## SESIÓN ESPECIAL N°01 - NEUQUÉN, diciembre 07 de 20 06

CONCEJAL PRESIDENTE: Buenos días. Siendo las 09 horas 58 minutos del día 07 de diciembre del año 2006, damos inicio a la Sesión Especial número 01 del presente ciclo legislativo. A los efectos de establecer el quórum legal, por Secretaría Legislativa se tomará asistencia. - SECRETARIO

LEGISLATIVO:	
ASISTENCIA	
CONCEJAL BERMUDEZ, MARCELO GABRIEL	
CONCEJAL BUFFOLO, MARTA GRACIELA	
CONCEJAL CHANETON, CARLOS EDUARDO	
CONCEJAL CLOSS, OSCAR HORACIO	.AUSENTE
CONCEJAL FARIZANO, MARTIN ADOLFO	
CONCEJAL FERNÁNDEZ, OLGA HAYDEE	.PRESENTE
CONCEJAL GERBAN, VIVIANA PAULINA	.PRESENTE
CONCEJAL GHEZZI, ELIDA HAYDEE	.AUSENTE
CONCEJAL JALIL, LUIS JULIÁNCONCEJAL MARTINEZ, NORMAN DARÍO	.AUSENTE
CONCEJAL MARTINEZ, NORMAN DARÍO	.PRESENTE
CONCEJAL MUÑOZ, RAMÓN ANDRÉS	.PRESENTE
CONCEJAL NAVARRETE, NERIO	.PRESENTE
CONCEJAL OCAMPO, JULIO OSVALDO	.PRESENTE
CONCEJAL PELLIZA, FABIÁN ENRIQUE	.PRESENTE
CONCEJAL PREZZOLI, ENRIQUE RUBEN	
CONCEJAL SALABURU, JORGE NELSON	
CONCEJAL SIFUENTES, GLORIA BEATRIZCONCEJAL TRONCOSO, EMILCE GRACIELA	.PRESENTE
CONCEJAL PRESIDENTE: Con la presencia de 13 concejales y	
quórum legal comenzamos con la sesión. A continuación cedo	
señor Defensor del Pueblo, Psicólogo Social Juan J. Dutto y a	
adjunta doctora Graciela Bordieu, si por favor se pueden acerc	
comenzar la exposición tiene la palabra la concejal Sifuentes.	
SIFUENTES: Gracias, presidente, simplemente para justificar la concejal Closs que tuvo que viajar por razones de tener un familia	
de la concejal Ghezzi, que por razones de haber sufrido una ca	
de ayer no puede estar presente en esta Sesión. CONCEJAL Pl	
Bueno. Tiene la palabra el concejal Martínez. CONCEJAL MAR	
mismo sentido señor presidente, para justificar la ausencia	
Chaneton que tuvo que viajar por problemas familiares.	
PRESIDENTE. Muy bien, justificados ambos, continuamos co	
DEFENSOR DEL PUEBLO: Buenos días a todos. Señor preside	
concejales, autoridades y vecinos, el informe que hoy me toca	
ustedes es el primero completo desde que comencé mi act	
defensor del pueblo de la ciudad, decimos en el prólogo qu	e el informe
expresa, en cierto modo, las inquietudes y esperanzas de los ve	
acercan a nuestra institución trayendo los problemas y no problemas y no	pocas veces
proponiendo soluciones para nuestra ciudad. En este	periodo las
presentaciones aumentaron un 30 por ciento distribuidos en tres	servicios que

