



**SESIÓN ESPECIAL N°06 - NEUQUÉN, Diciembre 15 de 20 10**

CONCEJAL PRESIDENTE: Señores concejales, buenos días, al publico presente, funcionarios, diputados, concejales MC, muchísimas gracias por estar, a todo el personal y funcionarios de la defensoria del pueblo bienvenidos, al cuerpo de asesores, darles los buenos días, siendo las 11 horas 18 minutos damos a la Sesión Especial número 06 del presente ciclo legislativo. A los efectos de establecer el quórum legal, por Secretaría Legislativa se tomará asistencia. - SECRETARIO LEGISLATIVO: -----

----- **ASISTENCIA** -----

- CONCEJAL ACUÑA, LUIS .....AUSENTE
- CONCEJAL BAGGIO, FRANCISCO .....PRESENTE
- CONCEJAL BARRAGAN, ALEJANDRA .....PRESENTE
- CONCEJAL BERMUDEZ, MARCELO GABRIEL .....PRESENTE
- CONCEJAL BUFFOLO, MARTA GRACIELA .....PRESENTE
- CONCEJAL BURGOS, NESTOR .....PRESENTE
- CONCEJAL CARNAGHI, MARÍA ANGELICA .....AUSENTE
- CONCEJAL CASCINO, FABRICIO .....AUSENTE
- CONCEJAL CHANETON, JORGE RODOLFO .....PRESENTE
- CONCEJAL JALIL, LUIS JULIÁN .....AUSENTE
- CONCEJAL LOPEZ, LEANDRO .....PRESENTE
- CONCEJAL MANSILLA, MARIANO .....PRESENTE
- CONCEJAL MARCHETTI, MARCELO JAVIER .....PRESENTE
- CONCEJAL MARTINEZ, NORMAN DARÍO .....PRESENTE
- CONCEJAL NOGUEIRA, SANTIAGO LEOPOLDO .....PRESENTE
- CONCEJAL PAEZ, TERESA DEL VALLE .....PRESENTE
- CONCEJAL PILATTI, MARIO ALBERTO .....PRESENTE
- CONCEJAL RAUQUE, HUGO VICTOR .....AUSENTE

CONCEJAL PRESIDENTE: Con la presencia de 14 concejales y estableciendo quórum necesario damos inicio a la sesión especial para tratar el único punto del orden del día: Informe Anual del señor Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, don Juan José Dutto. Antes de invitarlo a ocupar el sitio en presidencia, permítanme leer el siguiente mensaje. El señor Intendente de la ciudad de Neuquén, licenciado Martín Farizano, saluda con especial atención al presidente del Concejo Deliberante y agradece la gentil invitación a la sesión especial nº 6 en la cual la defensoría del pueblo expondrá su informe anual. Lamenta no poder concurrir por tener que presidir el acto de puesta en funciones del subsecretario general doctor Pablo Piccini y el responsable de la desconcentración municipal licenciado Javier Valdés que se realizará a la misma hora, haciéndole llegar los mejores deseos de éxito para la sesión programada, propicia esta oportunidad para expresarle los sentimientos de su especial consideración y estima. Ahora sí, quiero invitar al señor defensor del pueblo, don Juan José Dutto y a la señora defensora adjunta, doctora Bordieux, a ocupar el sitio de presidencia para brindar el informe anual. Adelante, por favor. DEFENSOR DEL PUEBLO: Buenos días a todos y a todas, al señor presidente y autoridades nacionales, provinciales, municipales y vecinos en general que nos han acompañado en este ultimo informe anual, muchísimas gracias por su presencia. El informe que rendiré

