el sector.

En una audiencia de partes convocada para el 21 de octubre por el Juzgado Civil N° 3, se confirmó la continuidad de la medida cautelar que determinó la suspensión de la obra Paseo Costero y/o de todo desarrollo público y/o privado en el Área Protegida que crea la Ordenanza 14147 (Parque Ribereño de la Confluencia, Península Hiroki) a partir del 1 de octubre.

En la instancia procesal a la que asistieron autoridades y referentes legales del Municipio y de la Defensoría del Pueblo, se acordó la mensura del área protegida. Además, los presentes determinaron el restablecimiento de la cartelería indicativa del inicio al área protegida.

B. Brazo Todero

Riva denunció al municipio por incumplir la medida cautelar en el sector de Brazo Todero

21/04/2022

El defensor del pueblo denunció ante Juzgado Civil N° 3 el incumplimiento de la medida cautelar que dispuso la suspensión de autorización de talas y/o extracciones de árboles de ubicación ribereña.

El pedido del defensor de fundó en la preocupación manifestada por vecinos del lugar durante las vísperas del feriado de Semana Santa. Puntualmente, el miércoles 13 de abril, un vecino alertó sobre la tala de árboles en proximidades de calle Anaya y Río Senguer. Al día siguiente, otro vecino confirmó esa

actividad y agregó que se estaba arrojando material de relleno al Brazo Todero. Otra vecina manifestó que continuaban las tareas de tala de árboles y desmonte en el cuadrante que rige en la medida cautelar.

Justificó la presentación la información brindada por los vecinos del sector ante la tala de árboles realizada en las vísperas de la Semana Santa. El defensor solicitó que se ordene a la Municipalidad a adoptar todas las medidas necesarias para suspender de manera inmediata las tareas que se estaban llevando a cabo en el lugar. Paralelamente, pidió que se convoque a una audiencia de partes para conocer las razones que habilitaron tales acciones. Se adjuntó documentación gráfica que acreditó la actividad en el sector.

Durante la audiencia convocada por la justicia, se acordó extender la medida cautelar a lotes de propiedad privada próximos al sector denunciado inicialmente. Además, se determinó la disposición de rondines policiales en el área para asegurar el cumplimiento de la medida vigente, los que están a cargo de la Comisaría N° 41.

Riva reiteró la urgencia en definir la traza del brazo Todero del Río Limay

11/05/2022

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén elevó una nota a la subsecretaría de Recursos Hídricos para reiterar la solicitud respecto de la situación ambiental e hidráulica del brazo Todero,

del río Limay. Específicamente, requirió el proyecto para la definición de la traza del brazo. Asimismo, solicitó información respecto de intervenciones de la subsecretaría en relación con las obras de bicisendas del Paseo Costero que pudieran interferir con la funcionalidad original de la traza. De igual modo, pidió información en los mismos términos pero vinculada a desarrollos urbanísticos en predios linderos al brazo Todero.

La solicitud del defensor del pueblo se fundó en las acciones de relleno y obturación del funcionamiento hídrico y ambiental del brazo Todero que motivaron paralelamente acciones en la justicia. Riva consideró fundamental disponer de información pública sobre la traza de este curso de agua, dado que se observan obras en la ciudad que no contemplarían este diseño.

Cabe resaltar que en 2016 la Defensoría del Pueblo interpuso una acción amparo ambiental frente a la consolidación de desarrollos inmobiliarios realizados por FIDUS S.A, atento a que no se observaban obras tendientes a eliminar riesgos ante inundaciones. Asimismo, se solicitó restablecer el funcionamiento hidráulico del brazo Todero del río Limay y brazo Isla Verde. Ese expediente judicial quedó supeditado a una prueba pericial de ingeniería hidráulica, por lo que el Municipio y la subsecretaría de Recursos Hídricos licuaron su responsabilidad a la espera de la prueba. El organismo que dirige Ricardo Riva solicitó la reapertura del expediente. La jueza obrante atendió la solicitud y convocó a una audiencia para que los mencionados organismos aporten proyectos y avances de tal apertura.

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

En 2016, el defensor del pueblo presentó junto a vecinos del sector un recurso de amparo colectivo ambiental para hacer cesar en forma inmediata las tareas de ampliación de la pista de motocross que se estaban realizando en el parque Regional Bardas Norte. En el marco del Expediente N° 516325/2016, tramitado en el Juzgado Civil N° 1, se condenó a la Municipalidad a la recomposición del daño y mensura del Parque Norte.

La Defensoría del Pueblo pidió al Intendente que garantice el cumplimiento de la Ordenanza 14092

16/11/2021

El defensor del pueblo solicitó al Intendente Mariano Gaido la aplicación de lo normado en la Ordenanza 14092, respecto al uso y ocupación de 10 hectáreas del área protegida “Parque Norte” por parte de la Asociación de Motocross. Fundó el pedido en virtud del incumplimiento del artículo 2 inc. a y b luego del visado del informe de auditoría ambiental aportado por la Asociación en el amparo judicial, en el que se observaron falencias estructurales, insuficiencias y un plan de manejo y de forestación incompleto para el cuidado ambiental del área protegida.

Oportunamente, tanto la Defensoría del Pueblo como distintas organizaciones usuarias del Parque Norte observaron con

preocupación tal concesión que consolidó el uso del espacio sin priorizar las pericias ambientales y los daños acreditados en el Expediente N° 516325/2016, tramitado en el Juzgado Civil N° 1.

Por ello, en la misiva enviada al Órgano Ejecutivo Municipal, la Defensoría del Pueblo solicitó que se aplique el Art. 4° de la mencionada Ordenanza, que determina que “el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por la Asociación de Motocross Club Neuquén traerá aparejado la rescisión del permiso otorgado, sin necesidad de intimación o interpelación previa quedando las mejoras realizadas y las sumas abonadas a favor de la Municipalidad de Neuquén sin derecho a indemnización ni reclamo alguno”.

La justicia rechazó la apelación de la Municipalidad en el amparo

31/03/2022

La Sala I se expidió respecto del recurso de apelación presentado por el municipio para eximir las cuestiones pluvioaluvionales de las tareas de remediación del Parque Regional Bardas Norte ordenadas en el marco del proceso de amparo por el daño ambiental por el arrasamiento lindero a la pista de motocross. Los jueces Pamphile y Pascuarelli rechazaron tal solicitud y confirmaron la obligación de las codemandadas de remediar en forma integral las condiciones ambientales del sector. La medida interlocutoria se basa en argumentos que los letrados extrajeron de los informes y pericias ambientales que constan en el expediente judicial.

Ordenan plazos para que el municipio cumpla con las tareas de remediación del Parque Regional Bardas Norte**20/05/2022**

La Municipalidad de Neuquén y la Asociación de Motocross presentaron los avances en las tareas de remediación ambiental en el Parque Regional Bardas Norte ordenadas en la sentencia judicial. La presentación de informes se enmarcó en una audiencia convocada por la jueza ante la denuncia de esta Defensoría por incumplimiento de la sentencia judicial.

En la oportunidad, los funcionarios municipales se comprometieron a informar al menos mensualmente los

avances en las tareas ordenadas en la sentencia judicial. Además, presentaron informes de los avances en las tareas de remediación propuestas y adjuntaron planos para indicar los lugares en que se construirán los azudes y el canal a cielo abierto.

Asimismo, informaron que para las tareas de revegetación será necesario reencauzar las aguas superficiales del sector. Se previó que las tareas se extenderán durante el segundo semestre del año.

La Asociación de Motocross, por su parte, se comprometió a reparar y realizar la cartelería y los cerramientos necesarios para el cuidado del área.

02/ ARROYO DURÁN

Reunión de la Comisión por el saneamiento del Arroyo Durán 30/11/2021

La Defensoría del Pueblo convocó a los representantes de los organismos que integran la comisión fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán a una reunión de trabajo, en el marco del amparo judicial por contaminación ambiental que se tramita el Juzgado Civil N° 4 mediante el expediente N° 509490/15. En la oportunidad, desde el Epas informaron que la obra Colectora II estaba finalizada y se estaban realizando pruebas para garantizar su funcionamiento, en miras a su conexión en marzo de 2022. A partir de entonces, desde la Comisión se acordó trabajar en una segunda instancia vinculada con el seguimiento de las tareas de remediación de los canales contaminados. Además, los presentes convinieron en la necesidad de inspeccionar el canal Bejarano. Paralelamente, desde el Epas manifestaron preocupación respecto de la demora en el ámbito del Concejo Deliberante de las gestiones administrativas vinculadas al contrato de concesión firmado entre el Municipio y el Epas.



Los asistentes al encuentro consideraron necesario seguir trabajando en la inspección y detección de conexiones clandestinas. Para ello, compartieron la relevancia de contar con tecnología apropiada. El municipio, por su parte, manifestó la necesidad de solicitar a cada industria un certificado de tramitación de las conexiones ante el EPAS, como requisito para la renovación de licencias comerciales. Por otro lado, los presentes compartieron su preocupación respecto de la coloración blanquecina del canal Bejarano, por lo que acordaron una inspección de modo de detectar las causas.

Jornadas de inspección y toma de muestras en el Arroyo Durán 19/04/2022

La Comisión Fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán realizó tomas de muestras en distintos puntos del Arroyo Durán y canales afluentes. La intención es realizar un esquema de puntos de muestra similar a las campañas pre pandemia, de modo de actualizar la información respecto de la calidad del agua.

Se extrajeron muestras en el canal Necochea; en la planta de tratamiento de efluentes cloacales del Epas sobre calle Rodhe, en la intersección del canal Necochea con Crouzeilles, y en O'Connor y Arroyo Durán. Participaron de la actividad, integrantes del Epas; de la subsecretaría de Recursos Hídricos de la provincia; de la subsecretaría de Medioambiente de la municipalidad de Neuquén y de la Defensoría del Pueblo.



03/ TORRE TALERO

Riva solicitó que se suspendan actividades masivas en la Torre Talero

28/09/2021

El defensor del pueblo insistió, mediante un recurso de apelación en el expediente judicial, en la suspensión de actividades de afluencia masiva de público en la Torre Talero hasta que se acredite la estabilidad estructural de la Torre y la efectiva reactivación y gestión de la Comisión de Rescate de Patrimonio Cultural.

La medida se enmarcó en la acción ambiental identificada como “Defensoría del pueblo de la Ciudad de Neuquén c/Municipalidad de Neuquén s/Acción de Amparo (Expte. N° 515122/16)” tramitada en el Juzgado Civil N° 4 de esta ciudad, iniciada en pos de garantizar la seguridad y conservación del edificio en su carácter de monumento histórico y adoptar las medidas de resguardo y seguridad del predio en el que se ubica.

En distintas oportunidades el defensor del pueblo solicitó al órgano ejecutivo Municipal la convocatoria a la comisión de rescate y preservación del patrimonio cultural de la ciudad de Neuquén a los efectos de dar continuidad a las gestiones de restauración de la Torre Talero, acordadas oportunamente en el marco de la acción judicial. Además, en su pedido, el defensor indicó que el organismo no ha recibido información respecto de los avances en las acciones comprometidas por el órgano Ejecutivo Municipal vinculadas a la conservación y estabilidad del monumento histórico. Por ello, solicitó informes técnicos del estado actual de la Torre e información sobre las gestiones previstas a corto y mediano plazo para la restauración del edificio. Desde la secretaría de Cultura informaron que la Comisión se conformó en el mes de

agosto de 2021. Sin embargo, en esa instancia se excluyó de la convocatoria a la Defensoría del Pueblo, a pesar de lo establecido en la sentencia judicial de la referencia.

En septiembre de 2021, la Defensoría del Pueblo tomó conocimiento de la planificación de eventos masivos en la Torre a partir de las declaraciones de los funcionarios en los medios masivos de comunicación. Por ello, y ante la falta de respuesta del Órgano Ejecutivo Municipal a la solicitud de información técnica respecto a la estabilidad del edificio y de las acciones de resguardo del monumento histórico, el organismo solicitó la suspensión de toda afluencia masiva que ponga en riesgo la seguridad de las vecinas y los vecinos de Neuquén, y que pueda afectar el patrimonio histórico cultural de la ciudad.

Realizaron una inspección ocular en la Torre Talero

21/12/2021

En el marco del amparo ambiental, la Defensoría del Pueblo y la Municipalidad de Neuquén realizaron una inspección ocular en el predio de la Torre Talero, acompañados por los jueces camaristas que intervienen en la causa. En la oportunidad, acordaron avanzar con las gestiones técnicas para abordar la situación actual de la Torre. Asimismo, la Municipalidad se comprometió a convocar formalmente a la Defensoría del Pueblo a participar de la Comisión de Rescate y Patrimonio Histórico, así como en los procesos vinculados a la planificación de obras para el monumento en cuestión.

Estuvieron presentes los jueces camaristas Fernando Marcelo Ghisini y Marcelo Juan Medori; el asesor legal de la Municipalidad de Neuquén, Fredy Morate; la subsecretaria de Cultura municipal, Silvia Labrín, la Secretaría de la Comisión de Rescate de Patrimonio

Histórico, Mariana Perticone; y el defensor del pueblo Ricardo Riva, acompañado por la asesora legal Belén López.

Una vez finalizado el recorrido por el predio, los presentes consensuaron avanzar en las gestiones con organismos nacionales y/o la Universidad Nacional del Comahue y/o técnicos con conocimiento específico en temas de rescate y preservación del patrimonio histórico. La Municipalidad, por su parte, se comprometió a presentar un informe de las obras y gestiones realizadas hasta el momento, y de las acciones a realizar a futuro.

Tras la inspección, se acordó suspender los plazos para resolver el recurso de apelación interpuesto por la Defensoría del Pueblo respecto de las actividades de afluencia masiva de público y la efectiva reactivación y gestión de la Comisión de Rescate de Patrimonio Cultural. La Municipalidad y la Defensoría del Pueblo indicaron que, en caso de corresponder, informarán en el marco del expediente judicial acuerdo de prórroga o incumplimientos de compromisos asumidos.



04/ AMPARO AMBIENTAL CONTRA LA ACTIVIDAD DE COMARSA

14/12/2021

La Defensoría del Pueblo, junto a vecinos del Loteo Social de Gran Neuquén Norte, presentaron una acción de amparo ambiental contra la Municipalidad de Neuquén, la Provincia del Neuquén y Comarsa por el daño ambiental que provoca la actividad industrial de esta empresa y el proceso denominado de biorremediación, el que afecta la calidad de vida de los vecinos del sector. A través de la medida que se presentó en el Juzgado Laboral N° 1, Riva solicitó el cierre total y definitivo de la empresa, sin condonaciones ni prórrogas que dilaten el fin de la actividad en el sector. Además, instó al juez obrante a impedir la instalación de cualquier actividad similar en la zona y solicitó ordene a la empresa demandada la remediación del suelo dañado y la posterior devolución de las tierras al Órgano Ejecutivo Municipal. En el texto del amparo, el defensor del pueblo narró las acciones desarrolladas por el organismo en torno a la problemática ambiental en el sector, en la que se tomó intervención a partir de la solicitud de vecinos que acudieron a pedir ayuda al observar a diario el aumento de tierras “en tratamiento” en las instalaciones de Comarsa. El juez Sergio Cosentino declaró la admisibilidad del recurso.

Riva solicitó como medida cautelar la instalación de medidores de la calidad del aire, tanto en la empresa como en lugares aledaños a determinar en el loteo social Gran Neuquén Norte, a los efectos de mantener informada oficialmente a la ciudadanía respecto de las acciones que deben considerar para mitigar efectos nocivos. Asimismo, pidió que se inste a una urgente intervención para garantizar la no volatilización de los barros producidos por la industria petrolera y/o fracking acopiados en las instalaciones de la empresa; y que se extremen las medidas para evitar olores nauseabundos del proceso

de remediación de los pasivos ambientales dentro de Comarsa. Respecto a la situación de los vecinos que residen en tierras aledañas, Riva solicitó como parte de las medidas precautorias la relocalización de las familias que deseen trasladarse a viviendas en sectores no afectados por las emanaciones y tierras contaminadas. Además, solicitó la conformación de una comisión de participación ciudadana de seguimiento del proceso de biorremediación, integrada por vecinos, autoridades provinciales y municipales, la Defensoría del Pueblo, representantes de la empresa, especialistas designados de común acuerdo y referentes del Colegio de Profesionales del Ambiente de la provincia del Neuquén.

En el desarrollo de los antecedentes del caso queda expuesto el debilitado e inefficiente ejercicio del poder de policía y responsabilidad de control ambiental por parte del Gobierno provincial, en el marco de la obligatoriedad de cumplimiento de los principios que establece la Ley General del Ambiente. La demanda cuenta también con aportes de profesionales del Colegio de Profesionales del Ambiente. También, el defensor señala el cercenamiento a los mecanismos de participación ciudadana y al acceso a información transparente respecto de la contaminación en el suelo, napas y aire generada por la empresa Comarsa, y las posibles afectaciones a la salud debido a la presencia de residuos peligrosos provenientes de la industria petrolera.

En 2015 se determinó un plazo de cierre y traslado de la empresa, en el marco del decreto que estableció la imposibilidad de realizar actividades afines en sitios ubicados a menos de 8 km de las urbanizaciones. La dilación en este proceso motivó la presentación de la medida judicial, considerando también la falta de certezas de su cumplimiento en el extenso plazo otorgado a Comarsa para su traslado antes de diciembre de 2022.

05/ MEDIDAS AUTOSATISFACTIVAS POR LA FALTA DE AGUA

A. Falta de agua en barrios del sector oeste de la ciudad

12/01/2022

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén presentó medidas autosatisfactorias para garantizar la provisión de agua en barrios del sector oeste de la ciudad. Lo hizo tras agotar las vías administrativas y en el contexto de la necesidad de disponer del recurso vital en el contexto de pandemia, en días en que se registraron altas temperaturas y atento a que los vecinos del sector manifestaron la falta total del servicio. Debido a la urgencia, solicitó la habilitación de feria judicial.

Por un lado, la medida judicial apuntó contra el Ente Provincial de Agua y Saneamiento –Epas-, el Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo –IPVU- y la Municipalidad de Neuquén para que se las condene a garantizar la provisión de agua potable mediante las redes existentes en los **sectores 2 y 7 de mayo** de la ciudad, en cantidad y presión reglamentaria. En forma subsidiaria, solicitó se garantice la distribución de agua mediante camiones en una cantidad de 150 litros diarios por persona.

En el escrito Riva indicó la imposibilidad de tomar contacto con las autoridades competentes de modo de avanzar en las gestiones administrativas necesarias y coordinadas para resolver con celeridad el conflicto. Sin embargo, no obtuvo respuesta. Las familias, en su desesperación, se apersonaron en la calle Casimiro Gómez para visibilizar su padecimiento. Allí se acercó Riva para elaborar conjuntamente la medida judicial. Se trata de barrios gestionados por el Ipvu. Sus redes de agua fueron construidas mediante financiamiento del Banco Internacional de



Reconstrucción y Fomento y los trabajos fueron efectuados por Upefe, la Agencia de Desarrollos Urbano sustentable y el Ipvu.

De igual modo, el defensor del pueblo presentó una medida similar para garantizar la provisión del servicio a los vecinos del **asentamiento Mapu Mew**. La Jueza de Feria, María Eliana Reynals, hizo lugar a la medida autosatisfactoria y ordenó a la Municipalidad de Neuquén y al Epas a que en el plazo de 24 horas restablezca el servicio en las redes habilitadas. Hasta entonces, determinó que las demandadas debían suministrar en forma eficiente, efectiva, coordinada y armónica agua potable a los habitantes de Mapu Mew, garantizando un mínimo de 150 litros diarios por persona.

La Defensoría acompañó los escritos judiciales con antecedentes jurisprudenciales tramitados por la Defensoría del Pueblo ante la afectación del derecho humano al agua. En el caso de Mapu Mew adjuntó también copia de las notas presentadas oportunamente por los vecinos al órgano ejecutivo Municipal donde constaba que el reclamo llevaba más de seis meses, y que ya no tenían ni una gota de agua. En su misiva, los vecinos explicaron la gravedad del asunto para niños recién nacidos y madres puérperas sobre

todo, y que, en la desesperación, han optado por sacar agua para higienizarse y beber proveniente del zanjón por el que baja agua contaminada por los desechos de la empresa Comarsa. De igual modo, la Defensoría del Pueblo anexó cada una de las notas elevadas a las autoridades competentes mediante las que solicitó se arbitren las vías necesarias para distribuir agua potable a las 300 familias que habitan el sector.

La jueza Reynals hizo lugar a la medida debido a la urgencia del caso, dado que se encuentra involucrada la tutela efectiva de un derecho humano fundamental. “El agua potable como elemento vital para la salud y subsistencia de la persona humana se encuentra protegido como derecho fundamental”, indicó. En ese sentido, la jueza justificó su decisión en la legislación vigente, tanto local como internacional que declaran el derecho al acceso al agua potable y al saneamiento como un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.

En sus escritos, la Defensoría insistió sobre la necesidad de establecer estrategias superadoras en torno a la crisis hídrica de la ciudad, ya que pueden verse derroches en la vía pública o la utilización de agua potable para el riego, mientras que hay otra parte de la ciudadanía sufriendo por la escasez del vital líquido.

B. Orden judicial para abastecer de agua a los vecinos de Confluencia Rural

25/01/2022

La Defensoría del Pueblo presentó una acción autosatisfactiva contra el Epas y la Municipalidad de Neuquén para garantizar

la provisión de agua potable a 80 familias de Confluencia Rural mediante las redes existentes a los vecinos del sector ubicado entre calles Obrero Argentino, Boerr, Urmenio del Carmen Figueroa y la costa del río Neuquén. El juez de feria hizo lugar a la medida y ordenó a las demandadas al restablecimiento del servicio de agua potable en un plazo de 24 horas. Mientras tanto, deberían proveer en forma coordinada un mínimo de 150 litros diarios de agua potable por persona, ya sea en bidones u otro mecanismo. Fue el tercer recurso judicial que presenta la Defensoría del Pueblo en enero de 2022, tras agotar las vías administrativas para garantizar la provisión de agua potable a distintos barrios de la ciudad.

En su presentación, la Defensoría del Pueblo detalló las gestiones realizadas a partir del reclamo de los vecinos, sin arribar a soluciones concretas en el espacio de diálogo interinstitucional coordinado por este organismo, que se dio por concluido. En ese marco, especificó el compromiso del Epas respecto de evaluar la factibilidad de una obra paliativa para mejorar la distribución de agua en el sector, lo que derivó al momento de la inspección en el descubrimiento de que las perforaciones existentes desde donde se realizaría la obra fueron eliminadas, presumiblemente por los movimientos de suelo para el paseo costero.

En el análisis de los actores responsables del conflicto, la Defensoría del Pueblo convocó a los encuentros también a Cordineu, dado que la ejecución de las obras de agua para el sector está bajo su competencia.

Acompañó la medida con los reclamos que los vecinos realizaron ante el Epas, desde noviembre de 2021, por no contar con agua para las rutinas básicas de consumo e higiene. En ese marco, la Defensoría resaltó un párrafo de la nota que los vecinos

elevaron al entonces presidente del Epas, Mauro Millán, que versa que “*es una verdadera ironía estar solicitando un servicio mínimo indispensable como lo es el servicio de agua que por otro lado todos estamos pagando. Siendo que vivimos en un valle rodeados de ríos y embalses, queda evidenciado que la falta de agua no es más que fruto de falta de obras y mala administración del recurso*”.

La Defensoría del Pueblo concluyó en lo llamativo que resulta que sea la alternativa judicial la instancia que finalmente activa los procesos de distribución del recurso vital y que obligue a coordinar acciones entre las demandadas, dejando en evidencia la falta de planificación conjunta y la ausencia de gestión de crisis hídrica.

En el marco del expediente judicial N° 546650/2022, Belli dijo en la sentencia que “*el agua potable como elemento vital para la salud y subsistencia de la persona humana se encuentra protegido como derecho fundamental.*”

A partir de entonces el equipo de la Defensoría del Pueblo se mantuvo en comunicación diaria con los vecinos para conocer los avances en la provisión de agua. Durante los días siguientes, los vecinos informaron que sólo en algunas viviendas se recuperó un “hilo de agua”, mientras que otras permanecen sin nada. Indicaron que continuaron haciendo los reclamos al Epas y que no obtuvieron respuestas respecto de cuando recuperarían la presión y cantidad de agua que solían tener. Paralelamente, y en el marco de la orden judicial que determinó la provisión de agua por las vías que se consideren, los vecinos informaron que ni el Epas ni la Municipalidad dieron cumplimiento a esa orden.

La Defensoría del Pueblo, por su parte, tomó contacto con los organismos para conocer los avances en el cumplimiento de la sentencia, sin lograr precisiones de ningún tipo. Consecuentemente, denunció el incumplimiento en el Expediente judicial N° 546650/2022 y solicitó se intime a las demandadas, en virtud del derecho humano vulnerado.

06/LA JUSTICIA ORDENÓ LA EJECUCIÓN DE OBRAS EN SANTA GENOVEVA

Diciembre 2021

En diciembre de 2021, el Juez Gustavo Belli hizo lugar a la medida cautelar innovativa presentada por la Defensoría del Pueblo para que ordene a la Municipalidad de Neuquén a presentar un plan de obras a realizar en edificaciones de un sector del barrio Santa Genoveva, afectadas por la escorrentía de aguas subterráneas. En ese sentido, el fallo judicial resolvió otorgar al órgano ejecutivo municipal un plazo de 60 días para conocer el plan y ejecutar las reparaciones en las viviendas. La medida forma parte del expediente judicial 100329/19, mediante el que se tramita el amparo presentado oportunamente por la Defensoría del Pueblo y vecinos de Santa Genoveva contra la Municipalidad y el EPAS a raíz de los daños en sus viviendas, la afectación negativa ambiental y el perjuicio colectivo calles abajo en un sector del mencionado barrio.

Cabe recordar que en 2018 vecinos de las calles Camino, Basavilbaso, Villegas y Alberti denunciaron daños en sus propiedades, dando lugar a actuaciones que finalizaron con la acción judicial. En abril de 2019, y en el marco de una audiencia extrajudicial, se acordó como medida urgente realizar un cateo en un sector próximo para determinar posición y profundidad de la escorrentía subterránea como posible causa de la problemática. En mayo de ese año se realizó la toma de muestras de agua y se investigaron las fundaciones y suelos de los dúplex afectados. Consecuentemente, el municipio presentó los informes "Obra de ampliación drenaje calle Miguel A. Camino B° Santa Genoveva" y "Proyecto estudio de aguas sub superficiales pluvioaluvionales y obras de prevención en la zona delimitada por las calles Independencia, Avenida Argentina, Leloir y el río Neuquén",

tendientes a corregir la afectación de la mencionada problemática. De igual modo, en octubre de 2021 la subsecretaría municipal de Infraestructura informó que, en una recorrida por las viviendas afectadas, se observó que no se registraron cambios sustanciales en las fisuras de las viviendas. Según indica el informe municipal, "el hecho de que el avance de la fisuración no haya tenido cambios de relevancia, no significa que se detuvo el proceso de forma definitiva".

Por ello, y atento al peligro en la demora y el grave daño irreparable que podría producirse en las viviendas afectadas, el juez Gustavo Belli hizo lugar a la medida cautelar solicitada por la Defensoría del Pueblo y ordenó a la Municipalidad a presentar un plan de obras en un plazo de 60 días y ejecutar las reparaciones pertinentes en los complejos de viviendas que motivaron el amparo. En sus argumentaciones, Riva solicitó que se trabaje para mitigar el riesgo ambiental y las posibilidades de colapso de las redes de servicios públicos como consecuencia de las edificaciones que se construyen en el sector.



07/ RIVA SOLICITÓ LA SUSPENSIÓN DE LA PODA DE ÁRBOLES EN TERRAZAS DEL NEUQUÉN

21/04/2022

El defensor del pueblo solicitó mediante una medida cautelar que se ordene al municipio la suspensión de la poda y tala del arbolado urbano ubicado sobre la calle Cabellera del Frío al 1800 de la ciudad. Fundamentó su pedido en la legislación vigente, a la vez que indicó haber recurrido todas las vías administrativas para reclamar al municipio el ejercicio del poder de policía respecto del cuidado ambiental. En el escrito presentado en la Justicia, Riva manifiesta la actitud desaprensiva del municipio para con la conservación del arbolado urbano.

Riva solicitó esta medida hasta tanto se resuelva el recurso administrativo interpuesto, ante la urgencia de observar la conducta desaprensiva del Órgano Ejecutivo Municipal respecto del solar arbóreo del barrio Terrazas del Neuquén que está siendo afectado.

En su presentación, la Defensoría relató la sucesión de hechos desde abril de 2021 a esta parte. Indicó que un grupo de vecinos solicitó la inmediata intervención de la Defensoría del Pueblo ante la tala de árboles en el sector por una desarrolladora inmobiliaria. Se trata de un pequeño bosque que los mismos vecinos plantaron hace 25 años para crear un pulmón verde y una barrera natural contra el viento.

En el planteo de los antecedentes, Riva indicó que en un primer momento se acordó con las autoridades municipales, la desarrolladora y los vecinos abrir un espacio de diálogo para construir en forma conjunta propuestas superadoras. Hasta entonces, se suspendía la totalidad de las tareas en el sector. En el devenir de la mesa de trabajo, los vecinos manifestaron que el



sector, que estaba previsto como reserva natural, súbitamente se había convertido en un loteo, y particularmente el bosque en una calle. En un primer momento, desde el municipio se propuso la relocalización de las especies arbóreas. Sin embargo, la medida fue desaconsejada por profesionales de la agronomía que elaboraron un informe técnico que los vecinos adjuntaron a la Actuación 1986/2021 que se tramita en la Defensoría del Pueblo.

En agosto y septiembre de 2021 se convocó a las partes a nuevos encuentro de trabajo, sin que asistiesen referentes del municipio ni de la desarrolladora. En el mes de diciembre, los vecinos informaron a la Defensoría que había en el lugar personas con herramientas dispuestos a ejecutar la tala cuestionada. A pesar de la inmediata convocatoria institucional, no sólo no hubo presencia municipal ni de la desarrolladora, sino que en lo simultáneo un grupo de hombres llevó adelante la tala de los árboles, amedrentando cualquier intento de los vecinos por detener el proceso.

En ese marco, los vecinos reclamaron la intervención del Concejo Deliberante, organismo que solicitó al municipio revise la extracción de árboles y la reubicación de la calle, haciendo hincapié en los beneficios del arbolado urbano. Ante la inacción municipal en el marco de la Ley General del Ambiente, la Defensoría del Pueblo interpuso en enero de 2022 un recurso administrativo que se encuentra sin resolución hasta el momento.

Los vecinos informaron a la Defensoría que la empresa desarrolladora estaba alambrando el sector donde estaban los árboles. La situación originó una serie de llamados y notificaciones con referentes municipales para alertar sobre la peligrosidad de

esta conducta de la empresa a cargo del loteo, dado que se estaba alambrando el espacio público y el arbolado urbano. Los hechos hablaron por sí mismos en los últimos días de marzo, cuando se observó la tala de especies, sumando 24 en total.

Tras agotar las instancias administrativas así como todo espacio de facilitación entre las partes, y ante el daño expreso a las especies arbóreas, el defensor del pueblo entendió imprescindible el dictado de una medida cautelar para suspender toda actividad que pueda hacer peligrar la existencia de los árboles en el barrio Terrazas del Neuquén. Riva resaltó una vez más la relevancia de actualizar el censo del arbolado urbano neuquino, que está pendiente desde 2018.

08/ORDENAN EL CESE DEFINITIVO DE ACTIVIDADES DE LA BASE DE INDALO UBICADA EN CALLE LAPRIDA

12/05/2022

La justicia ordenó el traslado de la base de la empresa Indalo. El fallo judicial, en el que se relata la sucesión de los hechos desde el inicio del amparo judicial, plantea entre sus fundamentos que la planta se ubica en una zona no apta para la actividad y afecta la calidad de vida de sus vecinos, haciendo hincapié en la ilegal excepción del municipio para autorizar la base en el sector. Explica además el incumplimiento del Municipio y de la empresa concesionaria del transporte urbano de pasajeros, Indalo S.A., de la legislación vigente respecto del derecho a un ambiente sano y apto para el desarrollo humano y a transgredir las normas respecto del uso de suelos. El juez indicó que, hasta tanto se efectivice el traslado, las demandadas deberán cumplir las medidas cautelares vigentes. El recurso judicial fue presentado por la Defensoría del Pueblo y vecinos de los barrios lindantes a la mencionada base en noviembre de 2019.

El juez José Pusterla resaltó que deben finalizar “lo antes posible las afectaciones ambientales y a la calidad de vida de los vecinos”. Del mismo modo, contempló en su decisión el cese definitivo del incumplimiento a las normas generales urbanísticas que aplican al caso, sin afectar la continuidad en la prestación del servicio público. Indicó que la situación merece tutela judicial puesto que está en juego el derecho a la preservación de la salud y al ambiente.

La autoridad judicial dejó expreso también que hasta tanto se efectivice el traslado definitivo de las operaciones, las demandadas deberán cumplir cabalmente las medidas cautelares vigentes en el marco del recurso de amparo, así como una serie de medidas

adicionales tendientes a mitigar al máximo el daño ambiental y a la calidad de vida de los vecinos.

En ese sentido, intimó a Indalo S.A. a realizar un plan de abandono del lugar conforme a la normativa vigente. Asimismo, estableció condiciones para distintas tareas vinculadas con la actividad regular de las unidades, así como del personal que allí se desempeña. La Municipalidad, por su parte, debería continuar con el cronograma de riego de las calles circundantes para evitar polvo en suspensión. Además, el juez ordenó que ejerza el control de cumplimiento de las medidas por parte de la empresa concesionaria y exhortó a ejercer plenamente su poder de policía de tránsito a fin de sancionar las faltas en velocidades permitidas y emisiones sonoras por encima de los decibeles permitidos.



Cabe recordar que 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. 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. 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.

Al cierre de este informe, Riva denunció ante el municipio graves daños ambientales en el proceso de desarme de la base de Indalo.

09/ RECURSO DE AMPARO POR DESBORDES CLOACALES EN EL BARRIO HUILICHES

29/05/2022

Tras agotar la vía administrativa, la Defensoría del Pueblo interpuso un amparo ambiental colectivo para que se ordene a la Municipalidad de Neuquén y el Epas a adoptar las medidas necesarias para hacer cesar en forma inmediata y definitiva los desbordes cloacales en calles Rufino Ortega, Nogoyá y Salto Grande, del Barrio Huilliches.

Como medida precautoria, el organismo que dirige Ricardo Riva solicitó a las autoridades judiciales que dispongan la absorción diaria de los líquidos cloacales acumulados en la vía pública, hasta tanto se garantice el servicio de saneamiento. Del mismo modo, requirió el desagote de los pozos ciegos de las viviendas en Salto Grande y Rufino Ortega, hasta Collón Curá, por calle Salto Grande y las de calle Nogoyá desde Collón Curá hasta Rufino Ortega según la necesidad de los vecinos.

El nivel crítico de la problemática ambiental que padecen los vecinos, así como la dilación de las obras propuestas por las autoridades competentes durante los últimos 11 años, y a pesar de haber actuado por las vías administrativas e incluso facilitando el diálogo para lograr avances, la Defensoría del Pueblo no encontró otra opción que la vía judicial para que los funcionarios ejecutivos garanticen un saneamiento eficiente en cumplimiento con la legislación vigente. El expediente judicial, que se tramita en el Juzgado Laboral N° 3, se registró con el N° 100695/2022.

Riva acompañó la presentación con antecedentes que dan cuenta de la desidia de los organismos del Estado con competencia en el tema para resolver una problemática ambiental con la que los vecinos conviven a diario. También, con notas periodísticas que

describen la gravedad de los hechos para quienes lo padecen y que hacen referencia a las obras públicas que contribuirían a enmendar la situación, según lo informado por los responsables del Epas y el Municipio, haciendo hincapié en Colectora del Oeste II. Sin embargo, a pesar de que esa red ya estaba operativa, los vecinos aún conviven con líquidos cloacales, olores nauseabundos, insectos y otras afectaciones al ambiente. La responsabilidad estaba puesta entonces en la dilación en la obra de empalme a la red principal colectora del oeste II. A fines del pasado mes de abril se consultó al municipio al respecto, quien informó que la obra está muy retrasada. Los vecinos manifestaron que estaba paralizada y así lo confirmó personal de la Defensoría previo a presentar la demanda.

Si bien con esta presentación se hizo referencia a un sector puntual, cabe resaltar que todo el barrio Huilliches se encuentra en estado de crisis por las fallas de las demandadas en garantizar un servicio de saneamiento eficiente, mientras que el municipio y el Epas han consentido y naturalizado la constante presencia de desbordes cloacales.

El 4 de junio el juez Luis Pablo Trani hizo lugar a la medida y ordenó a la Municipalidad y al Epas que realicen la absorción diaria de los líquidos cloacales acumulados en la vía pública del sector hasta tanto se garantice el servicio de saneamiento. De igual modo, dispuso que se establezcan rondines de limpieza y desinfección de la vía pública.

En la resolución judicial del expediente N° 100695/2022, se dejó constancia de las presentaciones de las demandadas, en la que ambas eximen sus propias responsabilidades. La municipalidad, por su parte, indicó que la demora en la obra de empalme se debía al colapso del colector sobre calle Belgrano por conexiones

clandestinas. Informó asimismo que el 24 de mayo elevó una nota al Epas solicitando autorización y colaboración para efectuar tal conexión, sin recibir respuesta. Respecto a la absorción de líquidos cloacales, concluyó que el retiro de los líquidos cloacales es una facultad del Epas y que su rol se limita a ejercer el poder de policía en materia de salubridad e higiene y el poder sancionador.

Paralelamente, el Epas argumentó que, si bien es su responsabilidad el mantenimiento y operación de sus redes, los vecinos del Barrio Huilliches no son usuarios del servicio de saneamiento, dado que la obra cloacal ejecutada por la Municipalidad aún no se haya conectada a la red pública del Epas. En el mismo sentido, cuestionó la remoción de los líquidos cloacales en la vía pública y su desinfección ya que sólo es su responsabilidad cuando los derrames se originen en una red operada por el ente. “De lo contrario, correspondería a la Municipalidad ocuparse de los mismos”. Informó además que las redes de saneamiento de la

ciudad se hayan saturadas debido al crecimiento demográfico en el área de influencia; deficiencia del sistema pluvialuvial municipal; conexiones clandestinas de los particulares. Informó además haber “realizado acciones paliativas para mitigar eventuales desbordes, y superar la problemática pero con pocos efectos dado el incontrolable avance poblacional y ausencia de un plan director pluvialuvial por parte de la Municipalidad”. Respecto a la autorización de la obra de empalme, el Epas indicó que se envió una nota el 29 de mayo para habilitar la conexión.

De los informes del Municipio y del Epas se desprende que existe la afectación al ambiente y a la salud de los vecinos del sector del barrio Huilliches debido a desbordes cloacales, tal como fuera denunciado por la Defensoría del Pueblo. En virtud de ello, el juez obrante en la causa ordenó la absorción diaria de los líquidos cloacales que se acumulen en la vía pública hasta tanto se garantice el servicio de saneamiento.

10/ CONDENAN A LA MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN A PRESENTAR INFORMACIÓN PÚBLICA AMBIENTAL SOBRE LAS ANTENAS EXISTENTES EN LA CIUDAD

02/06/2022

En 2019 un grupo de vecinos del barrio Valentina Norte Rural se presentó a la Defensoría del Pueblo alarmados ante la construcción de una platea sobre la que se emplazaría una antena de telefonía celular. La situación se repitió en los barrios Belgrano, San Lorenzo, Villa Ceferino, Villa Farrell, entre otros. La forma de emplazamiento fue en todos similar; absoluta falta de información a vecinos y comisiones vecinales; ejecución de trabajos los fines de semana; 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.



Oportunamente, el organismo que dirige Ricardo Riva elevó pedidos de informes al órgano ejecutivo municipal y requirió la ubicación precisa de otras 50 instalaciones acordadas con la firma Torresec.

Ante la falta de respuesta para conocer los alcances reales de tales operatorias, la Defensoría del Pueblo presentó una acción de amparo que incluyó una medida cautelar para que los vecinos dispusiesen de información que permita descartar cualquier tipo de riesgo de la salud. En la oportunidad, el defensor resaltó que no hubo consultas previas ni participación de los vecinos para el emplazamiento de las antenas.

En el expediente, que se registró con el N° 100462/2019, la demandada aportó informes administrativos y documentación técnica que no alude a la solicitud realizada por la Defensoría del Pueblo. Consecuentemente, la jueza obrante en la causa ordenó al municipio a que presente la información pública ambiental en relación con la política pública y planeamiento municipal para con las instalaciones de antenas en general y el convenio mediante el que se habilitaron las antenas existentes.

Paralelamente, la Defensoría del Pueblo presentó un nuevo requerimiento administrativo ante la Municipalidad de Neuquén tras advertir en el análisis de la documentación aportada al expediente que las ubicaciones de algunas antenas deberían reconsiderarse en función del cumplimiento del Anexo I de la Ordenanza 13469. En su misiva a las áreas municipales con competencia en la materia, Riva detalló los sitios que deberían revisarse puesto que no cumplen con las restricciones legales vigentes.

11/ LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEMANDÓ AL MUNICIPIO Y A CALF POR LA INCONSTITUCIONALIDAD DEL MARCO REGULATORIO Y EL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO ESENCIAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

29/06/2022

El defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén demandó a la Municipalidad de Neuquén y a Calf por la inconstitucionalidad del marco regulatorio y el contrato de concesión del servicio esencial de energía eléctrica. La demanda se presentó contra la Municipalidad de Neuquén, en su carácter de responsable de garantizar los servicios públicos a los vecinos de la Ciudad de Neuquén, y contra la Cooperativa Calf, como concesionaria del servicio de energía eléctrica.

Entre sus principales argumentos, la Defensoría del Pueblo basó la presentación judicial en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción mediante la que nuestro país asumió obligaciones vinculadas a la transparencia, la información pública y la participación ciudadana en los actos de gobierno. Desde esa perspectiva, la medida judicial agrupó la denuncia en dos grupos de lesiones constitucionales.

Por un lado, la omisión de participación ciudadana y las limitaciones en el acceso a información veraz, transparente y suficiente en el proceso de marco regulatorio y contrato de concesión. En sus postulados, la Defensoría del Pueblo hizo referencia a las publicaciones emitidas por la Cooperativa, las que eran insuficientes y/o complejas para que el usuario final

comprenda los alcances del contrato. En este sentido, presentó un paralelismo con los cuestionamientos hechos a la nueva concesión de transporte público de pasajeros, subrayando además que Calf es una Cooperativa que debe honrar los principios de su figura jurídica. Por otro lado, el monto tarifario, devenido de cláusulas abusivas, que afectó de manera directa la condición patrimonial de los usuarios.

Esto conlleva, en algunos casos, a la vulneración del derecho humano de acceso a la energía debido a las características de los mecanismos de cobranza y los eventuales cortes de suministro por falta de pago. En este sentido, el documento presentado por la Defensoría del Pueblo mencionó que se trata de un prestador monopólico que tiene al usuario cautivo, por lo que un contrato de concesión a 20 años merece acentuar los controles por parte del poder concedente y garantizar todas las instancias de información y participación ciudadana posibles.

En el análisis, acompañó también con una comparativa de tarifas oficiales de otras cooperativas y/o empresas prestadoras de energía de Río Negro y Neuquén, de modo de graficar el desequilibrio entre el servicio prestado y la tarifa de un servicio público esencial impuesta por Calf.

Mediante el recurso, la Defensoría del Pueblo peticionó que se condene a las co-demandadas a revisar el contrato de concesión y marco regulatorio, a garantizar instancias de participación ciudadana -Audencia Pública- y a eliminar las cláusulas que importaron una regresividad inconstitucional a la facturación final, para así garantizar una tarifa justa y razonable.

De igual modo, se solicitó que se dejen sin efecto los aumentos desde febrero de 2022 y se retribuya a modo de crédito el pago realizado por los usuarios. Asimismo, y con carácter cautelar y urgente, pidió la suspensión de los últimos dos aumentos, así como la prohibición de nuevos incrementos hasta tanto

no se cumplan con los mandos constitucionales indicados en la medida judicial. Para finalizar, Riva reclamó además que se ordene a la Cooperativa CALF la suspensión de toda intimación y/o cortes del servicio de energía eléctrica por falta de pago de los usuarios.



05

INFORME
ANUAL

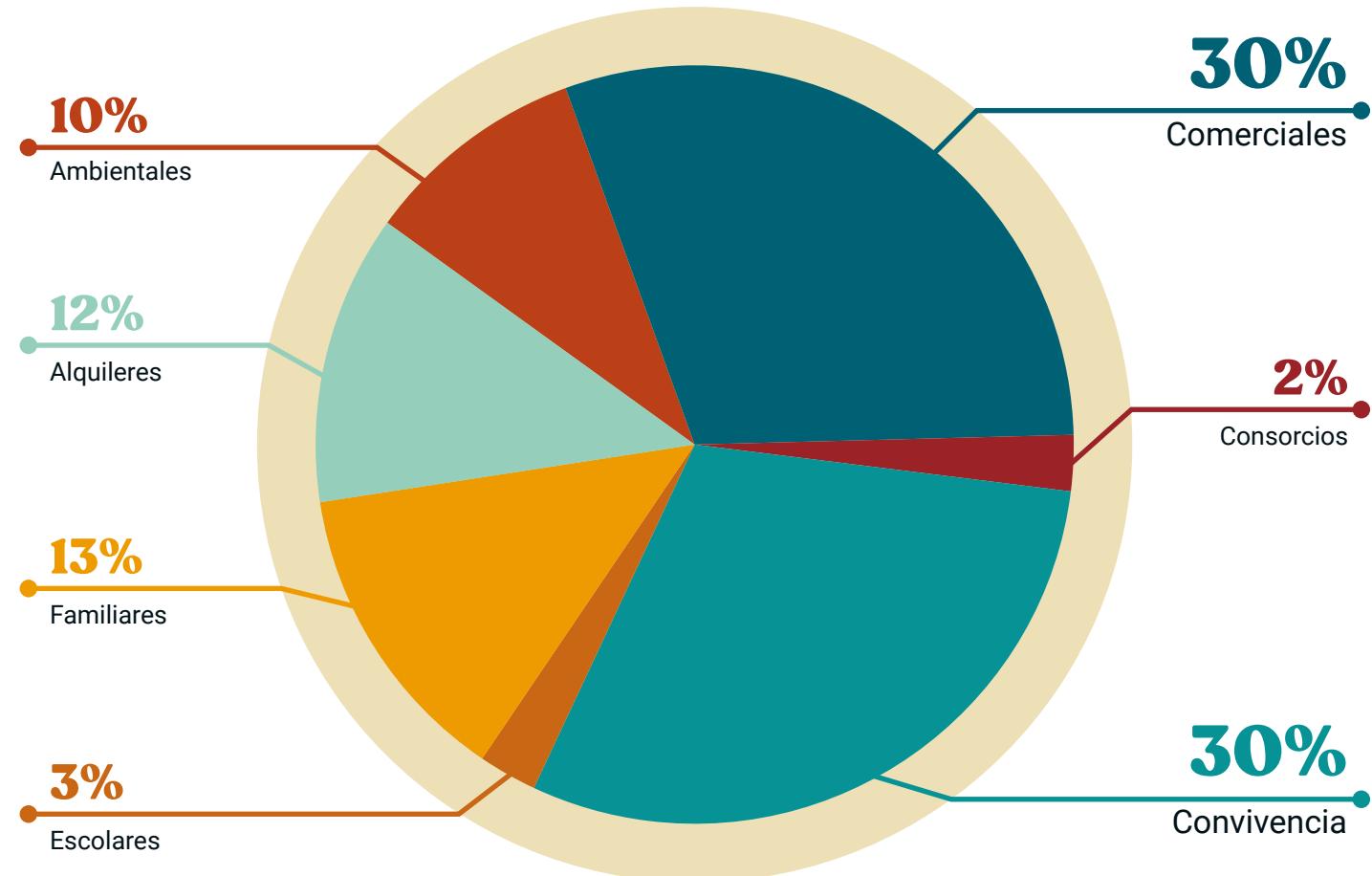
**20
21
/
20
22**

MEDIACIÓN

Mediaciones por tema

→ 1º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022

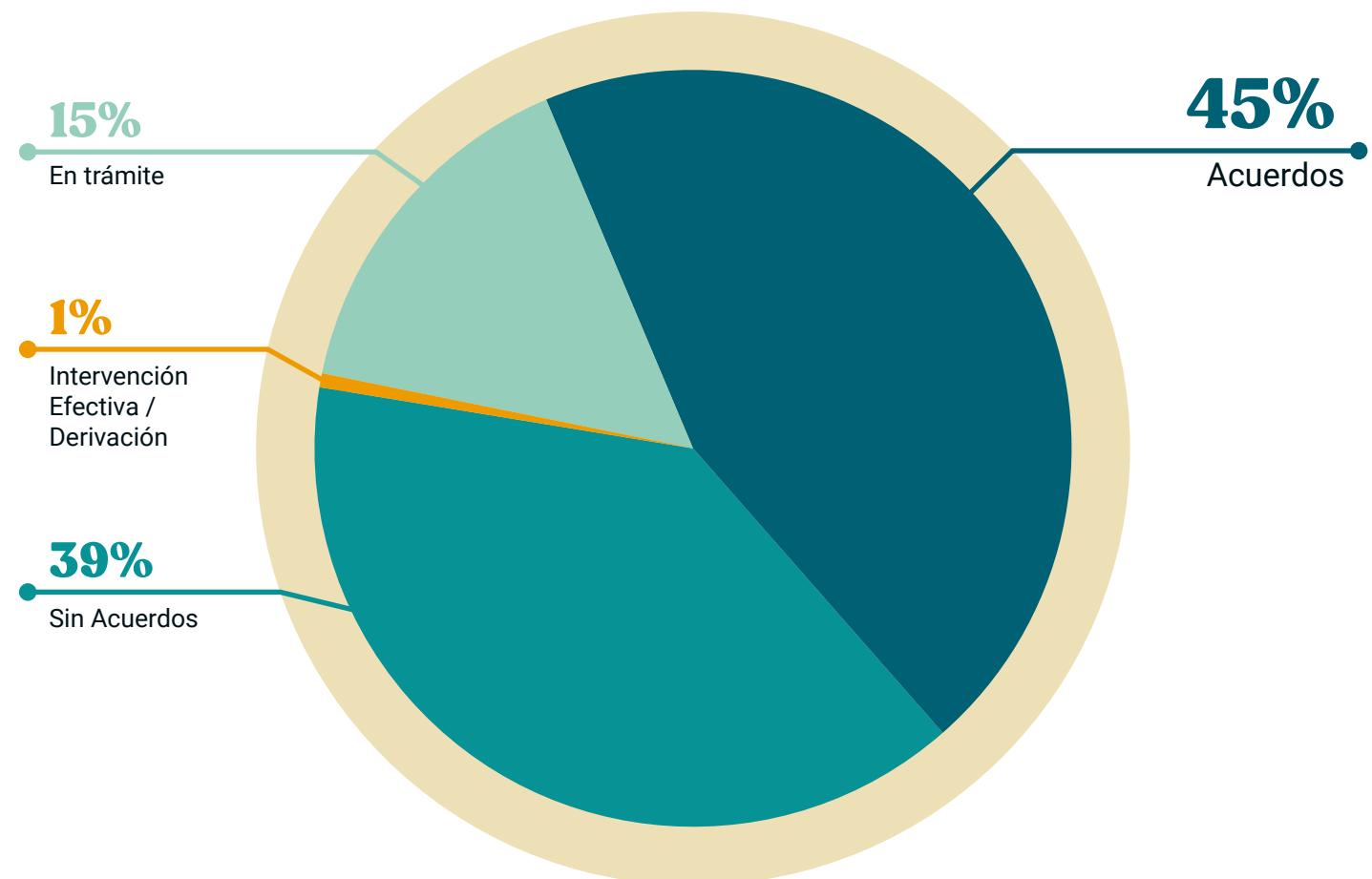
Total:
840 Actuaciones



Gestión de las mediaciones

→ 1º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022

Total:
840 Actuaciones



Dialogar para resolver conflictos

Desde esta Defensoría se trabaja sistemáticamente en la promoción de herramientas para la resolución pacífica de conflictos y la construcción de mejor convivencia, a partir del encuentro, el diálogo y el entendimiento. En ese marco, se abordan distintos conflictos sociales, familiares, escolares, comerciales, entre otros espacios de convivencia. Además, se promueve la capacitación permanente en la temática a comunidades educativas, entidades gubernamentales y asociaciones sociales que solicitan la formación de mediadores en herramientas de justicia restaurativa.

En el periodo de análisis que abarca este informe se iniciaron 840 nuevos pedidos de mediación por parte de vecinos interesados en encontrar una solución alternativa a sus conflictos. Habitualmente, se trata de problemas de convivencia barrial, familiar, escolar, comercial, entre otros.

Desde el área de mediación se les brinda información sobre el dispositivo y se le explica su carácter de voluntario, gratuito y confidencial. De este modo se trabaja cada situación de manera particular, con el fin de poder encontrar soluciones conjuntas, integrales, pacíficas y eficientes a los problemas que puedan surgir desde la perspectiva de los vecinos.

De las actuaciones iniciadas en este periodo, en el 45% de los casos los vecinos lograron arribar a un acuerdo. En el 39% de las intervenciones no lograron un acuerdo. Sin embargo, desde la Defensoría del Pueblo se establecen conversaciones con cada uno de los actores involucrados, invitándolos a buscar alternativas y evitar así la escalada del conflicto.

El 15% de los nuevos pedidos de intervención continúan pendientes de trámite; mientras que el 1% del total fue derivado a otras instituciones según la naturaleza del conflicto para dar continuidad a esta primera intervención.

Acerca de las temáticas de las actuaciones, los pedidos de mediaciones vinculados a transacciones comerciales (30%) ocuparon el primer lugar de registro. Son situaciones que no reúnen los requisitos suficientes para poder ser observadas en el área de los derechos de consumidores. De igual manera, los conflictos de convivencia representan otro 30% de solicitudes para resolver problemas de medianería, filtraciones, ruidos molestos, animales domésticos, riego, arboles de grandes dimensiones, entre otras diferencias que surgen entre vecinos.

Un 13% de los pedidos de mediación se agruparon en la categoría *familia*, para canalizar y acordar cuestiones vinculadas a régimen de visitas, cuotas alimentarias, entre otros.

El 12% de los pedidos de mediación, se reúnen en la categoría de “alquileres” donde están representados los problemas de incumplimientos de acuerdos informales, desalojos, garantías no reconocidas, imposibilidad de pagos de aumento, contratos que no se cumplen.

En orden cuantitativo, con un índice del 10% se agrupan los pedidos de mediación por temas *ambientales*. El origen de estos conflictos puede ser por la ubicación de árboles y plantas, animales domésticos, riegos en espacio comunes.

En una menor medida, se observan actuaciones por conflictos escolares (3%) y por cuestiones de consorcios (2%).

Además, el organismo actúa como mediador ante conflictos que se ven reflejados en la sociedad brindando herramientas para la solución de los problemas sociales. De esta manera, facilita espacios de diálogo entre los vecinos y las autoridades que intervienen en diversos temas como el acceso a la tierra, a la vivienda o a los servicios.

Mediación: una forma efectiva de resolver conflictos

Acuerdo para avanzar en las obras del club Estrella del Norte

(2/12/2021)

La Defensoría del pueblo de la Ciudad de Neuquén promovió un acuerdo entre el municipio y los referentes del Club Estrella del Norte para avanzar en las gestiones que permitan la construcción de las mejoras en las instalaciones del Club. El municipio explicó que hubo un mal entendido en el entorpecimiento de las gestiones y se comprometió a extender una autorización provisoria para las obras que presentará el club.

En el encuentro, los representantes del Club manifestaron las dificultades para acceder al visado de planos y permisos de construcción por carecer de la mensura del predio que ocupan. Consecuentemente, vieron postergados los avances en las obras para las que recibieron un subsidio del gobierno nacional que deben justificar.

Desde el órgano ejecutivo municipal, por su parte, informaron que no hubo voluntad de entorpecer las mejoras y solicitaron que realicen las presentaciones pertinentes para avanzar con las tareas. Asimismo, explicaron que la mensura faltante corresponde a todo el predio, donde también se ubica el nuevo edificio municipal y que requiere un trámite complejo que está siendo abordado por el propio municipio.

La Defensoría del Pueblo gestionó un espacio de diálogo entre los vecinos de Valentina Sur y el municipio

(18/03/2022)

Familias referentes de la toma de Valentina Sur y autoridades del municipio respondieron a la convocatoria de la Defensoría del Pueblo para dialogar en el marco del conflicto en torno a la ocupación de una chacra privada. Los vecinos solicitaron una respuesta concreta respecto a la necesidad habitacional. El municipio, por su parte, propuso respetar el orden de inscriptos en el Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat. El gobierno provincial, que también había sido convocado, estuvo ausente.

En representación del municipio asistió Emilce Troncoso, quien propuso respetar el orden de inscriptos que está en los listados del IMUH e invitó a quienes no estaban inscriptos, a hacerlo. Asimismo, reafirmó el interés de mantener este espacio de diálogo para encontrar la mejor propuesta para las partes.



Los vecinos, por su lado, solicitaron una respuesta concreta sobre la situación de déficit habitacional que aqueja a 395 familias. Paralelamente, informaron que llevarán a la asamblea de vecinos la posibilidad de retirarse de la propiedad privada y que buscarán consensuar una metodología para seguir visibilizando la problemática que los convoca, con el fin de llegar a un acuerdo razonable.

En un segundo encuentro, las partes manifestaron su preocupación ante la reiterada ausencia de referentes del gobierno provincial, cuya participación consideran fundamental en la búsqueda de soluciones habitacionales. Vecinos y municipio reafirmaron su disposición a reunirse de modo de construir consensos y dar respuestas concretas a las necesidades habitacionales y dejaron expresa su voluntad de reunirse cuando el gobierno provincial garantice su participación.

Los vecinos informaron que la asamblea dio cumplimiento a su compromiso de retirarse de la propiedad privada y que continuarían evaluando la metodología para visibilizar la problemática habitacional con el fin de tener respuestas concretas. El defensor del pueblo reconoció la voluntad del diálogo para llegar a un acuerdo.

Trabajo interinstitucional para mejorar la convivencia la seguridad en las 1099 viviendas

05/08/2022

Un grupo de vecinas del plan 1099 Viviendas del barrio Melipal solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo ante situaciones de violencia, discriminación e inseguridad que viven en el sector. En la oportunidad, pidieron que se convoque a una reunión con autoridades de organismos municipales y provinciales con el objeto de buscar alternativas conjuntas tendientes a mejorar la convivencia.



Las vecinas manifestaron que la inseguridad, la discriminación y la violencia son recurrentes en el barrio. Indicaron que en 2019 realizaron una reunión con referentes de la secretaría de Seguridad de la Provincia del Neuquén, del IPVU y funcionarios de la Municipalidad en la que se acordaron ejes tendientes a abordar estas problemáticas. Sin embargo, indicaron que no hubo avances en los compromisos asumidos oportunamente. Por ello, solicitaron al defensor del pueblo Ricardo Riva que convoque a una nueva instancia de diálogo con las autoridades de modo de trabajar en conjunto en propuestas que permitan mejorar la calidad de vida de los vecinos del barrio.

Así, 15 días después Riva convocó al dirección municipal de inspecciones de Obras Particulares y a la secretaría de Seguridad de la Provincia del Neuquén a una reunión con las vecinas. Coordinaron el encuentro Ricardo Riva y Javier Pallazzolo, por la Defensoría del Pueblo. Allí, se abordaron distintas temáticas relacionadas con la convivencia en el sector, la seguridad, la tenencia responsable de mascotas, y principalmente, el uso de espacios comunes. En el intercambio entre los presentes surgió que la inexistencia de un consorcio con la potestad de administrar y coordinar acciones, sobre todo en espacios comunes, trajo aparejado un sinfín de decisiones individuales que afectaron la función original de esos sitios.

A partir de allí, se conformó una mesa de trabajo a la que pronto se sumaron referentes del Instituto Provincial de la Vivienda para abordar técnicamente cuestiones relativas a la reglamentación de las viviendas en copropiedad.

Al cierre de este informe, la mesa interinstitucional conformada continúa trabajando en el abordaje de cada uno de los ejes planteados.

Acuerdo por el uso del playón del barrio Don Bosco II

21/09/2022

La Defensoría del Pueblo reunió a vecinos del sector Ignacio Rivas y a referentes de la asociación civil La Ribera para conversar y arribar a un acuerdo respecto de usos y cuidados de un espacio público que había originado un conflicto entre ellos. Se trata de El Playón, ubicado sobre la calle Alfonsina Storni. Referentes del ministerio de Deportes estuvieron presentes en el encuentro.

En el espacio de diálogo que coordinó la Defensoría del Pueblo a pedido de los vecinos, los presentes intercambiaron opiniones respecto del cuidado y mantenimiento el playón. Desde la asociación La Ribera explicaron que tienen un comodato otorgado por el ministerio de Deportes de la Provincia del Neuquén para el uso del sector. Sin embargo, convinieron que a los efectos de mantener una buena convivencia, los vecinos se responsabilizaban por el uso, cuidado y mantenimiento del playón, tal como lo venían haciendo. La asociación, por su parte, asumió el compromiso de continuar realizando sus actividades en el espacio aledaño y avanzar en las obras necesarias para mejorar las instalaciones. El ministerio avaló el acuerdo y dejó constancia de que la titularidad dominial de las tierras en cuestión está pendiente de definiciones.



Trabajo con el Instituto de Derecho Animal

Proteger los derechos de los animales en las mediaciones

Desde 2019, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y el Instituto de Derecho Animal del Colegio de Abogados de Neuquén (IDA) observaron la necesidad de intervenir de manera distinta en las mediaciones entre vecinos originadas o que incluyen animales. El propósito estaba en comprender los derechos de los animales en el proceso de resolución de conflictos. Así, abogados integrantes del IDA, de la Agrupación de Abogados y Procuradores de Derecho Animal de Neuquén y mediadores capacitados en la temática se pusieron a disposición de la Defensoría del Pueblo para abordar de manera distinta el proceso de resolución de este tipo de conflictos.

En 2021, se firmó un convenio con la subsecretaría de Acceso a la Justicia para gestionar desde el área de mediación aquellas denuncias no configurativas de delito de maltrato y crueldad animal, formuladas a través de la aplicación Amvoz.

Así, en su tarea cotidiana, los abogados que gestionan estas mediaciones lo hacen en representación del animal no humano, de modo de que sean consideradas en el proceso de resolución

sus individualidades, intereses y necesidades. En ciertas oportunidades, se solicitó colaboración de integrantes del Colegio Veterinario, la subsecretaría de Ciudades Saludables, y la dirección de Bienestar Animal y Zoonosis. El objetivo es visibilizar situaciones de violencia o negligencia hacia los animales no humanos y generar las condiciones para que el maltrato no prospere ni se arraigue. Una vez establecido el acuerdo entre los vecinos, se prevén cláusulas de seguimiento para garantizar las condiciones de sanidad del animal.

El equipo de mediadores que aborda estos casos concluye que el maltrato animal puede ser un indicador fiable y temprano de otras situaciones de violencia interpersonal en el seno familiar o de convivencia. En el convencimiento de que es posible mediar en casos de maltrato hacia los animales no humanos, los operadores jurídicos y mediadores consideran que se puede colaborar para dejar atrás las posiciones de cada una de las partes que las haya llevado a canalizar sus problemáticas a través de la violencia o negligencia hacia los Animales no humanos. El objetivo está en concientizar respecto de sus intereses, sus necesidades y su bienestar.

Acciones por la paz social

La mediación es una política pública que promueve el organismo para mejorar la convivencia humana en todos sus ámbitos. El objetivo es promover una mejor convivencia y adelantarse en el abordaje de conflictos sociales para evitar su escalada.

En 2018 la Defensoría del Pueblo recibió un reconocimiento como Embajada de Paz, iniciativa de Mil Milenios de Paz, ONG que junto a la Fundación Paz Ecología y Arte llevan adelante la campaña orientada a despertar y legar conciencia de paz en el planeta. Desde junio de 2021, el defensor del pueblo, Ricardo Riva se desempeña como asesor en Ética y Derechos humanos de la Fundación. Paralelamente, la Defensoría promueve el reconocimiento como embajadas de Paz a otras organizaciones sociales de Neuquén que trabajan para promover un mejor ámbito de convivencia.



Además, en este período, se dio continuidad a la promoción y difusión de este nuevo paradigma de intervención frente a los conflictos, acercando valores de defensa de derechos humanos, respeto y solidaridad a través de cursos teórico prácticas de resolución de conflictos; y charlas y exposiciones sobre experiencias de mediación de distintas características.

Debido a la experiencia de este organismo en la materia, el defensor del pueblo y el director de mediación son convocados desde escuelas, municipios y asociaciones sociales de distintas ciudades patagónicas para formar equipos de mediadores. En cada caso, la Defensoría brinda una capacitación que consta de cinco encuentros durante los que los asistentes van adquiriendo herramientas útiles para intervenir ante los conflictos. En la mayoría de los casos, se pretende acompañar a los nuevos mediadores hasta que puedan contar con su propio espacio de mediación formal. El primer paso es firmar un convenio de cooperación mutua para programar luego las instancias de formación.

En el caso de los establecimientos educativos, se acompaña a la comunidad en el fortalecimiento de herramientas que contribuyan a mejorar la convivencia, con la intención de que el dispositivo de mediación sea coordinado por los mismos estudiantes, quienes promueven otras formas de vincularse.

Como se describió en el apartado “Actividades institucionales”, durante el período que abarca este informe se capacitaron alumnos de 18 escuelas medias y 5 escuelas primarias. A partir de entonces, 900 alumnos de establecimientos educativos neuquinos se desempeñan como mediadores escolares. Se trata de alumnos de las escuelas N° 207, 201, 1, 154; CPEM N° 12, 29, 40, 48, 41, 44, 25, 47, 26, 54, 53 y 54; EPET N° 5, 14 y 8; IFD N° 12 y 6; y Colegios ECEN, Nuestra Señora de la Guardia, Brentana, Piaget, Isi College y Neuquén Oeste.

Asimismo, las capacitaciones en mediación para municipios de distintas localidades y/o dependencias de gobierno abarcaron 500 empleados públicos, interesados en instalar el dispositivo de mediación en sus ámbitos de convivencia. Además 1500 operadores comunitarios realizaron el curso de mediación de manera presencial, mientras que 250 lo hicieron de manera híbrida.





06

INFORME
ANUAL

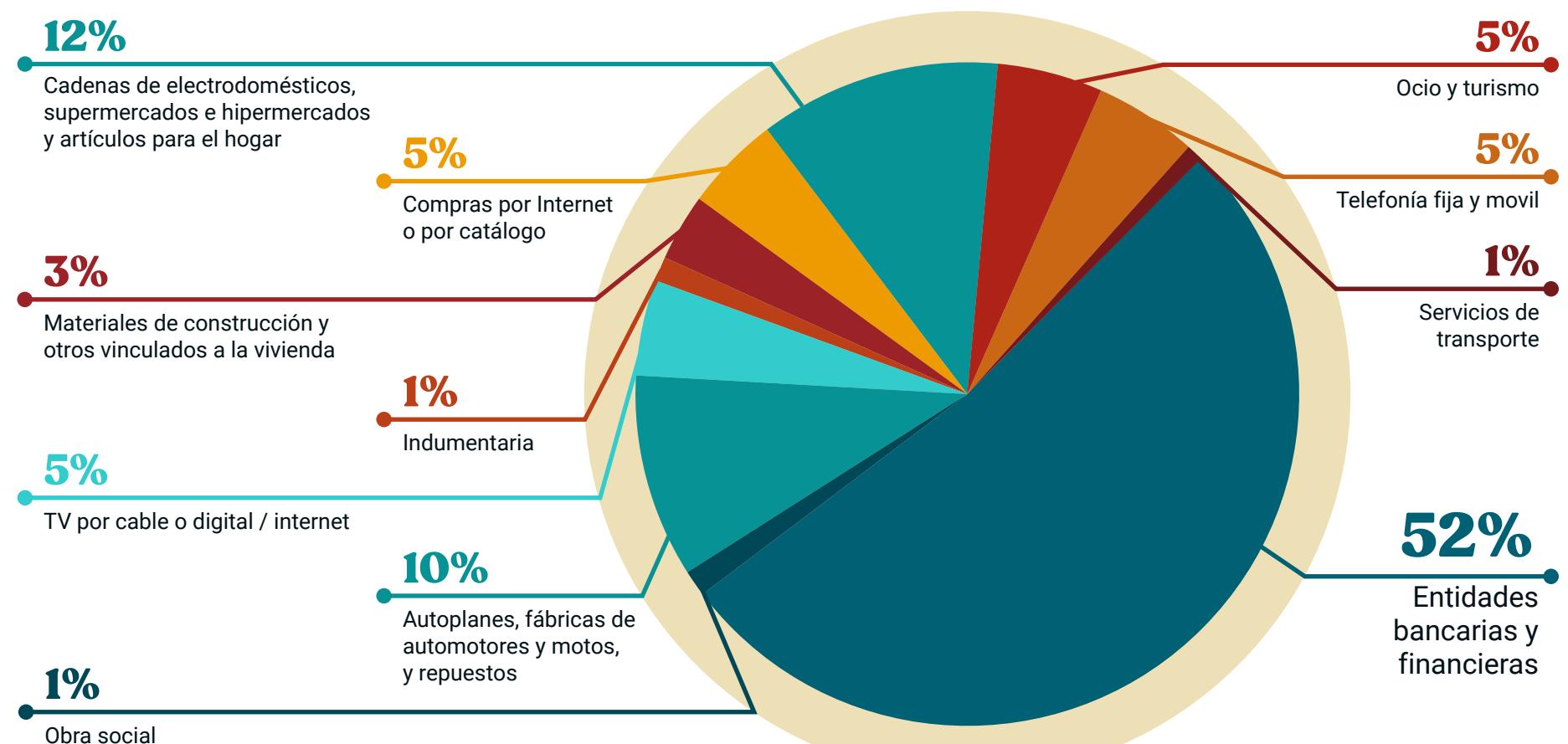
20
21
/
20
22

DEFENSA DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

Clasificación temática de los reclamos

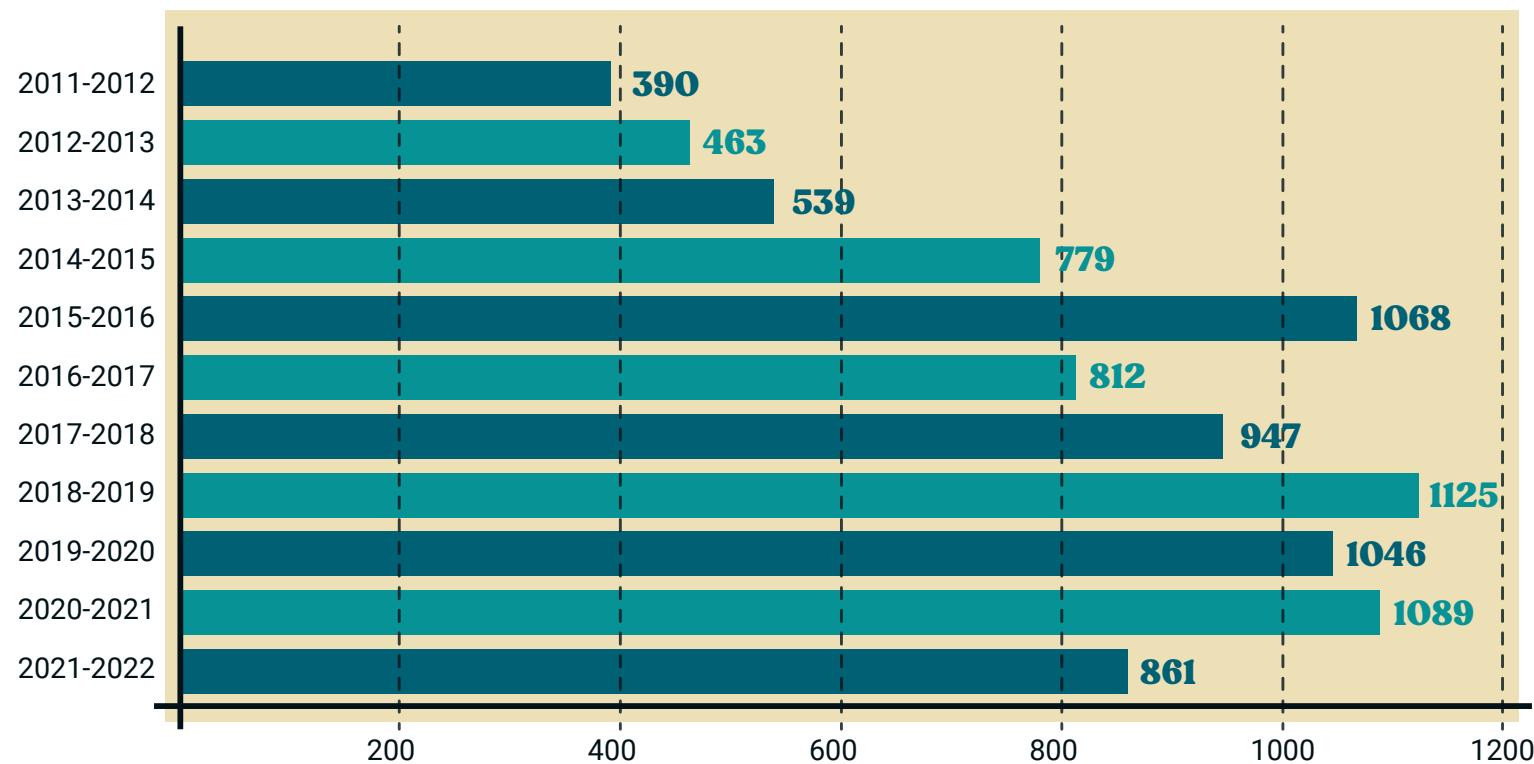
→ 1º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022

Total:
861 Actuaciones



Actuaciones por período desde el inicio del servicio 2011-2022

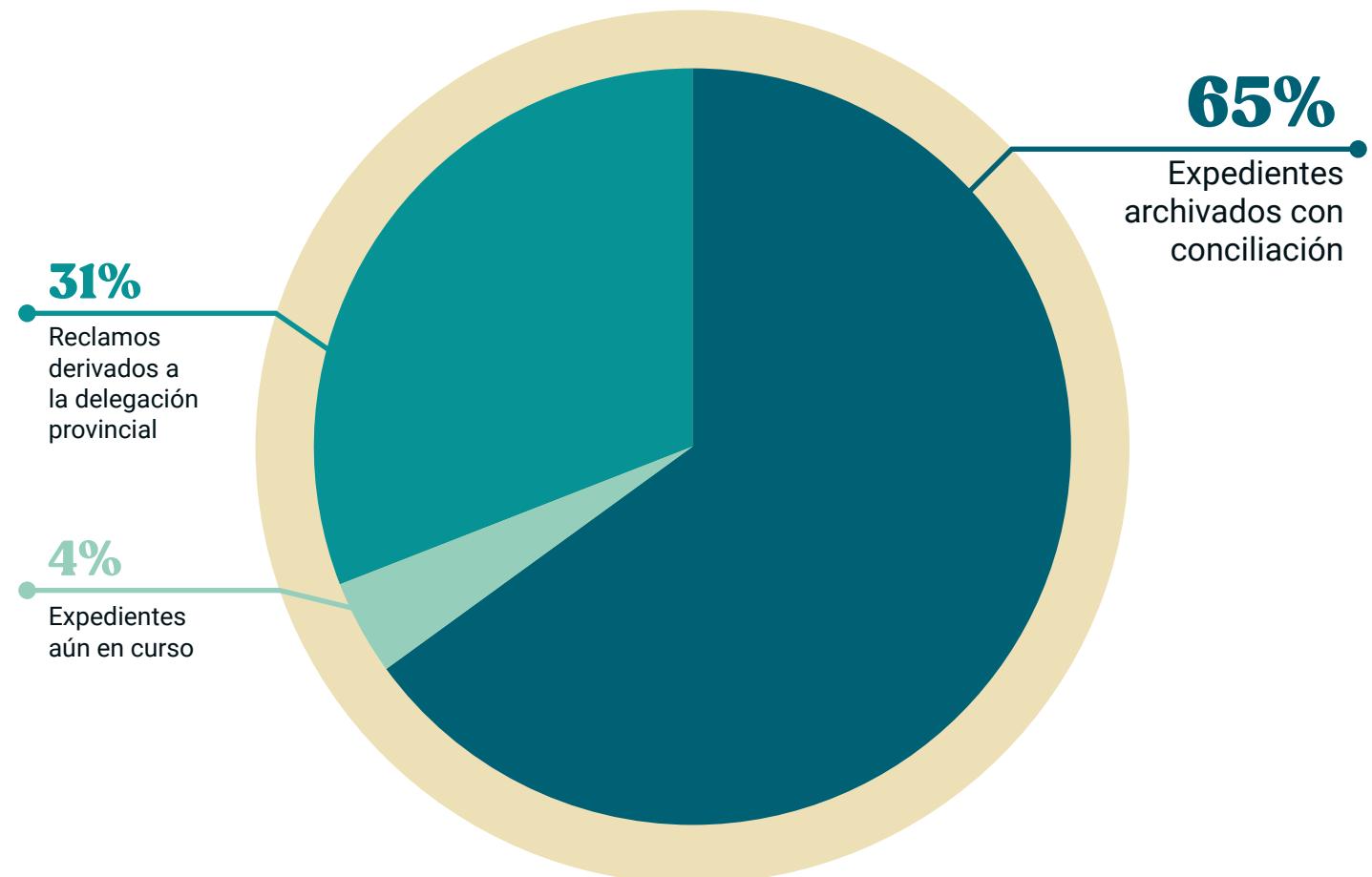
→ Total: 9119 reclamos



Gestión de los reclamos

→ 1º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022

Total:
861 Actuaciones



Efectiva gestión en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios

El servicio de Defensa a los consumidores y usuarios comenzó a funcionar en esta Defensoría del Pueblo en octubre de 2011 con el objeto de intervenir ante la vulneración de los derechos de vecinos en el marco de transacciones comerciales. Un convenio formado con el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia del Neuquén enmarca la tarea de recibir y dar curso a denuncias de vecinos, según lo establecido en la ley nacional de Defensa del Consumidor N° 24240 y la ley provincial N° 2268. Desde entonces, el servicio ha crecido sostenidamente.

En el período que abarca este informe se recibieron 861 nuevos reclamos, el 15 % del total de las nuevas actuaciones. El 65% de éstos fueron resueltos con conciliación entre el reclamante y la empresa; mientras que el 31% fueron derivados a la Dirección general de Comercio Interior, Lealtad Comercial y Defensa del Consumidor de la Provincia de Neuquén para continuar con el proceso administrativo pertinente, según lo dispuesto en la Ley Nacional N° 24.240 y la Ley provincial N° 2268 y en virtud de la naturaleza del reclamo y la falta de acuerdo entre las partes. El 4% de los expedientes restantes están aún en curso.

En el área, se trabaja fundamentalmente por vías electrónicas, lo que agiliza la intervención entre los vecinos y las empresas. La dinámica se implementó en tiempos de pandemia, como alternativa para dar continuidad a los reclamos de los vecinos y lograr acuerdos con las empresas denunciadas vía correo electrónico. Desde la Defensoría del Pueblo se analiza cada caso y se notifica al domicilio electrónico de la empresa para iniciar una instancia de conciliación virtual cuyo fin es generar un espacio de negociación. Los resultados mostraron la capacidad de gestión por estas vías, lo que redujo significativamente los tiempos de respuestas por parte de las empresas, muchas de ellas con oficinas administrativas en la Ciudad de Buenos Aires. A partir de la notificación formal enviada por la Defensoría del Pueblo, las empresas facilitan propuestas de acuerdo para los vecinos por escrito para su análisis y eventual aceptación.

A los fines de análisis cuantitativos, los reclamos de los vecinos se agrupan en categorías temáticas según su naturaleza. Así, la mayoría de las nuevas actuaciones (47%) corresponden a reclamos por gestiones de *entidades bancarias y financieras* como cobros indebidos de servicios de diversa índole; préstamos con variaciones en las cuotas oportunamente pactadas; transacciones comerciales desconocidas; seguros debitados en tarjetas nunca solicitados; renovaciones automáticas de tarjetas de crédito no pedidas; entre otras irregularidades.

El contexto económico del país disparó valores en distintos rubros y, con ello, las cuotas de los *autoplanes* por ejemplo. Ello significó la apertura de 85 pedidos de intervención que representan el 13% de las actuaciones del segmento. En el mismo rubro, se agrupan los reclamos por la demora en el abastecimiento de autopartes y otros repuestos de vehículos.

Los reclamos de vecinos que vieron vulnerados algunos de sus derechos como clientes, ya sea por falla de productos, deficiencias en el servicio, incumplimiento de garantías, etc. ocuparon el 11% de los reclamos en el tema *Cadenas de electrodomésticos, supermercados, hiper y artículos para el hogar*.

Las quejas en el rubro de *telefonía fija y móvil*, con el 7% de actuaciones, obedece mayormente a baja calidad del servicio, aumentos excesivos, incumplimiento de las condiciones contractuales, dificultades para realizar gestiones, falta de respuesta, entre otros. Por los mismos motivos, se agrupan con el 5% del total los reclamos por el *servicio de TV por cable y digital*.

Ocio y turismo y Servicios de transporte agruparon cada una el 4% de los pedidos de intervención en el área, debido a las modificaciones de fechas, aumentos en paquetes contratados, adicionales no previstos, cancelación de viajes, modificación de fechas, entre otras cuestiones.

Le siguen en términos cuantitativos *materiales de construcción y otros de viviendas* (3%); *compras por internet o por catálogo* (5%); *obras sociales* (1%); *indumentaria* (1%); y *alarmas y servicios de seguridad* (1%).

Trabajo interinstitucional para la protección de los derechos de los consumidores

Jornadas sobre consumidores hiper vulnerables

10/05/2022

Integrantes del área de derechos de consumidores y usuarios de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén participaron de las Jornadas sobre consumidores hiper vulnerables y procedimiento administrativo, organizadas por el Instituto Derecho del Consumidor del Colegio de Abogados Alto Valle Oeste.

El encuentro contó con la disertación de Sebastián Barocelli, referente en la temática. En la oportunidad, se abordaron tópicos novedosos y criterios de admisión que favorecen a la protección de este grupo de consumidores que presenta condiciones de vulnerabilidad. Se trata de un nuevo concepto académico que se incorporó a las herramientas de defensa de los derechos de los consumidores. Por la Defensoría del Pueblo, participaron Noelia López y Mariano Bogino.



Convenio para fortalecer los derechos de consumidores

13/07/2022

El defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, firmó un convenio de colaboración con la secretaría de Seguridad de la provincia, Marianina Dominguez, con el objetivo de fortalecer el servicio que brinda a vecinas y vecinos en el marco de la ley nacional de Defensa del Consumidor, N° 24240 y ley provincial N° 2268. De la secretaría depende la dirección provincial de Protección al Consumidor, a cargo de Myriam Zurita, quien también firmó el documento.

El convenio permite a la Defensoría actuar de oficio o por denuncia para proteger el derecho de los consumidores, instruyendo el procedimiento hasta la instancia conciliatoria que de resultar con acuerdo se homologará y archivará en la dirección provincial de Protección al Consumidor. Si el resultado de la conciliación no termina en acuerdo, las actuaciones se remitirán al organismo provincial por ser la autoridad de aplicación de la ley. La firma del convenio se llevó a cabo en la secretaría de Seguridad provincial.





07

INFORME
ANUAL

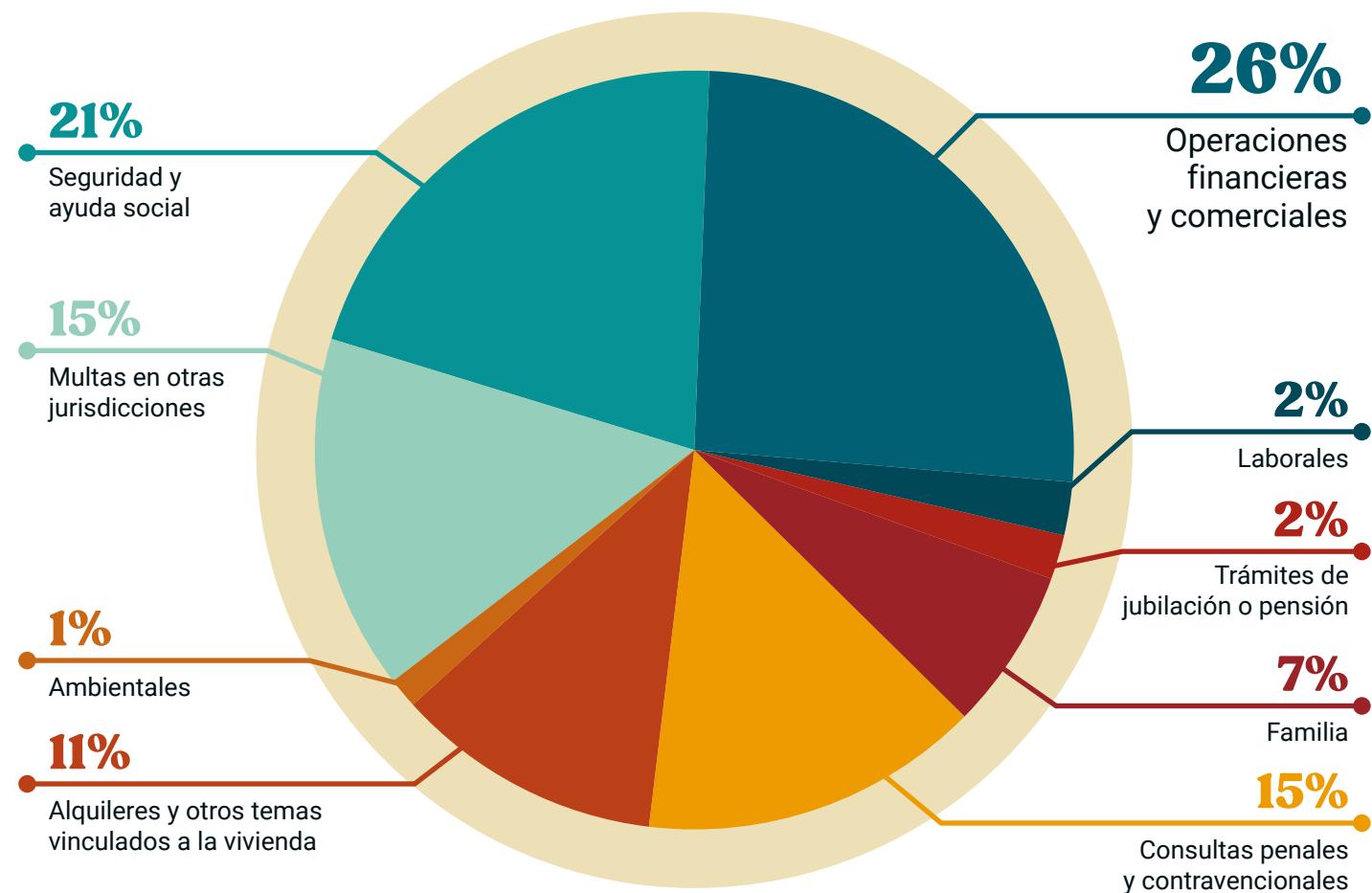
**20
21
/
20
22**

**ORIENTACIÓN
LEGAL**

Clasificación temática de consultas

→ 1º de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022

Total:
3921 Actuaciones



Orientación legal: un servicio indispensable

El servicio de “Orientación legal” comenzó a prestarse en el Organismo a partir de la permanente demanda de los vecinos de recibir asesoramiento, tras deambular por decenas de oficinas públicas o privadas que los derivan de un lugar a otro sin ofrecer una respuesta o una indicación de cómo proceder. Se trata de situaciones que los vecinos desconocen cómo resolver por sus propios medios, que son inéditas, sorpresivas y, muchas veces, los paralizan y/o atemorizan, con la consecuente preocupación que significa en su devenir cotidiano. Esto explica que el servicio sea el más demandado en la actividad cotidiana y el que concentra mayor cantidad de actuaciones en el período de análisis, con el 67% del total. El vecino que se acerca para ser orientado jurídicamente recibe inmediatamente el asesoramiento de un letrado.

En cada caso se inicia un expediente que, en la mayoría de las oportunidades, finaliza en el mismo día tras canalizar las dudas del vecino y ayudarlo a continuar su trámite en la dependencia que corresponda. A veces se trata de acompañar la lectura de una carta documento, explicar el contenido de una factura, orientar cómo iniciar un trámite, escuchar al vecino y explicar claramente el diagrama que debe realizar la resolver su tema. En diversas ocasiones, se realizan gestiones interinstitucionales telefónicas o a través de vías digitales, de modo de allanar las vías de resolución del tema que trajo al vecino hasta nuestras oficinas.

En el período que abarca este informe, se iniciaron 3921 nuevas actuaciones, lo que arroja un promedio de 10 orientaciones diarias. La atención generalmente se realiza de manera presencial, aunque también se canalizan consultas que llegan a través de correos electrónicos, redes sociales, mensajes de textos, Whatsapp y el espacio de consultas de la página institucional de modo de dar respuesta a los vecinos. En la mayoría de estos casos es posible contar con los datos del vecino y el motivo de consulta de modo de formalizar expediente. Párrafo aparte merecen las consultas telefónicas que, por sus características de conversación inmediata, se brinda el asesoramiento salteando en varias oportunidades el procedimiento formal.

De las actuaciones iniciadas en el área, el 26% corresponden a pedidos de asesoramiento legal por asuntos vinculados a “operaciones financieras o comerciales”. Se trata de asuntos de índole económica, muchos de ellas vinculadas a dificultades para afrontar deudas, embargos, estafas, que generan gran preocupación a los vecinos.

Le siguen las consultas vinculadas a temas de “seguridad y ayuda social” (21%) que comprenden pedidos de orientación por dificultades para acceder a ayudas sociales o bajas de las mismas; reclamos por falta de cobertura o atrasos en las prestaciones de obras sociales privadas, nacionales o provinciales; gestiones por vía de excepción; derivaciones de expedientes a otros organismos que no saben cómo contactar; entre otros temas de salud y asistenciales.

Por “alquileres” y temas relativos a las dificultades para acceder a una vivienda se registró el 11% del total de las orientaciones.

Las “consultas penales y contravencionales” ocuparon el 15 % de las consultas del servicio de orientación legal, la mayoría vinculadas a multas locales de distinta índole (infracciones de tránsito, estacionamiento, venta de alcohol, etc). Con igual índice, se agrupan también las consultas sobre “multas labradas en otras jurisdicciones” (15%), como Chimpay, Darwin, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y provincia de Buenos Aires, Misiones, Córdoba, entre otras. En muchos casos, se trata de multas efectuadas en lugares donde el vecino nunca estuvo. En otros, se trata de fotomultas de radares no habilitados por la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV).

Los abogados del área atendieron también consultas por cuestiones de “familia” (7%); solicitudes de ayuda para la realización de “trámites de jubilación o pensión” (2%); consultas de índole “laboral” (2%) y “ambientales” (1%).



08

INFORME
ANUAL

**20
21
/
20
22**

**ANEXO I
NORMAS FUNDANTES**

Carta orgánica municipal

Defensoría del Pueblo

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

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

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

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

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

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

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

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

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO I:
DISPOSICIONES GENERALES

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

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

ARTÍCULO 3°: JURAMENTO: El Defensor del Pueblo prestará

juramento ante el Concejo Deliberante, reunido en sesión especial, a desempeñar debidamente el cargo y de obrar en todo de conformidad con lo que prescriben la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y la Carta Orgánica Municipal. Asumirá el cargo el día designado por el Concejo Deliberante.

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

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

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

6.A. Renuncia;

6.B. Cumplimiento del plazo de su mandato;

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

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

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

CAPÍTULO II FUNCIONES, COMPETENCIA, ATRIBUCIONES

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 8º: ÁMBITO DE COMPETENCIA: A los efectos de la presente ordenanza entiéndase por Administración Pública

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 26º: CONTENIDO DEL INFORME ANUAL: El Defensor del Pueblo, en su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas,

así como de las fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas con especificación de sus sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración Pública Municipal.

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

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

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

CAPÍTULO IV ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO V DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

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

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

ARTÍCULO 33°: COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.-

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

Ordenanza n° 8636/99

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 1°): IMPLEMENTASE la autonomía presupuestaria de la Defensoría 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 3º de la presente.

ARTÍCULO 3º: 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 2º 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 4º: A los fines de la presente ordenanza, el Defensor queda facultado para la apertura de las cuentas necesarias a nombre de la Defensoría del Pueblo, en el Banco de la Provincia del Neuquén u otra entidad oficial.

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 9º: COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.

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

**INFORME
ANUAL**

**20
21
/
20
22**

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



Propiedad:

Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén

- Igkapeceyem

Sargento Cabral 36, Neuquén.

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

defensor@defensorianqn.org

www.defensorianqn.org

Redacción:

Lic. Evangelina Zingoni