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

prestamos: quejas y denuncias, orientación ciudadana y mediación comunitaria. Este crecimiento nos indica que cada vez mas vecinos confían en nuestra institución, pero también nos hacen responsables, a esta altura de los acontecimientos, de las expectativas. En este año de trabajo se puso de manifiesto la diversidad de problemas sociales que afectan a los vecinos de nuestra ciudad, nuestra Carta Orgánica Municipal en su declaración de principios y a lo largo de su articulado promueve claramente los derechos económicos, sociales y culturales. Consideramos que se deberían destinar recursos crecientes a las áreas y servicios vinculados con los derechos sociales, somos concientes de que el defensor del pueblo no puede intervenir en la definición del presupuesto porque es el plan de gobierno de las autoridades legítimamente elegidas, pero sí puede opinar sobre la distribución de los recursos porque recibe, permanentemente, los problemas de los vecinos. Estos problemas se reflejan a lo largo del informe que proponemos a consideración de ustedes, la información estadística correspondiente al período muestra un aumento del 30 por ciento en el total de actuaciones, recibimos 1567 presentaciones frente a 1208 en el periodo anterior, mas de la mitad, el 52 por ciento son quejas y denuncias sobre cuestiones sociales, ambientales y de violación de otros derechos humanos, casi el 40 por ciento de las presentaciones son consultas de los ciudadanos que concurren a la defensoría en busca de asesoramiento jurídico y técnico, nosotros los orientamos, les informamos cuales son sus derechos, donde pueden concurrir para encontrar la solución, el 10 por ciento restante son mediaciones comunitarias para resolver conflictos entre vecinos, las cuestiones edilicias, de medianería, los ruidos molestos, las agresiones, los problemas de consorcio, son las principales causas de enfrentamiento entre vecinos. Para no abrumarlos con mas cifras el libro que tiene en sus manos les permitirá profundizar el análisis estadístico de las actuaciones. Entre las actividades institucionales destacamos la intervención en los conflictos sociales, conflictos en los que se ve comprometido el acceso a una vivienda digna, como el caso de las tomas, la seguridad y educación de los niños, como en el caso del transporte escolar a Valentina, el derecho a la salud, como en el corte de las prestaciones medico-asistenciales del Pami, toda nuestra intervención responde al pedido de los afectados, nuestro papel se centro en facilitar el diálogo, propiciar el acercamiento entre las partes, lograr una situación de consenso entre los actores. Con este espíritu respondimos a los vecinos de Costa Esperanza que hace 25 años viven en esa toma, ubicada al sur del arroyo Duran, no tiene servicios básicos como agua potable y cloacas, recolección de residuos y transporte publico, allí viven 180 familias, los niños son mayoría hay 144 y 126 adultos. Hicimos gestiones ante organismos municipales y provinciales, Calf y el Epas prometieron evaluar la extensión de los servicios al barrio, pero al cierre de este informe no se verificaban grandes avances, sin embargo el municipio inicio el trazado de calles y la provincia les otorgó los permisos de tenencia precaria. A principios del verano pasado tomamos intervención en la toma de tierras del Barrio Progreso y Valentina Sur, en ambos casos se trataba de parejas jóvenes con hijos o madres

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

solteras, en esta franja de la población es donde se concentran los problemas habitacionales mas graves, son jóvenes con ingresos bajos o bien dependientes de programas sociales, en el mejor de los casos, hay desocupados. Las gestiones derivaron en un acuerdo entre los vecinos y el municipio. También nuestros abuelos plantean problemas habitacionales y falta de vivienda propia, fundamentalmente por dificultades también para renovar el contrato de alquiler. Ante estas situaciones extremas la defensoría se plantea como un articulador entre las demandas de la comunidad y los organismos que pueden resolverlas, no avalamos las ocupaciones, pero reconocemos las necesidades de los vecinos y por lo tanto los acompañamos, cuando es pertinente, en la búsqueda de soluciones por la vía pacifica. Con el mismo criterio actuamos frente a los cortes de las prestaciones medico asistenciales del Pami y en la tramitación de jubilaciones ante el Anses para quienes no cumplieron con los años de aportes, pero tienen edad para jubilarse, dos temas que en este período afectaron a nuestros adultos mayores. Hemos avanzado en dos programas "la defensoria joven" y "la defensoria con vos". la defensoría joven es un ámbito para la contención y promoción de los derechos adolescentes y jóvenes y es atendida por el personal de menor edad de nuestra institución. La defensoria con vos apunta a facilitar el acceso de los vecinos a nuestros servicios mediante la atención en los barrios donde residen, la experiencia de este primer periodo de actividad nos ha llevado a reformular las líneas de trabajo para el próximo año. Nuestra participación en la Asociación de defensores del pueblo de la República Argentina, y la pertenencia a la federación Iberoamericana de Ombusman nos permite abordar con mayor solvencia los problemas comunes que afectan a las defensorías. Vamos a comentar brevemente algunos temas relevantes trabajados durante este periodo, en cuanto a la problemática de las personas con discapacidad, voy a destacar dos problemas relacionados con el transporte, el primero se refiere a los pasajes gratuitos para discapacitados, un beneficio que otorgó el gobierno nacional en enero de 2004 y que las empresas de mediana y larga distancia traban en forma permanente. La secretaria de transporte de la nación, luego por decreto redujo aun mas este derecho, organizaciones de ONG y defensores del pueblo reclamamos oportunamente. En ese orden resolvimos varios casos puntuales, algunos verdaderamente urgentes como las quejas que fueron en aumento, nos reunimos con otras defensorías del país, para buscar una solución integral al problema, así logramos reunir en Buenos Aires a los organismos involucrados, la Secretaría de Transporte de la Nación, la Cámara de Transportistas, la CNRT y el servicio nacional de rehabilitación del Ministerio de Salud de la Nación, se resolvió y yo lo comenté aquí hace unos días en una reunión la creación de un registro único de discapacitados y el otorgamiento de un carnet inviolable para garantizar el acceso al beneficio y al mismo tiempo evitar los abusos, sin embargo todavía no se instrumento este mecanismo. Tenemos la seguridad de que en este mes y el próximo al iniciarse la temporada turística las dificultades serán aun mayores, por eso estamos definiendo acciones con la delegación local de la CNRT y transporte de provincia y también de

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

municipio para solucionar los problemas que se presenten en la Terminal. El segundo tema es de orden local, como ustedes saben la modificación de la ordenanza que regula los pases libres dejo sin beneficios a personas con patologías discapacitantes, a padres de bebes prematuros, de niños internados, enfermos de sida, diabéticos, alcohólicos, y otras personas con enfermedades crónicas, la ordenanza anterior tenia un criterio preventivo no contemplada en la actual. A partir del informe especial que enviamos a este Concejo hemos trabajado con muchos de ustedes para restablecer el beneficio a estos grupos sociales, se esta afectando, como decía recién, a personas de una condición social y económica muy vulnerable, la falta de acceso a los pases se traduce en el abandono de los tratamientos, en el retraso en la recuperación de los chicos internados, en daños al proceso de maduración de los bebés prematuros, todo esto según los profesionales de los hospitales provinciales. Hemos trabajado también en cuestiones de genero, la defensora adjunta presentó en marzo pasado una ponencia en el Foro publico sobre derechos de genero organizada y financiada por la sindicatura de la valenciana, recientemente fue designada en el equipo de coordinación de la red de mujeres defensoras del pueblo, esto representa un reconocimiento a una tarea sostenida en la defensa de los derechos de la mujer. En el marco de esa red organizamos este año la jornada que se llamó, "Con el debido respeto", referida a la atención de las mujeres en los servicios de salud y reproductiva, el objetivo es desterrar prácticas que vulneran los derechos de las mujeres en esos servicios. Comenzamos a trabajar también en problemas relacionados con las minorías sexuales, participamos en reuniones informales con travestis y jornadas de trabajo y en la tramitación de algunas denuncias, la mayoría por discriminación. En el capitulo de mi ex adolescencia tomamos intervención en el transporte escolar de la escuela 101 y 107 y en el reclamo por las condiciones ambientales y edilicias de la Epet 17 que funciona provisoriamente en trailers. En los dos casos fuimos convocados por la comunidad educativa y estaba en juego la seguridad de los chicos, a partir de la denuncia sobre el transporte de escolares en Valentina comprobamos que la salida del turno tarde, mas de 100 chicos abordaban un colectivo con capacidad para 50 personas, el riesgo para su integridad física fue evidente, viajaban sentados en los respaldos, sacados el torso por las ventanillas, amontonados en los asientos sin el control de ningún adulto. En 2005 y también en el 2006 tuvimos relaciones con el área de transporte y con la comunidad educativa para mejorar las condiciones de seguridad, pedimos la intervención de las autoridades educativas y del transporte municipal, también pusimos en conocimiento a la defensora del niño y el adolescente, en julio de este año la municipalidad ordenó la incorporación de un refuerzo al transporte publico de pasajeros. En el caso de la Epet 17 las objeciones de la defensoria por las deficientes condiciones ambientales y edilicias, y fundamentalmente por la falta de seguridad fueron ratificadas por bomberos de la provincia, que son expertos en este tema, este organismo advirtió sobre los riesgos que presenta o que presentaba el local donde funciona en ese momento el equipo electrógeno porque es de material combustible al igual

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

que el resto del edificio, actualmente, hay que decir, esta en proceso de construcción el edificio definitivo de ese establecimiento. En materia de salud tomamos intervención ante situaciones criticas, observamos un aumento de los reclamos dirigidos al sistema provincial, por falta de profesionales en varias especialidades, pacientes salud mental, de oncología y de cirugía, denunciaron que sus tratamientos se vieron comprometidos por la falta de profesionales. También gestionamos la provisión de drogas llamadas de rescate que se suministran a pacientes HIV-Sida que desarrollaron resistencia a la medicación convencional. Como en años anteriores recibimos denuncias por deficiencias en las prestaciones del Pami a causa de las demoras en la provisión de medicamentos e insumos para intervenciones quirúrgicas. Voy a cerrar este capitulo sobre hechos sociales con un tema que es de incumbencia municipal, la licencia de conducir para personas que no saben leer y escribir. A partir de las quejas recibidas propusimos a este Concejo Deliberante una modificación de la ordenanza para que se otorgue la licencia a quienes no saben leer ni escribir, el proceso prevé para obtener la renovación al cabo de 5 años y estas personas deben haber aprendido a leer y escribir, consideramos que es una medida de acción positiva, en un contexto socio-económico que sumergió a muchos vecinos en la pobreza y en la exclusión. La Dirección de Licencias de Conducir del mismo municipio acordó con nuestra iniciativa y dejo en claro que nunca tuvo que responder oficios judiciales por siniestros en los que hayan participado personas que no tiene conocimiento de lecto-escritura, por el contrario señaló estas personas son consideradas porque son concientes de sus limitaciones, sin embargo el proyecto fue archivado. Como ustedes saben hemos rechazado la instalación de video-cámaras en nuestra ciudad, entendemos que estos dispositivos violan el derecho a la libertad, a la intimidad y a la privacidad de las personas, esto no significa oponerse a las políticas de seguridad del estado, estamos convencidos de que la prevención del delito pasa por establecer programas y políticas sostenidas de contención social y de generación de empleos. Nuestra ciudad es relativamente pequeña, en estos años de democracia los vecinos recuperaron los espacios públicos donde comparten manifestaciones culturales, políticas, gremiales y sociales y recreativas, el ojo espía de la cámara registra datos sensibles de los ciudadanos limitando y condicionando el uso de esos espacios públicos. En este entendimiento recomendamos al señor intendente que como jefe de un gobierno autónomo no resigne sus facultades, porque están en juego los derechos resguardados por la normativa nacional, provincial, y municipal. Vamos a referirnos ahora a medio ambiente y urbanismo, al cierre de este informe solicitamos a este Concejo la revisión integral del Plan urbano Ambiental cuyas directrices fueron formuladas hace casi una década. El acelerado crecimiento de la ciudad generó conflictos sobre los usos del suelo y conflictos ambientales que enfrentan a distintos actores sociales. Se están construyendo edificios en altura donde antes solo había viviendas residenciales, las urbanizaciones avanzan sobre las pocas plantaciones frutícolas que sobreviven en los limites de nuestra ciudad, y como si fuera poco las zonas productivas deben convivir con la explotación