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

hoy ante ustedes es, como saben, el último de esta gestión, el libro que está en sus manos, en manos de los concejales contiene información sobre lo actuado específicamente durante este período que abarca desde el 01 de septiembre de 2009 al 31 de agosto de 2010, pero en esta ocasión, especialmente, me pareció importante trazar una breve síntesis sobre algunos de los problemas que abordamos en estos 5 años de intensa y rica experiencia, fundamentalmente porque varios de ellos tienen actualidad. Nosotros hicimos un informe el año pasado, un relevamiento de los problemas de la ciudad y observamos que en los 10 años, ahora 11, que tiene nuestra defensoría del pueblo muchos problemas se repetían, se reciclaban, que había nuevas formas pero seguían sucediendo, por eso decía que varios de ellos tienen actualidad, son cuestiones de fondo no resueltas por los poderes administradores, que en muchos casos se tramitan desde que se creó, lo decía recién, la defensoría del pueblo, hace 11 años. También voy a mencionar las herramientas que utilizamos estos años para fortalecer nuestro trabajo, básicamente la acción conjunta con las organizaciones sociales, las investigaciones con las instituciones académicas o ONGS, jornadas, seminarios, publicaciones, campaña de concientización sobre temas de interés social, programas educativos, programas de difusión masiva como el ciclo de televisión, entre lo dicho y lo hecho, campañas radiales, en muchos casos haciendo uso de convenios que tenemos, porque tiene nuestra defensoría del pueblo con medios de difusión masiva, los servicios de mediación comunitaria, orientación ciudadana y en este período, la defensoría va a tu casa, nos permiten responder a la variedad de demandas que nos traen los vecinos. Este programa, la defensoría va a tu casa, se empieza a realizar este año a raíz de que entendíamos que hay una demanda no satisfecha de personas con escasísimos recursos, personas embarazadas, personas muy mayores o enfermas, o faltas de dinero, que por distintas razones más no pueden llegar a la defensoría del pueblo y tienen necesidad de expresar cual es su opinión con respecto a algunos servicios- no cumplidos. Además nos apoya un equipo de colaboradores en el plano técnico, técnicos de la defensoría, pasantes de la Universidad del Comahue, de establecimientos secundarios también y especialistas de diversas facultades de la Universidad del Comahue y de colegios profesionales, y en el plano administrativo, los colaboradores directos de nuestra institución, estos recursos humanos nos permiten analizar cada presentación para responder adecuadamente a las quejas y denuncias. Les decía que hay 4 ó 5 temas de fondo, uno de ellos es la vivienda, si pensamos en los problemas de la ciudad el problema surge como uno de los más graves, desde el 2005 venimos advirtiendo sobre la gravedad y profundidad de la crisis, como quedo plasmada en los sucesivos informes anuales y en las recomendaciones e investigaciones giradas a las autoridades provinciales y municipal. Las necesidades en esta materia de los vecinos pueden sintetizarse según los reclamos en familias que necesitan con urgencia un lugar para vivir, familias que no pueden titularizar su casa, su parcela, personas inscriptas en registros provinciales o municipales hace décadas que no accedieron a ninguna vivienda, aún siendo de alto riesgo social, o sea, discapacitados, madres

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén



solas, enfermos, ancianos, y demás, personas solas en riesgo social, que no pueden inscribirse por carecer de grupo familiar, abusos e irregularidades en los alquileres, también la gente reclama por esto y hay un área de la defensoría que hace asesoramiento gratuito, reclamos por desalojos forzosos, irregularidades y demoras en los planes federales de vivienda, falta de servicios esenciales, asentamientos irregulares, daños y molestias causados por las obras en construcción, muchas veces sin la autorización adecuada, conflictos urbanísticos derivados del crecimiento sin planificación, edificios en altura en barrios residenciales, actividades industriales y comerciales, contaminantes en barrios residenciales, conflictos entre vecinos de barrios consolidados y asentamientos, conflictos por el uso de la tierra, urbanizaciones en zonas productivas, explotación petrolera en el ejido urbano, impacto ambiental de los mega emprendimientos, que no siempre se hacen. Nuestras acciones y recomendaciones fundadas en la normativa jurídicas que reconoce el derecho a la vivienda, en las investigaciones de campo y los problemas planteados por los vecinos puede resumirse en esto: establecer políticas publicas sostenidas con coordinación de los estados provincial y municipal y asignación de partidas presupuestarias, también, perdón, del estado nacional, rechazo a la ocupación indebida de tierras fiscales o privadas, pero buscando solución a las numerosas familias que necesitan vivienda, recomendaciones a las autoridades por falta de respuesta a las familias inscriptas, recomendación de que se respeten los pactos internacionales de derechos humanos en los desalojos, orientación jurídica y asesoramiento en materia de alquileres, es sumamente grave y es numerosa la cantidad de gente que se llega a la defensoría preocupada por este tipo de cuestiones, control del cumplimiento de la normativa en obras en construcción, hay trabajos de investigación hechos por nosotros y también hay seminarios que hicimos al respecto con gente de la Universidad Nacional de Mar del Plata, en este Concejo Deliberante lo hemos hecho hace varios años, revisión y actualización del Plano Urbano Ambiental creo que es necesario, inminente, participación ciudadana en la audiencia pública, el estudio de impacto ambiental en los mega emprendimientos. Con respecto al agua y saneamiento, el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales, es un área de trabajo permanente en la defensoría del pueblo, particularmente nos hemos ocupados del agua, un elemento indispensable para la vida y uno de los derechos humanos esenciales, si bien el derecho universal al agua representa un avance para hacerlo efectivo queda mucho camino por recorrer como lo demuestran los reclamos de los vecinos que puede resumirse en: mala calidad o falta de agua potable, en algunos lugares y en algunos momentos del año, no en todos los lugares y en todo el trayecto del año, fundamentalmente en barrios del oeste y norte de la ciudad, aumentos tarifarios desmedidos y baja calidad del servicios, a veces coinciden estas dos cuestiones en los reclamos, fundamentalmente en lugares donde hay gente mas necesitada, en alguna oportunidad hay reclamos donde han pasado facturas de 30, 40 pesos a 300, 300 por ciento de aumento. Un mal funcionamiento de la planta Tronador sino, pero tambien es justo decir que hubo inversiones, producto de los reclamos de los vecinos y convenios

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

realizados con la defensoría del pueblo donde se fueron cumpliendo el arreglo de módulos en la planta de tratamiento, sin embargo queda todavía mucho por hacer y hay cuestiones que estamos revisando, la defensoría y algunos concejales también. Aguas servidas en barrios y asentamientos, esto sigue sucediendo, contaminación de ríos, algunos sectores, arroyos y canales, y cuestiones que tienen que ver con el acceso a las costas, también hemos recibido reclamos. Esto dio lugar a acciones y recomendaciones de la defensoría del pueblo, estos son: pedimos regularizar el suministro en algunos casos, gestiones para ampliación del sistema de bombeo de Las Perlas, Valentina Sur, ahí hicimos una mediación en su momento, con el ejecutivo y el legislativo, para que se hicieran las, se hicieran cargo de las inversiones en esas áreas, y esto se logró hace dos años aproximadamente, sanción de un marco regulatorio del servicio, que también establezca una metodología de costos para la aplicación de las tarifas, pedimos acciones con la defensoría del niño y el adolescente ante la incidencia de la red infantil vinculadas con la falta de agua, no conectadas a la red, también a veces en barrios conectados a la red, pedimos controles de la calidad de agua que se suministra en estos barrios, con respecto, repito, con la planta Tronador pedimos un relevamiento, además se detectó, fundamentalmente salud de la provincia, o la salita, un porcentaje importante de familias residentes en las inmediaciones de canales, fundamentalmente que circundan la planta Tronador, enfermedades en la piel de la gente, alergias, caída de cabello, enfermedades respiratorias, que están en tratamiento. Realizamos acciones en sensación y difusión sobre el derecho humano a tener agua suficiente, agua segura, físicamente accesible y a precios razonables. Hemos realizado un seminario latinoamericano con el agua como derecho humano, el segundo seminario después este año en marzo de 2010 y se abordó la problemática del agua desde el punto de vista ambiental, geopolítico, social, salud y de género, también editamos estas conferencias y editamos libros que se distribuyeron en la Universidad, en asociaciones ambientales del país, en el exterior, vecinales, colegios y por supuesto organizaciones gubernamentales. Con respecto al medio ambiente realizamos un mapa ambiental de la ciudad de las quejas recibidas durante los últimos 10 años, ahí entendimos y nos dimos cuenta que muchísimos reclamos se fueron repitiendo, fundamentalmente lo que tiene que ver con aguas superficiales, la cuenca aluvional registra contaminación en todo su recorrido, las muestras excedieron los niveles máximos permitidos de carga bacteriológica de acuerdo a la ley provincial 849 y también a parámetros que fija la AIC en la descarga de efluentes. El área de epidemiología de Salud de la provincia entre otras cosas habló de los niveles de carga bacteriana y que son una amenaza para la salud el año pasado, dando razón, de alguna manera, a los estudios que nosotros realizamos junto con el INTI, instituto nacional de tecnología industrial, y donde reclamó, también, el municipio intervención en este tema, y recomendamos por este tema saneamiento de la cuenca aluvional local, identificación y regularización de los sitios de descarga de efluentes cloacales industriales, eliminación de conexiones clandestinas de efluentes contaminantes y optimización de las plantas de tratamiento, que ya hablé recién. En diciembre de 2009 la municipalidad anunció entubamiento y

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén



tareas de limpieza y saneamiento de canales y arroyos, en septiembre de 2010, un relevamiento visual y fotográfico que realizamos con la Universidad del Comahue que duró varios meses demostró lo contrario, que si bien el municipio plantea que hubo inversiones en esta materia, en realidad no se ha notado. Determinamos en este relevamiento que los arroyos Duran y Villa Maria, Bejarano y canales no se limpiaron en forma eficiente, no hay indicios de remediación ni rehabilitación de los arroyos, se sigue vertiendo efluentes domiciliarios sin tratar en parte del recorrido de estos canales, sigue habiendo basureros clandestinos, no solo cerca de los arroyos y canales del río, sino en otros lugares de la ciudad y los vecinos, cuando consultamos que hubo una amplia consulta a los vecinos que viven cerca de los canales o frente a los canales, no vieron personal municipal trabajando en las áreas afectadas, a no ser para retirar a veces una rama o alguna basura para que el agua siga corriendo. Productos contaminantes en tintorerías, hicimos también una investigación y algunas recomendaciones al municipio, la municipalidad no controla el uso del perclorileno, per, solvente potencialmente cancerígeno, los registros municipales están desactualizados hay diferencias entre el registro de comercio municipal y de protección ambiental municipal y también diferencia con nuestros propios registros, producto de nuestro propio relevamiento, y esto creemos que es sumamente preocupante y grave, la ordenanza que regula el uso del per que esta desactualizada, y recomendamos utilizar técnicas menos contaminantes, actualizar las bases de datos y efectuar los controles establecidos, mejorar la legislación cubriendo los vacíos legales o prohibiendo el uso de solventes peligrosos, hay que trabajar en este tema, del punto de vista legal. Con respecto al residuo de aceite y lubricantes que afectan a los suelos, y el agua y el ambiente, su control está regulado por entes nacionales, provinciales y la ordenanza 9236 y detectamos desactualización también y disparidad en la base de datos entre áreas del municipio y también con nuestro propio relevamiento, sustancial estas diferencias y vamos a pedir en el próximo año una reunión con los concejales del área para poder, por explicitar, como hicimos el relevamiento, cual fue el resultado y de alguna manera proponer alguna forma de cambio, y recomendamos modificar la gestión de trabajo municipal, ejecutar un plan integral para la interacción entre las dependencias competentes, decía recién que no había relación entre distintas dependencias del municipio en esta materia. Con respecto al arbolado urbano, la ausencia de políticas de preservación y planificación motiva quejas de los vecinos en toda la ciudad, en particular por la poda, a veces indiscriminada o mal hecha y la tala de ejemplares y recomendamos la previsión y control de las extracciones irregulares, la promoción de conductas de cuidado de las especies, creación de un fondo de recuperación y mantenimiento del arbolado, aplicar la normativa ante la falta de árboles en edificios públicos, un censo de arbolado público de la ciudad, ejecución de un plan de manejo y un sistema de riego eficiente, integración de la unidad técnica de gestión territorial y evitar la proliferación de motos y vehículos 4x4 en algunos sectores de la ciudad. En 2010 la municipalidad habilitó la primera etapa del nuevo sistema de riego de Parque Norte y es justo reconocerlo, nosotros realizamos algunas acciones en

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

sensibilización como la campaña de protección del arbolado con instalación de árboles inflables en el centro, en la Avenida Argentina, participaron organizaciones sociales y mas de 400 vecinos adhirieron con su firma en un solo fin de semana, por ejemplo esto habla de la preocupación de la gente con respecto al medio ambiente, pero particularmente al arbolado urbano. Iniciamos unas campañas radiales por la poda indiscriminada, esto lo hicimos con la municipalidad, y campaña por la recuperación del Parque Norte con la adhesión de más de 400 vecinos. En materia ambiental hemos trabajado además en temas contaminantes, como la quema de neumáticos, el control en zonas no permitidas, la disposición y manipulación de residuos peligrosos, etcétera. Con respecto a los servicios públicos, para no extendernos más de lo aconsejable, desarrollamos algunos temas de, con mayor profundidad, pero hay otros, también muy importantes los que hemos trabajado intensamente y es el caso del transporte urbano de pasajeros, actuamos ante el reclamo del mal estado de los colectivos, la falta de frecuencias, el hacinamiento en horas pico, el maltrato de conductores, la falta de unidades para discapacitados, entre otros problemas, trabajamos con algunas organizaciones de origen civil, con algunos vecinos particulares, en la audiencia publica para la nueva licitación, todavía en proceso, pusimos el acento en los intereses de los usuarios en base a planteos recibidos durante años. Con respecto al tema de electricidad, que presta Calf, intervenimos ante aumentos no autorizados, alto costo del servicio, por reclamos por problemas de facturación, incumplimiento de los plazos de prescripción de deudas, posible traslado a los usuarios del sustancial aumento del transporte de la energía, aplicación retroactiva, a veces, de aumentos de los consumos de noviembre y diciembre 2008, por ejemplo, entre otros temas, también es justo reconocer que la cooperativa Calf no ha acompañado en tareas comunitarias, como también es justo reconocerlo, el Banco Provincia de Neuquén en muchísimas oportunidades nos ha acompañado con su financiamiento, distintas actividades de la defensoría del pueblo. En tema de gas, pedimos la suspensión del programa de uso racional de energía, pure, y en el año pasado trabajamos intensamente con los demás defensores en la declaración de inconstitucionalidad del cargo para el fondo fiduciario. En el caso del estacionamiento medido actuamos ante problemas del usuario ante conflicto gremial y durante el retiro de Altec, en el tema de peaje realizamos una intensa campaña con organizaciones sociales para la suspensión del cobro de peaje en los puentes carreteros Neuquén Cipolletti y Centenario Cinco Saltos. Con respecto a la seguridad, entre otros temas, trabajamos con relación a la venta indebida de alcohol, ocupación del espacio publico, cartelería, ocupación de veredas, etcétera, el uso de rejas suspendidas en los comercios, videocámaras, trabajamos en el Consejo de Seguridad provincial, junto a la provincia, al municipio y a organizaciones vecinales, etcétera. Con respeto al transito y seguridad vial intervenimos para el mejoramiento de la infraestructura de seguridad vial en diversos puntos de la ciudad y en campañas educativas con otros organismos e instituciones, varias organizaciones, no menos de cuatro, areas provinciales y área municipal. Las redes sociales vamos a desarrollar lo desarrollado con el derecho de género en un área de alto interés publico donde este Concejo

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén



viene actuando, en muchos casos por la defensoría del pueblo y en otros con organizaciones, como la campaña contra la trata de personas. Con respecto a los derechos de la mujer promovimos la no discriminación de la mujer y su participación con la igualdad de género, igualdad de oportunidades, responsabilidades mediante la aplicación del derecho internacional de los derechos humanos, acciones de concientización y difusión y la articulación en red con organizaciones sociales e instituciones gubernamentales. Con respecto a la discriminación tomamos intervención ante la publicidad discriminatoria, este que ven ahí es un caso donde dice, madres hay muchas, pero solo algunas tienen regalo de, tal comercio, y donde compara lo que es una madre joven y una madre de mayor edad, y entendimos, por la forma y los dichos de la publicidad que es altamente discriminatoria para las mujeres mayores, 35, 40, 50 años, con esto llamamos, y en este caso específico, nosotros convocamos al dueño del comercio, también a la empresa que hacía publicidad y entendieron su error y no lo han vuelto a repetir. También actuamos en denuncias de mujeres gitanas y también de una empresa de telefonía, en varios comercios de Neuquén, en cursos de capacitación, derivamos los casos al Inadi e informamos al comercio y al ente regulador, según el caso. Con respecto a discriminación laboral, a propuesta de la fundación Nehuen y de esta defensoría, la legislatura modificó el artículo 7 de la ley de asignaciones familiares, que era discriminatorio para las mujeres porque el personal masculino podía recibir la asignación por esposa aunque esta trabajara en relación de dependencia, pero las mujeres solo podían recibirla cuando el esposo estuviera incapacitado y no recibiera otra prestación previsional, bueno, esto se cambió. Con respecto a la red de violencia y género está integrada por organismos del estado provincial y municipal, varias áreas provinciales y municipales, y por organizaciones sociales, esta red funciona en la defensoría del pueblo y comenzó a gestarse en febrero de 2008 después de conocerse la sentencia del caso Muñoz, ustedes se acordarán, un caso de abuso sexual infantil que tomó trascendencia nacional y la red impulsó la creación de la figura del defensor querellante de los niños y niñas abusados, que debe intervenir en todos los casos de abuso sexual infantil representando el interés superior del niño, sin prejuicio de que los padres o tutores se constituyan en tales, hace un mes ante un fallo que declaró incondicional esta figura, la red reiteró la importancia del defensor querellante en los juicios por el abuso sexual, ya que la mayoría de estos casos aberrantes se producen en el ámbito familiar, además la red impulsó la reglamentación del uso de la cámara Gesell en los testimonios de las víctimas, postulando que el acusado no este presente detrás del vidrio por el temor que ejerce sobre sus víctimas. Acompañamos estas acciones con campañas de sensibilización como la Conferencia del doctor Carlos Rosanski sobre niños, niñas y adolescentes, mitos y verdades de su protección integral, que organizó la defensoría con la subsecretaría de justicia de derechos humanos de la provincia, y esta disertación se dictó y distribuyó ante miembros del poder judicial, abogados, psicólogos, docentes, asistentes sociales y organizaciones sociales, se entregó un libro a la doctora Carmen Argibay, miembro de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, quien solicitó

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

otros ejemplares. En 2006 se comenzó a trabajar en la actividad de información y cambio de experiencias de conocimiento en principio con la red Mujer, de la federación internacional del ombusman y la red Mujer de APRA, además se constituyó en dos redes regionales, la Mesa Interprovincial de Lucha contra la trata de personas y la Red Patagónica contra la trata y el maltrato físico de personas, realizamos actividades de sensibilización, de difusión, entre ellas jornadas de no violencia hacia las mujeres, cine con el debate del film la mosca en la ceniza en la que nos acompañó la directora y actores, y la campaña Neuquén dice no a la trata, con concejales, concejales, la secretaria municipal de derechos humanos y otras organizaciones sociales. Con respecto a violencia familiar, en el tratamiento de los casos que se presentan a través del servicio de atención ciudadana de la defensoría del pueblo se acompaña a la víctima en los trámites ante los tribunales judiciales si es necesario, y se gestiona alojamiento para la víctima y sus hijos, paralelamente realizamos campañas radiales y acciones en la vía pública coincidiendo con la conmemoración del día de la mujer, día de la salud reproductiva, día de la no violencia hacia las mujeres, el objetivo es a través de distintos abordajes contribuir a visibilizar y erradicar este flagelo. También editamos el libro que ahí ven, violencia contra las mujeres que reúne disertaciones de dos jornadas, el feminicidio no es un crimen pasional, de marzo 2008 y la violencia de género es una cuestión de estado, del 2009. Con respecto a la protección de los derechos de la comunidad trans, desde hace aproximadamente 5 años trabajamos con la comunidad trans en forma sostenida en casos de discriminación y vulneración de sus derechos humanos y entre algunas de las acciones realizadas mencionamos, brevemente, algo que es importante y que ha sido noticia en los últimos días también en la televisión nacional, cuando este mismo logro lo hizo Florencia de la V, que es una famosa travesti en el ámbito artístico, y la justicia reconoció como mujer a una persona que pidió reasignación de sexo y cambio de nombre, patrocinamos, defensoría del pueblo, a Paula, una persona transexual que pretendía la reasignación del sexo y cambio de nombre, de acuerdo a la identidad sexual de su elección, la justicia de Neuquén reconoció sus derechos a la identidad sexual como parte de su derecho personalísimo a la identidad, en consecuencia dispuso la rectificación de la partida de nacimiento, del DNI y de sus datos en el padrón electoral y también su título secundario, esto realmente fue un logro y también tuvo trascendencia en la zona. Digamos, una cuestión de artículos discriminatorios en el código provincial de faltas, pedimos la derogación del capítulo del código contravencional provincial que sanciona a las personas con orientación sexual o identidad de género diferente, la medida fue impulsada por el Inadi, la secretaria de derechos humanos de la Nación, el diputado Sagaseta, esta defensoría y otras organizaciones trans, este capítulo, a nuestro entender, vulnera principios consagrados en la declaración internacional de derechos humanos incorporados a nuestra constitución nacional, el proyecto ingresó en el 2008 y aún se encuentra en estudio en la legislatura, siendo Neuquén una de las pocas provincias que mantiene este tipo de normativa, todavía. La defensoría intervino en varios casos de discriminación hacia estas personas,

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén





hechos ocurridos en el casino local, en un barrio, en comercios, en una empresa de transporte de pasajeros, en todos los casos se giraron las denuncias al Inadi, organismos del estado municipal y nacional de derechos humanos, que ejerce, de alguna manera, control de estas actividades. Con respecto al acceso a la salud y la educación en el 2008 se recomendó al área de salud que reconozca a las personas trans su nombre identitario, para evitar la discriminación y facilitar el acceso a la salud de estos colectivos, cuya expectativa de vida no supera los 40 años, el ministerio provincial dispuso que se aceptara el nombre identitario en todos los establecimientos asistenciales, basándose en los fundamentos de esta teoría, al igual, el tramite se realizo en el 2009 con el consejo provincial de educación, para facilitar el acceso a la educación y hasta la fecha no se recibió, al revés de lo que pasó en salud, no se ha recibido respuesta de las autoridades de esta cartera. La defensoría promueve la sanción de la ley de identidad de género, herramienta imprescindible para desterrar la discriminación y asegurar el pleno ejercicio de sus derechos, impulso además que todas las defensoria del pueblo del país impulse una campaña de recolección de firmas en adhesión a la ley, similar a la que realizamos en nuestra ciudad. Se realizaron reuniones en la defensoria para promover el ejercicio de sus derechos, la visibilización de la discriminación y especialmente para reclamar el reconocimiento de su identidad sexual como parte del derecho personalísimo a la identidad, entre otras actividades, personal de la defensoria del pueblo, da cursos de capacitación, de computación para las personas trans y las dicta en forma desinteresada y gratuita. Con respecto a la participación ciudadana y que para nosotros es fundamental, decimos que, muchas de las acciones que realiza la defensoria del pueblo cuentan con el acompañamiento de las organizaciones sociales, hemos de mencionar algunas de las iniciativas mas destacadas. En lo que hace a la protección de la vida animal y cuidado de la salud publica, impulsamos desde hace 3 Años el programa todos por las mascotas, junto con asociaciones protectoras, a través de este programa promovemos la esterilización como único método ético, económico y definitivo para el control de la población de animales domésticos, la adopción y la educación para el cuidado de los animales domésticos, lo hacemos a través de talleres en escuelas durante todo el año y campañas en la vía publica, este verano, por primera vez, vamos a trabajar también en colonias de vacaciones municipales. Con respecto a la discapacidad los principales problemas trabajados con organizaciones incluyen un servicio instalado en la Eton, durante la temporada estival para agilizar la prestación de los pasajes gratuitos en beneficio, un beneficio que las empresas traban sistemáticamente, atendemos asimismo los históricos problemas de accesibilidad, tanto barreras físicas en los espacios públicos, edificios, como en el transporte y también las barreras culturales que se traducen en discriminación, precisamente en busca de soluciones a este problema trabajamos con la comisión nacional de discapacidad, la CONADIS, que dispone de fondos para municipios con vistas a lograr ciudades mas accesibles, en un encuentro realizado en 2007 mas de 30 intendentes firmaron convenios con la titular del área nacional para impulsar la financiación de proyectos, además junto a las organizaciones y la justicia

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

electoral provincial elaboramos una libreta de derechos para las elecciones a fin de facilitar el ejercicio del derecho al voto de este colectivo que son los discapacitados. Con respecto a adultos mayores, permanentemente atendemos reclamos relacionados con el acceso al SICAM, la liquidación de haberes, la tramitación del beneficio a través del área de orientación ciudadana, cuestiones que tienen que ver con el Pami, con la Anses también, y con prestaciones que hace la provincia, hospital o instituto de seguridad social, además estos dos últimos años ante el crecimiento de la población de adultos mayores, impulsamos acciones colectivas con el Foro Permanente en defensa de este colectivo y participan de este foro organismos públicos provinciales, nacionales como el Pami, la municipalidad también y organizaciones sociales, con ellos impulsamos la libreta salud, que fue realizada, técnicamente, por la provincia un instrumentos que reúne toda la información médica y psico social de los ancianos, con ellos, con la provincia realizamos capacitaciones para el uso y recientemente auspiciamos las conferencias de los especialistas Pedro Sánchez Vera de la Universidad de Murcia y Eugenio Semino, defensor de la tercera edad de la ciudad de Buenos Aires. En materia de salud trabajamos con Favea que es una ONG, para la gestación de medicamentos, cirugías, insumos, ante la dificultad de los pacientes para acceder a los tratamientos tanto en el sistema público como en la cobertura por parte de ISSN y otras obras sociales particulares. Con los pueblos originarios hemos trabajado con la Confederación Mapuche en varias cuestiones, pero destacamos el trabajo de la agrupación los de Nehuen Mapu, la gestión de un barrio cementerio que respete las pautas culturales de este pueblo originario, hubo un proyecto presentado en la legislatura, que fue sancionado un proyecto de declaración pidiéndole al municipio y a la provincia que se avoquen a la resolución de este tema, que fue presentado por el diputado Rachid. En materia de educación vial promovimos también con los organismos municipales y provinciales la de programas Cuidate, cuidanos, de hace dos años, que se llevo a cabo en las calles donde el transito es más conflictivo. Acompañamos también a organizaciones que defienden los derechos de los consumidores, promovimos las acciones judiciales contra la aplicación del Fondo Fiduciario en la factura de gas y contra el cobro del peaje en los puentes carreteros, citamos además algunas acciones con organizaciones ambientales, con el Foro Permanente para el medio ambiente, Foperma, los talleres en las escuelas por convenios con la Universidad del Comahue, las campañas de arbolado urbano con vecinos y ONGs, capacitaciones y talleres en escuelas que lo hacemos todo el año con Ongs, la Campaña No a la Mina y la Campaña No a las Petroleras en el ejido urbano. La defensoria del pueblo en números, pudimos darle un pantallazo de cuales fueron nuestras actuaciones en numero, en 5 años, atendimos 45 mil consultas personales, telefónicas, por la pagina web y por correo electrónico, no está ahí la información pero tengo recientemente hemos recibido 18 mil entradas a nuestra pagina web en el ultimo año de 40 países distintos, abrimos 11.973 actuaciones, el tratamiento de las presentaciones implica, les recuerdo, el análisis del tema, la solicitud de informes a las áreas municipales, provinciales involucradas, recomendaciones en áreas que corresponde y el

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén



seguimiento del programa, mantuvimos 14.129 comunicaciones con los vecinos y organismos a través de notas informativas sobre los temas que nos plantean, emitimos 3.370 resoluciones, informes especiales, proyectos de ordenanza y de ley, las recomendaciones, digamos para recordar, son una forma en que se expide la defensoría del pueblo en cada actuación. Realizamos 21 investigaciones sobre temas ambientales, de seguridad, en obras, accesibilidad vivienda y otros, trabajamos con no menos de 75 organizaciones sociales y organismos públicos que se ocupan de las mas variadas temáticas, organizamos mas de 55 actividades de movilización y concientización social como seminarios, jornadas, campaña de difusión y acciones en espacios públicos, publicamos 4 cuadernillos, 5 informes anuales, produjimos 4 programas de televisión y 3 videos, y quisiera dar algunas conclusiones. Desde alguna perspectiva votada podría pensarse que las intervenciones de la defensoria del pueblo al no ser vinculantes carecen de fuerza o de eficacia, si bien sería importante tener, por supuesto, legitimidad procesal, esto ayudaría mucho, hay un proyecto presentado aquí en el Concejo Deliberante, pero de acuerdo a nuestra experiencia logramos superar ese obstáculo a través de la creatividad y el dinamismo de un equipo de trabajo comprometido con la institución y con la participación de los ciudadanos. Los derechos económicos, sociales y culturales son los mas vulnerados, el estado, a nuestro entender y según los reclamos, que nos traen los vecinos, esto no hay una estadística que hacemos por medio de encuestas, sino que nuestra estadística proviene de los reclamos de los vecinos y que llegan a la defensoria del pueblo, decimos que el estado no logró superar las condiciones para que todos los ciudadanos puedan acceder en forma adecuada a bienes esenciales como la vivienda, la salud, la educación, los servicios, etcétera, es por eso que actuamos fundamentalmente, al igual que ustedes, los señores concejales, en este campo, entendemos que nuestro lugar esta junto a los ciudadanos, junto a quienes reclaman por sus derechos, reaccionan ante las disfunciones, la indiferencia o la inacción del poder administrador. Nos toco actuar en una gran diversidad de temas en los conflictos ambientales y urbanísticos, pusimos el acento en la participación ciudadana y en la creación de consensos en los actores sociales, en las áreas sociales promovimos los derechos de la mujer, de las niñas, de los niños, de los adolescentes, de las personas con discapacidad, el respeto por la diversidad y la no discriminación, y la protección de las mascotas y protección de la salud pública en general. En estos años de experiencia institucional hemos logrado avances, en principio entendemos, creemos, que contamos con la confianza de los vecinos, consideran a la institución un referente, una voz autorizada ante los conflictos que se presentan, en las reuniones con las organizaciones sociales que se realizan en defensoria del pueblo, tratamos de favorecer la horizontalidad de saberes, no nos ponemos en un lugar, digamos, superior, ni mucho menos, garantizamos que se expresen todos los participantes, la diversidad de experiencias entendemos que se traduce en riqueza y en consecuencia nacen muy buenas producciones, esta metodología de trabajo requiere, por supuesto, esfuerzo, tiempo, dedicación, paciencia, tolerancia, y representa

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

además un permanente desafío a la creatividad y a la imaginación, digamos, no siempre opinamos iguales con las organizaciones intermedias, discutimos bastante, no siempre tenemos los mismos objetivos, y no siempre hacemos las cosas de la misma manera, somos a veces, muy distintos, pero hay un principio ecológico que indica que la vulnerabilidad de un sistema es inversamente proporcional a la diversidad que contiene, esto quiere decir que este principio se puede trasladar al campo social, mientras mas heterogéneo, mas diverso sea la composición del grupo mas resistente, mas fuerte y mas democráticos son los resultados. El propósito es aportar un cambio de la realidad y mejorar la calidad de nuestras instituciones, haciéndolas mas receptivas ante la diversidad y ante las expectativas de la gente. Queremos finalizar esto, con algunas buenas noticias, creo yo. Nos ha preocupado estos años la formación de los recursos humanos, la gente que trabaja en la defensoria del pueblo, sean empleados de planta, contratados, y algún otro personal eventual, promovimos la capacitación del personal, facilitando su participación en cursos y seminarios, que contribuyan a mejorar su desempeño cotidiano, así la defensoria del pueblo recibió una beca para cursar una maestría de protección ambiental de derechos humanos, presencial y a distancia en la Universidad de Alcalá, España, que concluyo con una tesina sobre el tema Critica feminista al sistema de dominación patriarcal, miembros de las áreas sociales y de la orientación y la participación ciudadana que trabaja en la defensoria y que participaron de talleres como la capacitación para agentes públicos, introducción a una cultura de derechos humanos, organizado por el Observatorio Permanente de los derechos humanos de la Nación, referentes del área de orientación ciudadana se capacitaron en normativas y procedimientos del sistema nacional de salud, por convenio entre la subsecretaria de salud de la Nación y la asociación de defensores, y también se capacitaron en derechos de los consumidores, asimismo se desarrollaron capacitaciones en mediación comunitaria, organización, digamos, organizada por la fundación mediadores en red, se capacitaron a vecinos de la ciudad de Neuquén y también del interior, empleados de distintos sectores realizaron cursos de informática, de acuerdo con sus conocimientos y responsabilidades laborales, y muchos de los casos los cursos fueron dictados por la dirección de capacitación laboral de la municipalidad, en tanto personal de atención al publico de la defensoria del pueblo se capacito en el lenguaje de señas, para poder atender a la gente y también en el uso de la libreta de salud de adultos mayores, que hacía mención recién, que trabajamos con provincia, además, empleadas de distintos sectores continúan sus estudios de grado, y de post grado en temas relativos a las áreas en que se desempeñan, la defensoria del pueblo paga la mitad de lo que sale en dinero esos cursos de capacitación de nuestro personal, también me olvidaba, por convenios con la Universidad de Greujus, de España, de Barcelona, y de Madrid personal municipal fue a España y se capacitó, también, en algunas actividades que tienen que ver con diversos intereses de esta defensoria de la ciudad de España. Con respecto al sistema de gestión de calidad, desde hace un año o más la defensoria del pueblo está trabajando para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén



norma ISO9001, este trabajo requiere la participación de todo el personal, contribuirá a ordenar y sistematizar las tareas de las organizaciones a través de una política de mejora continua que asegure un servicio de calidad a los vecinos, se mejora, por supuesto, la atención al público, alguna mejora de la administración y por supuesto mucho mayor transparencia. Bueno, nosotros, les quiero comentar también que el año pasado fui designado presidente de la asociación de defensores del pueblo de la República Argentina, y este año en octubre, fui designado en representación de Argentina ante la FIO que es la federación interamericana de derechos humanos, este es un logro de todos, por supuesto, de todo el personal municipal y también de los vecinos que colaboran con nosotros y que de alguna manera hacen conocer la labor de la defensoría del pueblo, compartimos entonces estos logros con ustedes, señores concejales y una vez más transmitimos nuestro agradecimiento a las personas y a las organizaciones que nos acompañan, nos acompañaron siempre, a nuestro equipo de trabajo y a este Concejo Deliberante que siempre nos recibió con atención y cordialidad, muchísimas gracias. CONCEJAL PRESIDENTE: Agradeciendo a todo el personal de la defensoría, a sus funcionarios y obviamente al señor defensor y a la señora defensora adjunta y a la presencia de todos ustedes, y siendo las 12 horas 07 minutos finalizamos la sesión especial nº 6 del año 2010, muchísimas gracias a todos.-

*FIRMADO: BURGOS - PALLADINO*

**ES COPIA FIEL  
DE SU  
ORIGINAL**

**JUAN MARIO LOPEZ**  
PRO SECRETARIO LEGISLATIVO  
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén