



Informe Anual
2022 - 2023

Defensoría del Pueblo
de la Ciudad de Neuquén

Índice

- 2 Equipo de trabajo
- 3 Editorial
- 5 Información estadística general
- 15 Quejas y reclamos
- 31 Mediación comunitaria
- 37 Promoción de derechos y Gestión de proyectos
- 42 Relaciones institucionales
 - 46 Derechos de consumidores y usuarios
- 49 Orientación legal
- 53 Anexo 1 - Normas fundantes

Informe Anual

1 de septiembre de 2022 - 31 de agosto de 2023

Equipo de Trabajo

Defensor del Pueblo
Jorge REY

Secretaria Privada
Gabriela ESPINOSA

Defensor Adjunto
Emmanuel GUAGLIARDO

Secretaria Privada
Desirée ROUSSILLO BOBADILLA

Administración y Servicios Generales
Silvia MARTINEZ

Atención al Ciudadano
Romina MOREIRA
Guillermo PERALTA
Anahí PÉREZ
Sol AGUIRRE
Greta REBOLLEDO (adscripción)

Servicios generales
José Luis SAMARRA
David QUILAPI
María Rosa PELLIZA
Paola PEZOA
Cristian BECERRA

Sistema y Resguardo Documental
Germán VERUSSA
Fernando SARZOTTI

Administración Contable y Recursos Humanos
Omar LOPINI
Jessica SOTO SÁNCHEZ
Natalia DÍAZ
Lizzi DESPÓS

Asesoría Legal y Técnica
Javier PALAZZOLO

Marta LEMUS
María José CORIA JARA
Noelia Luz LÓPEZ
Antonio ZABALA

Asistencia Técnica
Andrés RABASSA
Silvana BERCOVICH (adscripción)

Comunicación y Gestión de Contenido Institucional
Evangelina ZINGONI
Alejandro DIMARCO (Práctica rentada)
Sofía KOCH (Práctica rentada)

Promoción de Derechos y Gestión de Proyectos
Claudia RODRIGUEZ

Mediación Comunitaria
Gabriela OTAÑO
Gladys MUÑOZ
Evangelina MUÑOZ
Tamara Anahí ZÚÑIGA
Alberto OLIART (Adscripción)

Equipo de mediadoras:
Graciela MARIANO
Myriam ETSE
Noraly MELO

Relaciones Institucionales
Vanesa ROBBIATI
Laura WOHL
Cristina LUQUEZ

Señora presidente del Concejo Deliberante

Señoras y señores Concejales

A las vecinas y los vecinos de la Ciudad de Neuquén

Buenos días. Agradezco este espacio para compartir con ustedes el Informe Anual 2022-2023 que resume la actividad de la Defensoría del Pueblo entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de agosto de 2023. Esta presentación se enmarca en lo establecido en el artículo 25° de la Ordenanza N° 8316.

En primer lugar, quiero hacer una mención especial al equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo que hacen a la identidad de la institución. Entre los objetivos de mi gestión, y me permito este juego de palabras, resalté la importancia del trabajo en equipo y me encontré con un recurso humano maravilloso, dispuesto a poner lo mejor de sí en la tarea de buscar soluciones a los problemas que afectan a la ciudadanía. Cada día, recibimos en nuestras oficinas decenas de vecinas y vecinos que necesitan ser escuchados y acompañados. Y puedo asegurar que encuentran en nuestra Defensoría del Pueblo un espacio de escucha, asesoramiento y contención con la expectativa de resolver las situaciones que los aquejan. A veces se trata de orientarlos jurídicamente. En otros casos, quizás una llamada telefónica es la vía para encontrar el principio de una solución. Otras situaciones implican intervenciones que demandan más tiempo, como aquellas en las que hay que gestionar mesas de trabajo interinstitucionales, con la participación de los vecinos, para buscar en forma conjunta, las alternativas para resolver inconvenientes.

Del mismo modo, ponemos a disposición de la ciudadanía el servicio de mediación cuando los vecinos no pueden encontrar una salida a un problema de convivencia. Proponer el diálogo, disponer de un espacio de encuentro y ofrecer herramientas alternativas de resolución de conflictos muchas veces basta para que vecinos que hace tiempo acarreaban un conflicto, puedan escucharse y llegar a acuerdos. En ese sentido, hemos incorporado a nuestros servicios el área de Promoción de Derechos y Gestión de Proyectos, de modo de sistematizar tareas de formación y capacitación para la mejora de las relaciones interpersonales y la convivencia. El objetivo es brindar herramientas a estudiantes de escuelas primarias y secundarias, y a integrantes de organizaciones sociales, para que sean promotores también de proponer nuevas formas de convivencia en los ambientes que integran.

En ese mismo sentido, estamos trabajando en un proyecto para formalizar espacios de atención para adultos mayores en distintos barrios de la ciudad. Esta iniciativa se funda en dos cuestiones. Por un lado, atender las demandas particulares de ese grupo y acompañarlos en la apropiación de sus derechos. Por otro lado, creemos profundamente en que la Defensoría del Pueblo tiene que llegar a todos los vecinos de la Ciudad de Neuquén, de modo que difundir este organismo y sus funciones en cada barrio de la ciudad es un compromiso asumido y un objetivo que queremos cumplimentar en el corto plazo.

El ritmo de crecimiento demográfico de nuestra ciudad, vinculado principalmente con su dinámica urbana y regional y con la atracción de población en búsqueda de mejores condiciones de vida, genera un proceso de expansión urbana sostenida que ha impactado en la demanda de viviendas, infraestructura básica y de servicios públicos. La imposibilidad de cubrir tales demandas tiene consecuencias socioambientales que impactan negativamente en la calidad de vida de los vecinos. Por esa razón, también resaltamos la relevancia de estar junto a los vecinos, promover el acceso a la información pública en esos temas y fomentar la participación ciudadana en los espacios que puedan generarse para construir consensos. Sostenemos la premisa de que la Defensoría del Pueblo tiene que estar delante de las problemáticas, anticipándonos tempranamente y acompañando a partir de la generación de acciones encaminadas a reducir e incluso evitar afectaciones o daños que se puedan producir en la comunidad. Hacia ese lugar apuntamos cada una de nuestras acciones.

En el poco tiempo transcurrido desde que asumí la gestión, he participado también en la conformación de la Red Patagónica de Defensorías del Pueblo, con el objetivo de trabajar conjuntamente las temáticas que nos son comunes, en el convencimiento que la unión de esfuerzos fortalecerá las acciones individuales. Se trata de un compromiso colectivo para poner en valor nuestro rol en las provincias patagónicas como organismos defensores de derechos humanos y fortalecer nuestra presencia en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

Antes de despedirme, quisiera compartir una iniciativa que hoy acerco también para su consideración. Desde que asumí mi responsabilidad como defensor del pueblo de la Ciudad de Neuquén, me dispuse a conocer el recorrido histórico del organismo, desde su creación en agosto de 1999. Allí advertí, entre otras cuestiones, que durante la gestión de Blanca Tirachini, quien fue la primera persona al frente del organismo, se realizó el concurso público "Un logo para la Defensoría", de modo de establecer un símbolo que identificara a la institución. De esa experiencia surgió un logotipo que luego fue reemplazado en sucesivas gestiones. En ese revisionismo, consideré relevante honrar esa primera imagen institucional –y la única formalizada– y recuperarla como la identificación oficial de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. Nos hemos permitido algunas actualizaciones en función del tiempo transcurrido, sosteniendo la esencia plasmada originalmente para transmitir valores y propósitos institucionales. Es por eso que hoy acerco a sus estrados, para su consideración, un proyecto de Ordenanza para establecer como única forma de identificación del organismo la imagen institucional anexa en concordancia con lo instrumentado mediante concurso público.

Les agradezco este tiempo de escucha y disposición y, sobre todo, agradezco a cada una de las personas que confían en nuestra tarea cotidiana.



Jorge Rey
Defensor del Pueblo
de la Ciudad de Neuquén

Estadísticas

01

Informe Anual
2022 - 2023

Datos Estadísticos

1 de septiembre de 2022 – 31 de agosto de 2023

Algunos números

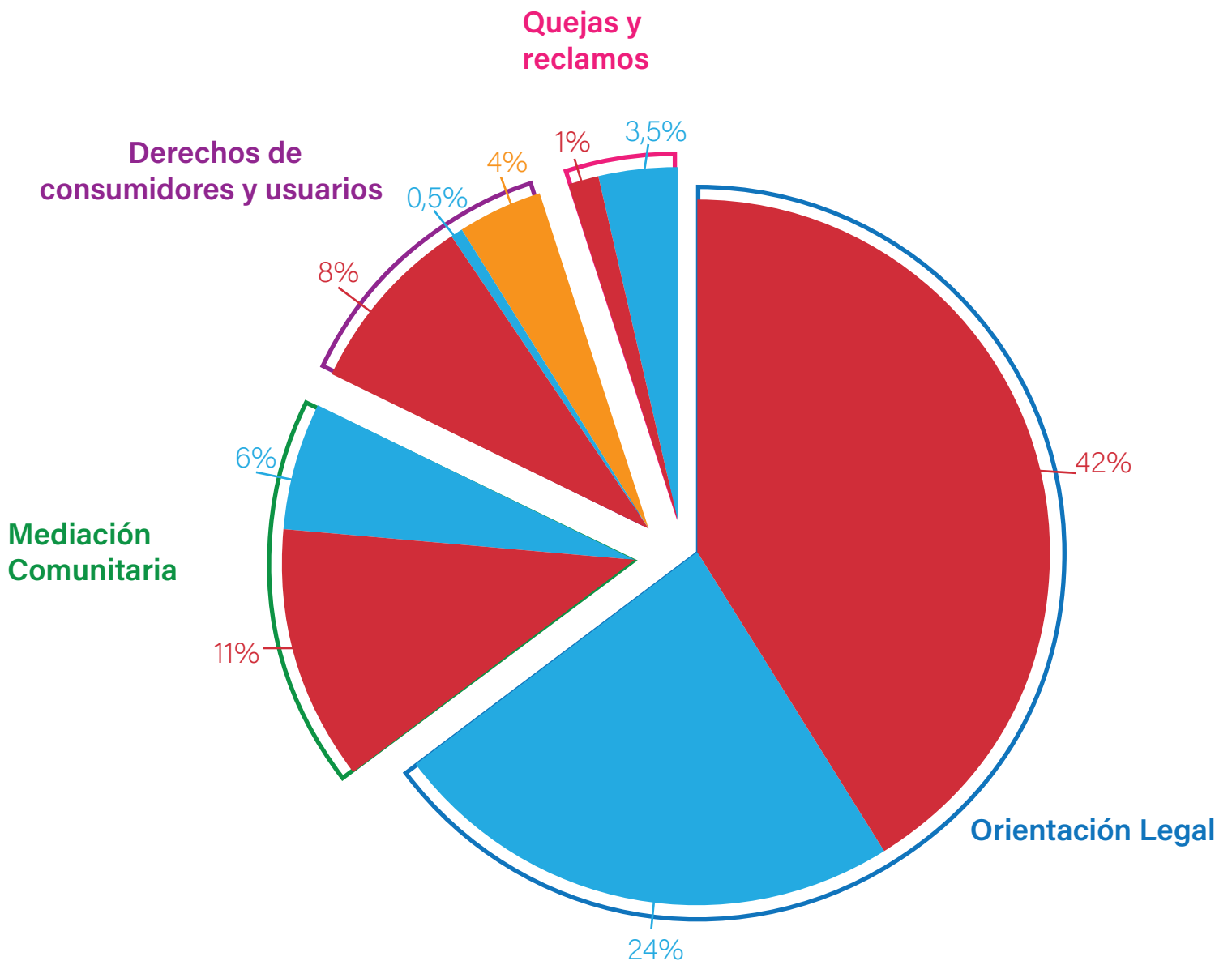
TOTAL de actuaciones



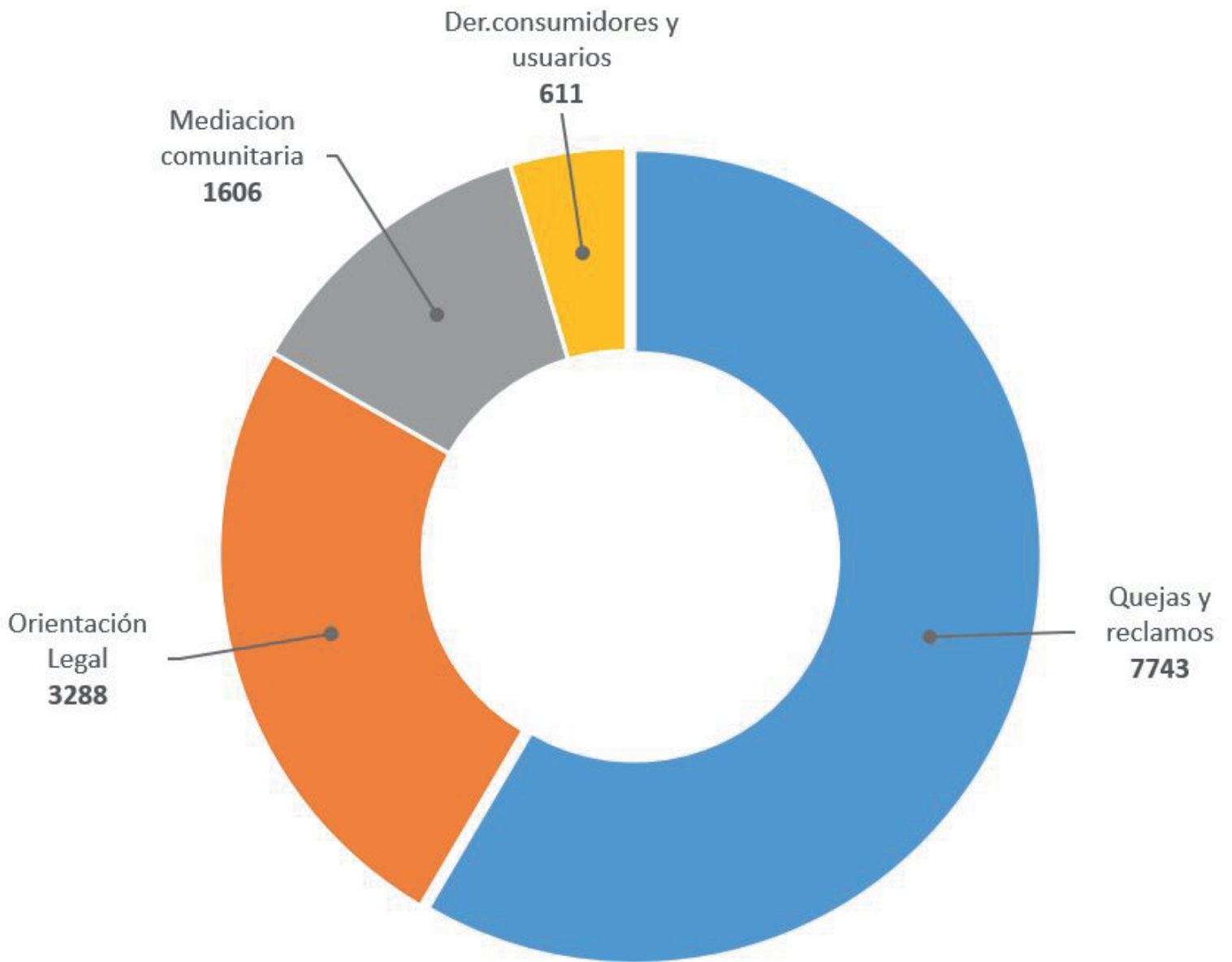
- Porcentaje de actuaciones
- Porcentaje de vecinos comprendidos

Gestión de las actuaciones

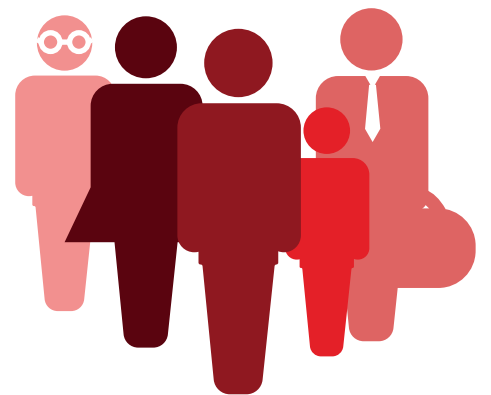
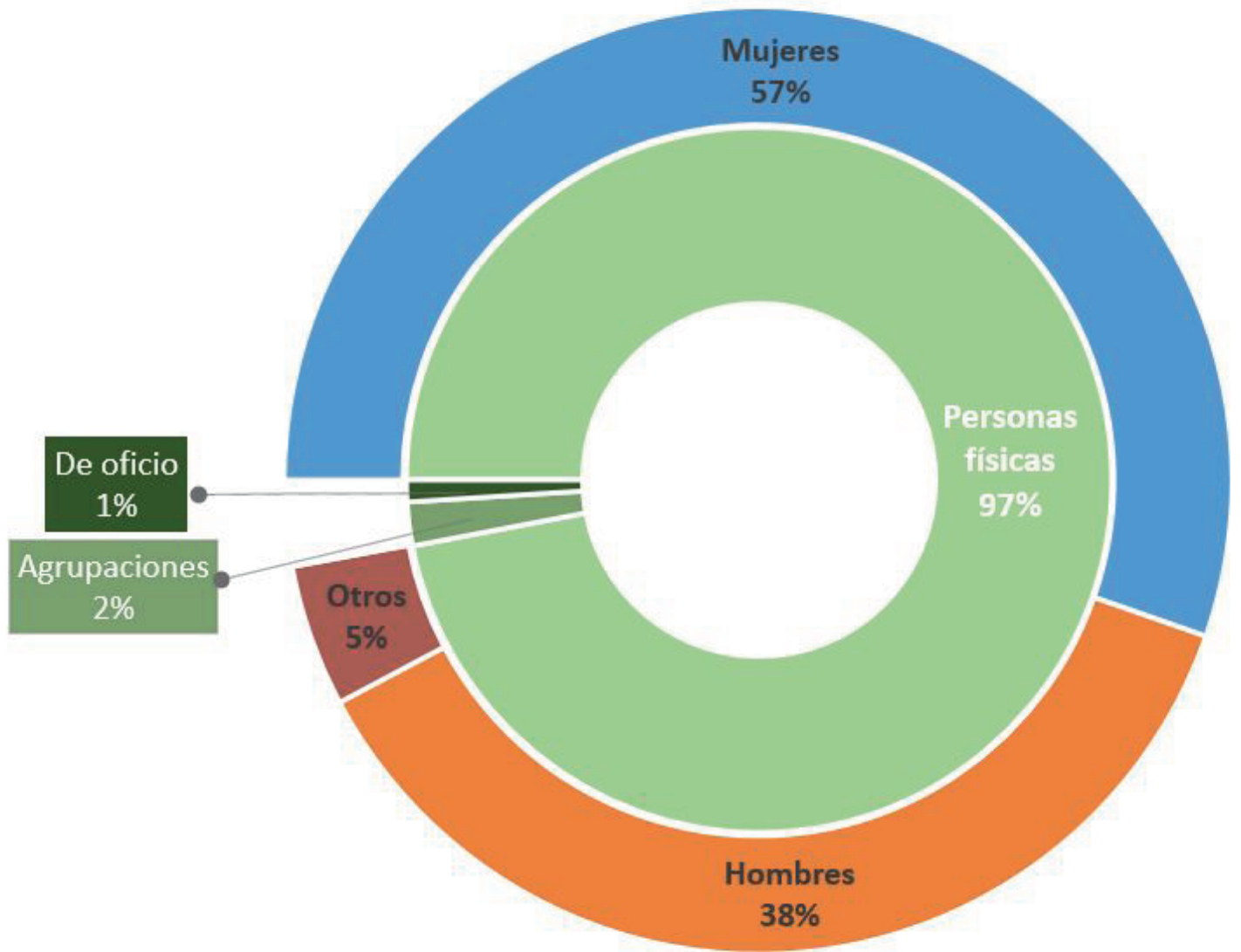
- En Archivo
- En trámite
- Derivado



Vecinos comprendidos por servicios



Tipos de presentantes



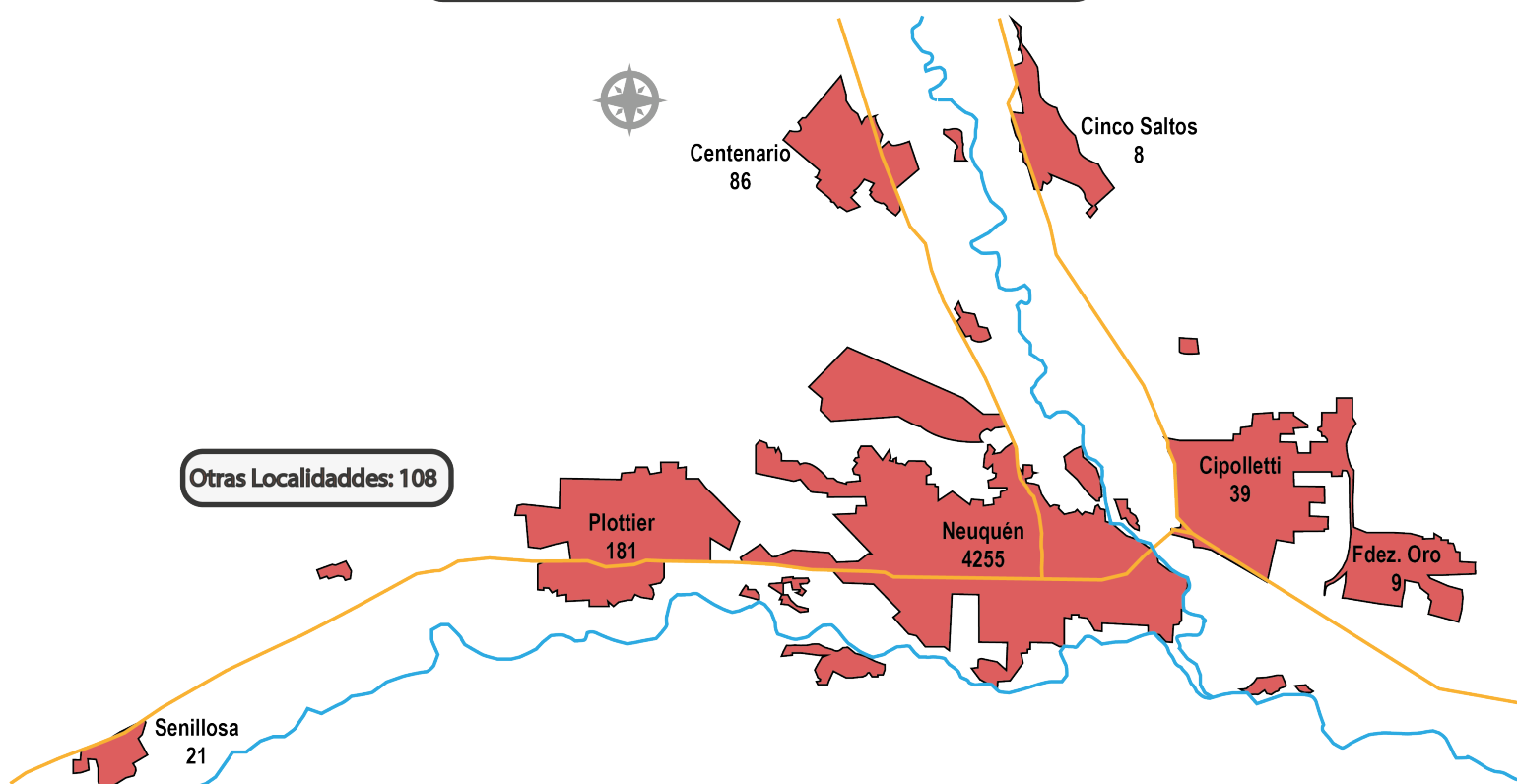
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE ACTUACIONES SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA DE LA PERSONA PRESENTANTE

Del total de 4707 actuaciones iniciadas, el 98% (4615) de las actuaciones corresponden a personas con domicilio en la Provincia del Neuquén. De éstas, 4255 se refieren a reclamos o consultas dentro del ejido de la Ciudad de Neuquén. El resto se distribuye territorialmente en otras provincias.

Un porcentaje de las actuaciones iniciadas tienen domicilio situado en el ámbito del área

metropolitana Neuquén-Alto Valle, destacándose en particular las localidades de Plottier (4% - 181 casos), Centenario (2% - 86 casos) y Senillosa (0,5% - 21 casos). De igual modo, la localidad de Cipolletti es la principal ciudad de residencia de la Provincia de Río Negro desde donde llegan vecinos a realizar sus quejas o consultas. Los reclamos de residentes en la provincia aledaña ocupan el 2% del total de las actuaciones.

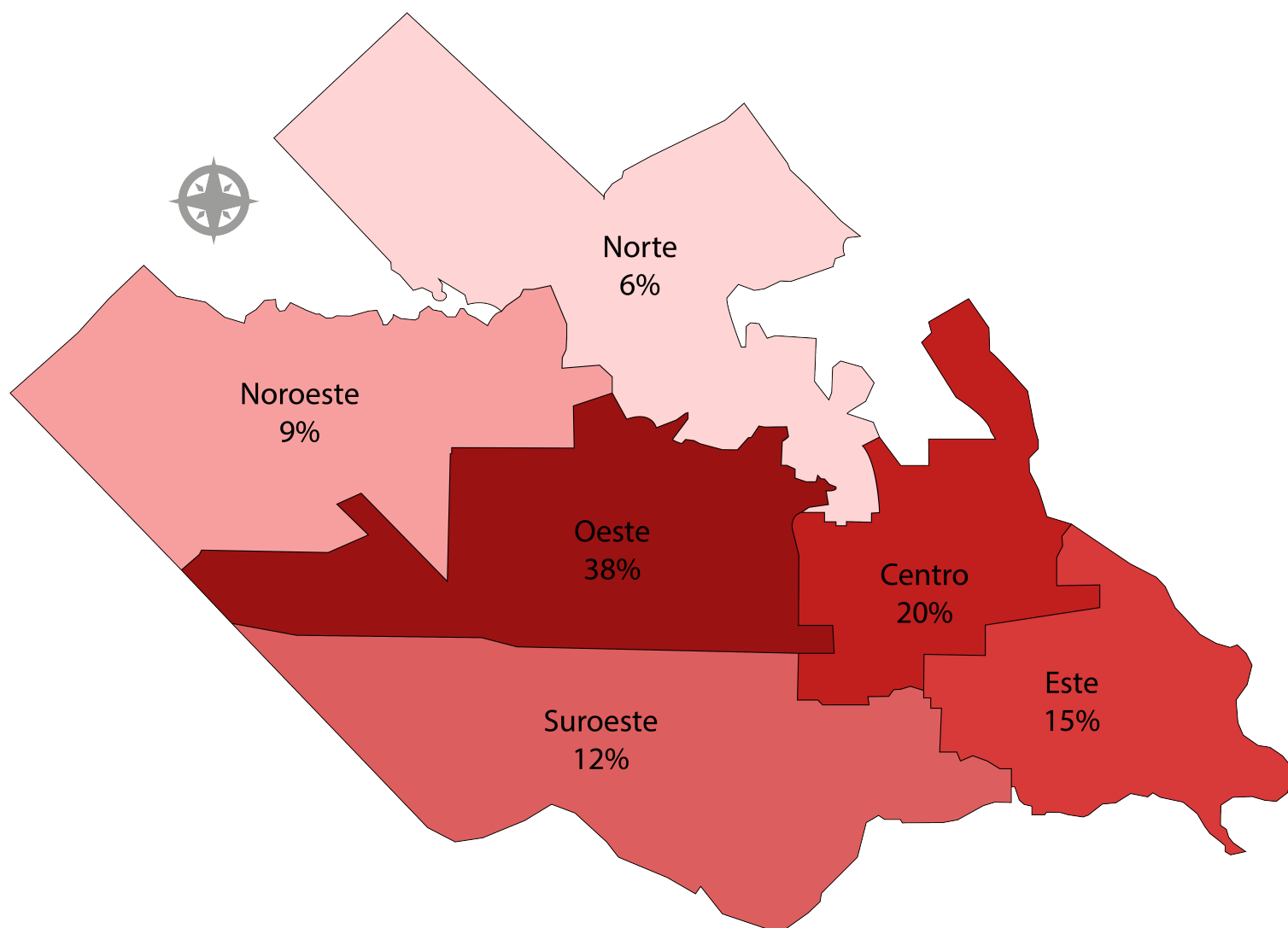
Área Metropolitana Neuquén - Alto Valle



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE ACTUACIONES EN LA CIUDAD DE NEUQUÉN

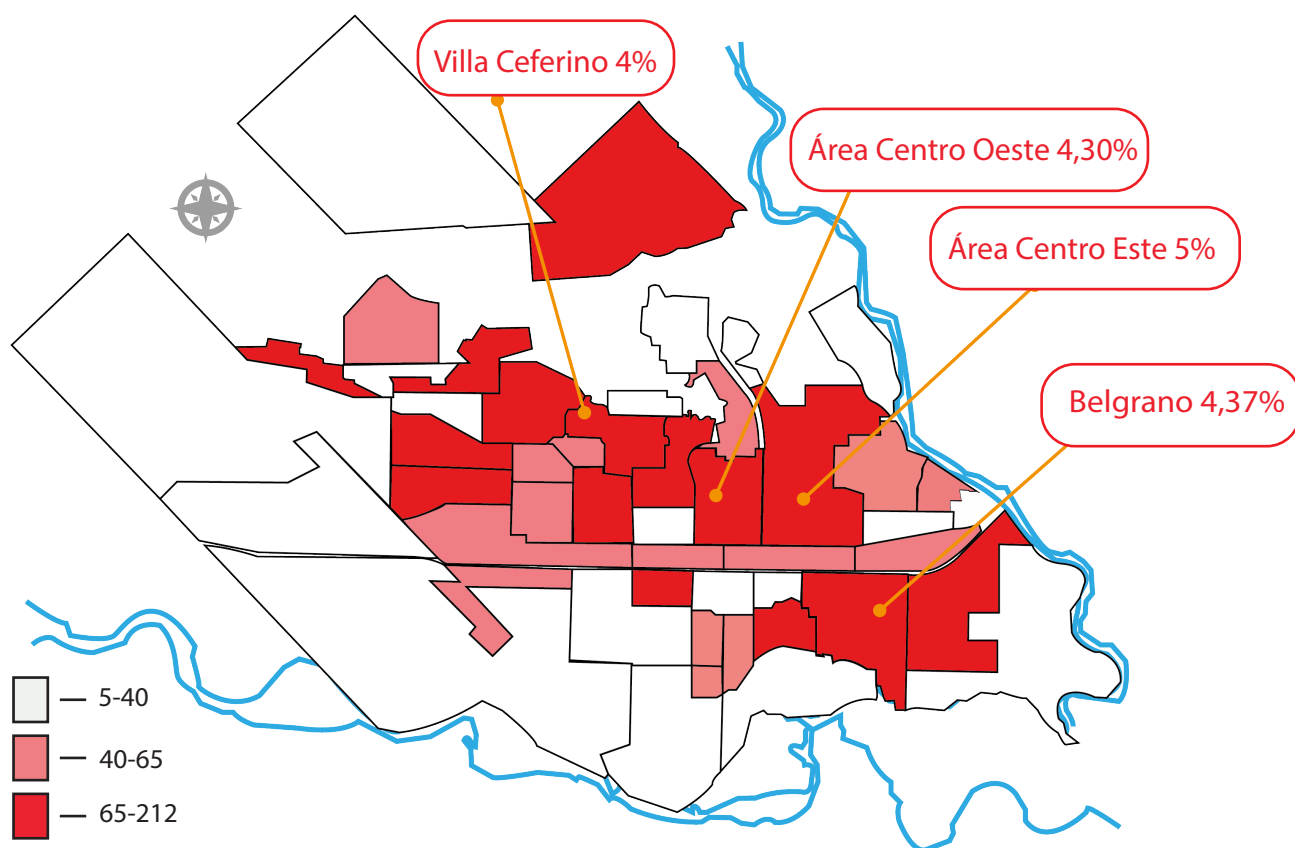
A fines estadísticos, los barrios de la ciudad se agrupan en seis zonas considerando el criterio de zonificación utilizado en el Estudio y Diseño del nuevo sistema de transporte público de pasajeros en la Ciudad de Neuquén en 2022 (STPP). En este sentido,

la ciudad se dispone en zonas Norte, Noroeste, Oeste, Centro, Este y Suroeste en virtud de la homogeneidad geográfica entre los barrios que las componen. En el siguiente gráfico se observa el porcentaje de actuaciones que estas concentran.



DISTRIBUCIÓN BARRIAL DE ACTUACIONES EN LA CIUDAD DE NEUQUÉN

De acuerdo con los datos cuantitativos que arroja el sistema de registro de actuaciones del organismo, el lugar de residencia de las personas presentantes refleja la siguiente distribución barrial.



Es necesario aclarar que en la base de datos extraída del sistema de gestión de actuaciones, se detectaron registros que no contaban con la información relacionada al barrio de residencia. Los datos sin definición alcanzan un total de 1064 registros del total, por lo que en este informe no tendrán referencia espacial.

Asimismo, la referencia territorial se encuentra relacionada exclusivamente con el domicilio de las personas presentantes. Por ello, a partir del análisis de los datos y la relevancia de contar con la referencia espacial del lugar del reclamo, en agosto de 2023 se ha incorporado al sistema de

actuaciones el registro del lugar físico del reclamo. De este modo, será posible identificar los lugares en los que se generan diferentes tipos de problemáticas y registrar su frecuencia, estacionalidad, cantidad de personas afectadas, entre otras cuestiones significativas para la toma de decisiones y eventuales acciones institucionales. Ese dato estará disponible en próximos análisis estadísticos.

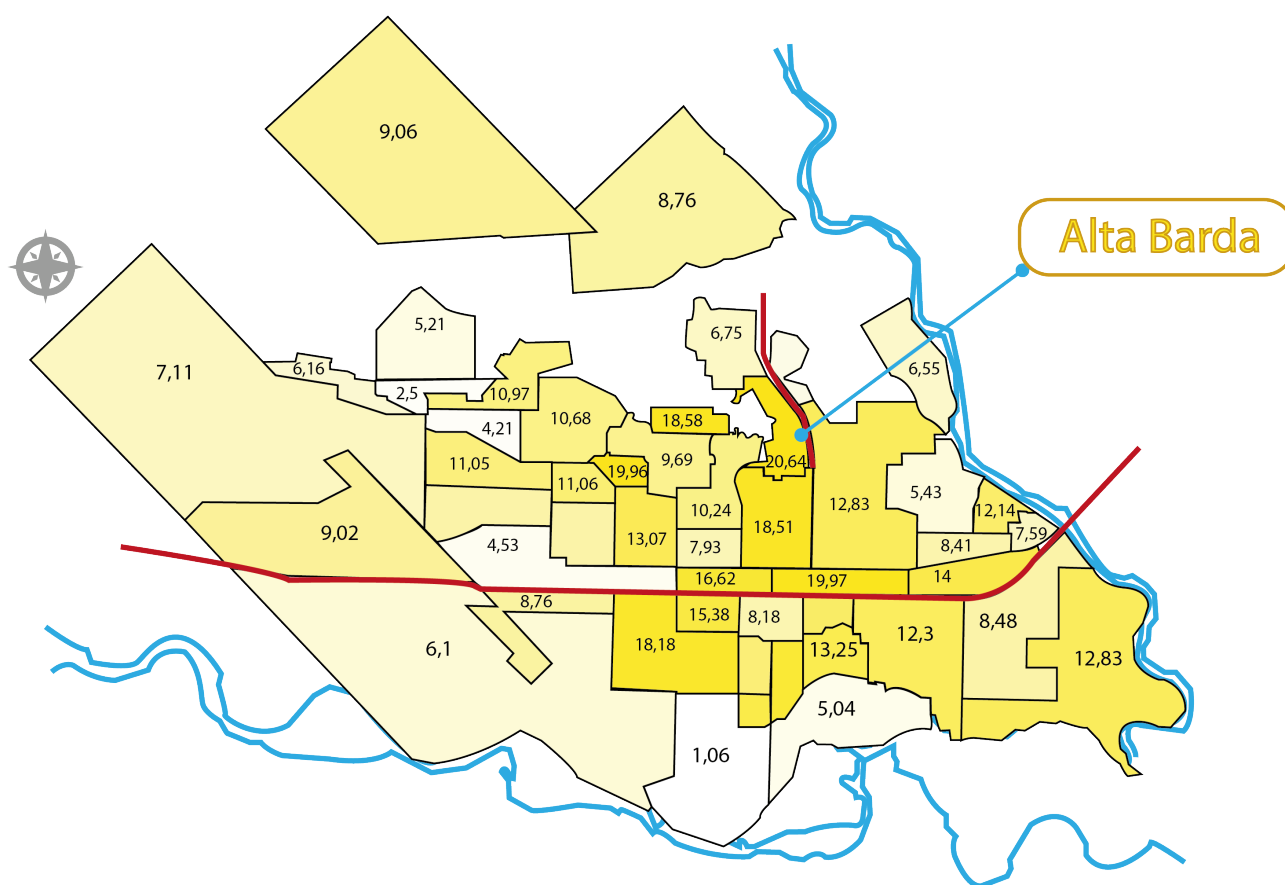
Entre los barrios que concentran la mayor cantidad de actuaciones se encuentran principalmente Área Centro Este (5%), Belgrano (4,37%), Área Centro Oeste (4,30%) y Villa Ceferino (4%).

Tasa de actuaciones por cada 1000 habitantes

Se analizó también la distribución de la tasa de actuaciones iniciadas en el período que abarca este informe por cada 1000 habitantes. Los datos demográficos fueron extraídos de la población proyectada al año 2023 del Estudio y Diseño del nuevo STPP. En ese nivel de análisis, el barrio Alta Barda es el que refleja la tasa más alta de

actuaciones iniciadas en el organismo, en relación con el tamaño de la población proyectada del barrio.

Al realizar este cruce de datos entre cantidades de actuaciones y cantidad de habitantes, se genera una nueva información, en donde otros barrios toman preponderancia, por ejemplo barrio Militar, barrio Sapere, entre otros.

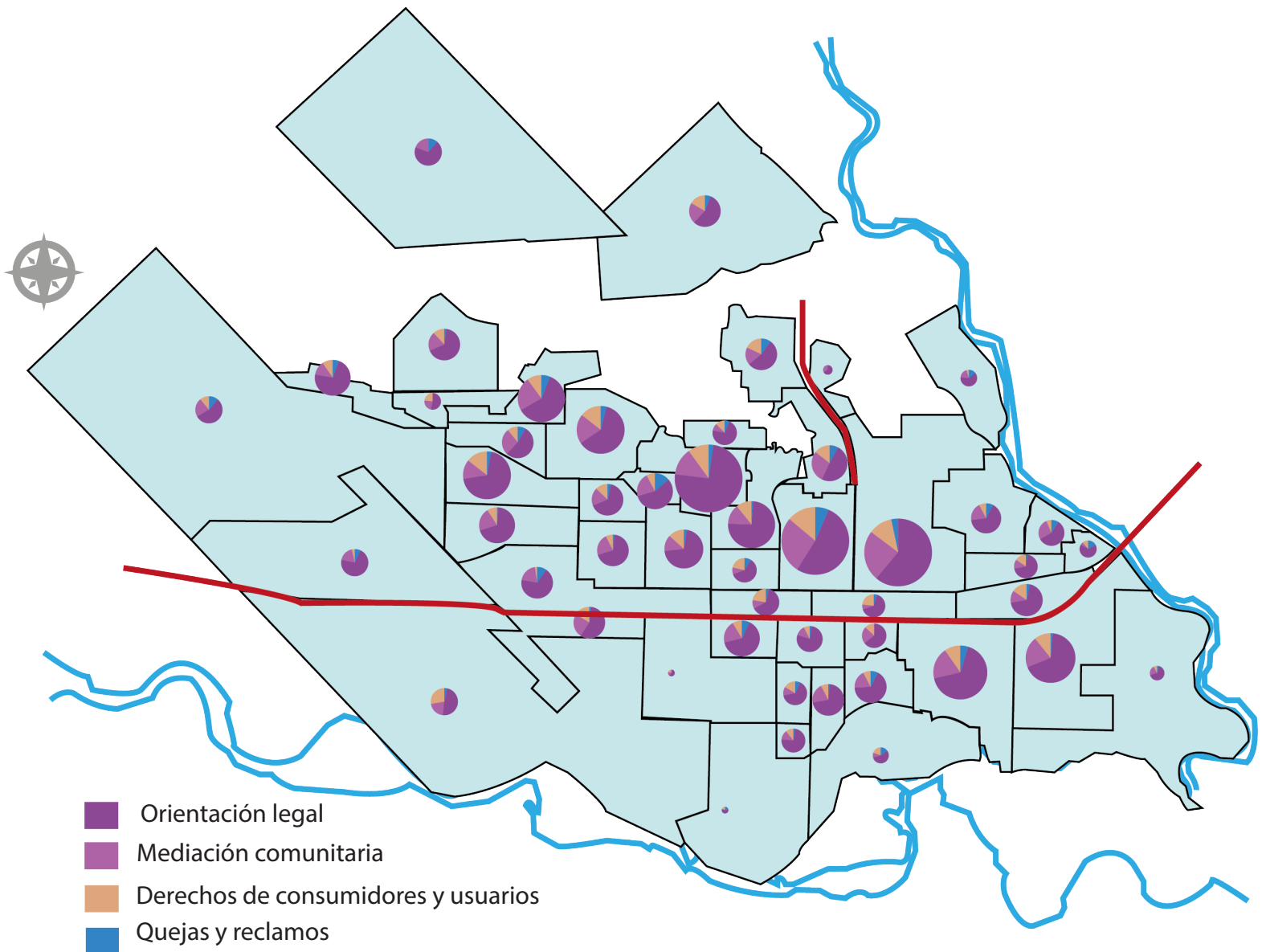


SERVICIOS SEGÚN DISTRIBUCIÓN BARRIAL

Total de Actuaciones: 4255

Si bien en cada apartado de servicios se expondrá la distribución geográfica de las actuaciones según residencia de la persona presentante, este gráfico ofrece la frecuencia de solicitud por cada uno de

los servicios que brinda el organismo. Cabe aclarar que el tamaño del diagrama es proporcional a la cantidad total de los servicios demandados por los vecinos de cada barrio.



Quejas y Reclamos

02

Informe Anual
2022 - 2023

Quejas y Reclamos

Es el servicio que agrupa los reclamos vinculados a la vulneración de derechos individuales o colectivos por actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal. Este servicio es la razón de ser del organismo y donde convergen las tareas de distintas áreas de trabajo en pos de encauzar la resolución de los reclamos y garantizar así la reparación del derecho vulnerado.

La atención y resolución de las Quejas y Reclamos tienen fuerte impacto en la ciudadanía, en tanto que muchos de los casos se vinculan con derechos de la totalidad de la población. A la vez, implican un trabajo sostenido en miras a garantizar la reparación del derecho vulnerado.

Los reclamos son presentados generalmente por los vecinos en forma individual o bien de carácter colectivo. Se trata de temas vinculados con el derecho de acceso a la vivienda, a los servicios públicos, a vivir en un ambiente sano, al transporte público eficiente, entre otros.

En diversas ocasiones, la dinámica de reunir a referentes de los distintos organismos con competencia en el tema que dio origen al conflicto e incluir a los vecinos para que relaten la situación, es la alternativa para abordar en forma conjunta la búsqueda de soluciones.

Entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de agosto de 2023 se iniciaron **229 actuaciones** que corresponden a "Quejas y reclamos", cifra que representa el **5%** del total de los expedientes iniciados en el período. Si bien en términos cuantitativos la cantidad de reclamos es menor a otros servicios, los registros indican que estos reclamos involucran a más de **7700 personas**. Además, en numerosas oportunidades, su resolución

impacta en la totalidad de los vecinos de la Ciudad de Neuquén.

De acuerdo a la clasificación temática de los reclamos, las actuaciones vinculadas a **ambiente** (21%) ocupan el primer lugar. El apartado agrupa reclamos por saneamiento, antenas, agua en la vía pública, arbolado urbano, espacios públicos, limpieza urbana, impacto ambiental de actividades, protección de animales, residuos y ruidos molestos. De acuerdo a los registros, la mayoría de los presentantes de estos reclamos residen en los barrios Huilliches, La Sirena, Santa Genoveva, Gregorio Álvarez, Centro Oeste, Islas Malvinas, Villa Florencia y Unión de Mayo.

La vulneración de los derechos de acceso a la vivienda, a la salud, el acceso al agua, así como la falta de garantías en los derechos de las personas adultas mayores, de la niñez, de las personas con discapacidad y de otros grupos vulnerables se agrupan en la temática **derechos humanos** con el 14% de los reclamos. Aquí se incluyen también los reclamos vinculados con deficiencias en las prestaciones de asistencia social.

Las actuaciones vinculadas con la prestación de **servicios públicos** ocupan el 13% de los reclamos, generalmente vinculados a reclamos por la calidad, deficiencias o falta de prestación de agua potable, cloacas, energía eléctrica, gas, recolección de residuos u otros servicios concesionados. Podría incluirse también en este apartado el 6% de las actuaciones agrupadas en **transporte** dado que se trata también de un servicio público, máxime cuando la totalidad de las actuaciones (14) del apartado se refieren exclusivamente al servicio de transporte urbano de pasajeros. Sin embargo, para un mejor abordaje del tema, se realiza un registro independiente.

Con idéntico porcentaje se agrupan los reclamos por **obras públicas** (13%), vinculados, por ejemplo, con reclamos por obras de infraestructura de servicios públicos, que originan muchas veces las deficiencias descriptas en el párrafo anterior. Además, contempla reclamos por obras de asfalto, señalética y , en menor proporción, quejas por obras particulares.

El apartado de **derechos civiles** agrupa el 9% de los pedidos de intervención para la gestión de trámites vinculados a documentación personal, como partidas de nacimientos, DNI, actas de defunción, entre otros. En este caso, los reclamos generalmente involucran a una sola persona, dado que se trata de situaciones relacionadas con el derecho a la identidad.

Los reclamos por titularización de lotes, planificación urbana, asentamientos espontáneos, patrimonio histórico, urbanizaciones en zonas de riesgo y conflictos por usos del suelo se agrupan en el apartado temático de **urbanismo y ordenamiento territorial**, con un índice del 8% sobre el total de los reclamos del período.

El 6% de las actuaciones se agrupan en el apartado **gestión institucional** que incluye acciones proactivas para la promoción del organismo como defensor de derechos. Aquí se encuadra la formalización de

convenios, acciones de colaboración interinstitucional, convocatorias para integrar mesas de trabajo conjunto, entre otros. La información relativa a este rubro se describe en el apartado de **Relaciones Institucionales**.

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 4% de las actuaciones del período.

Las quejas de los vecinos por temas vinculados con la infraestructura vial se encolumnan en la categoría **tránsito**, con el 3% de los reclamos. Generalmente, se trata de reclamos por la apertura de arterias de circulación, orientación de calles, pedidos de atenuadores de velocidad, entre otros.

Las actuaciones originadas por inconvenientes con licencias comerciales o venta ambulante se agrupan en la categoría temática comercio y ocupan el 2% de los reclamos. El tema con menos reclamos del período es **multas y tributos** (1%) que comprende las infracciones locales por vehículos, comercios, acarreos, entre otros. En estos rubros, como sucede con los reclamos vinculados a derechos civiles, por lo general se trata de reclamos cuya resolución impacta solamente en la persona que inicia la actuación.

Proyección

Ampliar las vías de comunicación y acceso a los servicios que la Defensoría del Pueblo presta a la comunidad neuquina.



Estadísticas

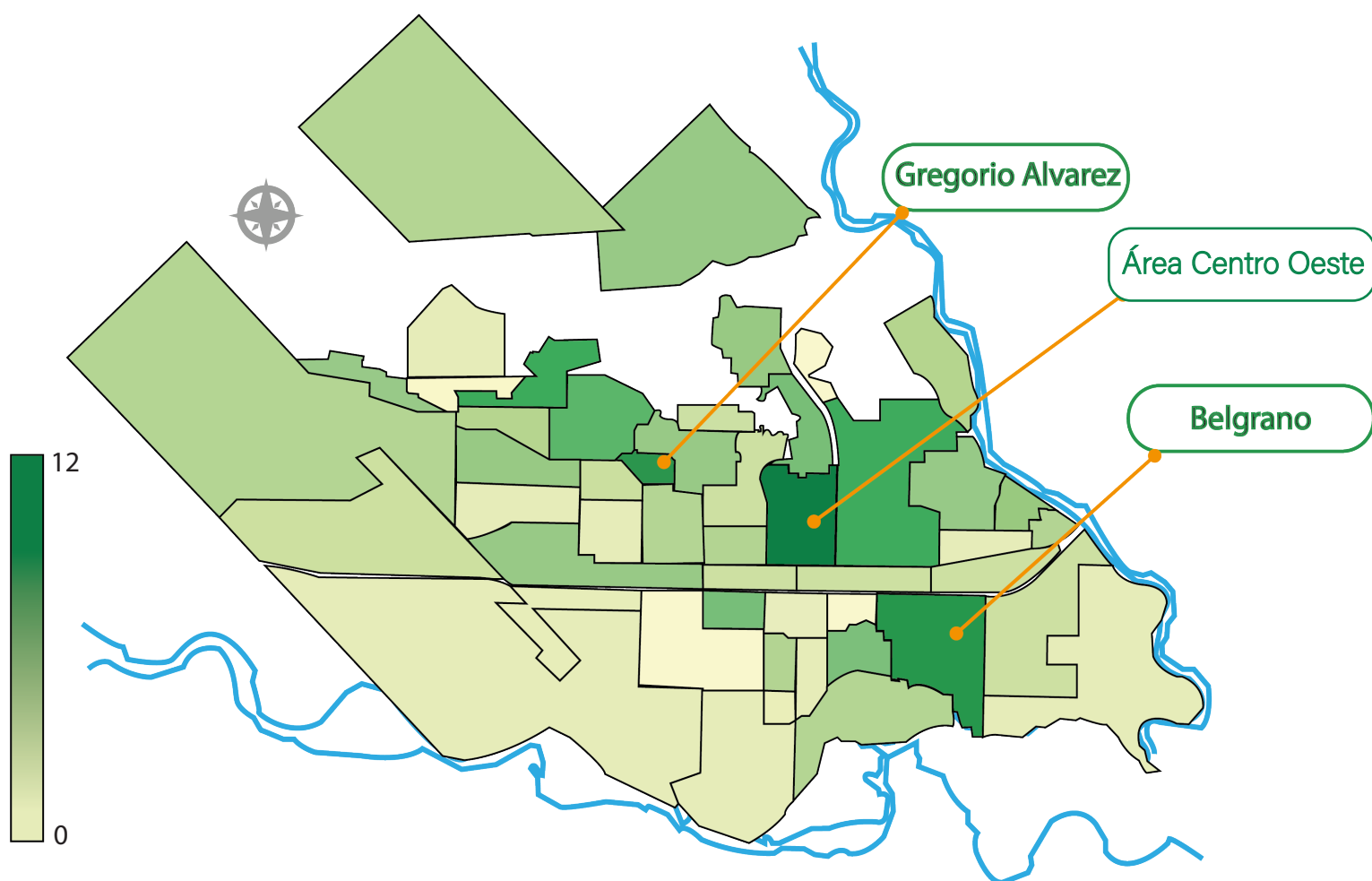
229 reclamos en el área de Quejas y Reclamos:

5%
del total de Actuaciones del período

Clasificación temática de los reclamos

Temáticas	Actuaciones	Porcentaje	Personas involucradas
Ambiente	48	21%	3501
Derechos humanos	30	14%	749
Servicios públicos	30	13%	246
Obras públicas	30	13%	731
Derechos civiles	20	9%	20
Urbanismo y ordenamiento territorial	19	8%	686
Gestión institucional	14	6%	1006
Transporte	14	6%	664
Administración municipal	10	4%	41
Tránsito	7	3%	92
Comercio	4	2%	4
Multas y tributos	3	1%	3

Respecto de la distribución barrial de las actuaciones agrupadas en Quejas y Reclamos, según domicilio de los presentantes, se destacan los barrios Centro Oeste, Belgrano y Gregorio Álvarez.



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

Ambiente

Acuerdo judicial para la remediación de las piletas de oxidación – septiembre de 2023

Por todo lo expuesto, jurisprudencia y normas citadas;

RESUELVO: I) HOMOLOGAR con fuerza de sentencia el Plan de Propuesta de Remediación de las Piletas de Oxidación que luce agregado a fs. 304/311 como resultado del acuerdo conciliatorio arribado a fs. 299 (29/06/23) entre la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, la Asamblea de los Derechos Humanos de Neuquén y la Municipalidad de Neuquén. II) En relación al "Plan de Propuesta de Remediación de las Piletas de Oxidación" que aquí se homologa, deberá la Municipalidad de Neuquén mediante la acreditación en las presentes actuaciones, poner en conocimiento de las partes el inicio del mismo, el plazo de obra aprobado, cronograma de obras, e informar sobre el resultado de los análisis de los muestreos que realice el Ente Provincial de Saneamiento (EPAS) en las Piletas de Oxidación (fs. 328, último párrafo), todo ello

La Defensoría del Pueblo inició en agosto de 2022 un amparo ambiental por el estado de deterioro ambiental de la zona denominada como piletas de oxidación ubicada en la meseta neuquina. La APDH participó de la acción judicial como tercero adherente.

En el transcurso del trámite judicial, se solicitó establecer un control sobre las descargas ilegales que se arrojaban discrecionalmente en el sitio por parte de operadores particulares y de la empresa a cargo del saneamiento urbano EPAS. Paralelamente, se requirió un plan de remediación ambiental en la zona.

Los organismos demandados en la causa

judicial reconocieron que existe una situación ambiental grave y que, al mismo tiempo, hay un vacío normativo respecto de la prestación del servicio público de agua y saneamiento que merece una solución definitiva. Convinieron también en que las piletas de oxidación tienen una función de utilidad para el sistema de saneamiento. Sin embargo, no están claramente establecidas las responsabilidades municipales, provinciales y/o de particulares. Indicaron que es necesario darle una resolución de fondo a la problemática vinculada con la disposición final de efluentes que no se integran a la red cloacal de la ciudad.

En el devenir judicial del Expediente 100743/2022, la subsecretaría municipal de Ambiente presentó un plan de remediación en el sector. La jueza Claudia Zapata, a cargo de la causa, aprobó y homologó tal plan y dispuso de una serie de requisitos para velar por su cumplimiento.

La Defensoría del Pueblo, por su parte, continuará trabajando en conjunto con los organismos y asociaciones intervinientes en el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las misiones y objetivos establecidos en el plan de remediación, tendiente a revertir la grave situación ambiental en que se encuentra el sector.

Derechos Humanos

Acceso al agua

Vecinos de Bardas Rojas pidieron la intervención de la Defensoría por la falta de agua en el sector – agosto de 2023



Un grupo de vecinos del sector Bardas Rojas se acercó a la Defensoría del Pueblo para manifestar su preocupación por las modificaciones en la distribución de agua en el barrio. Indicaron también que el proyecto para proveer del servicio de agua domiciliar fue

postergado. Desde la Defensoría del Pueblo se realizaron gestiones para garantizar la normalización de la distribución a la brevedad y se asumió el compromiso de averiguar acerca del estado del proyecto para proveer del servicio de agua potable.

Por ello, se coordinó una reunión con los vecinos y referentes del municipio y del IMUH. Desde el municipio informaron que aumentarían la frecuencia de camiones a los fines de regularizar la provisión de agua a los vecinos del sector. Asimismo, se comprometieron a planificar refuerzos en la distribución durante la época estival.

Desde el IMUH informaron que cuentan con todo lo necesario para la ejecución del proyecto. Indicaron

también que hubo intentos de dar inicio a la obra pero que los titulares de la tierra objetaron la actividad.

El defensor del pueblo propuso acompañar a los vecinos elevando una nota a la Defensoría del niño, la niña y el adolescente para denunciar la gravedad del asunto. El IMUH se comprometió a acompañar el reclamo.

Bardas Rojas es un sector comprendido en el barrio Valentina Norte Rural.

Servicios Públicos

La Defensoría del Pueblo intervino por los desbordes cloacales en el barrio La Sirena – septiembre de 2023

Un grupo de vecinos del barrio La Sirena se acercó a la Defensoría del Pueblo para expresar su preocupación ante la falta de respuestas y propuestas de fondo para dar solución a la problemática de desbordes cloacales en el sector.

Indicaron también que las obras que se están llevando adelante para la ampliación de la red cloacal dejaron deteriorados los boulevares de la calle Luis Beltrán, entre Petróleo y Saavedra, y calles aledañas, tanto en las calles como en los espacios verdes, lo que supone un riesgo para los vecinos que transitan la zona. Del mismo modo, se hizo hincapié en la necesidad de medidas de mitigación mientras se llevan adelante las obras, así como la importancia de disponer de información pública ambiental.



El defensor del pueblo relevó el sector y constató la situación de degradación ambiental con la que conviven los vecinos. Por ello, asumió el compromiso de sistematizar una agenda de trabajo con los organismos responsables en pos revertir las situaciones que afectan la calidad de vida de los vecinos del sector, que conviven con líquidos cloacales.

En un nuevo encuentro que se llevó a cabo sobre el cierre de este informe, la mesa de trabajo conformada por los vecinos, la Defensoría del Pueblo y referentes del Epas y del municipio compartieron que el control de los desbordes cloacales mejoró notablemente, aunque existe aún el riesgo latente de nuevos afloramientos, por lo que la supervisión es permanente. La solución definitiva depende de la

ejecución de las obras previstas. Sin embargo, en el contexto actual, no se consiguen oferentes para la adjudicación de la obra. A pesar de ello, se dará continuidad a todas las medidas de mitigación posibles para controlar paliativamente el daño hasta tanto se realicen las obras estructurales necesarias.

Paralelamente, y en virtud del reclamo de los vecinos respecto del estado de calles y espacios verdes, desde la subsecretaría de Infraestructura se inició un expediente administrativo para ejecutar los arreglos en las tapas sobre el asfalto y la limpieza de los canales. Además coordinará con otras áreas municipales acciones tendientes al acondicionamiento y mantenimiento de boulevares, plazas y otros espacios de uso público como las garitas del transporte público.

Se acompañó a vecinos de Almafuerte en el pedido de cesión de lote para la construcción de un establecimiento secundario - 29 de agosto de 2023

Atendiendo a las necesidades de infraestructura solicitada por los vecinos de Almafuerte, se llevaron a cabo reuniones con referentes del estado municipal, provincial y del Consejo Provincial de Educación (CPE), con el objeto de identificar un lote de superficie adecuada para la construcción de un establecimiento secundario en el sector.

Al respecto, el Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo cedió al CPE un lote ubicado en Cuenca XVI. En virtud de ello, referentes del CPE manifestaron que se llevarán adelante las gestiones para la incorporación del proyecto de obra en el presupuesto provincial 2024.

Acompañamiento a vecinos de Ruca Antú para continuar con regularización del sector y avance de obras - 21 de julio de 2023

La Defensoría del Pueblo, en conjunto con el secretario de Seguridad de la Provincia, abordaron la situación reclamada por los vecinos en relación con las tenencias de tierras y acceso a los servicios básicos en Ruca Antú.

En tal sentido, se convocó a responsables del

Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo, quienes asumieron el compromiso de entregar las tenencias pendientes, a intimar a la empresa contratista para el acondicionamiento de calles para el tránsito de colectivos y, a finalizar la colocación de medidores de luz pendientes.

Obras Públicas

Vecinalistas de Río Grande pidieron a la Defensoría del Pueblo su intervención para conocer las acciones vinculadas a la obra de trazabilidad y saneamiento del Arroyo Durán – septiembre de 2023



Referentes de la Comisión Vecinal de Río Grande se acercaron a la Defensoría del Pueblo para expresar su interés en recibir información vinculada con las obras del Arroyo Durán. A partir de entonces, el defensor se comprometió a generar espacios de encuentro entre los vecinos y las autoridades de Recursos Hídricos, de modo de garantizar la circulación de información.

Al cierre de este informe, la Defensoría del Pueblo

coordinó una reunión ampliada de la que participaron vecinos del barrio; referentes de la subsecretaría de Recursos Hídricos, de la Upefe, el Epas y de la empresa cargo de la obra para conversar sobre las obras en el Arroyo Durán. El objetivo fue promover un encuentro para garantizar el acceso a la información unificada, clara y precisa vinculada con las obras en el sector.

Urbanismo y Ordenamiento Territorial

Vecinos del barrio Don Bosco II pidieron avances en la reubicación de las familias afectadas por la construcción del puente sobre el Arroyo Durán – agosto de 2023



La Defensoría del Pueblo coordinó una reunión entre un grupo de vecinos que reside en las zonas aledañas a las calles Ignacio Rivas y Domene y representantes de la UPEFE. Durante el encuentro, se abordó el estado de avance de las 4 viviendas de la Cooperativa 127 hectáreas comprometidas en 2019 para reubicar a las familias afectadas por la construcción de un puente sobre el Arroyo Durán.

Desde la UPEFE indicaron que, según les fuera informado por el IPVU, las obras se encuentran en estado de avance y estaría pendiente la conexión a algunos servicios.

En virtud del tiempo transcurrido, los vecinos manifestaron su preocupación por la dilación en los compromisos asumidos oportunamente.

Un mes más tarde se desarrolló un nuevo encuentro que contó con la participación de referentes del IMUH; además de los vecinos del sector; representantes de la Upefe y de la Defensoría del Pueblo. En la oportunidad, se presentó una solución habitacional para las familias afectadas y se establecieron plazos para la reubicación de este grupo de vecinos.

Defensores del Pueblo de Neuquén y Centenario se reunieron con vecinos de El Trébol II – agosto de 2023

Los defensores del pueblo de Neuquén y Centenario se reunieron con vecinos del sector El Trébol para conversar respecto de las dificultades que atraviesan en las gestiones para la provisión de servicios públicos en virtud de las delimitaciones de cada ejido urbano que atraviesan el barrio. Lo hicieron con el compromiso de abordar la situación en forma conjunta, dado que se trata de una problemática común que afecta a vecinos de ambas localidades.

Los vecinos manifestaron que hace muchos años que padecen la falta de servicios públicos. Explicaron que la mayoría de ellos tienen domicilio en Neuquén, aunque de acuerdo a la división de ejidos realizada por el IPVU, tienen dudas respecto al ejido de pertenencia.

Debido a la complejidad del asunto, los defensores se comprometieron a recabar documentación al respecto en los organismos provinciales. En virtud de la información obtenida, los defensores propusieron convocar a la prestadora de energía Calf y al ente agua y saneamiento Epas a conversar con los vecinos sobre los proyectos de obras para abastecer de servicios públicos al sector. En ese sentido, los organismos prestadores de servicios públicos detallaron las gestiones administrativas para la provisión de los servicios.



Los referentes de Calf detallaron también el proyecto presentado ante el Registro Nacional de Barrios Populares (ReNaBap) para solicitar la financiación de las obras y expusieron otras cuestiones relativas al ordenamiento territorial. Explicaron que el proyecto está pendiente de aprobación. Dicho financiamiento fue respaldado por la Defensoría del Pueblo mediante nota dirigida a la secretaría de Integración Socio Urbana del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

El Epas, por su parte, explicó las obras del nuevo

acueducto que está proyectado para abastecer del servicio al Hospital Norpatagónico y que permitirá conectar a los barrios aledaños

Paralelamente, se conversó sobre la responsabilidad que atañe a los municipios de Neuquén y Centenario en cada uno de los temas abordados. Al cierre de este informe continuaban las gestiones para acompañar a los vecinos en los trámites para la delimitación territorial, a fin de que las jurisdicciones de Neuquén y Centenario gestionen la regularización de los servicios públicos básicos.

Transporte

La Defensoría del Pueblo pidió que se garantice el transporte público

En octubre de 2022 la Defensoría del Pueblo pidió a la Municipalidad de Neuquén que garantice el transporte público en el marco del paro nacional anunciado por la UTA. Requirió que se aseguren recorridos mínimos del sistema de transporte público de pasajeros, ya sea a través de la empresa concesionaria o de servicios contratados para esta situación, para evitar impactos en la rutina de toda la comunidad. El pedido se fundó en el derecho de la ciudadanía a

la movilidad y a la accesibilidad.

Del mismo modo, y en el marco del traspaso del servicio de transporte público de pasajeros a las nuevas empresas concesionarias iniciado en enero de 2023 la Defensoría solicitó al Municipio a que se garantice la prestación del servicio en condiciones de calidad y continuidad.

A partir de la nueva concesión del servicio de transporte público de pasajeros, los reclamos de este apartado han disminuido notablemente.

Administración municipal

Patrimonio

En agosto de 2023 la Defensoría del Pueblo envió una nota a la Comisión de Rescate y Preservación del Patrimonio Cultural, Histórico, Arquitectónico, Urbanístico y Natural de la Ciudad de Neuquén a los efectos de solicitar información relativa a los bienes declarados patrimonio de la ciudad. En este sentido, solicitó que se detallen los bienes y su ubicación geográfica, y que se especifique el alcance de las declaraciones llamadas de "interés municipal" y de los "bienes componentes del patrimonio" en el ejido de la Ciudad. Solicitó

también que el informe se acompañe con las normas que avalan el carácter de bien de interés municipal y que se detalle el estado de preservación de cada uno. Además, pidió que se enuncien los proyectos en ejecución para obras relativas a la conservación, reutilización, refuncionalización y acciones de rescate y/o reciclado de dichos bienes.

Cabe resaltar el accionar del organismo respecto de la necesidad de resguardo y mantenimiento del carretón de la Familia Rosa, emplazado actualmente en el interior del edificio del Concejo Deliberante.

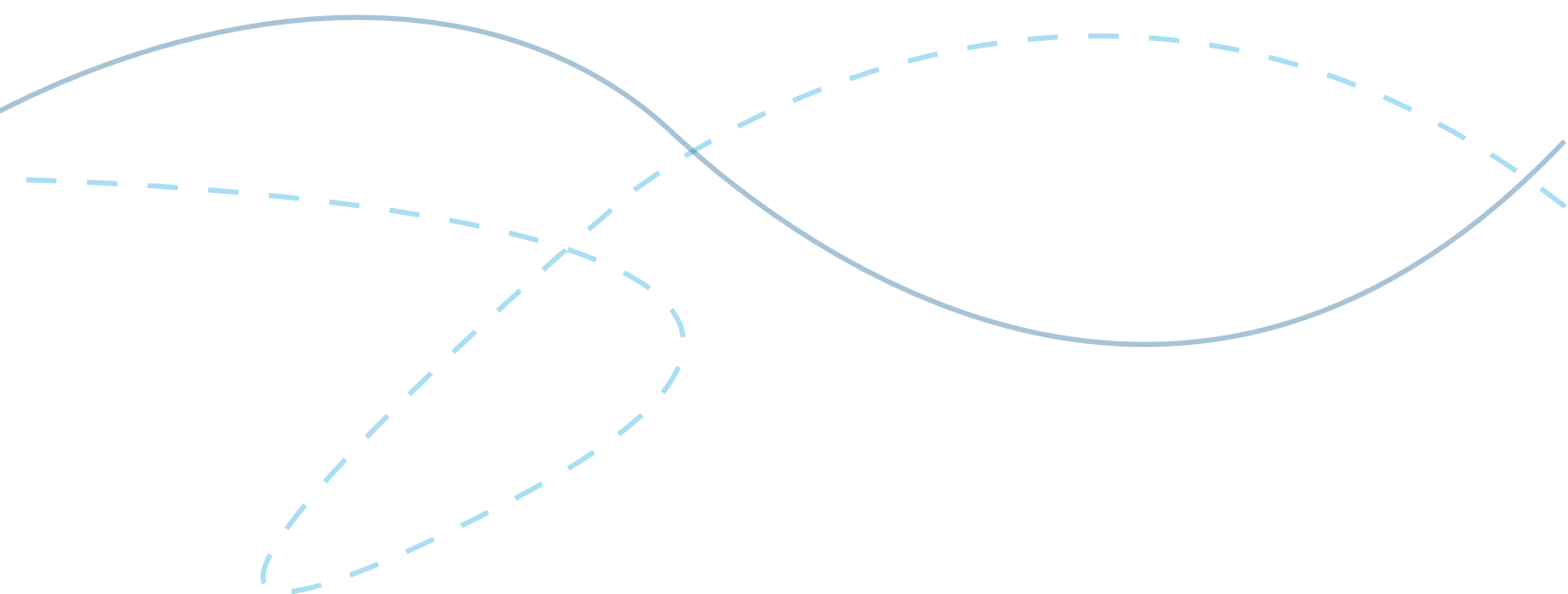
Tránsito

Vecinos de Unión de Mayo pidieron intervención de la Defensoría del Pueblo – 9 de marzo de 2023

Vecinos del barrio Unión de Mayo expusieron en la Defensoría del Pueblo los problemas de circulación del tránsito en el barrio como consecuencia del cambio de sentido de una sola cuadra de la calle Concordia.

Los vecinos y los referentes de la comisión vecinal acordaron realizar un relevamiento para conocer la

opinión de los vecinos del cuadrante comprendido entre calles República de Italia, Villaguay y El Jarillal – Picún Leufú. Como resultado de la intervención, en agosto de 2023 el municipio informó la sanción del Decreto 204/23 mediante el que se estableció el doble sentido de circulación de la calle Concordia, y la prohibición de estacionar sobre ambos márgenes.



Mediación Comunitaria

03

**Informe Anual
2022 - 2023**

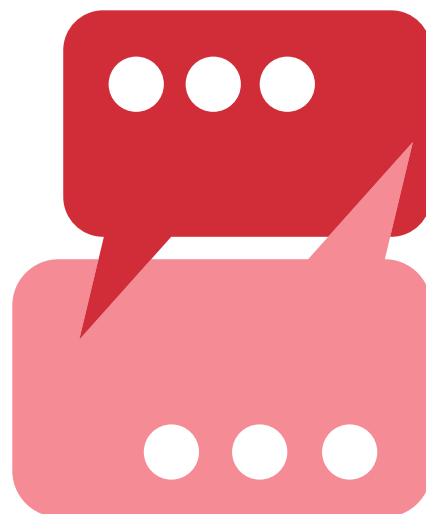
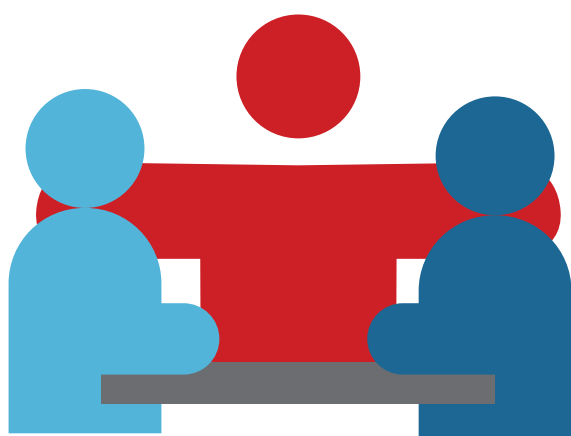
Mediación Comunitaria

Objetivos:

Ofrecemos a la comunidad un espacio para la resolución de conflictos a través de la mediación comunitaria. Se trata de una instancia de diálogo voluntario que procura solucionar las diferencias entre personas. La conversación se realiza en presencia de una persona mediadora que facilita la comunicación para encontrar la solución a través de un acuerdo que sea satisfactorio para las personas involucradas.

Mediación es trabajar con el otro en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

La mediación se da cuando las partes del conflicto no son capaces de resolver la situación por ellos mismos y necesitan que otra persona intervenga de forma neutral y pacífica para llegar juntos a un acuerdo.



Metodología de trabajo:

El paso más importante es la escucha activa. Cuando la persona llega a solicitar mediación, se le escucha atentamente para comprender su problema con el fin de contenerla y evaluar la mejor manera de dar vía a la búsqueda de soluciones.

En este sentido, luego de la entrevista general, se acuerda una fecha para convocar a las dos partes en conflicto y se asigna una mediadora que acompañe la gestión de la mediación. Es importante tener en cuenta que se realiza un acompañamiento integral desde el momento que ingresa a la recepción hasta el cierre de la mediación propiamente dicha.

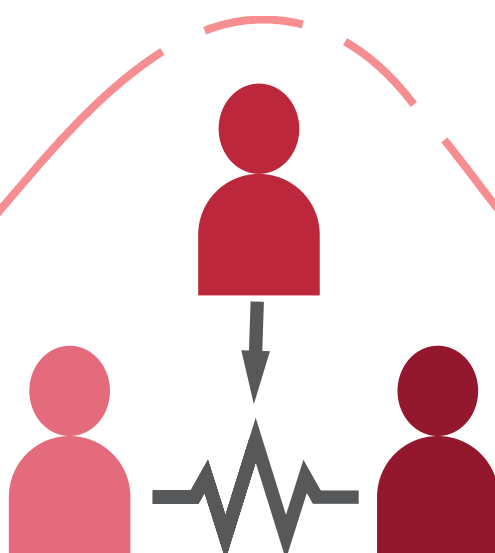
Estadísticas

808 pedidos de mediación:

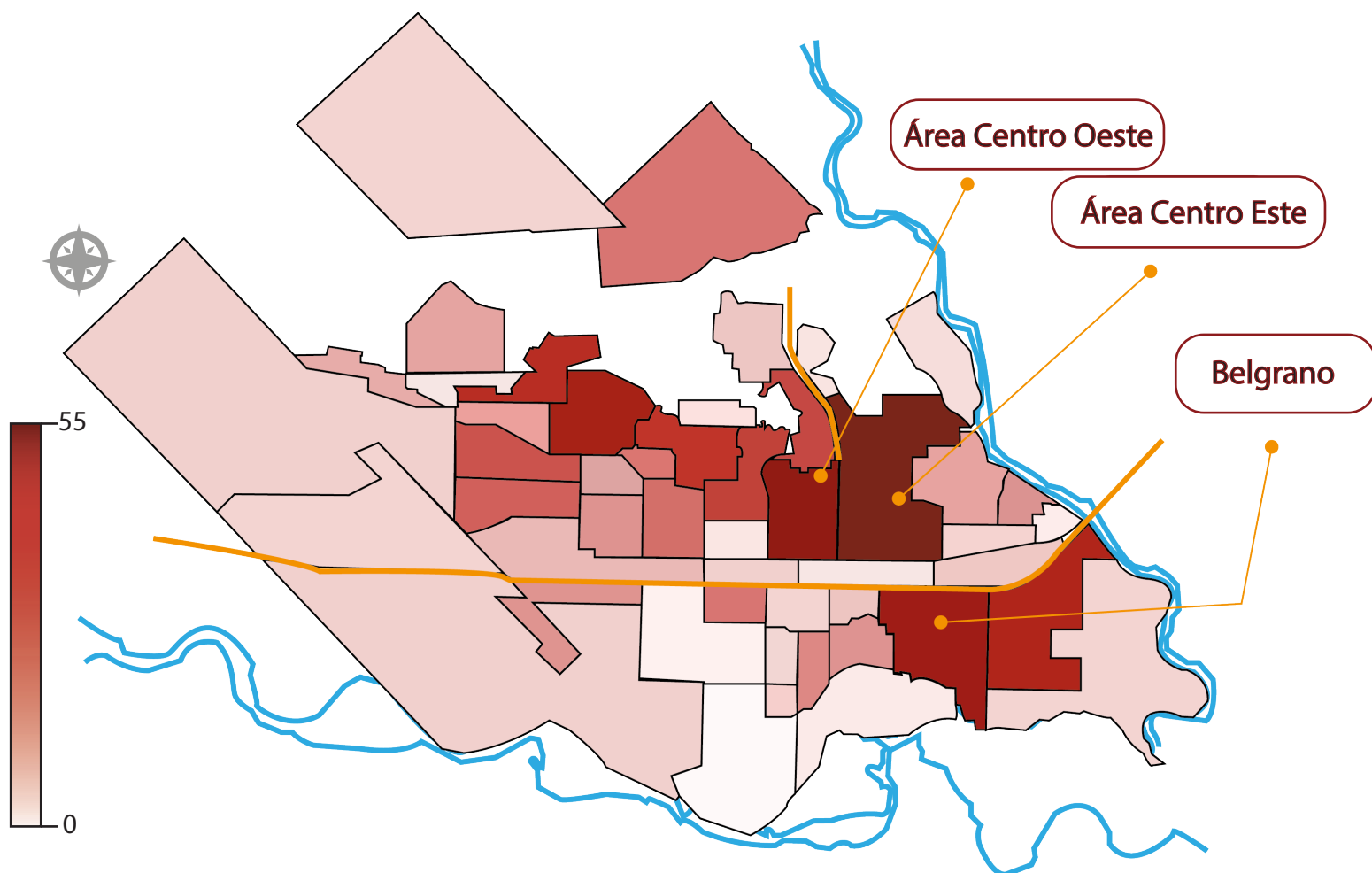
17%
del total de Actuaciones del período

Tipos de conflictos que motivan la mediación

Temáticas	Actuaciones	Porcentaje	Personas involucradas
Comerciales	292	36%	537
Convivencia <small>(filtraciones, medianera, agresiones, discriminación)</small>	259	32%	478
Alquileres	87	11%	153
Familiares <small>(Convivencia, cuota alimentaria, regimen de visitas)</small>	85	11%	184
Ambientales <small>(ruidos molestos, árboles, animales)</small>	48	6%	132
Consortios	20	2%	58
Escolares	17	2%	64



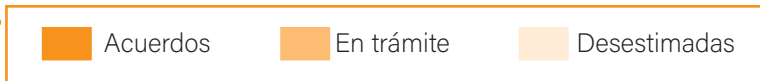
Los barrios con más pedidos de intervención son:



Desde el inicio de la nueva gestión –julio 2023– se han realizado alrededor de **100 reuniones por mes** en la búsqueda de soluciones.

La tendencia es que **1/4** **de las solicitudes** logran mediarse con acuerdo en un período de **30 días**; mientras que la mitad continúan en trámite. El resto no logran acuerdo o se desestima de la solicitud

* De todos modos, la Defensoría del Pueblo conversa con cada uno de los actores involucrados, invitándolos a buscar alternativas para evitar la escalada del conflicto.



Una experiencia de mediación

Acercarnos a los barrios y hacer mediaciones en territorio, lo que facilitaría el acceso de las personas a la mediación.

Proyección

Una mujer solicitó una mediación con su ex pareja. Ambas partes concurren a la primera reunión de mediación. Él no sabe por qué había sido citado. Se muestra algo reservado y a la defensiva. Se saludan cordialmente. Ella es especialmente amable con su ex pareja y reconoce que él ha hecho un esfuerzo al concurrir porque trabaja mucho. Ella quiere resolver el tema rápido para poder liberarlo. Parecen mantener buen trato.

La pareja convivió varios años. Él relató que cuando dejó esa casa, ella "se retiró de la casa sin nada" y aclaró que consensuaron que ella se lleve el auto porque lo necesitaba por su trabajo. Mientras convivían, él compró dicho vehículo para que usase ella siendo él el titular, mientras que ella era la garante. Cada uno manifestó lo que había aportado para el vehículo: el pago de las cuotas, el seguro, la patente, los sucesivos arreglos, entre otras cuestiones financieras. Ella propuso vender el vehículo y repartirse en partes iguales los ingresos por la venta.

Durante la conversación en la que ella desplegó su campo emocional, él escuchó atentamente. Como él se mantenía bastante callado, ella instaba a que él expresara sus intereses. Él no estaba de acuerdo en que le correspondiera el 50% dado que él

prácticamente había pagado todo el vehículo.

Durante la charla, surgieron dudas respecto de los derechos jurídicos sobre el bien de cada una de las partes y pidieron orientación jurídica a la mediadora. Dado que la mediadora no podía intervenir como asesora jurídica de las partes, convocó a una abogada de la Defensoría del Pueblo para que se sume la mediación y los asesore sobre sus dudas jurídicas.

Luego del enriquecedor aporte de la abogada, se les propuso hacer una nueva lluvia de ideas de cómo podrían satisfacerse los intereses de cada uno. Surgió entonces la posibilidad de que él se quedaría con el vehículo y compraría otro rodado en concepto del aporte realizado por ella para el vehículo.

Ambos acordaron que era una solución equitativa al conflicto. A fin de consolidar el acuerdo, la mediadora preguntó cuándo podrían las partes formalizar la nueva compra. Los presentes acordaron finalizar la mediación y se dejó constancia que nada más tendrían para reclamarse. Para ambos parecía ser importante mantener una buena relación con su ex pareja y valoraron la instancia rápida y gratuita para resolver el conflicto.

Graciela Mariano
Mediadora

Gestionar espacios de diálogo para resolver conflictos

Vecinos del barrio Confluencia solicitaron el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo en un conflicto entre vecinos - 4 de agosto de 2023



Autoridades de la Escuela N° 136 y vecinos del barrio Confluencia pidieron la intervención de la Defensoría del Pueblo por un problema de convivencia en el sector que afecta a la seguridad de un grupo de vecinos.

En una primera instancia, referentes de las áreas Legal y Social de la Defensoría del Pueblo se acercaron al establecimiento educativo para conversar con un grupo de referentes del barrio, integrado por representantes de la escuela, del

centro de salud, de la Comisión Vecinal, del Ministerio de Ciudadanía, de la Comisaría N° 19, de la subsecretaría de Familia dependiente del ministerio provincial de Desarrollo Social, entre otros. Luego, Verónica Calumillia, vicedirectora de la Escuela N°136, y el operador comunitario, Walter Nievas, se reunieron con el defensor del pueblo, Jorge Rey, para acordar un espacio de mediación entre las partes en conflicto y buscar una solución conjunta.

Promoción de derechos y Gestión de proyectos

04

**Informe Anual
2022 - 2023**

Promoción de Derechos y Gestión de Proyectos

Objetivos

Nuestro objetivo es capacitar en herramientas de resolución de conflictos no adversariales (negociación, mediación, conciliación y arbitraje) y promover la participación ciudadana, sobre la base del diálogo como forma de entendimiento social.

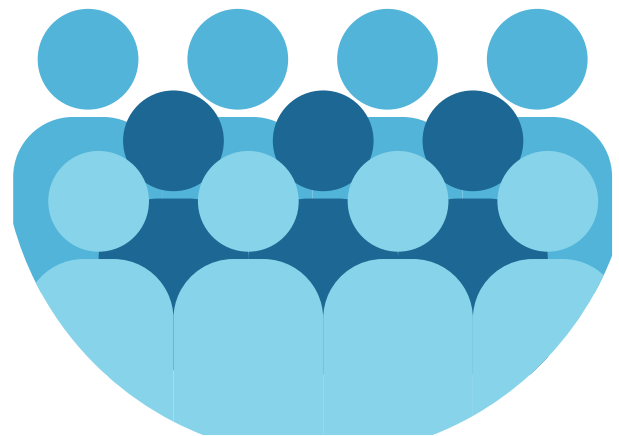
Buscamos brindar educación a niños, jóvenes y adultos en la dinámica de los conflictos y promover habilidades para el establecimiento de la paz en nuestros hogares, escuelas, comunidad, nación y el mundo, potenciando la creatividad e innovación en la resolución de conflictos. Nuestro interés está en contribuir a la mejora de las relaciones interpersonales y la convivencia, de modo de impulsar acciones que generen un impacto positivo en la comunidad neuquina a partir de valores universales como la igualdad, la justicia y la dignidad humana.

Como organismo promotor de derechos humanos, queremos contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y solidaria, desarrollando acciones que aborden los desafíos sociales actuales.

Metodología de trabajo

En la Defensoría del Pueblo recibimos solicitudes de establecimientos educativos, organizaciones sociales y organismos públicos interesados en recibir formación en estas herramientas. En ese sentido, se coordinan talleres, seminarios, campañas de sensibilización y/o programas educativos para brindar herramientas en resolución de conflictos.

Además, brindamos asesoramiento legal en situaciones de conflicto y, si corresponde, derivamos a organismos competentes.

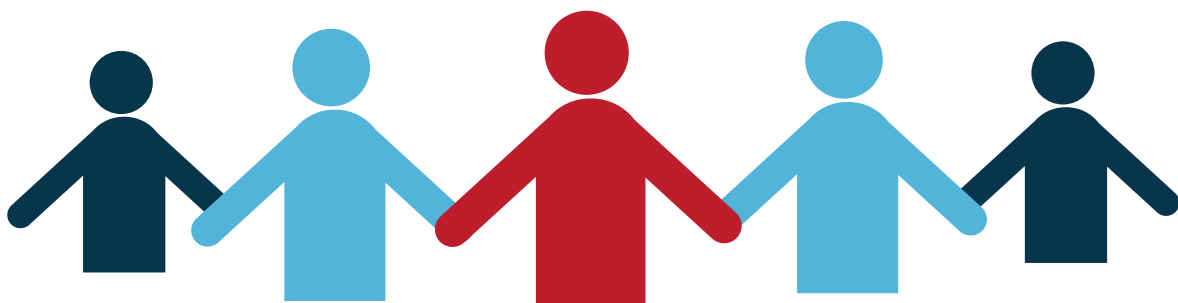


Compromisos de trabajo conjunto



En agosto de 2023 se llevó a cabo una reunión de trabajo con las autoridades de la Dirección de Mediación y Conciliación Penal, dependiente del Poder Judicial de la Provincia del Neuquén. Estuvieron presentes Ulf Christian Nordenstahl y Cecilia Basterrechea, autoridades del organismo provincial; y

Jorge Rey, Claudia Rodriguez, Gabriela Otaño y Vanesa Robiatti, por la Defensoría del Pueblo. Se acordó trabajar de manera conjunta en temas relacionados con la resolución alternativa de conflictos y acompañar a la ciudadanía en la búsqueda de acuerdos de los problemas de convivencia que surgen en lo cotidiano.



Algunas experiencias

Desde sus inicios la Defensoría del Pueblo ha brindado decenas de talleres de capacitación en mediación y herramientas de resolución alternativa de conflictos. En el período que abarca este informe, se brindaron capacitaciones en más de 10 establecimientos educativos y otra decena de organizaciones sociales.

El área de Dirección de Promoción de Derechos y Gestión de Proyectos comenzó a funcionar en julio de este año, como uno de los lineamientos claves para el ejercicio de la nueva gestión. Desde entonces, recibimos la invitación de la secretaría

de Ciudadanía de la Municipalidad de Aluminé para brindar una capacitación en Mediación Comunitaria. Al cierre de este informe, se dio inicio a los encuentros que contaron con la participación de integrantes de la policía, gendarmería, referentes municipales, integrantes de organizaciones sociales que trabajan con adultos mayores, personal de salud e integrantes de comunidades educativas de esa localidad interesados en capacitarse en la temática. La capacitación, que fue presencial y gratuita, finalizó en el mes de octubre.





Asimismo, fuimos invitados por la Defensoría del Vecino de Centenario a brindar una charla de sensibilización en mediación escolar destinada a supervisores escolares de nivel inicial de las localidades de Centenario, Vista Alegre, San

Patricio del Chañar, Añelo, entre otras. En la oportunidad, se conversó sobre la posibilidad de ofrecer una capacitación en mediación educativa a los niños, adolescentes y docentes de las comunidades educativas durante 2024.

Proyección

Además de los proyectos ya encaminados, planeamos trabajar con comunidades y grupos vulnerables para fortalecerlos en la defensa de sus derechos, dando preponderancia a la formación en resolución alternativa de conflictos y la participación en la toma de decisiones en temas que les afectan directamente. También, buscaremos sensibilizar a la opinión pública para dar a conocer la importancia de la implementación de herramientas comunicacionales para contribuir a la paz social.

Se contribuirá a lograr la implementación y seguimiento de la agenda 2030, a partir de la correspondencia entre los derechos humanos ya reconocidos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Relaciones Institucionales

05

**Informe Anual
2022 - 2023**

Área de Relaciones Institucionales

Objetivos:

Nuestro objetivo es trabajar en la coordinación con agentes públicos, privados y organizaciones intermedias, en función de los intereses y necesidades

de los vecinos y las vecinas siempre que se presenten en el ejido de nuestra ciudad.

Metodología de trabajo

Trabajamos en la conformación de convenios interinstitucionales para promover y desarrollar acciones en conjunto y actividades de colaboración para dar respuesta a reclamos o consultas que llegan al organismo. El trabajo mancomunado nos permite también brindar asesoramiento o realizar el seguimiento de trámites en el que intervienen distintos organismos.

Además, buscamos favorecer los espacios de formación y capacitación vinculada a la promoción de los Derechos Humanos y la resolución alternativa de conflictos.

Si bien el período que abarca este informe atraviesa el cambio de gestión, permanecen vigentes 70 convenios interinstitucionales con asociaciones profesionales, organizaciones sociales, establecimientos educativos, comisiones vecinales y organismos del Estado con el objetivo de trabajar en conjunto en temáticas afines a cada uno y en pos de los derechos de la ciudadanía.

Es menester destacar la continuidad del convenio institucional con la asociación civil "Estrellas del Neuquén", con el objetivo de trabajar en conjunto en pos de promocionar y visibilizar la importancia en materia de educación vial cuyo fin último es salvar vidas.

Paralelo a ello, cabe aclarar que desde el cambio de gestión, el servicio de Orientación al Consumidor depende de este área de trabajo, dado que se enmarca en un convenio colaboración institucional con el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia del Neuquén y que tendrá vigencia hasta diciembre de 2023.

En ese marco, se llevaron a cabo reuniones de trabajo con la dirección provincial de Protección al Consumidor acordaron metodologías de trabajo para los reclamos vinculados con la vulneración de derechos de usuarios y consumidores. En ese sentido, la Defensoría se comprometió a difundir los requisitos que establece la delegación provincial para iniciar un reclamo.

Promovemos la puesta en marcha de programas de atención y asesoramiento en los barrios para aquellos vecinos que por diversos motivos están imposibilitados de acceder a la sede central de la Defensoría.

Proyección



Convenios y acciones interinstitucionales

Reunión conjunta con referentes del estado municipal y de Fiscalía de Estado para el abordaje causas en ejecución judicial - 1 de agosto de 2023

Representantes del área de Ejecuciones Fiscales de la Municipalidad de Neuquén y de la Fiscalía de Estado de la Provincia del Neuquén, se reunieron con integrantes del equipo del área legal de la Defensoría del Pueblo a fin de consensuar criterios y metodologías de trabajo para el tratamiento de casos particulares de ciudadanos con expedientes en instancias de ejecución fiscal.

Se acordaron criterios de trabajo con el área municipal de Licencias de Conducir - 7 de agosto de 2023

Representantes del área de Licencias de Conducir de la Municipalidad de Neuquén se reunieron con el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo con el objetivo de acordar criterios vinculados con los requisitos que se deben cumplimentar para la habilitación de la licencia nacional de conducir, de modo de contar con información actualizada para difundir entre los vecinos. Además, se abordó la necesidad de difundir la implementación del sistema scoring dentro de la ciudad.



En ese contexto, sobre el cierre de este informe Francesca Astete, integrante del área de Licencias de Conducir de la Municipalidad de Neuquén brindó una capacitación al equipo legal del organismo sobre la implementación y reglamentación del Sistema Unificado de Puntaje que entró en vigencia el pasado 23 de agosto.



Reunión con la subsecretaría de Comercio del municipio - 17 de agosto de 2023

La Defensoría del Pueblo se reunió con integrantes de la subsecretaría de Comercio de la Municipalidad de Neuquén para acordar metodologías de trabajo conjuntas. Participaron del encuentro la subsecretaria Gabriela Cagol, junto a integrantes de su equipo; y el defensor del pueblo Jorge Rey, en compañía de referentes de las áreas legal y relaciones institucionales de este organismo.



Derechos de consumidores y usuarios

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, mediante un convenio de colaboración institucional con la Dirección Provincial de Protección al Consumidor, tiene entre sus objetivos garantizar la promoción y defensa de los derechos de los vecinos como usuarios y consumidores en el marco de la ley nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 y su adhesión a la ley provincial N° 2268, junto a la normativa complementaria.

En este sentido mediante el asesoramiento jurídico y el inicio de las denuncias administrativas correspondientes, se canalizan diversos reclamos de los vecinos y vecinas de la ciudad vinculados a transacciones comerciales. Para ello, y con el objetivo de arribar a un acuerdo entre el consumidor/ usuario y la empresa, se realiza una instancia de conciliación, ya sea virtual o

presencial, para acercar a los actores de la relación de consumo a la solución del conflicto en el marco de la normativa.

Cabe señalar que esta Defensoría del Pueblo, mediante la comunicación y el acercamiento a los vecinos y vecinas en esta instancia de resolución de conflictos, ha logrado la predisposición e inmediatez en la respuesta por parte de las empresas proveedoras de productos y servicios.

No obstante, dicho convenio caducará el 10 de diciembre de 2023, en coincidencia con el cambio de autoridades provinciales para el período 2023 - 2027. De todos modos, la Defensoría del Pueblo se compromete a promover los derechos de los consumidores, orientarlos en sus reclamos y difundir los requisitos que establece la delegación provincial para iniciar un reclamo.



Estadísticas

608 pedidos de Intervención:

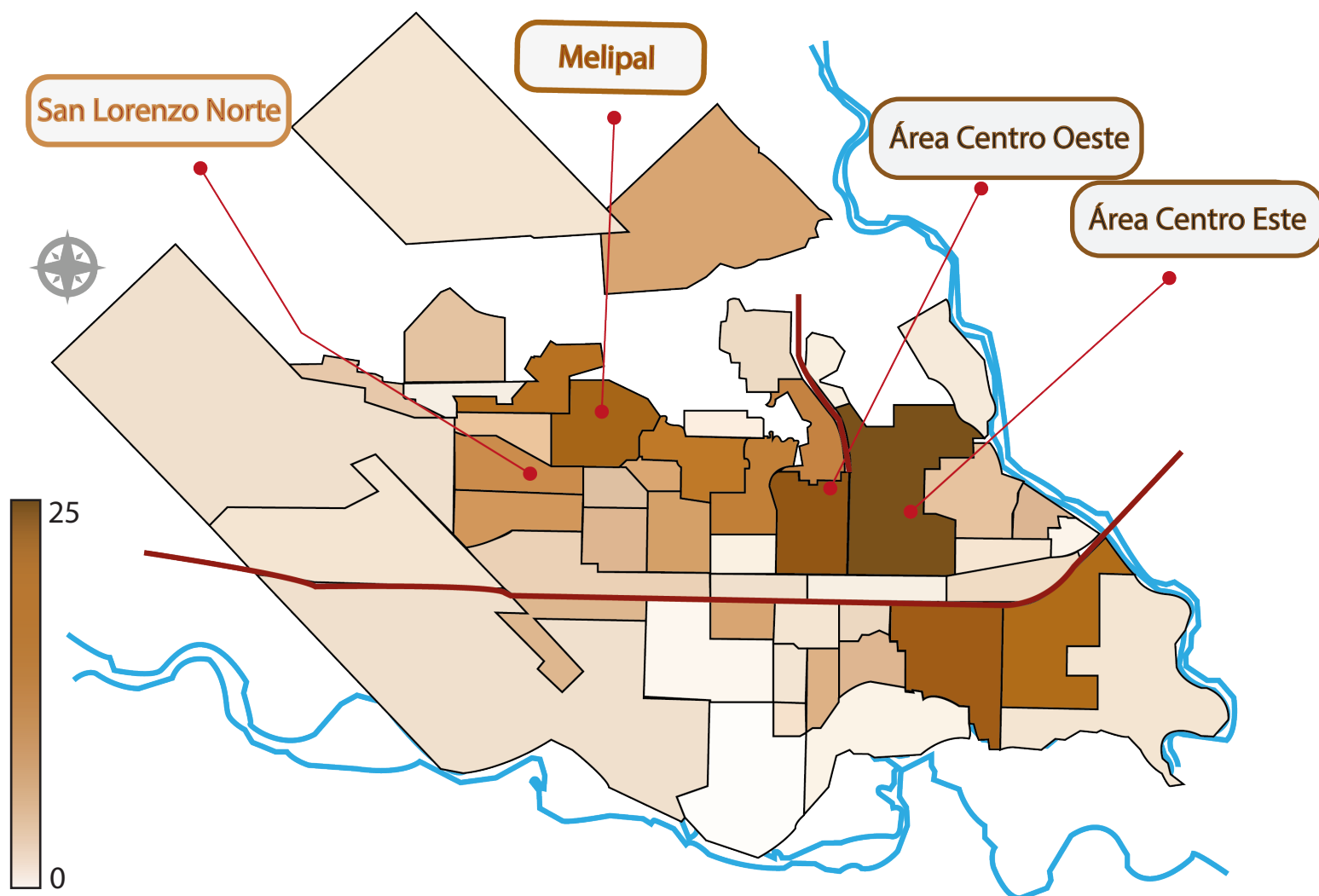
13%
del total de
Actuaciones del
período

Tipos de reclamos

Temáticas	Actuaciones	Porcentaje
Entidades bancarias y financieras	309	51%
Cadenas de electrodomésticos supermercados, hipermercados y artículos para el hogar	74	12%
Materiales de construcción y otros vinculados con la vivienda	65	10%
Autopartes, fábrica de autos, motos y repuestos	53	9%
Telefonía fija y móvil	31	5%
Ocio y turismo	22	4%
Compras por internet o por catálogo	19	3%
TV por cable o digital/internet	14	2%
Servicios de transporte	10	2%
Obras sociales	7	1%
Indumentaria	5	1%

La mayoría de los pedidos de intervención corresponden a vecinos que residen en la Ciudad de Neuquén, aunque el 10% de los reclamos provienen de personas con residencia

en otras ciudades del Alto Valle o de la Provincia del Neuquén. Los barrios con más actuaciones presentadas son Área Centro Este, Área Centro Oeste, San Lorenzo Norte y Melipal.



Relato de consumidores

Una vecina solicitó asesoramiento y acompañamiento por una compra a una aerolínea a través de la página web de la empresa por un importe final financiado en tres cuotas sin interés a través de la tarjeta de crédito. Cuando recibió el resumen bancario, la consumidora detectó que el importe era mayor al contratado oportunamente y que figuraba una segunda empresa en la relación de consumo sin

tener conocimiento ni haber suscripto ningún tipo de acuerdo con esta última. Por esto, desde la Defensoría del Pueblo se notificó a las empresas involucradas indicando los plazos administrativos previstos en la ley N° 24240. En este caso, se arribó a la resolución del caso con el reintegro del dinero debitado y anulando la operación, respetando las condiciones originales de contratación.

Orientación Legal

06

**Informe Anual
2022 - 2023**

Orientación Legal

Es el servicio más solicitado por quienes se acercan cotidianamente a la Defensoría del Pueblo para conocer cómo proceder en distintas situaciones de índole jurídico. En cada caso, un integrante del equipo del área legal escucha la situación, brinda asesoramiento y sugiere dónde ir, cómo proceder o qué documentación presentar ante determinado trámite. A veces se trata de acompañar la lectura de una carta documento, explicar el contenido de una factura, orientar sobre cómo iniciar un trámite, o bien escuchar al vecino y explicar el diagrama que debe realizar para resolver su tema.

En este período se iniciaron 3062 actuaciones, lo que representa el 66% del total anual. Por cada caso, se inicia una actuación 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. En determinadas circunstancias, 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.

De las actuaciones iniciadas en este servicio, el 21% corresponden a pedidos de asesoramiento legal por "multas labradas en otras jurisdicciones". La mayoría de ellas corresponden a multas labradas en localidades de la provincia de Río Negro; de la Provincia de Buenos Aires, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en menor proporción, en otras

provincias del país. De acuerdo al registro de actuaciones, un alto porcentaje de las consultas es por fotomultas de radares no habilitados por la autoridad de aplicación, que es la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV). Dentro de esta proporción, se encuentran los casos de las multas labradas por municipios de la provincia de Río Negro sobre la Ruta Nacional N° 22, como en las localidades de Darwin, Chimpay y Belisle. Esta situación fue uno de los ejes de trabajo de la reunión de la Red de Defensorías del Pueblo Patagónicas, conformada sobre el cierre de este informe.

En otros casos, se trata de multas efectuadas en lugares donde el vecino nunca estuvo, por lo que se brinda asesoramiento para realizar el descargo y acompañar con documentación fehaciente para justificar que no estuvo en ese lugar en la fecha de multa.

El segundo tema más consultado está vinculado a temas de "seguridad y ayuda social" (20%) 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; gestiones para subsidios de servicios públicos; entre otros temas de salud y asistenciales.

Las “consultas penales y contravencionales” ocuparon el 19% del total de las actuaciones del servicio de orientación legal, la mayoría vinculadas a multas locales de distinta índole (infracciones de tránsito, estacionamiento, venta de alcohol, etc).

Le siguen las consultas vinculadas a “operaciones financieras o comerciales” (16%). Se trata de asuntos de índole económica, muchos de ellos vinculados a dificultades para afrontar deudas, embargos, estafas, que generan preocupación en los vecinos y buscan asesoramiento sobre cómo proceder. En el mismo apartado se agrupan consultas de vecinos en su

carácter de consumidores de bienes y servicios.

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

El equipo de letrados del área atendió también consultas por cuestiones de “familia” (5%); consultas de índole “laboral” (3%); consultas relativas a servicios públicos municipales o provinciales que no llegan a constituir un reclamo (3%); “ambientales” (1%); y solicitudes de ayuda para la realización de “trámites de jubilación o pensión” (1%).

Estadísticas

3062 consultas en el área de Orientación

66%
del total de
Actuaciones del
período

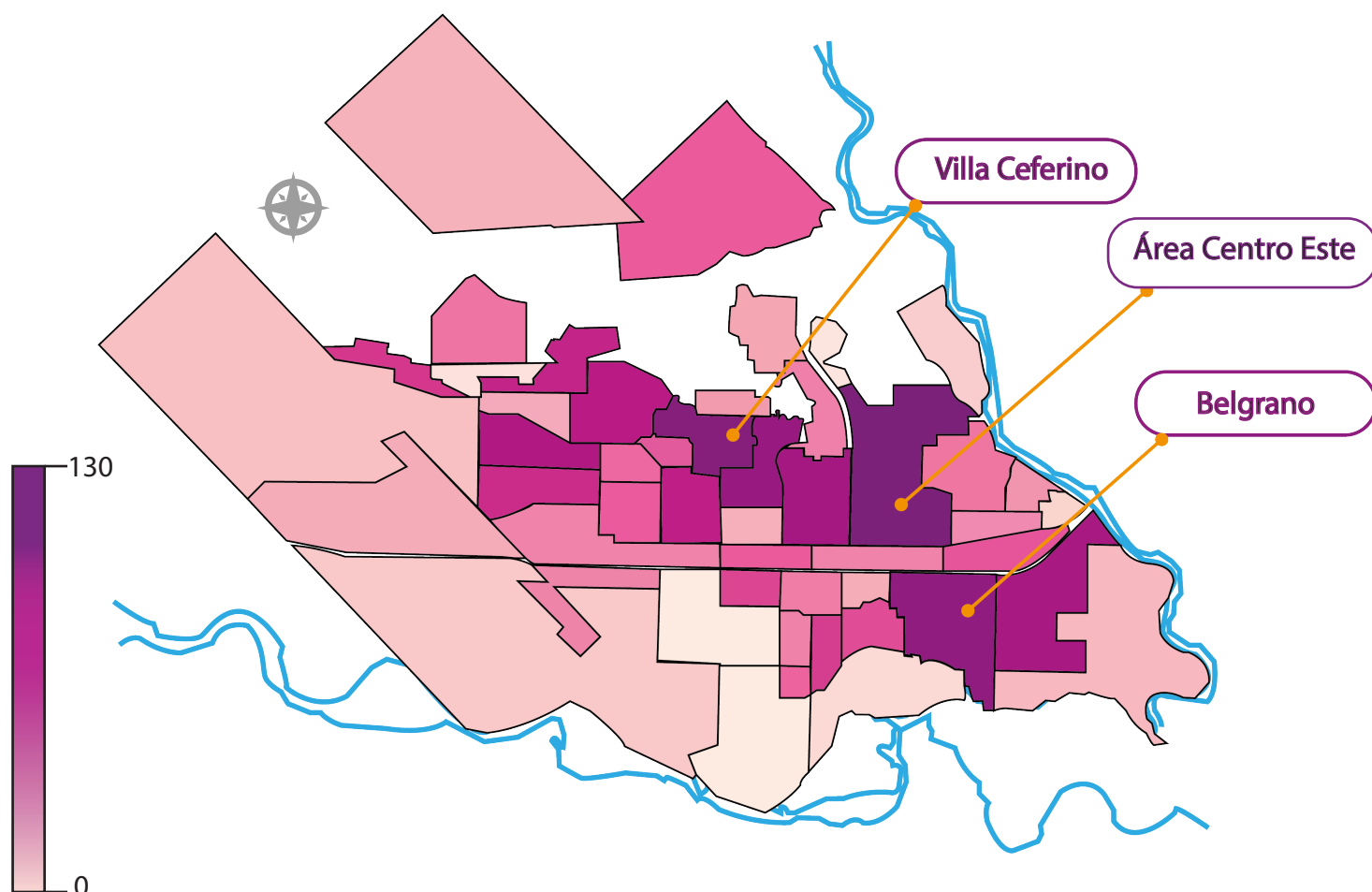
Clasificación temática de las consultas de Orientación

Temáticas	Actuaciones	Porcentaje	Personas involucradas
Multas en otras jurisdicciones	646	21%	646
Seguridad y ayuda social	610	20%	738
Consultas penales o contravencionales	606	19%	605
Operaciones financieras y comerciales	502	16%	506
Alquileres y otros temas de vivienda	338	11%	407
Familiares	139	5%	144
Laborales	83	3%	84
Servicios públicos	81	3%	84
Ambientales	32	1%	34
Trámites de jubilación y pensión	25	1%	25

Los datos registrados indican que la cantidad de personas sobre las que repercute la canalización de las consultas es prácticamente igual a la cantidad de actuaciones iniciadas, a diferencia de otras áreas en las

que por cada situación hay más personas involucradas.

Respecto de la distribución barrial de las actuaciones, según domicilio de los presentantes, se destacan los barrios Área Centro Este, Belgrano y Villa Ceferino.



Proyección

Seguir brindando un mejor servicio haciendo foco en la defensa, promoción y difusión de los derechos de los vecinos sin perder de vista la calidad humana y el compromiso de la institución con la ciudadanía.

Subrayamos la relevancia de la formación y actualización permanente del equipo de trabajo, tanto en materia de derechos como en la normativa vigente, de modo de contar con herramientas actualizadas para poder brindar un encuadre jurídico correcto, objetivo y acorde a cada caso que llega al organismo en busca de asesoramiento.

Normas Fundantes

07

**Informe Anual
2022 - 2023**

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 cuatro (4) años en la función y podrá ser redesignado por un nuevo período por única vez. 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 modificado por el Artículo 10° de la Ordenanza N° 14205 - Enmienda de la Carta Orgánica Municipal - B.O. 22/06/2021; ratificada por Referéndum Popular 24/10/2021)

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 97º, 98º, 99º y 100º en concordancia de la Carta Orgánica Municipal.

Que la Comisión Interna de Legislación General, Poderes, Peticiones y Reglamento, en su Despacho Nº 101/98 dictamina aprobar el proyecto de Ordenanza que se adjunta, siendo aprobado por unanimidad en la Sesión Ordinaria Nº 31/98, celebrada por el Cuerpo el 2 de octubre del corriente año.

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

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

Sanciona la Siguiete

ORDENANZA:

CAPÍTULO I:

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

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

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

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

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

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

6.A. Renuncia;

6.B. Cumplimiento del plazo de su mandato;

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

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

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

CAPÍTULO II: FUNCIONES, COMPETENCIA, ATRIBUCIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.D. Cuando las denuncias sean anónimas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO IV: ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO V: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

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

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

ARTÍCULO 33º: COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.-

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

ORDENANZA N° 8636/99

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

Sanciona la Siguiete

ORDENANZA:

ARTÍCULO 1º: 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 2º: 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.

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

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

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

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

ARTÍCULO 9º): COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN; A LOS TRECE (13) DIAS DEL MES DE AGOSTO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE. (Expediente Nº CD 026-T-99).

Sargento Cabral 36
Tel (299)4422251
www.defensorianqn.org
defensor@defensorianqn.org
+54(299)5962069