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

hidrocarburífera, porque buena parte del ejido urbano esta inserta en el área de explotación del yacimiento Centenario. Los vecinos han demostrado preocupación por los usos del río, ante la apertura del Paseo de la Costa, como se evidencio en la agrupación de ecologistas y de canotaje cuando se intento organizar una carrera de motonáutica en el Limay, frente a la isla 132, un tema resuelto por Cordineu que se hizo eco de nuestros requerimientos y de la comunidad. Por otra parte locales de esparcimiento, industrias y comercios conviven con viviendas unifamiliares provocando quejas de los vecinos por el impacto que producen en el entorno, ruidos molestos, problemas de seguridad por las maniobras de los vehículos de gran porte en inmediaciones de los supermercados mayoristas son algunas de las manifestaciones de esta problemática. Ante la complejidad que adquirió la trama urbana entendemos que el Plan debe revisarse, la planificación debe ser el resultado de un proceso participativo del consenso entre todos los actores sociales, consideramos que la consulta a los vecinos debe abarcar todas las etapas del proceso, desde la formulación hasta la ejecución y el control de los proyectos de mayor impacto, así lo hemos expresado en la resolución que remitimos a este Concejo y así también lo establece la normativa vigente. Como observarán en la información estadística los servicios públicos ocupan un lugar destacado en las quejas de los vecinos, no solo los locales sino también los de alcance nacional. Desde septiembre de 2005 venimos trabajando por la extinción del contrato de Caminos del Valle, la concesionaria del peaje que nos une, Cipolletti y Neuquén, intervinieron organizaciones sociales, vecinos, diputados provinciales, y nacionales, funcionarios provinciales y este Concejo Deliberante que se pronunció contra la renovación de un contrato que carece de sustento jurídico y representa una carga para los habitantes de la región. Al cierre de este informe continuamos con el reclamo ante la Secretaria de transporte de la Nación por una distribución equitativa de los subsidios al transporte publico de pasajeros, la ciudad de Buenos Aires y el conurbano bonaerense se quedan con mas del 80 casi el 90 por ciento de esos subsidios, mientras que en nuestra ciudad, nuestra provincia y otras jurisdicciones es necesario auxiliar a los transportistas para mantener este servicio. En el mismo sentido trabajo el señor Intendente presentando un reclamo a través de la Federación Argentina de Municipios. En el orden local el conflicto gremial que por mas de tres meses paralizo las oficinas de Altec, la concesionaria de estacionamiento medido, provoco reiteradas quejas de los usuarios, se recomendó al ejecutivo municipal que no labrara actas contravencionales hasta tanto se resolviera el conflicto porque se estaban vulnerando los derechos de los usuarios del sistema en cuanto a la calidad y eficiencia del servicio, con posterioridad a esta recomendación el municipio multo a la empresa por no vender tarjetas magnéticas, siguiendo con este servicio quiero subrayar que hace tres años la defensoría viene trabajando para que no se labren actas de infracciones por vehículos registrados correctamente, en la mayoría de los casos el problema reside en la lectura errónea de los registros por parte de los inspectores, hemos realizado reuniones con transito municipal y Altec, pero seguimos aun

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

todavía recibiendo quejas por las molestias y perdidas de tiempo que estos errores ocasionan a los usuarios. En lo que hace al servicio de electricidad, Calf entre otras cosas, se logro que Calf reconociera que el plazo de prescripción de deudas es de 5 años en consonancia con lo establecido en el Código Civil, en este periodo varios vecinos recibieron reclamos de la cooperativa, muchos reclamos por las deudas de una antigüedad de 10 años o mas, luego de hacerse comunicaciones Calf reconoció que es improcedente intimar a los vecinos, por consumos anteriores a los cinco años. Otro hecho importante es la puesta en marcha del organismo de control de contratos y servicios de la municipalidad que tiene facultades para sancionar a la cooperativa ante incumplimientos, esto nos permite derivarles reclamos cuando se agotan las instancias ante la concesionaria del servicio. Los reclamos, decía recién, son muchos y de diversa índole. Las deficiencias en la provisión de agua potable son permanentes y se incrementan en la temporada estival, en octubre de 2005 y 2006 las sociedades vecinales y grupos de vecinos de mas de nueve barrios reclamaron por la carencia o escasez de este vital liquido, en algunas denuncias los problemas de suministro se remontan a una o dos décadas atrás. Tal como lo manifestó en numerosas recomendaciones la defensoria entiende que los servicios de agua y cloacas son esenciales, porque afectan en mucho la calidad de vida de la población, en cambio cuando recibimos quejas por roturas de caño, daños por obras y por inconvenientes en la facturación, los reclamos derivados al Epas tienen mejores perspectivas de solución, porque se gestionaron canales de comunicación con ese organismo para la atención de problemas puntuales y realmente se están solucionando. Vamos a cerrar este panorama sobre servicios públicos refiriéndonos al transporte urbano de pasajeros, los resultados de una encuesta que realizamos a mediados de este año, mas cada uno de los reclamos que también recibimos en la defensoría muestran una considerable insatisfacción de los usuarios, tanto de los colectivos como de taxis y remis. Los usuarios demandan una mejor prestación en los servicios y la intensificación de los controles municipales. Estas conclusiones fueron giradas al municipio que incorporo nuevas licencias de taxis y ordeno el aumento del numero de chóferes, además anunció la incorporación de vehículos adaptados para personas con discapacidad, decisión que constituye una respuesta adecuada a reclamos de larga data de las organizaciones del sector. En cierto modo, los reclamos y conflictos atendidos sintetizan las inquietudes, las aspiraciones de nuestros vecinos. En este sentido el informe anual representa un aporte para una mejor gestión de gobierno, los conflictos públicos, las demandas insatisfechas, las voces que reclaman por sus derechos, forman parte de un escenario en permanente cambio y crecimiento. Nos preguntamos nosotros, como cumplir mejor con nuestros servicios a la comunidad, que perfil darle a nuestra joven organización? En principio en el orden interno iniciamos un proceso de reorganización, hicimos una evaluación institucional participativa, con consultas a todo el personal en reuniones individuales y grupales, ahora comenzamos a introducir algunos cambios que se consolidaran gradualmente el año próximo, paralelamente se

DE SU ORIGINAL

facilito al personal el acceso a cursos y seminarios de capacitación en materia de mediación comunitaria, de orientación ciudadana, ambiente, urbanismo y recursos humanos entre otros. En los primeros meses del año próximo pondremos en marcha un convenio de cooperación con las defensorías del pueblo españolas de Barcelona, Cataluña y Sabadell en el marco de un programa de intercambio que prevé la capacitación de tres colaboradores de nuestra institución en España y el recibimiento de otros tantos en nuestra organización, este programa, es importante decirlo, será financiado por las defensorías españolas, las personas, los empleados, nuestros representantes en España, seguramente surgirán de un concurso interno. La actualización de conocimientos, la incorporación de nuevas herramientas y técnicas y el compromiso del personal, que lo tiene hace mucho y colabora con la defensoría, son imprescindibles para ofrecer a los vecinos un servicio eficiente con capacidad de respuesta ante las variadas demandas que nos presentan. Tratamos de consolidar una institución flexible, adaptable para responder a una necesidad cambiante de una ciudad que diariamente nos enfrenta a nuevos desafíos. En el orden externo, ahora, no siempre recibimos una respuesta adecuada de las áreas municipales, en ocasiones las dependencias consultadas nos dan respuestas insatisfactorias e insuficientes, en otras la información no se corresponde con lo requerido demorando innecesariamente tramites que deberían ser ágiles. Nuestras solicitudes no son caprichosas detrás de ellas siempre hay una queja y una expectativa del vecino que realizo la presentación. Aspiramos, entonces, a construir entre todos una ciudad mejor, eso no hay duda, y en este entendimiento creemos que se desenvuelve nuestra relación con los poderes municipales, tratamos de evitar parcialidades y también confrontaciones estériles. Nos planteamos además como facilitadores del diálogo, como articuladores de consensos entre las demandas de la sociedad y de las autoridades y esperamos que así sean recibidas las reflexiones que hoy les transmitimos, muchísimas gracias a todos ustedes. CONCEJAL PRESIDENTE. Si algún concejal va a hacer uso de la palabra a los efectos de hacer alguna requisitoria al señor defensor del pueblo?. Si no hay ninguna requisitoria, entonces damos por terminada la sesión especial numero uno y les recuerdo a los señores concejales pasamos a un cuarto en quince minutos continuamos con la sesión correspondiente ordinaria del día jueves. Muchas gracias a todos.-----

FIRMADO: FARIZANO - FERRARI

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL