

Informe Anual

2
0
2
3

2
0
2
4



Índice

- 2 Equipo de trabajo
- 3 Editorial
- 5 Información estadística general
- 12 Quejas y reclamos
- 23 Mediación comunitaria
- 29 Orientación legal
- 34 Anexo 1 - Normas Fundantes

Informe Anual

1 de Septiembre 2023 - 31 de agosto de 2024

Equipo de Trabajo

Defensor del Pueblo
Jorge REY (m. 8 de julio de 2024)

Secretaria Privada
Gabriela ESPINOSA

Defensor Adjunto
Emmanuel GUAGLIARDO

Secretaria Privada
Desirée ROUSSILLO BOBADILLA

Asesoría Legal y Técnica
Javier PALAZZOLO

Asesoramiento Legal
Marta LEMUS

Asistencia Legal
Noelia Luz LÓPEZ
Antonio ZABALA
Luis CARRIZO

Asesoramiento técnico
Silvana BERCOVICH (Adscripción)
Cinthyá ARANEDA (Práctica rentada)

Administración Presupuestaria
Omar LOPINI

Tesorería
Jessica SOTO SÁNCHEZ

Presupuesto y Recursos Humanos
Natalia DÍAZ

Gestión del Personal
Lizzi DESPÓS

Sistema y Resguardo Documental
Germán VERUSSA

Despacho y Digitalización Documental
Fernando SARZOTTI

Administración y Servicios Generales
Silvia MARTINEZ

Atención al Ciudadano
Romina MOREIRA
Guillermo PERALTA
Laura WOHL
Anahí PÉREZ

Servicios Generales
José Luis SAMARRA
David QUILAPI
María Rosa PELLIZA
Naiara TRONCOSO

Comunicación y Gestión de Contenido Institucional
Evangelina ZINGONI

Soporte de Imagen y Contenido Institucional
Sofía KOCH (Práctica rentada)

Promoción de Derechos y Gestión de Proyectos
Claudia RODRIGUEZ

Mediación Comunitaria
Gabriela OTAÑO

Administración de mediaciones
Gladys MUÑOZ
Evangelina MUÑOZ
Tamara Anahí ZÚÑIGA
Greta REBOLLEDO (Adscripción)

Relaciones Institucionales
Vanesa ROBBIATI
Cristina LUQUEZ

Señora presidente del Concejo Deliberante

Señoras y señores Concejales

Vecinas y vecinos de la Ciudad de Neuquén

Habiendo asumido hace unos pocos días, me presento ante ustedes a los efectos de cumplir con lo normado en el artículo 25° de la Ordenanza N° 8316 respecto de la presentación del Informe Anual que resume las gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo en el período que se extiende entre el 1 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024.

Pese a mi carácter de novel al frente del organismo, el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo consiguió transmitirme eficazmente el propósito institucional, las metodologías de trabajo, los objetivos de cada acción y el marcado interés en contribuir a buscar soluciones a cada uno de los problemas de las vecinas y vecinos que se acercan a la institución. Ahora es tiempo de proyectar la Defensoría del Pueblo que queremos hacer en consonancia con las necesidades que día a día escuchamos de nuestros vecinos.

Este resumen de trabajo hace referencia a la actividad institucional en un año muy particular para la institución en el que el devenir cotidiano, de por sí complejo, se ha entrecruzado con una significativa y dolorosa pérdida para la Defensoría del Pueblo y para la comunidad neuquina. La calidez humana y el trabajo incansable por los derechos de los vecinos de Neuquén, han hecho que el paso de Jorge Rey por este organismo no sea en vano. Su particular interés en la consolidación del equipo de trabajo, así como la responsabilidad que el defensor del pueblo adjunto Emmanuel Guagliardo supo asumir hasta la finalización del proceso de elección de un nuevo defensor titular, hicieron posible que el organismo continúe activo en la defensa de los derechos de los vecinos de la ciudad. Y que hoy yo pueda estar acá frente a ustedes para presentar estas palabras.

El 17 de agosto de 2024 la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén cumplió 25 años de funcionamiento. En 1999 la Defensoría del Pueblo abrió sus puertas a los vecinos en sus primeras oficinas, ubicadas en Diagonal 9 de Julio 253 de esta ciudad. En 2006, la sede central se trasladó a un inmueble ubicado en Sargento Cabral 36, donde permanece actualmente con instalaciones ya insuficientes para atender adecuadamente a las demandas de los vecinos.

A lo largo de estos años, el organismo ha enfrentado desafíos y triunfos y ha trabajado con el único propósito: ser la voz de quienes más lo necesitan. La confianza de la comunidad en nuestra tarea continúa inspirando como el primer día la labor cotidiana y nos impulsa a seguir adelante en la defensa y promoción de los derechos humanos en nuestra comunidad.

Este 25° aniversario invita a reflexionar sobre el origen de la institución, surgida en un contexto de ciudad que quedó algunos pasos atrás de la metrópolis en la que hoy se está convirtiendo nuestra querida Ciudad de Neuquén. Es por ello que, entre los objetivos de mi gestión, trabajaremos en la revisión y reformulación de las normativas de la génesis institucional, de modo de adecuarlas a la demanda actual y al Neuquén de un futuro que ya podemos comenzar a vislumbrar. En ese sentido, apelo a vuestro compromiso legislativo en consolidar y ampliar las posibilidades legales y las herramientas procesales para garantizar el derecho a la ciudad que orienta al buen vivir y a la fórmula de justicia urbana, posicionando al vecino en el centro de nuestra tarea. De algún modo, es ese desafío el que define nuestra misión, nuestra razón de ser y que se ha forjado durante todos estos años como la cultura institucional de esta Defensoría del Pueblo.

Me atrevo a subrayar una vez más el compromiso y el esfuerzo de cada integrante del equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo que, con voluntad, capacidad y vocación, asumen la responsabilidad de dar o buscar respuestas a las problemáticas de los vecinos que confían en nuestro actuar. En ese sentido, procuraré también espacios de formación, actualización y consolidación de saberes para las personas que conforman del grupo humano de la Defensoría del Pueblo, de modo de fortalecerlos en sus quehaceres cotidianos.

Aprovecho para agradecer también a los vecinos que día a día se acercan con sus dudas, consultas, reclamos, convencidos que juntos encontraremos alternativas de solución. Para ello, es fundamental garantizar el acceso pleno a la información pública y a espacios de participación ciudadana. En consonancia con ese lineamiento, fomentaremos cada vez más la gestión de mesas de trabajo interinstitucionales con la participación de los vecinos, porque hemos experimentado que es la manera más eficiente de proponer y ejecutar alternativas de solución a los conflictos más diversos. Es a través del diálogo, de escuchar la voz de cada una de las partes involucradas, de conocer las posibilidades de cada uno y de la búsqueda conjunta de opciones de solución que logramos resultados más eficaces.

Por otro lado, continuaremos con nuestro desafío de diseñar estrategias de trabajo orientadas a prevenir escenarios de conflicto, ya sea entre vecinos, en la relación del vecino con los prestadores de servicios públicos, en el accionar del estado, y en el marco del cumplimiento de los derechos y responsabilidades de cada uno. Por ello, reforzaremos espacios de capacitación en herramientas de resolución de conflictos, promoveremos el acceso a la justicia, profundizaremos la promoción de los derechos humanos, abonaremos la circulación de información pública, fomentaremos la participación ciudadana e iremos cada día por la vía de construcción de consensos, con la premisa de que la Defensoría del Pueblo tiene que estar delante de los problemas para evitar que se transformen en tales.

La Defensoría del Pueblo tiene que llegar a todos los rincones de nuestra ciudad por lo que continuaremos con el compromiso de acercar nuestros servicios a cada barrio, tal como se ha realizado en los últimos meses. Es una tarea ardua en términos logísticos y presupuestarios, pero día a día validamos su relevancia cuando estamos en territorio, escuchando y atendiendo la diversidad de demandas que define a cada sector de la ciudad.

Dentro de los temas a revisar, debo mencionar aquellos de carácter presupuestario. Entiendo que compartimos la importancia de adecuar los fondos presupuestarios acordes a la tarea de sobrada relevancia que la Defensoría del Pueblo pone a disposición de los vecinos de nuestra ciudad. En el mismo renglón, he planteado entre mis objetivos de gestión redoblar los esfuerzos para establecer los cimientos del edificio propio, proyectado en función de nuestra actividad y de la atención que merecen los vecinos de Neuquén. Si bien asumo que se trata de un objetivo de fuste, sé que cuento con ustedes para poder hacer de este proyecto, una realidad que abona a construir y fortalecer espacios donde emergen valores y saberes que hacen a nuestra vida democrática.

Agradezco profundamente este tiempo de escucha y, sobre todo, agradezco a cada una de las personas que confían en nuestra querida Defensoría del Pueblo.



Gustavo Pereyra
Defensor del Pueblo
de la Ciudad de Neuquén

01

Estadísticas

Informe Anual
2023 - 2024

Datos Estadísticos

1 de Septiembre de 2023 - 31 de Agosto de 2024

Total de actuaciones

2275

9 Actuaciones
por día

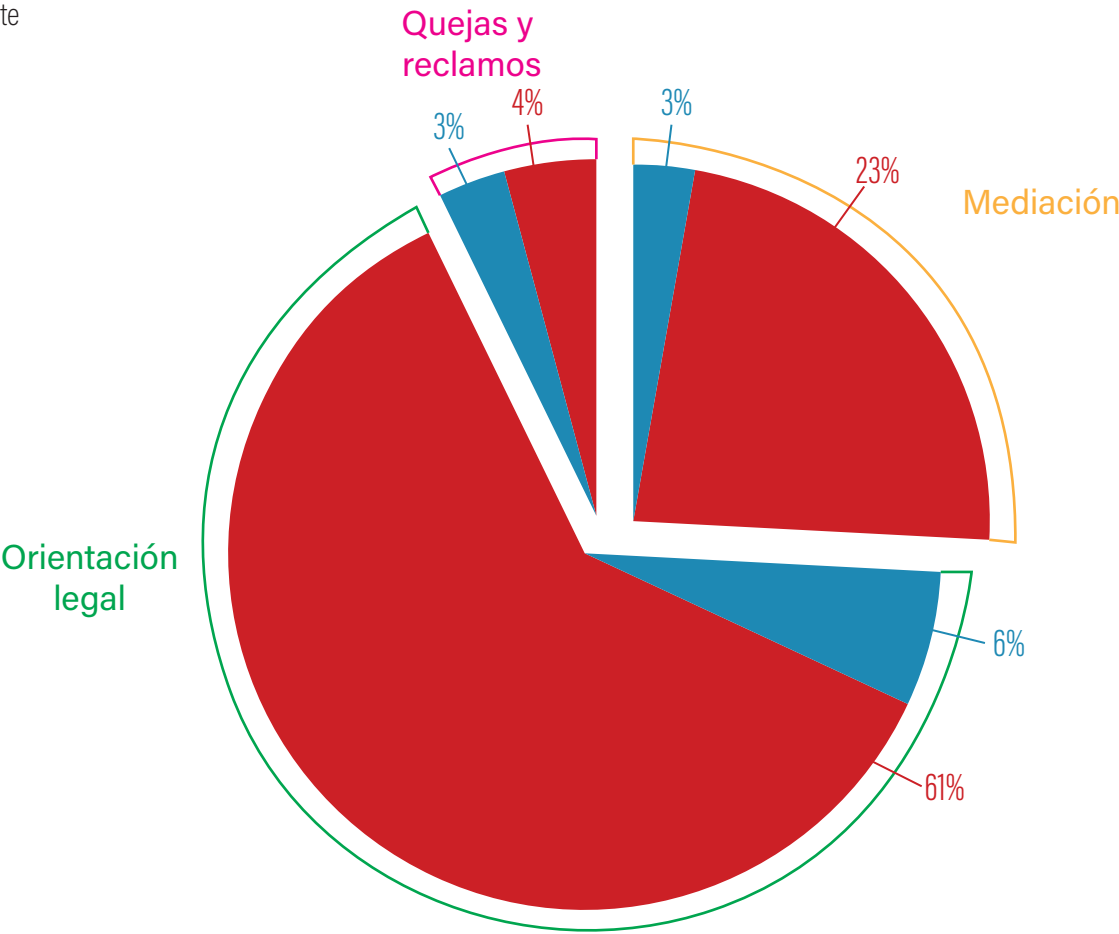
1542 | Orientación legal
68%

585 | Mediación
26%

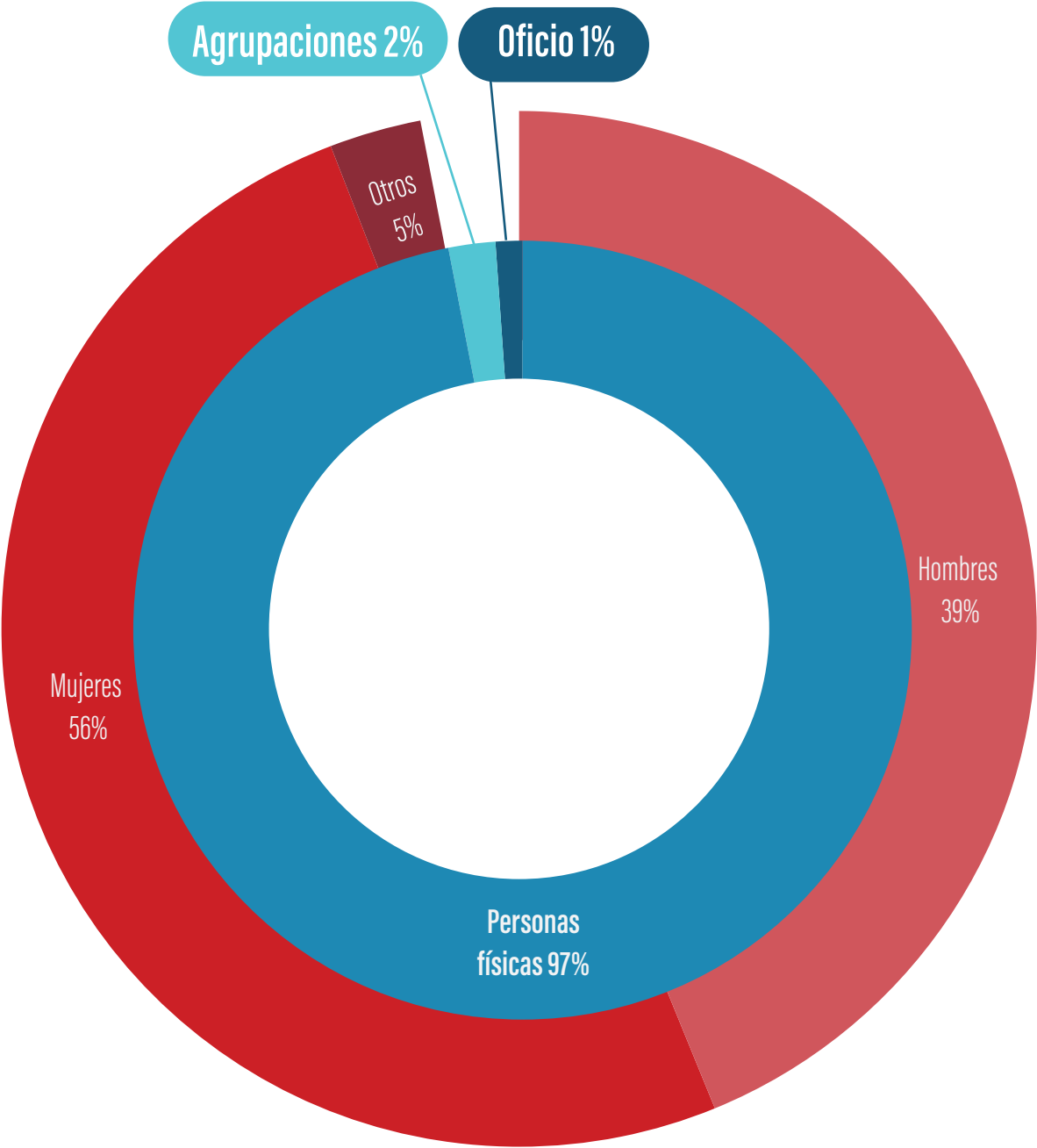
148 | Quejas y reclamos
6%

Gestión de las actuaciones

- En archivo
- En trámite



Tipos de presentantes



Tipo de presentantes	Cantidad de actuaciones
Personas físicas	2221 actuaciones
Agrupaciones Asociaciones, Instituciones, Entidades sociales	49 actuaciones
De oficio La Defensoría del Pueblo inició dos actuaciones por temas ambientales	5 actuaciones

Distribución geográfica de actuaciones

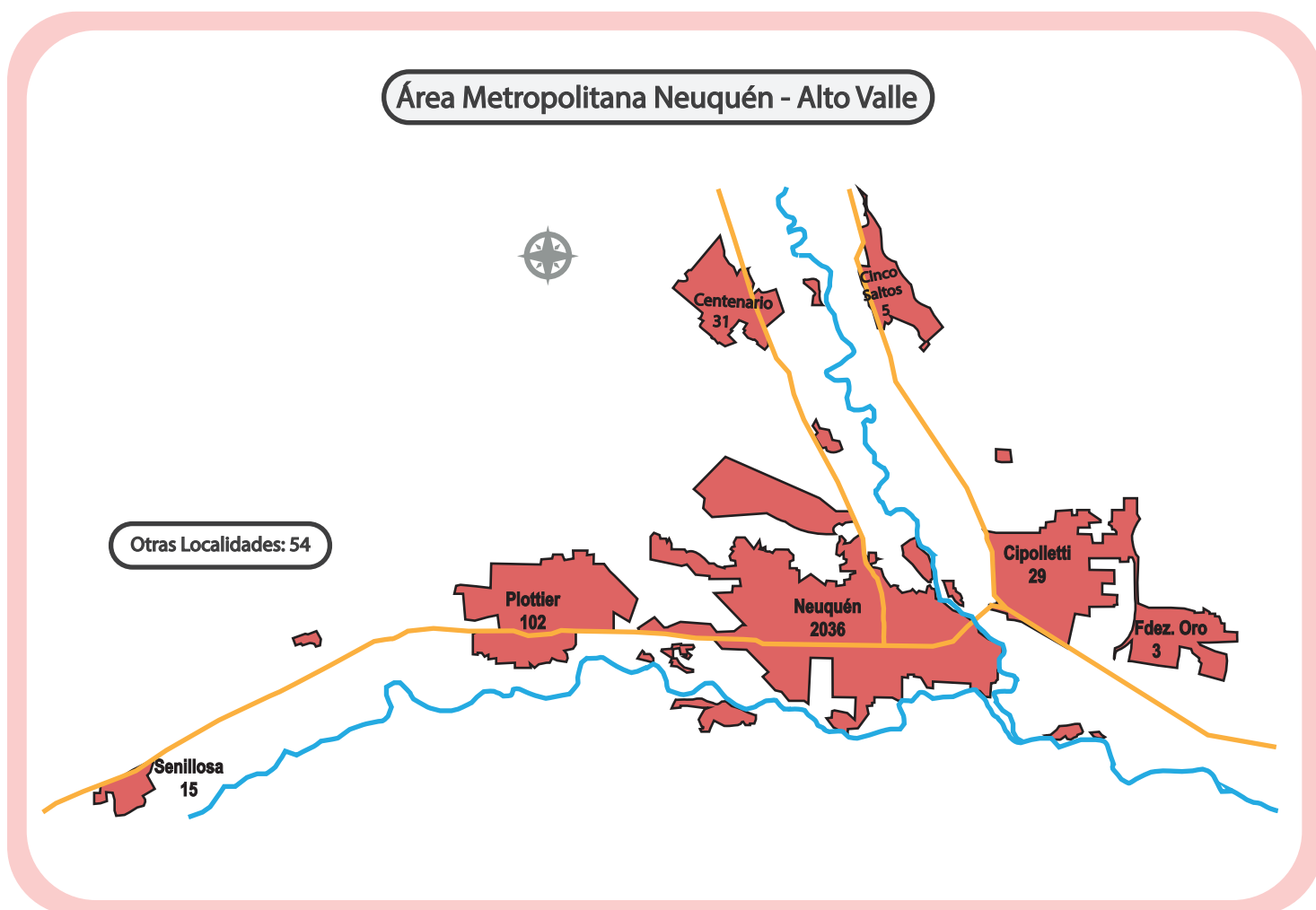
Según lugar de residencia de la persona presentante

Del total de 2275 actuaciones iniciadas, 2216 (97%) actuaciones corresponden a personas que tienen residencia legal dentro de la Provincia del Neuquén. El porcentaje restante se distribuye territorialmente en otras provincias, siendo el indicador de la Provincia de Río Negro el que ocupa el siguiente lugar, con el 2% de los reclamos. Se completa con actuaciones iniciadas por habitantes de las Provincias de Chubut, Buenos Aires, Formosa, Corrientes, Córdoba, Santa Fé y Santa Cruz.

Dentro de las que corresponden a la Provincia del Neuquén, 2036 (92%) actuaciones fueron iniciadas

por vecinos de la Ciudad de Neuquén. Estas se enmarcan entre las actuaciones que tienen domicilio situado en el ámbito del área metropolitana Neuquén-Alto Valle, secundadas por las localidades de Plottier (5%), Centenario (2%) y Senillosa (0,7%).

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. En menor proporción hay registros de actuaciones iniciadas por vecinos residentes en otras localidades del Alto Valle, así como del interior de la Provincia del Neuquén.

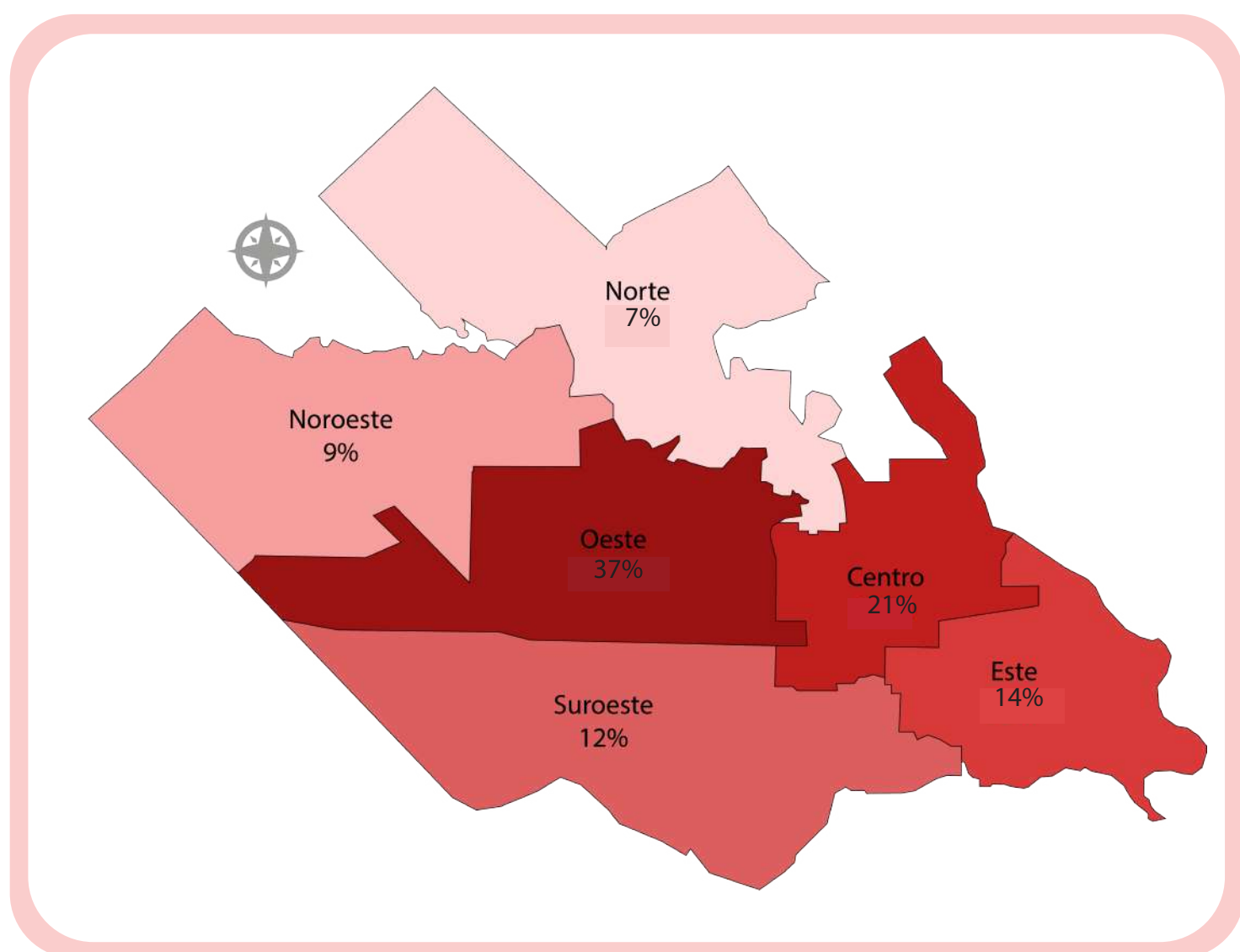


Distribución geográfica de actuaciones

en la Ciudad de Neuquén según macrozona

Dentro de los análisis de datos, anualmente se observa la zona de residencia de los presentantes según el criterio de zonificación utilizado en el Estudio y Diseño del sistema de transporte público de pasajeros en la Ciudad de Neuquén en 2022 (STPP). En este sentido, la ciudad se dispone en seis zonas de

acuerdo a cierta homogeneidad geográfica entre los barrios que las componen: Norte, Noroeste, Oeste, Centro, Este y Suroeste. Como se ilustra en el siguiente gráfico, los vecinos con residencia en la zona Oeste son los que ocupan el mayor porcentaje en cuanto a actuaciones iniciadas en el período.

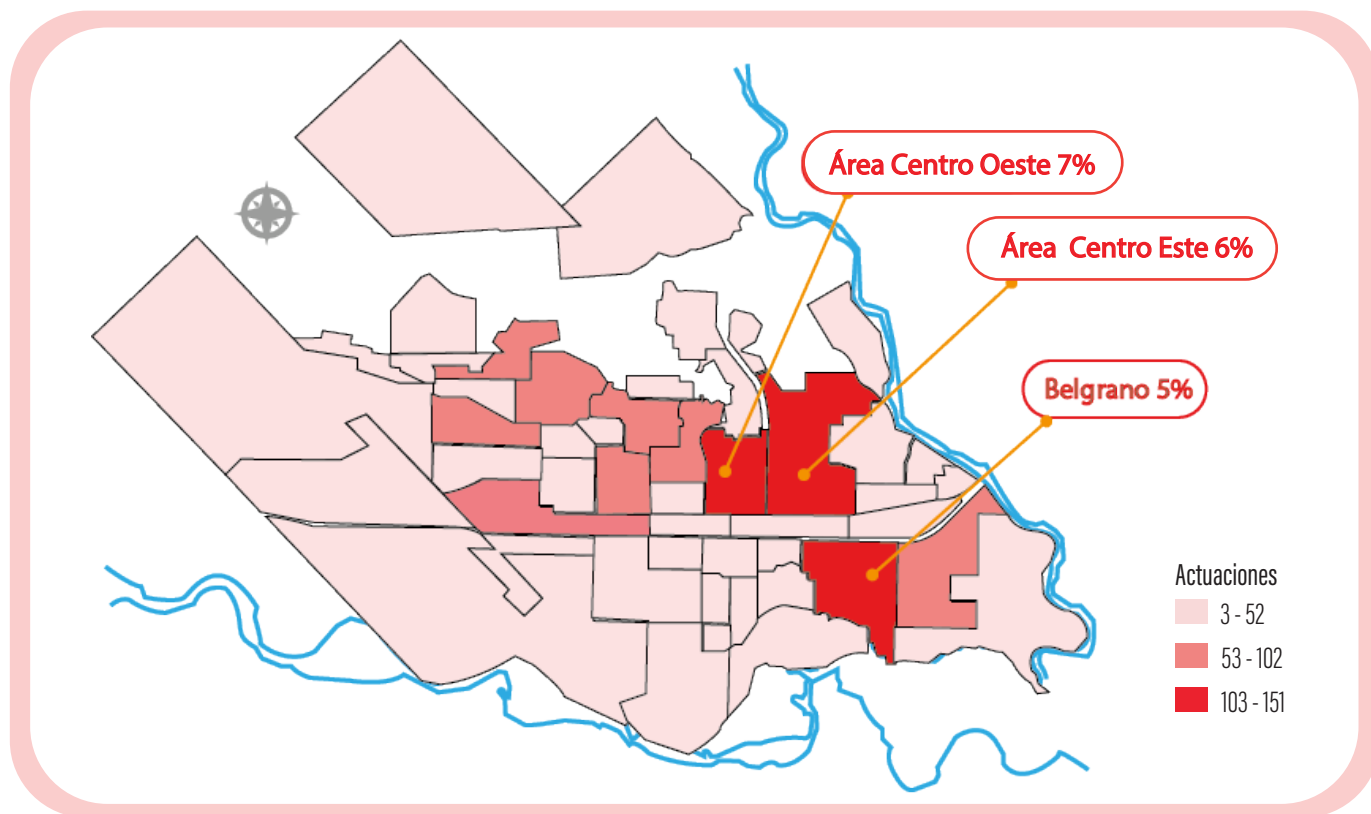


Distribución barrial de actuaciones en la Ciudad de Neuquén

según lugar de residencia del presentante

De acuerdo al sistema de registro de actuaciones que utiliza el organismo, el lugar de residencia de las personas presentantes refleja la siguiente

distribución barrial. Esta referencia territorial se encuentra relacionada exclusivamente con el domicilio real de la persona presentante.



Es necesario aclarar que, en algunos casos particulares, no es posible registrar la información relacionada con el lugar de residencia de la persona presentante. Esto se debe a diversidad de motivos, entre los que se destacan los reclamos que no se toman presencialmente en la oficina central, los reclamos que llegan por correo electrónico o redes sociales, o bien aquellas ocasiones en las que la persona evita dar información domiciliaria. En este período, las actuaciones sin referencia territorial alcanzan un total de 24 registros, habiéndose registrado un notable aumento en la capacidad de registro respecto de Informes Anuales anteriores.

Del análisis estadístico, se observa que las personas en su mayoría residen en los barrios localizados en el centro de la ciudad. Si se compara con el mapa anterior, la distribución por zona determina que la mayor cantidad de reclamos provienen del sector oeste, que es donde se halla también la mayor cantidad de población. Sin

embargo, en términos exclusivamente barriales, aquellos que concentran la mayor cantidad de actuaciones son Área Centro Oeste (7%), Área Centro Este (6%), Belgrano (5%). Los barrios que registran menor cantidad de actuaciones iniciadas han sido Valentina Sur Rural (0,54%), 14 de Octubre-COPOL (0,54%), Rincón de Emilio (0,54%) y Barrio Militar (0,15%).

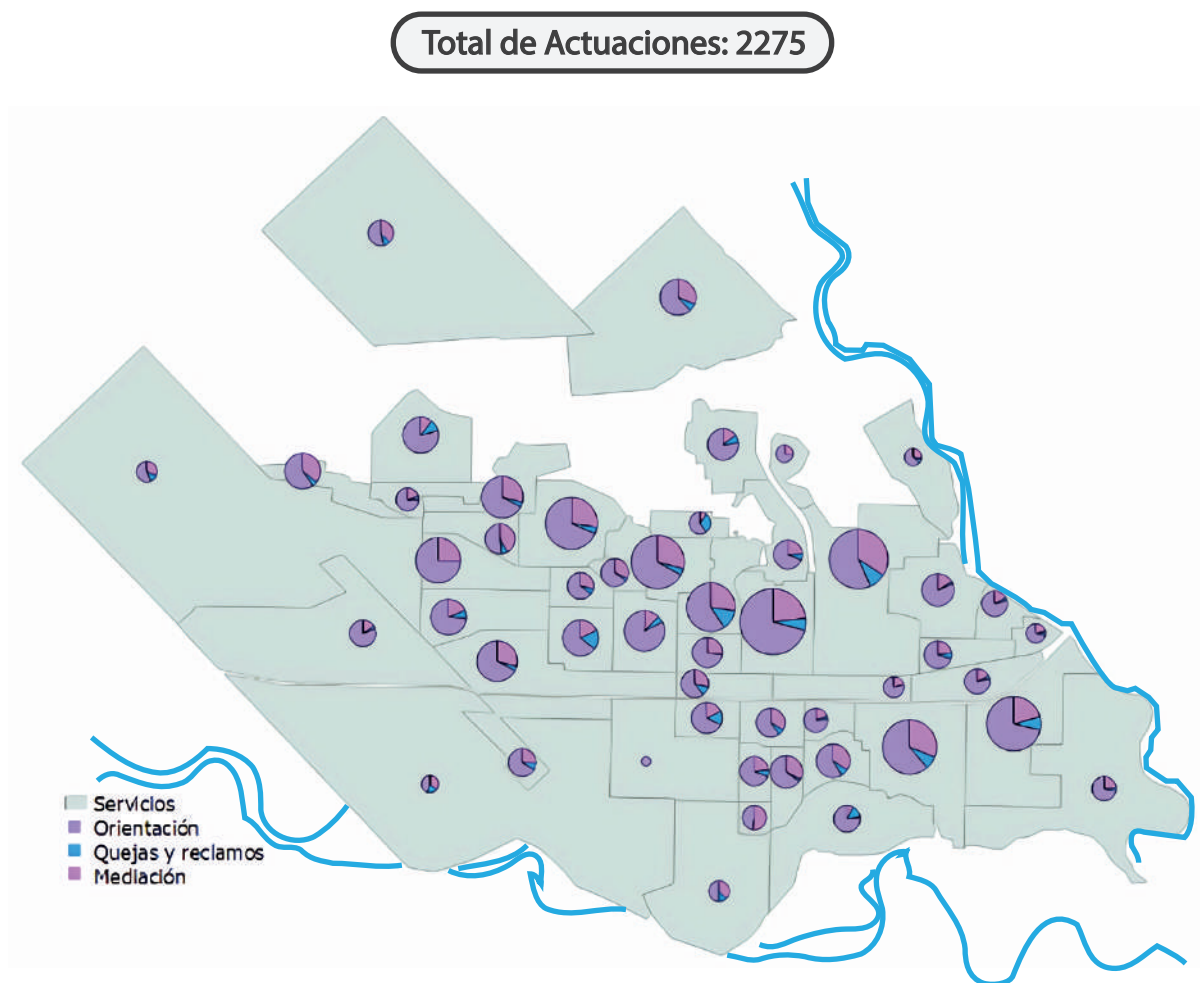
La referencia territorial se encuentra relacionada exclusivamente con el domicilio de las personas presentantes. Por ello, a partir del análisis de los datos y la relevancia de contar con la referencia espacial del lugar del reclamo, se ha incorporado al sistema de actuaciones el registro del lugar físico del reclamo. De este modo, es 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.

Servicios

según distribución barrial

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 cada servicio en cada barrio de la ciudad. En la totalidad de los barrios se observa la

preponderancia del servicio de orientación; y en la mayoría de los barrios, la demanda continúa con el servicio de mediación. Cabe aclarar que el tamaño del diagrama es proporcional al total de los servicios demandados por los vecinos de cada barrio.



02

Quejas y reclamos

Quejas y reclamos

“Quejas y reclamos” es el servicio que agrupa las actuaciones iniciadas por los vecinos ante deficiencias en la prestación de servicios públicos; afectaciones socio ambientales; vulneración de derecho a la salud, de acceso al agua, a la vivienda; asistencia social; entre otros reclamos vinculados con la vulneración de derechos individuales o colectivos por actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal.

La atención y resolución de estos reclamos es relevante dado que en ciertos casos se trata de derechos cuya vulneración y deseada reparación impacta en la totalidad de la población. Cada una de las actuaciones merecen un análisis integral para definir la estrategia de abordaje tendiente a gestionar la reparación del derecho afectado. La tarea institucional no finaliza allí, sino que se realiza un seguimiento de cada caso hasta tanto el vecino considere que el asunto que lo llevó a iniciar el reclamo en la Defensoría fue reparado.

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 su padecimiento es la alternativa para abordar en forma conjunta la búsqueda de soluciones.

Entre el 1 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024 se iniciaron 148 actuaciones que corresponden a “Quejas y reclamos”, cifra que representa el 6% 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 los reclamos iniciados en este servicio involucran a mayor cantidad de personas, una tendencia que se repite anualmente. Además, en numerosas oportunidades, su resolución impacta en la totalidad de los vecinos de la Ciudad de Neuquén.

Según la clasificación temática de los reclamos, las actuaciones vinculadas con **“la prestación de servicios públicos”** ocuparon el 45% de la totalidad de los registros para este servicio. Los reclamos de los vecinos respecto de la aprobación de la Ordenanza que autorizó el traslado a los asociados

de la Cooperativa Calf la deuda acumulada con la proveedora Cammesa, así como la incorporación de la ecotasa para financiar el traslado del Complejo Ambiental Neuquén, impactaron en los registros de este apartado que multiplicó varias veces su tendencia anual habitual.

La Defensoría del Pueblo inició de oficio la actuación N° 3694/2023 mediante la que solicitó a la Cooperativa Calf y al Concejo Deliberante toda la información relativa a la posibilidad de traslado a los asociados la deuda acumulada con la proveedora Cammesa. Paralelamente, se hizo eco de los reclamos de aproximadamente 4.000 usuarios preocupados por el impacto económico que la aplicación de esta norma podría generar.

El caso mereció la presentación de un recurso de amparo mediante el que solicitó que se declare la inconstitucionalidad de la Ordenanza por considerarla violatorio de los derechos de propiedad, igualdad, razonabilidad, arbitrariedad y defensa del consumidor consagrados por la Constitución Nacional, los tratados internacionales de derechos humanos y las leyes nacionales y provinciales vigentes. En su escrito, la Defensoría del Pueblo expresó que las facturas “aumentarían al punto de volverse impagables”, pudiendo correr el riesgo de que aumente la morosidad y se terminen generando deudas incobrables. Sin embargo, la presentación judicial no prosperó.

En este apartado se incluyen también otros reclamos vinculados con la calidad, deficiencias o falta de prestación de agua potable, cloacas, energía eléctrica, gas, recolección de residuos u otros servicios privatizados.

El derecho de acceso al agua es un tema de trabajo recurrente en el organismo cuyos reclamos tienden a aumentar en el inicio del período estival. Desde la Defensoría del Pueblo se busca intervenir activamente, convocando a mesas de trabajo a los organismos con competencia en la materia y acercando a los vecinos información oportuna y relativa a las gestiones administrativas y a las obras de infraestructura necesarias para garantizar la provisión del servicio.

A modo de ejemplo, sirvan las gestiones interinstitucionales realizadas a partir de la convocatoria del Ministerio Público Fiscal en noviembre de 2023 para abordar la problemática del agua potable en los sectores Barrio Unión, El Trébol II y el Choconcito. Participaron también referentes del Epas, de la Municipalidad de Centenario y de la Municipalidad de Neuquén, dado que el barrio se extiende entre los dos ejidos. En la oportunidad, se compartieron alternativas para la provisión del vital recurso y para resolver la problemática de forma integral y se conocieron las medidas llevadas a cabo para proveer a las familias de agua hasta la ejecución de una solución de fondo. Paralelamente, la Defensoría del Pueblo reunió a los vecinos con referentes de los organismos prestadores de los servicios de agua y energía eléctrica para compartir los proyectos de obra destinados a abastecer de servicios públicos al sector. Además de mencionar las gestiones administrativas necesarias para avanzar en las obras para la provisión de los servicios, detallaron otras cuestiones relativas al ordenamiento territorial y a las demoras en la financiación de la obra pública por parte del Estado nacional.

En el barrio Ruca Antú se intervino de manera semejante con organismos municipales y provinciales ante la falta de acceso al vital recurso, asegurando el abastecimiento de agua a las familias hasta tanto finalicen las obras pendientes.

En cada caso, la Defensoría procura realizar el seguimiento de los compromisos asumidos por los organismos competentes, a partir del seguimiento de las gestiones administrativas y operativas, y estando en comunicación permanente con los vecinos. Estas tareas de seguimiento permitieron intervenir, por ejemplo, ante el incumplimiento de la sentencia judicial que en diciembre de 2022 ordenó a la Municipalidad, el Epas y el IPVU a abastecer de agua potable a los vecinos de los sectores 2 y 7 de Mayo. La Defensoría denunció el hecho en el expediente judicial lo que derivó en una intimación a la Municipalidad y al Epas para que den cumplimiento a la sentencia en un plazo de 24 horas.

De un tiempo a esta parte, la Defensoría del Pueblo puso el foco en la gestión de una agenda de trabajo conjunta con autoridades provinciales y municipales para promover la reactivación de las

obras públicas paralizadas ante el retiro del financiamiento nacional.

Sobre el cierre de este informe, la Defensoría promovió también una mesa de trabajo con autoridades municipales y provinciales para avanzar en la provisión de servicios a los vecinos del sector La Familia, del barrio Confluencia. Se trata de un reclamo histórico de los vecinos respecto del acceso a agua, gas y cloacas, cuyas obras se encuentran paralizadas hace casi dos años por incumplimientos contractuales. Entre los compromisos asumidos, las autoridades provinciales indicaron que a la brevedad comenzarían con las gestiones administrativas para avanzar con la obra de cloacas que permitirán incorporar al barrio en el sistema de saneamiento urbano de la ciudad. Una vez finalizada esta obra, se daría inicio a la obra de infraestructura para suministrar de gas y agua a las viviendas del sector.

Si bien podría incluirse también en este apartado el 3% de las actuaciones agrupadas como **“transporte”**, máxime cuando la totalidad de las actuaciones del apartado se refieren exclusivamente al servicio de transporte urbano de pasajeros, se realiza un registro independiente para un mejor abordaje del tema. Cabe resaltar que la Defensoría del Pueblo colaboró con la difusión de la encuesta de satisfacción al usuario del servicio de transporte público que llevó adelante el área de Transporte del municipio durante el mes de mayo para evaluar la prestación y calidad del servicio. La opinión y evaluación de las personas usuarias del servicio resulta clave para generar insumos de información respecto del funcionamiento, calidad y nivel de eficiencia del servicio y generar acciones en consecuencia.

Le siguen los reclamos vinculados con temas de **“ambiente”** (19%) donde se agrupan quejas por saneamiento, antenas, calidad del agua, arbolado urbano, espacios públicos, limpieza urbana, impacto ambiental de actividades, protección de animales, residuos y ruidos molestos. En la mayoría de los casos, se trata de situaciones ambientales que requieren de intervención y seguimiento constante, integrando muchas de ellas un sistema de encadenamiento de factores de afectación ambiental que merecen atención urgente y la ejecución inmediata de obras públicas y de la implementación de medidas de remediación ambiental

Tal es el caso de la problemática ambiental vinculada con las piletas de oxidación ubicadas en la meseta neuquina. En agosto de 2022 la Defensoría del Pueblo inició un amparo ambiental por el estado de deterioro ambiental de la zona. 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 intervinientes en la causa judicial reconocieron la existencia de una situación ambiental grave y de un vacío normativo respecto de la prestación del servicio público de agua y saneamiento merecedor de 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, la subsecretaría municipal de Ambiente presentó un plan de remediación en el sector que fue aprobado y homologado por decisión judicial, a la vez que se establecieron requisitos para velar por su cumplimiento. La Defensoría del Pueblo asumió el compromiso de promover el trabajo 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.

En el mismo sentido, la Defensoría del Pueblo intervino en la situación ambiental relativa a la apertura del brazo Todero sobre el río Limay. Para ello, coordinó una agenda de trabajo de los equipos técnicos de los organismos que forman parte de la comisión de seguimiento y fiscalización de la apertura del brazo Todero. Entre otras tareas, la comisión realiza el seguimiento de las obras sobre puente Anaya, cuya continuidad depende de

la renegociación de los contratos entre las adjudicatarias y las autoridades provinciales. También se compartió la preocupación de los vecinos respecto de la tala de árboles y otras alteraciones al ambiente en el sector, por lo que se acordó realizar inspecciones sistemáticas para documentar el estado de situación y determinar la responsabilidad en la quita de ejemplares. Respecto de la zona de obra, se recordó la importancia de su cerramiento y cercado, de modo de evitar que los vecinos accedan y circulen por allí. Respecto al estudio integral de impacto ambiental de la obra, se convino trabajar en la definición de la competencia ambiental sobre las tareas, lo que podría corresponder de manera concurrente a las áreas municipales y provinciales. Paralelamente, se puso en agenda la relevancia de generar las condiciones de participación ciudadana y acceso a la información pública ambiental.

La comisión se completa con referentes de la subsecretaría de Medio Ambiente y Protección Ciudadana y del área Legal de la Municipalidad de Neuquén; de la subsecretaría municipal de Planificación y Proyectos; de la subsecretaría de Recursos Hídricos; de la secretaría de Ambiente de la Provincia de Neuquén; de la Fiscalía de Estado; de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

En otro orden de cosas, la Defensoría del Pueblo retomó su intervención de oficio ante la contaminación originada por residuos de origen petrolero en el predio del Parque Industrial, lindero al sector donde el Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat está realizando desarrollos habitacionales. En ese sentido, insistió con los pedidos de informes de impacto ambiental a los organismos provinciales y municipales competentes, así como un plan de mitigación para atenuar los daños provocados por los residuos tóxicos de la actividad hidrocarburífera. Esto derivó en la intervención del Ministerio Público Fiscal debido a los incumplimientos e irregularidades de la empresa titular del predio. En ese marco, el defensor adjunto solicitó que se resguarde el derecho de los futuros adjudicatarios a vivir en un ambiente sano. Así también, encomendó tareas de control y vigilancia ambiental a los organismos responsables de llevar adelante la urbanización.

El apartado de **"derechos civiles"** agrupa el 8% 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.

Con el registro de **"obras públicas"** (7%) se agrupan los reclamos por obras de infraestructura para la provisión de servicios públicos. Durante el período que abarca este informe, tomaron especial relevancia las quejas de los vecinos por las obras paralizadas ante el retiro del financiamiento nacional. Consecuentemente, la Defensoría del Pueblo puso el foco en la gestión de una agenda de trabajo conjunta con autoridades provinciales y municipales para promover la reactivación de estas obras. El apartado incluye también reclamos por obras de asfalto y, en menor proporción, quejas por obras particulares.

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 6% sobre el total de los reclamos de este apartado.

El 5% de las actuaciones se agrupan en el apartado **"gestión institucional"** que incluye acciones proactivas para la promoción del organismo como garante de "derechos humanos". Aquí se encuadra la formalización de convenios, acciones de colaboración interinstitucional, convocatorias para integrar mesas de trabajo conjunto, entre otros.

Durante este período promovimos la puesta en marcha de programas de atención y asesoramiento en los barrios para asegurar la accesibilidad de los vecinos a cada uno de los servicios y profundizar la relación con las

asociaciones barriales que trabajan en forma directa con las problemáticas de cada sector. En este sentido, y a partir de un relevamiento realizado por la Defensoría del Pueblo con distintas comisiones vecinales, retomamos la atención en el territorio con un equipo de trabajo integrado por personal de atención al público para la recepción de quejas y denuncias, por referentes del área de mediación comunitaria para proponer estas herramientas para la resolución de conflictos que surjan en el ámbito comunitario, y por abogados que prestan el servicio de orientación legal y asesoramiento jurídico. Así, tras la firma de convenios interinstitucionales, habilitamos centros de atención rotativos por períodos de un mes en los barrios San Lorenzo, Villa María, Villa Ceferino y Manuel Belgrano, y se prevé continuar con otros sectores de la ciudad.

La afectación de los **"derechos humanos"** como el 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 agruparon en este período el 3% de los reclamos. Aquí se agrupan también los reclamos vinculados con deficiencias en las prestaciones de asistencia social.

En la categoría **"comercio"** con el 2% se agrupan las quejas de los vecinos por inconvenientes con licencias comerciales o venta ambulante.

El tema con menos reclamos del período es **"tránsito"** que agrupa, con el 1%, reclamos vinculados con la infraestructura vial. Generalmente, se trata de reclamos por cambios en la orientación de calles, pedidos de atenuadores de velocidad, pedidos de apertura de arterias de circulación, ordenamiento y control del tránsito, entre otros. Con igual indicador, se registraron actuaciones en el apartado de **"multas y tributos"** (1%) que comprende las infracciones locales por vehículos, comercios, acarreos, entre otros.

148

reclamos en el área de
Quejas y reclamos:

6%

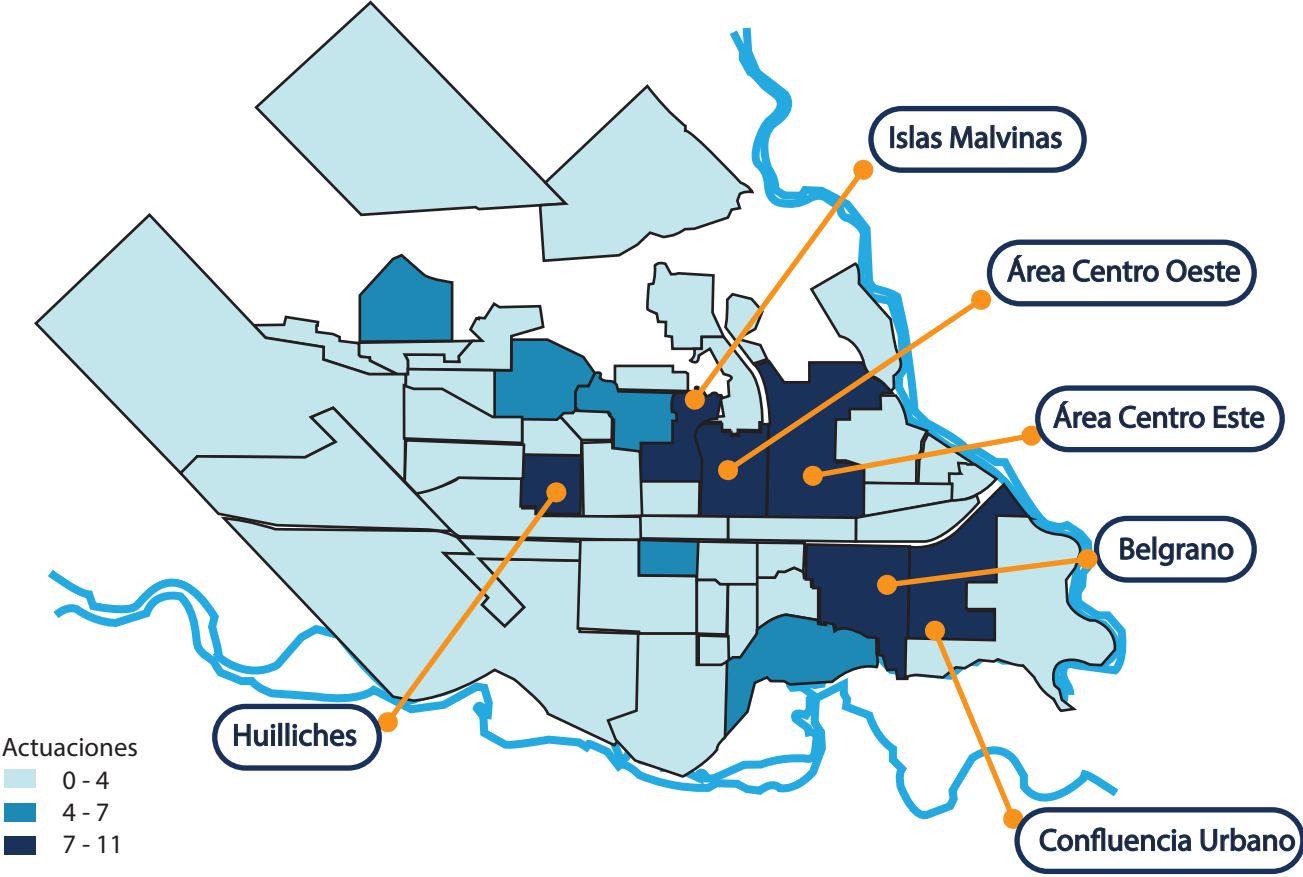
del total de
Actuaciones del
período

Clasificación temática de los reclamos

Temáticas	Actuaciones	Porcentaje
Servicios públicos	66	45%
Ambiente	28	19%
Derechos civiles	11	8%
Obras públicas	10	7%
Urbanismo y ordenamiento territorial	9	6%
Gestión institucional	8	5%
Derechos Humanos	5	3%
Transporte	4	3%
Comercio	3	2%
Tránsito	2	1%
Multas y tributos	2	1%

Respecto de la distribución barrial de las actuaciones, según domicilio de los presentantes, se destacan los

barrios Área Centro Este, Área Centro Oeste, Islas Malvinas, Huiliches, Belgrano y Confluencia.



Gestión ambiental del barrio La Sirena y el Arroyo Durán

Línea histórica del abordaje de un conflicto socio ambiental



La situación ambiental del barrio La Sirena y las obras sobre el Arroyo Durán y su abordaje interinstitucional a partir de las acciones de la Comisión Fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán son claro ejemplo de lo que la Defensoría del Pueblo define como encadenamiento de situaciones ambientales que afectan la calidad de vida de los vecinos de distintos barrios y que requieren de planificación y seguimiento constante.

Cabe recordar que la mencionada Comisión surgió en el marco del amparo judicial iniciado en el 2015 por la Defensoría del Pueblo por contaminación ambiental del Arroyo Durán, que se tramita el Juzgado Civil N° 4 mediante el expediente N° 509490/2015. En ese momento, los vecinos se acercaron a la Defensoría del Pueblo a solicitar su intervención en virtud de sus padecimientos en su salud y en su calidad de vida como consecuencia de la contaminación del Arroyo, y atento a la falta de respuestas de los organismos competentes.

Esta medida judicial no es un caso aislado, sino que está correlacionada con otras gestiones y

medidas judiciales interpuestas por la Defensoría que responden a una problemática ambiental de carácter multifactorial. Es decir, no puede hablarse de las obras en el Arroyo Durán sin mencionar las obras en el canal Huiliches, en el barrio La Sirena, en calle Copahue y otras tantas que conforman el Plan director del Epas, o sin considerar el tratamiento de efluentes en las piletas de oxidación. Todas situaciones vinculadas que afectan el derecho de los vecinos a vivir en un ambiente sano.

Con sus acciones, la Defensoría del Pueblo promueve el cumplimiento del Acuerdo de Escazú cuyo objetivo es garantizar la implementación plena y efectiva de los derechos de acceso a la información ambiental, la participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales, y el acceso a la justicia en asuntos ambientales.

En 2016, vecinos del barrio La Sirena solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo por el desborde de líquidos cloacales por las cámaras de red y alcantarillas, provocando inundación de calles, espacios públicos y viviendas y generando olores nauseabundos.

A pesar el tiempo transcurrido, en agosto de 2023, un grupo de vecinos del barrio 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. Denunciaron convivir con emanación y acumulación de líquidos cloacales en distintas calles del barrio y que las obras que se estaban llevando adelante para la ampliación de la red cloacal dejaron destruidos los bulevares de la calle Luis Beltrán, entre Petróleo y Saavedra, y calles aledañas, tanto en las calles como en los espacios verdes.

La Defensoría del Pueblo realizó entonces una nueva presentación en el Expediente 214961/2016 del Juzgado Civil, Comercial y de Minería N° 5 donde tramita desde 2016 una acción de amparo para hacer cesar los desbordes cloacales en el barrio La Sirena y remediar el daño ocasionado. Desde entonces, los vecinos conviven recurrentemente con desbordes de la red cloacal que inundan calles, espacios públicos y viviendas, a la vez que generan olores nauseabundos. Adjuntó a la presentación fotografías y notas de prensa que daban testimonio de tales desbordes e indicó que "existe un riesgo cierto de que los daños que se producen sean irreparables o de difícil reparación, ya que los desbordes continúan generando contaminación y afectando la salud y calidad de vida de los ciudadanos." En ese marco, solicitó que se intime al Epas a realizar de manera inmediata las obras necesarias para hacer cesar líquidos superficiales y mejorar el escurrimiento de líquidos cloacales.

Consecuentemente, la Justicia ordenó la constatación de tales desbordes y del estado de avance de las obras destinadas a mejorar el escurrimiento de los líquidos cloacales en el barrio. Paralelamente, la Defensoría del Pueblo inició gestiones con el Epas y el municipio para promover acciones conjuntas destinadas a determinar plazos de obra certeros y ejecutar actuaciones administrativas para recuperar los espacios públicos degradados. Resaltó la necesidad de medidas de mitigación ambiental y la importancia de disponer de información pública ambiental.

Tras la constatación de los desbordes, se

retomaron los encuentros interinstitucionales para la fiscalización y seguimiento de la situación ambiental y las obras de sistematización en el Arroyo Duran y aledañas de modo de conocer el devenir de las obras proyectadas. En octubre de 2023 la Defensoría del Pueblo convocó a los referentes de los organismos competentes a una reunión para explicar a los vecinos el estado de situación. Desde el Epas explicaron que, debido a las características del lugar, debió modificarse uno de los tramos de la obra proyectada, lo que no había sido presupuestado por la empresa a cargo de la obra. Por ello, se generó un conflicto contractual y el Epas determinó tomar posesión de la obra y realizar medidas paliativas para descomprimir la zona. Los vecinos consultaron sobre la confiabilidad de las obras ejecutadas y, desde el Epas, indicaron que inspeccionan cada tarea realizada. Resaltaron la magnitud de la obra y señalaron su aspiración de llevarla a cabo de la forma más expedita posible.

Si bien el Epas logró minimizar los desbordes con el correr de los días, persistía el riesgo de rebases que sólo se subsanaría con la ejecución de las obras previstas. Sin embargo, debido al contexto general del país, para ese momento no había oferentes, por lo que se dio continuidad a las medidas de mitigación para controlar paliativamente el daño hasta la ejecución de las obras estructurales definitivas.

Por otro lado, y en virtud del reclamo de los vecinos respecto del estado de calles y espacios verdes, desde la subsecretaría municipal de Infraestructura informaron sobre los avances administrativos para comenzar a arreglar las tapas sobre el asfalto y la limpieza de los canales.

Para febrero de 2024, los vecinos denunciaron que no percibían resultados de las tareas de mitigación, máxime tras días de lluvias donde los desbordes y los olores resultaban insoportables. Resultaba evidente que la solución de fondo estaba en la realización de las obras pendientes, las que estaban sujetas también a asignaciones presupuestarias. Ante la crisis de financiamiento de las obras públicas, la Defensoría del Pueblo se comprometió a acompañar a los vecinos en su pedido ante las autoridades municipales y provinciales locales para que avancen en alternativas de financiamiento.

En mayo de 2024, la Defensoría del Pueblo reunió nuevamente a los representantes de distintos organismos municipales y provinciales que integran la comisión de Fiscalización y Seguimiento de la situación ambiental y las obras de sistematización en el Arroyo Durán para validar decisiones técnicas vinculadas con hacer cesar de manera definitiva los desbordes cloacales en el barrio La Sirena. Finalmente, se conoció la empresa a cargo de la obra, la cual detalló la viabilidad técnica de las acciones a desarrollar y los plazos estimados de trabajo, de acuerdo a la licitación adjudicada por el Epas. Resaltaron que se trataba de una problemática compleja para la que había que buscar alternativas técnicas que se definieron como intervención de emergencia para frenar los recurrentes desbordes cloacales sobre calle Saavedra. La empresa informó que, debido al estado de superación de la cañería, se reemplazaría por una capaz de triplicar el caudal de líquidos. Para ello, era necesario realizar un “by pass” para vincular los colectores Lanín y Saavedra en un plazo estimado de 60 días. Indicaron también que se tomarían los recaudos necesarios para mitigar los riesgos bacteriológicos a través de un sistema de filtrado de sólidos y realizando un proceso de clorado permanente.

En ese marco, los organismos se comprometieron a trabajar en conjunto para tomar todos los recaudos ambientales necesarios y atender a cualquier riesgo que pueda presentarse, así como mantener un fluido intercambio de información entre los organismos y los vecinos, de modo de informar cada una de las tareas a realizar. La subsecretaría de Recursos Hídricos especificó las acciones de control de los cursos de agua a intervenir con las obras. En ese marco, se acordó la implementación de un plan de monitoreo y control exhaustivo de la calidad del agua en los barrios aledaños al Arroyo Durán, durante y después de las obras; y de análisis periódicos del agua para detectar posibles contaminantes o alteraciones en su calidad. Los resultados obtenidos serían informados de manera clara y oportuna a los

vecinos y vecinas, así como las medidas a tomar en caso de detectar alguna anomalía.

Paralelamente, a principios de junio de 2024 el Juzgado Civil N° 5 hizo lugar al recurso de amparo ambiental colectivo presentado por la Defensoría del Pueblo y condenó al Epas y a la Municipalidad a llevar a cabo en forma conjunta las acciones necesarias para ponerle fin a la grave situación ambiental en La Sirena producto de los desbordes cloacales permanentes en el sector. El fallo se dio a conocer en coincidencia con la ejecución de las obras de emergencia que Epas, realizadas bajo el control de la Comisión de Fiscalización del Arroyo Durán, coordinada por la Defensoría del Pueblo. El escrito judicial detalló estudios técnicos y obras provisorias, informes ambientales y la necesidad de obras que debieron atender los organismos competentes, cuyas deficiencias derivaron en un escenario de probada contaminación ambiental.

En el devenir de los hechos, los vecinos del barrio Río Grande manifestaron su disconformidad con la circulación de información relativa a las obras sobre el Arroyo Durán y reclamaron también la falta de cartelera informativa y señalización en el sector. Indicaron también que los cortes de suministro de agua por diversos motivos vinculados a las obras generaban inconvenientes en su vida diaria. El defensor del Pueblo propuso entonces realizar una reunión general ampliada con los vecinos de todos los barrios afectados por las obras, de modo de generar un nuevo canal de comunicación que contribuya a resolver dudas con información unificada, clara y precisa.

Los integrantes de la Comisión Fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán recorrieron las obras en reiteradas ocasiones para relevar el grado de avance de las tareas, el estado general del barrio y la efectividad del conjunto de medidas complementarias destinadas a mitigar el riesgo ambiental sobre el cuerpo hídrico.

Al cierre de este informe, el defensor del pueblo adjunto Emmanuel Guagliardo realizó una presentación en la Comisión de Ecología y Ambiente del Concejo Deliberante, tras recibir una invitación para brindar información vinculada con las gestiones realizadas respecto de la situación ambiental en el barrio La Sirena y en el Arroyo Durán. Además de detallar las tareas que ha desempeñado la Defensoría junto a los vecinos en distintas problemáticas vinculadas con cursos de agua, el defensor reiteró que hay un encadenamiento de situaciones ambientales en la ciudad que requieren de intervención y seguimiento constante. Por ello, acercó recomendaciones al órgano legislativo que contribuyan a jerarquizar las obras de saneamiento y remediación ambiental en distintos sectores de la ciudad. Acompañó su presentación con documentación donde consta la totalidad de las actas elaboradas desde septiembre de 2023 en el marco de la Comisión Fiscalizadora por el Saneamiento del Arroyo Durán y los encuentros con los vecinos de los barrios afectados. Indicó que el cúmulo de reuniones con vecinos, asociaciones vecinales y profesionales han permitido que la gestión de esta situación ambiental tenga una notable participación ciudadana que derivó en propuestas de obras complementarias y de

mitigación para cada sector, así como un minucioso y cuidado trabajo en la realización de la obra para evitar utilizar las maniobras de emergencia.

En ese sentido, explicó los términos en los que la Comisión de seguimiento del Arroyo Durán evaluó el pedido de Epas para contemplar medidas de emergencia, ante eventualidades que puedan surgir en el recambio de colectores en calles Lanín y Saavedra.

Finalmente, no fue necesario ejecutar tales maniobras hasta el fin de la obra de recambio de colectores. En la actualidad, la Defensoría del Pueblo continúa monitoreando el cumplimiento de los compromisos asumidos en torno a la reparación de calles y veredas y el reacondicionamiento de los espacios públicos del barrio.

Cabe mencionar que referentes de la Defensoría del Pueblo participan año tras año de la campaña anual de muestreo del Programa de Monitoreo de la Calidad de las Aguas del Arroyo Durán y tributarios que lleva adelante la subsecretaría de Recursos Hídricos. El relevamiento forma parte de la agenda de trabajo sistemática de la Comisión Fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán.

03

Mediación

Mediación Comunitaria

El servicio de mediación comunitaria propone a los vecinos un espacio para la resolución de conflictos a través del diálogo voluntario que procura solucionar las diferencias entre personas. La conversación se realiza en presencia de un “mediador” que facilita el intercambio de miradas sobre el conflicto, en miras a encontrar alternativas que permitan arribar a un acuerdo satisfactorio para las personas involucradas.

En el período de análisis que abarca este Informe Anual, se iniciaron 585 nuevos pedidos de mediación. Los vecinos se acercaron al organismo con intenciones de resolver distintos problemas de convivencia, barrial, familiar, escolar, comercial, entre otros. Desde el área de mediación se les brinda información acerca del dispositivo de la mediación y se explica su carácter de voluntaria, gratuita y confidencial. De este modo, se trabaja cada situación desde su particularidad, con el objetivo de buscar una resolución conjunta, pacífica y eficiente.

Tal como viene sucediendo en los informes anteriores, la mayoría de las solicitudes se presentan

por temas relativos a transacciones **“comerciales”** o situaciones de conflictos en la **“convivencia”** entre vecinos. Sin embargo, en este período, se destaca un crecimiento notable en los pedidos de mediación del rubro **“alquileres”**, generalmente por incumplimientos de contratos por alguna de las partes, necesidad de llegar a acuerdos por aumentos, demoras en los pagos, etc. Este registro evidencia una vez más la problemática del déficit habitacional en la ciudad.

Luego se registran los pedidos de intervención en temas de índole **“familiar”**, por situaciones convivenciales, regímenes de visita, o acuerdos de cuota alimentaria. Generalmente, son familias que buscan llegar a acuerdos sin necesidad de ingresar gestiones en dependencias judiciales, mas requieren de la ayuda de un mediador para lograr un arreglo que satisfaga a ambas partes.

En menor medida, se registraron solicitudes de mediación por temas **“ambientales”**, de **“consorcios”**, y conflictos **“escolares”**.



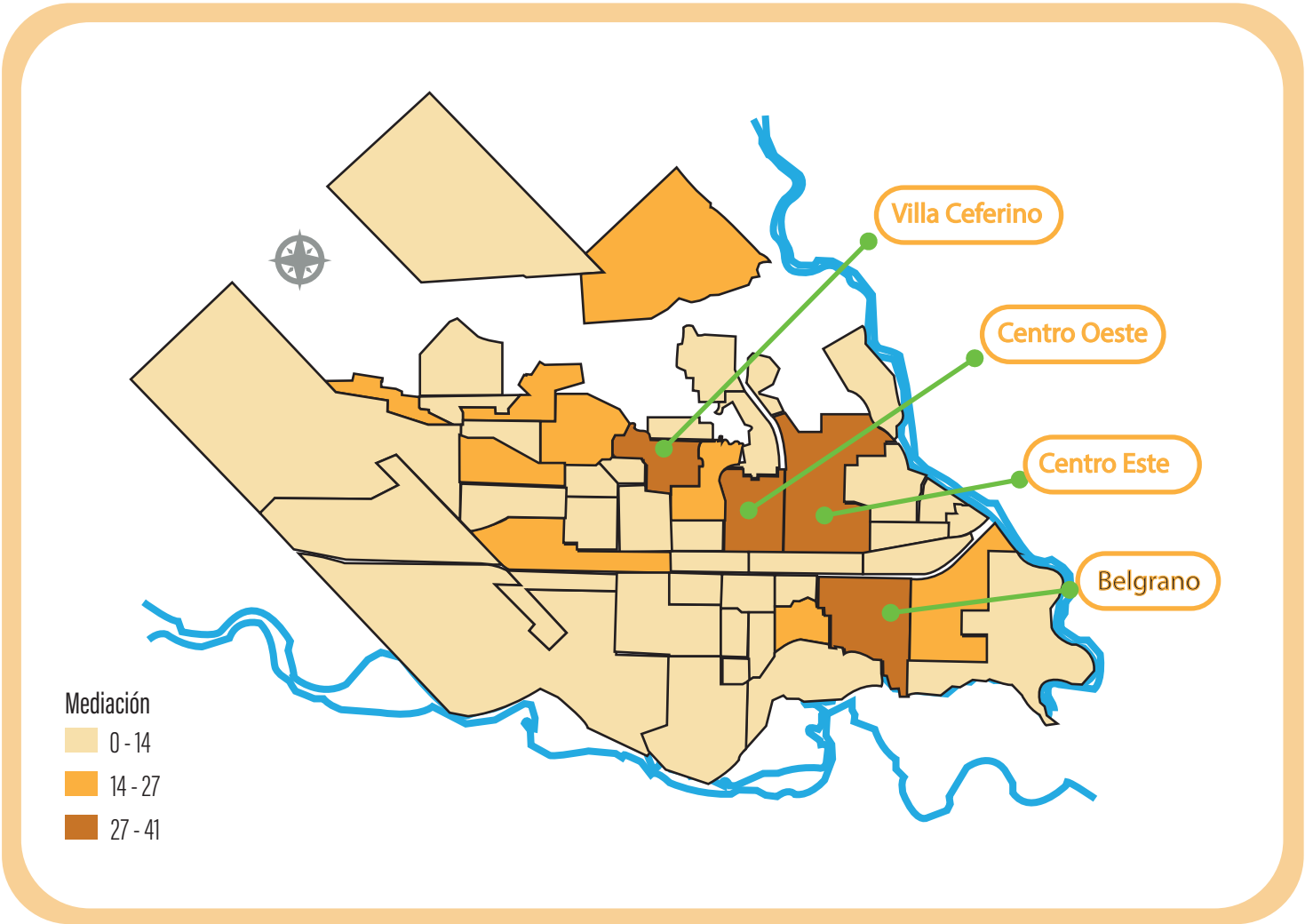


Tipos de conflictos que motivan la mediación:

Mediación - Facilitación

Temáticas	Actuaciones	Porcentaje
Comerciales	192	33%
Convivencia (filtraciones, medianería, agresiones, discriminación)	177	30%
Alquileres	111	19%
Familiares (convivencia, cuota alimentaria, régimen de visitas)	58	10%
Ambientales (ruidos molestos, árboles, animales)	27	5%
Consorcio	11	2%
Escolares	5	1%

Los pedidos de mediación surgieron en todos los barrios de la ciudad, destacándose en términos cuantitativos los residentes de los barrios son área Centro Este y área Centro Oeste, Barrio Belgrano y Villa Ceferino.



Entre septiembre de 2023 y agosto de 2024 se han realizado un promedio de **70 reuniones por mes** en la búsqueda de soluciones. Cabe resaltar que en algunas ocasiones es necesario realizar más de un encuentro para lograr el acuerdo.

De las actuaciones iniciadas y abordadas en este período, el **51%** arribaron a un acuerdo favorable tanto para el vecino que solicitó la mediación como

para quien fue convocado.

En contraposición, en el **44%** de los casos gestionados no se llegó a un acuerdo, aunque desde la Defensoría del Pueblo se los invita a buscar alternativas para mejorar la convivencia y evitar así escalar en el conflicto. El **5 %** de las actuaciones iniciadas en el período continúan en trámite.

Promoción de Derechos y Gestión de Proyectos

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén ha implementado, desde agosto del 2023, el Programa de Formación Básica en Mediación Comunitaria, una capacitación en resolución de conflictos para agentes públicos del ámbito provincial y municipal. El objetivo es promover el estudio y la práctica de estrategias para gestionar y resolver disputas en diferentes contextos sociales y administrativos. Se trata de un espacio de formación que promueve el análisis de casos locales que abarcan tanto conflictos comunitarios como disputas entre instituciones o hacia el interior de las mismas.

La instancia de formación es presencial y se realiza en encuentros semanales que suman 36 horas reloj. En ese período, se fomenta la capacitación de los participantes en técnicas de comunicación efectiva, negociación y mediación, promoviendo la colaboración interinstitucional y el enfoque participativo y buscando involucrar a la comunidad en la construcción de soluciones sostenibles y pacíficas.



Durante el dictado de la capacitación, se ofrece a los participantes un marco teórico sólido y herramientas prácticas que les permitan abordar los conflictos de manera constructiva. El abordaje de situaciones de conflicto del ámbito local promueve una comprensión profunda de las dinámicas sociales y culturales propias de la región que influyen en el surgimiento del conflicto y su posterior resolución.

En ese sentido, se alienta a los participantes a involucrarse activamente en la identificación de problemas y en la elaboración de soluciones, lo que no solo empodera a los ciudadanos, sino que también fortalece el tejido social y la cohesión comunitaria.

En el período que abarca este informe, se capacitó en mediación a más de 200 agentes del ámbito público.

A fines del año pasado se realizó la capacitación a un grupo de 45 integrantes de organismos públicos y referentes de organizaciones sociales de la localidad de Aluminé. El grupo se conformó con miembros de la policía, de gendarmería, referentes municipales, integrantes de organizaciones sociales que trabajan con adultos mayores, personal de salud e integrantes de comunidades educativas, entre otros.

De igual modo, en la Ciudad de Neuquén, han participado de las capacitaciones más de 150 interesados en la temática, la mayoría de ellos empleados municipales de distintas dependencias. Se suman empleados del sector público provincial y, en menor medida, trabajadores del ámbito privado o vecinos interesados en intervenir en conflictos comunitarios.

La organización y el dictado de los cursos está a cargo de Claudia Rodríguez, responsable del área de Promoción de Derechos y Gestión de Proyectos de la Defensoría neuquina. El espacio de capacitación es presencial y gratuito y se busca la colaboración institucional de otros organismos para disponer de un espacio para el dictado de los encuentros. En este sentido, se hace expreso el agradecimiento al Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén, al Museo Nacional de Bellas Artes, y a la Biblioteca Popular Juan Benigar de la localidad de Aluminé.

El Centro de Mediación de la Defensoría trabaja hace más de dos décadas para promover herramientas que contribuyan a una convivencia pacífica entre los vecinos de la ciudad, ante conflictos vecinales, laborales, familiares, comerciales, entre otros.



04

Orientación legal

Orientación Legal

Desde su implementación, que surgió como respuesta a la demanda constante de vecinos que llegaban a la Defensoría tras buscar asesoramiento legal u orientación en los temas más diversos, este servicio es el más solicitado por quienes se acercan cotidianamente a la Defensoría del Pueblo. Cuando la persona llega al organismo, un integrante del equipo del área legal escucha la situación, brinda asesoramiento y sugiere donde 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 el período que abarca este informe se iniciaron 1542 consultas en el servicio de orientación legal, lo que representa la mayor cantidad de nuevos expedientes con el 68% del total.

Luego de cada consulta, se inicia una actuación que generalmente finaliza en el momento, tras canalizar las inquietudes del vecino. En algunas circunstancias, se realizan gestiones telefónicas o a través de vías digitales con otros organismos para viabilizar la resolución del tema, generalmente de carácter individual, que trajo al vecino hasta nuestras oficinas.

De las actuaciones iniciadas en esta oportunidad, el 26% corresponden a pedidos de asesoramiento legal por **"multas labradas en otras jurisdicciones"**, un tema de abordaje recurrente. La mayoría de ellas corresponden a multas labradas en localidades de la provincia de la Provincia de Buenos Aires; en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; en localidades de la Provincia de Río Negro y en menor proporción, en otras provincias del país. Las consultas generalmente se vinculan a cómo proceder cuando la multa recibida se efectuó en un municipio donde el vecino nunca estuvo: o bien por fotomultas de radares que no estarían habilitados por la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV). En cada caso, se brinda asesoramiento para que el vecino realice el descargo correspondiente en el organismo competente y adjunte la documentación que resulte conveniente.

Para el apartado de **"consultas penales y contravencionales"** se registró un 22% 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, fauna, etc.); órdenes de desalojo; embargos; accidentes de tránsito, entre otros.

Por **"alquileres"** y temas relativos a las dificultades para acceder a una vivienda se registró el 17% del total de las orientaciones, en un contexto donde se nota el impacto de la economía.

Las consultas agrupadas en el apartado **"seguridad y ayuda social"** registraron el 17% y 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 en distintos organismos por vía de excepción; acceso a los subsidios de servicios públicos; entre otros temas de salud y asistenciales.

En menor medida se agrupan las consultas vinculadas con **"operaciones financieras o comerciales"** (5%). Se trata de asuntos de tipo económico como incumplimientos en una transacción comercial, dificultades para afrontar deudas, estafas, entre otros temas que afectan a los vecinos en su carácter de consumidores de bienes y servicios.

El equipo de letrados de la defensoría del Pueblo canalizó consultas también por cuestiones de **"familia"** (5%); consultas relativas a servicios públicos municipales o provinciales que no llegan a constituir un reclamo (3%); consultas de índole "laboral" (2%); **"ambientales"** (1%); solicitudes de ayuda para acceder a subsidios de los servicios públicos (1%) y para realizar **"trámites de jubilación o pensión"** (1%).

Desde el organismo se pone especial énfasis en la capacitación y formación continua del equipo de abogados que conforman el área de modo de disponer de la legislación actualizada para brindar un encuadre jurídico correcto, objetivo y acorde a cada caso que llega al organismo en busca de asesoramiento.



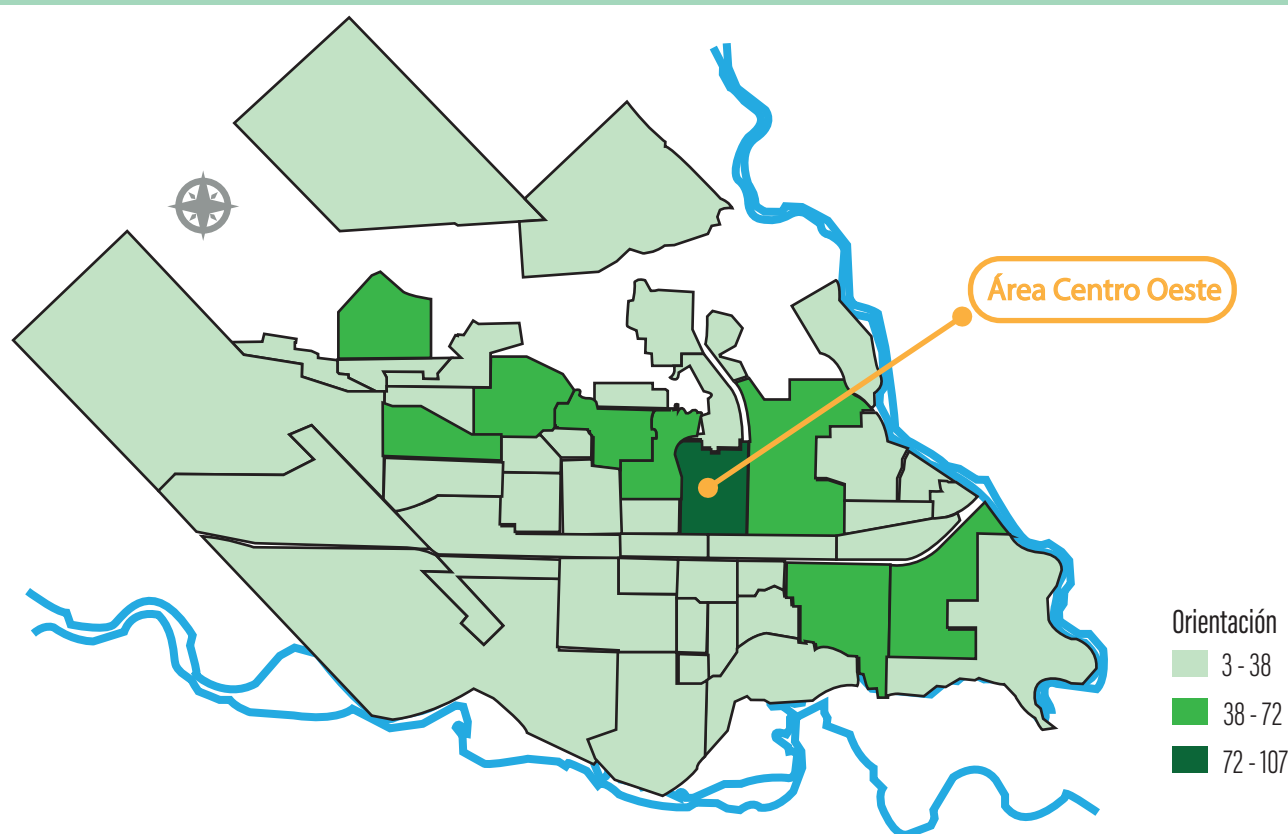
Clasificación temática de las consultas de Orientación legal

Temáticas	Actuaciones	Porcentaje
Multas en otras jurisdicciones	396	26%
Consultas penales o contravencionales	340	22%
Alquileres y otros temas de vivienda	264	17%
Seguridad y ayuda social	262	16%
Operaciones financieras y comerciales	101	7%
Familiares	65	4%
Servicios públicos	44	3%
Laborales	29	2%
Ambientales	18	1%
Subsidios de servicios públicos	15	1%
Trámites de jubilaciones y pensiones	8	1%

Distribución barrial de actuaciones

del servicio de Orientación

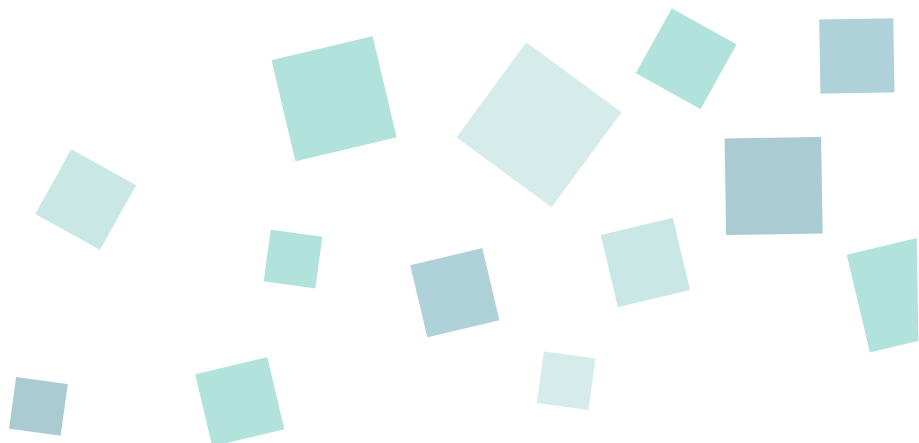
Respecto de la distribución barrial de las actuaciones, según domicilio de los presentantes, se destaca el barrio Centro Oeste.



05

Normas Fundantes

Informe Anual
2023 - 2024



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 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 67º, inciso 1) de la Carta Orgánica Municipal,

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE **Sanciona la Siguiente** **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 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 quisiere verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes, y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.D. Cuando las denuncias sean anónimas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO IV: ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

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

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

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

CAPÍTULO V: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

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

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

ARTÍCULO 33º: COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.-

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

ORDENANZA N° 8636/99

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

Que el artículo 97º 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 99º, 2º 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 **Sanciona la Siguiente** **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.

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).

