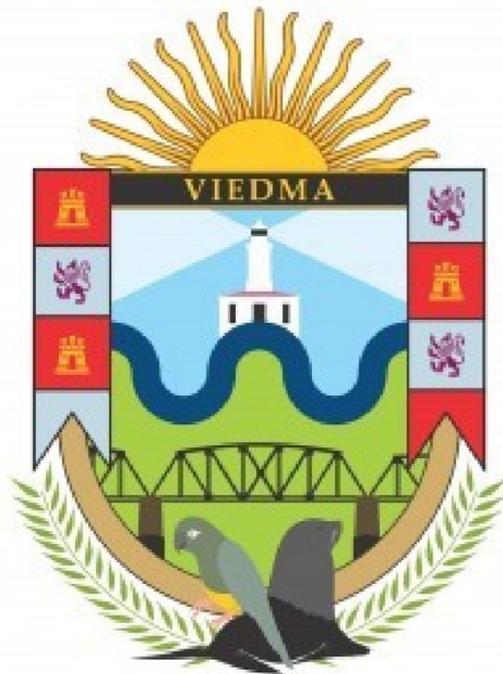


INFORME ANUAL 2018-2019



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
MUNICIPIO DE VIEDMA

Un año construyendo las bases de la Defensoría Municipal del Pueblo de Viedma



Con el fin de cumplir con lo establecido en la ordenanza 7835 que creó la Defensoría del Pueblo del Municipio de Viedma a finales de 2017, pero también con la firme intención de que todos los vecinos y vecinas puedan conocer todo el trabajo que junto a mi equipo hemos desempeñado al frente del organismo desde mi designación el 25 de octubre de 2018, es que les elevo el presente informe.

Con la premisa de convertir al organismo en un lugar de escucha de todos los actores de la comunidad y de propiciar la mediación, el diálogo y el consenso hemos trabajado estos trece meses. En un inicio en soledad, sin un lugar físico propio, ni equipamiento, pero con todo nuestro esfuerzo y con el convencimiento de que estamos sentando las bases de esta nueva figura que se ha incorporado en la esfera municipal.

Hace poco más de un mes tuvimos la satisfacción de dejar inauguradas las flamantes oficinas de la Defensoría del Pueblo del Municipio de Viedma, ubicadas en Garrone 121 en pleno centro de la capital provincial y muy cerca de muchos organismos municipales, provinciales y nacionales con los que hemos establecido vínculos atendiendo a las necesidades, denuncias y preocupaciones que a diario nos acercan los habitantes de este extenso ejido municipal.

Sin lugar a dudas contar con nuestro espacio ha sido un hito en la joven historia de esta Defensoría, pero eso no quiere decir que nos abroquelaremos a un cómodo sillón, sino que es un lugar de referencia para los vecinos y vecinas, y no por eso dejaremos de estar en cada barrio y en cada sector del ejido municipal en el que cualquier ciudadano reclame nuestra presencia o solicite nuestra ayuda.

También en este breve trecho establecimos relaciones con otras Defensorías del Pueblo, la nacional, otras de grandes ciudades, y otras más pequeñas y de otras capitales patagónicas con problemáticas, situaciones y desafíos similares con los que nosotras nos encontramos a diario. Nutriéndonos de sus experiencias, pero también aportando nuestra visión desde las particulares propias de nuestra ciudad.

Como lo dije a finales del año pasado cuando asumí esta responsabilidad sigo con la convicción de que tenemos una gran misión. Venimos a construir y a trabajar con todos, venimos a dialogar y a consensuar, venimos a mediar.

Con un equipo compuesto actualmente por tres colaboradoras, que cabe destacar han puesto todo de sí para que esta Defensoría se ponga en marcha y con el acompañamiento desinteresado de vecinos, instituciones, amigos y familiares, hemos sembrado una semilla que se ha ido multiplicando con el correr de los meses y se puede percibir en que cada vez es más la gente que recurre al organismo.

“Donde hay una necesidad hay un derecho” dijo una de las grandes mujeres de la historia argentina y partiendo de esa premisa entendemos que donde hay una carencia insatisfecha, existe un derecho incumplido y es allí donde esta Defensoría, como parte del Estado, pero independiente del resto de los poderes, tiene el deber de velar porque esto no ocurra y de articular las acciones que sean necesarias para ser facilitadores de soluciones y acuerdos, sin estridencias y siempre dentro de una línea de acción que incluya la política como una herramienta, la mediación, la gobernabilidad y la presencia del Estado.

Velar por el respeto y la dignidad de nuestros vecinos y vecinas en la búsqueda de garantizar sus derechos, fortalecer la democracia y realzar el concepto de comunidad son algunos de los preceptos que nos hemos fijado.

Como lo dije cuando me tocó exponer ante el Concejo Deliberante, entre los 10 postulantes a ocupar este cargo, aspiramos y estamos trabajando desde le primer día para que la Defensoría del Pueblo se convierta en un organismo pro activo, poniendo en marcha propuestas e ideas positivas y transformadoras de la realidad social o, que por lo menos, contribuyan a ese cambio necesario.

En este camino hemos encontrado el acompañamiento de los trabajadores y trabajadoras municipales, reconociéndose como actores fundamentales en el crecimiento y fortalecimiento del organismo para que esta Defensoría del Pueblo pueda dar respuestas a los planteos, preocupaciones y reclamos que surgen desde la comunidad.

Hemos elevado informes, recomendaciones y sugerencias a los funcionarios municipales, algunos de carrera, otros electos por el voto de la gente o designados políticamente, dejando de lado intereses sectoriales y desde el convencimiento que mejorar la calidad de vida de nuestros vecinos y vecinas es un objetivo en común que nos une más allá de las diferentes miradas que podamos tener. Por todo eso es que elevo este informe, como una rendición de cuentas ante cada ciudadano y ciudadana del ejido de Viedma, para que sepan que esta Defensoría del Pueblo les pertenece y está a su servicio.

Hoy, cumpliendo poco más de un año de gestión de los cuatro para los que he sido designada, creo que este informe anual muestra que estamos construyendo los cimientos de esta institución convirtiéndola, como desearon los concejales al sancionar unánimemente la ordenanza, en un espacio de control del Estado, de atención a nuestros conciudadanos, pero en especial en un ámbito de respeto, de atenta escucha, de reflexión y facilitador del diálogo en la búsqueda de soluciones.

A handwritten signature in black ink, reading "Nora Aurora Cader". The signature is written in a cursive style with a large initial "N" and "A".

Nora Aurora Cader
Defensora del Pueblo

ÍNDICE

CAPITULO 1

1. Equipo de trabajo
2. Estadísticas
3. Asesoramientos generales
4. Actuaciones

CAPITULO 2

Social

- Casos relevantes
- Estafas telefónicas
- Migrantes

Salud

- Casos relevantes
- Pensiones no contributivas
- IPROSS
- Adultos Mayores

Vivienda

- Casa Viedma
- IPPV

CAPITULO 3

Servicios Públicos

Tránsito y transporte

- Actividades institucionales
- Casos relevantes

Ambiente y urbanismo

- Seguridad e higiene
- COTRAVILI

Obras Públicas

- Cloacas
- Contaminación del Río
- Alumbrado Publico

CAPITULO 4

Defensa de consumidores y usuarios

Vinculación con otras Defensorías

Actividades institucionales e interinstitucionales

Convenios

Otras actividades

CAPITULO 5

Edificio Garrone 121

Documentación fotografiada

CAPITULO

I

EQUIPO DE TRABAJO

Defensora del Pueblo

- Nora Aurora Cader

Administración, Mesa de Entradas y Atención al Público

- Tec. Superior Carla Sol Rasquela

Asesoría -Acompañamiento Jurídico. Mediación. Administración Contable.

- Dra. Patricia Noemi Delgado

Atención al Público y Área Social. Práctica profesional

- Lic. Gisela Scatena

Comunicación y Relaciones Institucionales

- Emilio Andrés Rizoli

Servicios Generales

- Carolina Esteban

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Durante el año 2019, en la Defensoría del Pueblo del Municipio de Viedma se abrieron un total de 470 expedientes. Esta cifra refleja el número de expedientes iniciados, aunque no es indicativa de la cantidad de personas que transitaron por la Defensoría ya que en las ocasiones en que los ciudadanos llegan al organismo por asesoramientos, acompañamientos, orientaciones, simples no se inician expedientes. También es necesario considerar, por un lado, que muchos expedientes implican a más de una persona (como los casos ambientales en trámite que involucran a barrios o poblaciones enteras) y, por otro, que el desarrollo de muchos casos, principalmente los vinculados a mediación o salud, lleva a que los peticionantes se presenten en la Defensoría en varias ocasiones. Tampoco están considerados en este establecimiento los casos atendidos por la Defensoría en diferentes puntos de la Ciudad de Viedma, ya que la Defensora del Pueblo, Nora Aurora Cader, una vez a la semana realizaba visitas a los barrios para escuchar, constatar, acompañar, teniendo en cuenta de que varios vecinos y vecinas, por distintas razones, no tienen la movilidad y/o acceso para acercarse a la oficina de la Defensoría ubicada en calle Garrone 121.

De acuerdo a los registros que hemos elaborado desde la puesta en marcha de esta Defensoría, los cuatrocientos (400) expedientes llevados a cabo corresponden a: 40 por ciento han tenido relación con el Área Social, el 21 por ciento con el Área Legal, el 16 por ciento con cuestiones vinculadas a la Salud, el 14 por ciento vinculadas a los Servicios Públicos y el 9 por ciento relacionadas con el Espacio Público Urbano.

Haciendo un desgranamiento más detallado podemos decir que en el Área Legal las consultas estuvieron vinculadas en un 29 por ciento al Tribunal de Cuentas Municipal, el 28 por ciento a pedidos de Asesoramiento Legales, un 15 por ciento a cuestiones de Tránsito, un 14 por ciento a Asuntos Jurídicos, un 10 por ciento en relación a casos de Desalojos y un 4 por ciento a cuestiones vinculadas con el Registro Civil.

En el Área Social el grueso de las actuaciones, un 62 por ciento, tuvieron relación con Acción Social, seguidas por pedidos de Asesoramiento con un 30 por ciento y temáticas vinculadas a Educación en un 8 por ciento.

En el Área Salud las presentaciones tuvieron que ver en un 48 por ciento con el Sector Público, en un 35 por ciento con pedidos de Asesoramiento y en un 17 por ciento con el Sector Privado.

En el ítem Servicios la gran mayoría de las actuaciones, con un 73 por ciento, tuvieron que ver con los Servicios Públicos; seguidas por actuaciones vinculadas al Transporte Público con un 27 por ciento.

En relación al Espacio Público y Privado las actuaciones de esta Defensoría se concentran de modo mayoritario sobre las Obras Públicas, con un 86 por ciento, y en menor medida con Obras Privadas en un 14 por ciento.

ASESORAMIENTOS GENERALES

En el año 2019 mas de 400 vecinos y vecinas de la ciudad concurrieron en procura de asesoramientos y orientaciones en tramitaciones tanto municipales y personales, como también así jurídicas que, si bien exceden el marco de competencias de la **Ordenanza N°7835** , la institución brinda como un servicio más.

Se recibieron consultas sobre familia: divorcio, cuidados personales, comunicación parental, uniones convivenciales y alimentos, entre muchos otros. En cada una de ellas se brindó el asesoramiento legal correspondiente, indicando además los organismos a los cuales podrían concurrir para hacer efectivos sus derechos y encaminarlos en una solución a la problemática que los aqueja. En los casos en los cuales los presentantes no cuentan con los medios económicos necesarios para recurrir a un abogado particular, se realizaron derivaciones al Ministerio Publico de Defensa, donde se canalizaron las cuestiones de distintas temáticas.

“POR SUERTE NOSOTROS PODEMOS PRESENTARNOS EN EL BARRIO Y FACILITAR LA RECOLECCIÓN DE DEMANDAS. NUESTRA IDEA ES RECORRER DIFERENTES BARRIOS DE LA CIUDAD, PARA PODER ACERCARNOS A LOS VECINOS Y ACOMPAÑARLOS Y ASESORARLOS EN LAS DIVERSAS PROBLEMÁTICAS QUE SE PRESENTAN ”

NORA AURORA CADER

CAPITULO

II

ACCIÓN SOCIAL

La Defensoría del Pueblo recibió diversas presentaciones y consultas, vinculadas con pedido de asistencia social por parte de los vecinos en condición de vulnerabilidad. Las dificultades para acceder o cobrar la asignación universal por hijo, los costos de alquiler, las solicitudes de materiales de construcción; demoras en pensiones asistenciales entre otros.

- En la vulnerabilidad de la noche y el ingenio de Ricardo de 55 años , nos dice que todos los días viene al Banco Patagonia de calle Garrone donde abre y cierra la puerta de acceso a las personas que llegan a realizar distintos tramites al cajero. Por medio de una soga atada al barral de la puerta la cual direcciona desde el piso presta este servicio, el cual es retribuido por algunos con una ayuda o una sonrisa. Finalmente alrededor de las 21:00 hs regresa a su casa en el barrio Lavalle.

Nos contó que no puede trabajar de pintor desde que sufrió el ACV y que por su enfermedad no puede hacer fuerza. Que le gustaría trabajar de sereno.

- Uno de las gestiones mas relevantes fue del vecino LEONARDO PAREDES
- VERONICA SANDOVAL

ESTAFAS TELEFONICAS

La Defensoría advierte sobre estafas telefónicas con amenazas de embargos. Se indicó que supuestos estudios llaman a las personas exigiéndoles el pago de presuntas deudas a través de un depósito bancario. La Defensora solicito que todos los que reciban este tipo de intimaciones no realicen ninguna transferencia y se acerquen al organismo para recibir asesoramiento. En primer lugar, indicó que ninguna intimación ni notificación de este tipo tiene validez si es realizada a través de una llamada telefónica. Debe ser por medio de una notificación fehaciente. Advirtió a los vecinos que no brindar ningún tipo de información personal en caso de recibir este tipo de llamados. Los estafadores, por lo general, no brindan información respecto de con qué empresa es la deuda, solo se refieren a ella en forma genérica, y darles datos les posibilita hacer más creíble el engaño.

- En otras presentaciones las víctimas expresaban que habían sido beneficiados ante un llamado, con una suma importante de dinero en efectivo y otros premios, que para acceder a ellos, en algunos casos piden realizar depósitos de dinero, en otros solicitan números de tarjeta de débito, crédito. También se ha mencionado en otras oportunidades, quien llama

sorprende manifestando que un familiar necesita el dinero urgente, mencionando inclusive nombres que coinciden con algún integrante de la familia, que sufrió algún accidente, que han quedado varado en la ruta por lo cual se necesita pagar la grúa y envían a alguien a retirar el dinero efectivo, etc. Existen diversas modalidades para engañar a las personas que han sido sorprendidas o estafadas vaciándole las cuentas. Ante esta situación... dudar siempre de este tipo de llamados telefónicos y poner en conocimiento inmediato a la UNIDAD POLICIAL MÁS CERCANA o AL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL.

SALUD

En el período comprendido entre enero y diciembre de 2019 se recibieron un elevado número de casos relacionados a salud y discapacidad, los cuales se concluyeron con el asesoramiento legal brindado y/o con gestión en el momento de la atención del tema en otro organismo competente. En este período existieron nuevas situaciones que ameritaron el trabajo con otros organismos como el Ministerio de Salud, hospitales, Defensoría del Pueblo de Nación y el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia. Las consultas más frecuentemente recibidas fueron en torno a la solicitud de ayudas económicas, siendo muy frecuente el planteamiento de la necesidad de dinero, o la imposibilidad de obtener los montos requeridos para la compra de medicamentos, violencia de género entre otros. Desde el área se asesoró sobre vías administrativas a realizar en los diferentes estratos, para la obtención de descuentos o ayudas económicas conformes a la normativa vigente.

- Un caso a base de solidaridad de vecinos, de acompañamiento a quien se encuentra imposibilitado por distintas razones... en este caso de salud, es noble de DESTACAR. Tras la presentación realizada ante esta Defensoría por un vecino quien a partir de su lesión en su ojo y de cual padeció de varias intervenciones quirúrgicas, motivo de que se encuentre imposibilitado en realizar trabajo alguno y a raíz de esto no pueda acceder a los recursos económicos necesarios para su tratamiento. La Defensora procedió a realizar las gestiones pertinentes con los derechos a corresponder del vecino, para que el ciudadano pueda acceder a un centro especializado en la ciudad de Buenos Aires, donde se sometió urgentemente a otra operación.
- Una presentación realizada por una vecina quien padece de celiaquía y teniendo en cuenta que a pesar de los diversos inconvenientes que significa para la salud y la vida cotidiana de una persona ser celíaco (intolerante al gluten y sus derivados), consumir a diario alimentos

que no contengan TACC (Trigo, Avena, Cebada y Centeno) representa también una verdadera complicación al bolsillo, por lo cual el sobrecurso de estos alimentos genera grandes dificultades para la vecina ya que no cuenta con ingresos económicos suficientes y solicito la intervención de la Defensoría. Por lo Defensora procede a gestionar mediante ,el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro, la tarjeta social (**CELIACOS - PEÑI – PASAR**) la cual por única vez los beneficiarios recibirán una prestación extraordinaria, con un importe mayor. Y adquirir con ella alimentos sin tacc que se encuentren en el listado de ANMAT .

- **EXPEDIENTE 54/19 ALEJANDRO KITTLER (RT)**

PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

La Defensoría del Pueblo del Municipio de Viedma gestionó junto a la Defensoría del Pueblo de la Nación, las pensiones a la vejez, por invalidez y para las madres de siete o más hijos, en carácter de derecho para quienes se encuentren en estado de vulnerabilidad social y reúnan condiciones de edad, discapacidad laboral o familia numerosa respectivamente. En lo que fue del año 2019 se registraron numerosos reclamos por parte de titulares de pensiones no contributivas en relación a la suspensión de su derecho . Conforme a las vecinas y vecinos afectados, éstas fueron sin aviso y el beneficiario del programa se enteró al ir a cobrar la pensión. Debe remarcarse que se trata de uno de los sectores de mayor vulnerabilidad de sociedad, que padece condiciones precarias de vivienda, problemas de acceso a la salud, entre otros. Además, el titular de este derecho y su grupo familiar dependen en la mayoría de los casos de la pensión como principal ingreso para vivir. A raíz de estas situaciones se comenzaron las gestiones correspondientes, solicitando explicación a los distintos organismos intervinientes.

- **EXPEDIENTE CARLOS DIAZ**

OBRA SOCIAL IPROSS

Los reclamos por la obra social de IPROSS son muy diversos pero no menos importantes mas allá de la patología de la enfermedad y de su tratamiento. Se recibieron reclamos de las siguientes temáticas: provisión de prótesis; demora de entregas de medicación oncológica y de planes especiales; pago de reintegros; demoras en la autorización de derivaciones; asignación de turnos en

Buenos Aires; falta de incorporación en el Registro de Pacientes Crónicos a partir de la implementación del Programa de Farmacia, entre otros.

ADULTOS MAYORES

Por otro lado, se abordó a las distintas problemáticas que pueden padecer los adultos mayores. Desde la defensoría se ha realizado una mesa social con la subsecretaria de Adultos Mayores para obtener la mayor información sobre diversas situaciones que configuren la vulneración de los derechos de los mismos. El objetivo de la Defensoría se centra en dar respuesta, en el menor tiempo posible, a las innumerables presentaciones, necesidades, pedidos de asesoramiento que a diario se reciben. La asistencia se orienta a temas relacionados con la seguridad social, servicios de salud, servicios públicos, relaciones de consumo, servicios financieros y asesoramientos en general en miras a garantizar todos los derechos. También se han recepcionado consultas de adultos mayores que reciben una llamada telefónica relacionadas a tarjetas de créditos, préstamos, obras social, etc. donde se solicita un pago de dinero. En estos casos se les advirtió que muchos organismos no llaman por teléfono, que no tomen decisiones apresuradas, registren los datos (no eliminen los mensajes de texto y los audios de voz) y que se dirijan a los centros territoriales de denuncia para hacer las denuncias pertinentes.

TIERRAS Y VIVIENDA

TIERRAS

Se tramitaron varias actuaciones de las cuales muchas de ellas incluyeron la solicitud de explicaciones sobre los criterios y resultados de la asignación de lotes sociales en el loteo de Los Eucaliptos y Los Hornos en Viedma; ya se por inconvenientes con la Dirección de Tierras; regularización de tomas de terrenos, pérdida del beneficio adquirido por ser propietario, entre otros. Son muchas las familias que reclaman el acceso a la tierra para la vivienda; un derecho humano básico; ya sea por su elevado costo como por el altísimo costo de los alquileres, viéndose obligados a vivir en distintas tomas como las del loteo Silva, 30 de marzo, 2 de enero entre otros. Muchos compran fracciones de tierras en forma privada y no pueden acceder a los servicios básicos por ser una área no urbanizada, en el ejido municipal o por no poder acreditar la titularidad dominial.

VIVIENDA

Mejorar la calidad de vida y garantizar que las familias más vulnerables y en situación más crítica puedan contar con la escritura de su terreno, acceder a bienes y servicios básicos y poder ir mejorando su casa propia es una meta diría de la Defensoría del Pueblo del Municipio de Viedma. Desde los sectores vulnerables, familias con integrantes con discapacidad, violencia de género y trabajadores informales entro otros.

- HECTOR LONCOPAN

A su vez se relazaron varios asesoramiento legales, lo mas relevantes se relacionan a solicitudes de adjudicación para personas con discapacidad, denuncias de irregularidades de ocupantes usurpación de viviendas, entrega de la escritura pública, escasas solicitudes de asesoramiento de vivienda entre otros

- **SUSANA MARIÑO**
- HUARANQUEO JUAN

CAPITULO

III

SERVICIOS PÚBLICOS

Especial mención merecen los casos donde se observa que a consecuencia del impacto producido por el aumento de la tarifa del servicio, se han incrementado consultas sobre la posibilidad de obtener la aplicación de tarifa social u obtener planes de pagos por lo cual la defensoría ha debido intervenir, ante la solicitud de vecinos ,con escasos recursos. De esta manera el personal de la Defensora del Pueblo concurrió a los distintas vivienda de la Ciudad acercando al ciudadano la posibilidad de poder incorporarse a la Tarifa Social(TITULAR) como así también siendo informado de cualquier duda acerca de su facturación, teniendo en cuenta los problemas que surgieron en el año 2019 debido al incremento notorio en la facturación, la lectura del medidor y/o por supuestos errores en su confección, etc.

- Se destaca a una vecina quien se acerco solicitando la intervención de la Defensora, ya que se encontraba sin recursos económicos junto a su esposo quien padece la misma situación de desempleo y se encuentra postrado con tratamientos oncológicos debido a su enfermedad. Por lo cual la Defensora solicita a la empresa CAMUZZI, la vía de exepcion basada en los derechos que garantiza la Constitución Provincial de Río Negro.
- Otra de las vecinas a expuesto un reclamo acerca de la empresa gas del sur ya que le habían retirado los reguladores de gas por una perdida y para ser nuevamente instalado el servicio debería cambiarlos y para ellos debe comprar a cuenta propia los dos reguladores con un precio de cinco mil pesos cada uno. La vecina, una mujer jubilada de 75 años de edad, que carece de escasos recursos y los cuales no le permiten afrontar ese gasto, solicito la intervención de la defensoría para poder adquirir el servicio ya que se encontraba aproximadamente un año sin gas. . Posteriormente y debido a la solicitud de la Defensora del Pueblo ante la Secretaria de Desarrollo Humano se le hizo entrega a la ciudadana de uno de los reguladores faltantes de gas natural.

TRANSPORTE PUBLICO Y TRANSITO

Una gran cantidad de vecinas y vecinos solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo ante distintas deficiencias que presenta el transporte público de pasajero que brinda la empresa **Ceferino**. Esto perjudica, entre otros, a numerosas personas que a diario se trasladan para sus diferentes actividades diarias. Se realización mesas de diálogo con las entidades vecinalistas, autoridades de la

Dirección Provincial de Transporte y autoridades del gobierno municipal. Se establecieron los canales de denuncias de los vecinos contra la empresa por incumplimiento de horarios, recorridos, limpieza de las unidades de transporte , malos tratos de los choferes entre otros.

Además se realizaron ante esta defensoría numerosos reclamos vinculados a las multas sobre el estacionamiento medido y pago.

- Unos de los vecinos del barrio Guido, solicito la intervención de esta Defensoría del Pueblo, porque los colectivos pertenecientes a la empresa mencionada anteriormente , no cuentan con las con medidas específicas y cómodas para el ciudadano ya que la hija del ciudadano padece de movilidad reducida y no tiene la posibilidad de acceder al transporte publico porque el mismo no contiene de los medios suficientes para ello y genera que varios vecinos con diferentes dificultades de movilidad no puedan trasladarse por la ciudad debido a las consecuencias que ello provoca.
- Sobre las multas realizadas por transito, se destaca un caso relevante donde se llevaron a cabo varias gestiones, entre ellas vinculadas al área de salud. Ante la presentación de un vecino hipoacusico, por una infracción y debido a ello el secuestro de su moto, se han llevado a cabo varias gestiones. Pero esas diligencias fueron además realizadas con la cooperación de la docente Gladys Vegas quien relacionándose con la Directora de la Escuela Especial N°7, Erika Canullan, se logro la colaboración de la profesora e interprete Maria Fernanda Scheverin. Gracias a ella y luego de vencer varias dificultades, se estableció un canal de comunicación mediante el lenguaje de señas brindándole así a nuestro vecino una respuesta acerca de la problemática que lo aquejaba.

AMBIENTE Y URBANISMO

Con respecto al área municipal de seguridad e higiene, se recibieron presentación además de la falta de limpieza en la vía publica, la Defensoría interviene activamente en

las diversas denuncias acerca de la presencia de ratas y otros vectores, en diferentes barrios de la ciudad,

- Tras la presentación realizada telefónicamente por una vecina ante la Defensoría del Pueblo de Viedma, sobre la afectación de ratas en su domicilio, la Defensora interviene recibiendo y escuchando a fines de constatar las quejas presentadas ante la preocupación de infecciones, enfermedades que provocan los roedores con el fin de darle una solución donde se tome conciencia que la solidaridad entre quienes convivimos en esta comunidad debe ser reciproca ... mantener y conservar y cuidar nuestro medio ambiente, donde habitamos y construimos perseverando no solo la salud de una mismo sino también de todos.

COTRAVILI

Debe destacarse que se han realizado varios reclamos acerca de la empresa COTRAVILI, por falta de recorridos de residuos y a su vez de la recolección de los mismos.

- Una de las vecinas se acerco a la Defensoría a presentar su queja en motivo de que la empresa COTRAVILI correspondiente al municipio de Viedma, no cumplía con la recolección completa de residuos ni de sus recorridos , ya que la vecina al dejar los desechos al cesto correspondiente a su domicilio, los mismos permanecían durante varios días debido a falta de recolección por la correspondiente empresa mencionada anteriormente. La defensora procede a constatar el lugar y verifica lo expresado por la vecina por lo cual se comunica con el Secretario de Obras Publicas quien le da respuesta y solución a la problemática que aquejaba a la ciudadana.

OBRAS PUBLICAS

CLOACAS

Son recurrentes los reclamos de vecinos en relación a problemáticas vinculados al Departamento Provincial de Agua, Aguas Rionegrinas y Obras Publicas, por falta de respuesta a reclamos tales como obstrucción, conexión con desborde, falta total del suministro de agua, roturas de cañerías, roturas de veredas, solicitudes de conexión del servicio de agua, solicitudes de conexión del servicio de cloacas, rebalses cloacales, cámaras sépticas, bocas de tormentas, trabajos inconclusos entre otros.

- Se llevó a cabo una reunión con el presidente de la Junta Vecinal del B° América, Ignacio Epuñan, quien se encontraba acompañado por integrantes de la comisión, Cecilia Torres, Nely Urzaiqui y la vecina Emilia Bustos, entre otro. El problema para el cual se convocó a la Defensoría del Pueblo de Viedma, fue la contaminación del sistema cloacal que padece el Barrio America y 20 de Junio, por ser un barrio FONAVI, a fin de solucionar las necesidades para mejorar la calidad de vida de los vecinos. En esa misma semana se recorrió el barrio y se observó la colaboración de los vecinos y vecinas e integrantes de la Junta Vecinal, realizando tareas de destapes cloacales, limpieza y eliminación de restos de escombros. De forma complementaria se analizaron otros casos puntuales donde la Defensora, se propone abordar los conflictos desde una mirada integral y estratégica, en proximidad con los vecinos afectados. A su vez se definió una agenda de trabajo con ejes de acción que conforman pilares fundamentales para todos Ciudadanos de Viedma.
- La Defensora del Pueblo de Viedma, NORA AURORA CADER, se presentó en el domicilio de Agustina , persona adulta mayor, quien estuvo postrada en su cama durante muchos días por razones de salud . Convive con la problemática de líquidos cloacales dentro y fuera de su domicilio. Hace tres meses según lo que expresa ella... desde las áreas municipales y provinciales se han abocado mesas de trabajo para resolver el problema... Se constataron los líquidos cloacales, olores putrefactos, etc.. que invadían todo el espacio donde ella se encontraba.. En vinculación con la junta vecinal del barrio Ceferino se pudo reparar la cámara de inspección debido a un problema de obstrucción interna. Considerando la vulnerabilidad en la que se encuentra Agustina con problemas de salud, sin recursos, prácticamente aislada.... la Defensora tras comunicarse con el Intendente Municipal a fin de que tome conocimiento y que las áreas pertinentes actúen de forma inmediata ante esta situación. En todo este recorrido se observó que por parte de las instituciones que hay una revictimización del sujeto.

CONTAMINACIÓN DEL RÍO

En el mes de Mayo, luego de la presentación sobre la “contaminación del río”, realizada en la Defensoría del Pueblo de Viedma, por los integrantes de la Asamblea Auto convocados de Viedma y Patagones y tras el recorrido de verificación, de estaciones de bombeo y terminales, llevado a cabo por el equipo de trabajo de dicha Defensoría, la Defensora, NORA AURORA CADER, le adjunto a la vecina, Cambarieri Susana Beatriz, integrante de la asamblea mencionada anteriormente, una copia de Nota de recomendación que fue entregada en el día anterior, al Intendente de la Municipalidad de Viedma, Foulkes José Luis .

En dicha observación se describen sugerencias a la problemática de contaminación que aqueja nuestra comarca. Una de ellas que se tomen las medidas de seguridad y apliquen los protocolos correspondientes con respecto al personal en cuanto a la manipulación de estos desechos ya que la exposición del aire contaminado por las emanaciones de los gases patógenos, producto de las descomposición y estancamiento del agua, son unos de los principales factores vinculados a desarrollar enfermedades respiratorias en un 60% como deterioro de la función pulmonar.

Otras de las recomendaciones que se hacen como parte de todo el trabajo de investigación que se encuentra realizando el equipo de la Defensoría del pueblo de la ciudad de Viedma, sobre un experimento realizado en Australia, en la Reserva Henley de la ciudad de Kwinana. Donde colocaron redes en las salidas de los tubos de drenaje, las cuales funcionan como un colador y atrapan los residuos que salen de las mismas, lo que evita que tengan contacto con el agua. El drenaje descarga el agua de las lluvias para evitar inundaciones y arrastra la basura de la ciudad hacia el río. Cuando las bolsas se llenan, se retiran y se vacían. Con una grúa, se recuperan los productos que pueden ser reutilizados. En cuatro meses de uso, las bolsas juntaron más de 370 kilos de basura. Quizás, adecuándose a nuestra realidad el mismo se podría aplicar, dependiendo de los estudios que la área de competencia realiza al respecto.



ALUMBRADO PUBLICO

El alumbrado público de una ciudad resulta indispensable, no solo porque permite la iluminación de los espacios públicos durante la noche sino también porque permite evitar y/o prevenir hechos de violencia e inseguridad que actualmente se presentan diariamente. Tales como:

- Vecinos de distintos barrios de la ciudad de Viedma, solicitaron de la intervención de la Defensoría debido a las consecuencias sufridas con motivo de la falta de reposición y mantenimiento del alumbrado público, ya que no solo reduce la iluminación de la vía publica sino también empeora los hechos de inseguridad sufridos por los vecinos. Teniendo en cuenta que

CAPITULO

IV

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Los reclamos de los consumidores ante la Defensoría del Pueblo , siguen en franco aumento. Los reclamos del servicio de defensa del consumidor ocupan el 20% del total de las actuaciones en el período actual en procura de hallar soluciones a los problemas de la gente por la compra de algún producto o servicio. Los casos mas relevantes fueron vinculados a la tarjeta Mastercard del ChangoMas y el cobro de seguros indebidos de los Bancos

- Una vecina se presento ante esta Defensoría para realizar una queja ya que le llevo a su domicilio una tarjeta de MasterCard del ChangoMas la cual nunca solicito ni tampoco hizo uso de la misma. Posteriormente la ciudadana recibió deudas de una tarjeta que no se encontraba habilitada y por la cual no se le hizo ningún uso a la misma. La Defensora procede acercarse a Defensa del Consumidor para poner en conocimiento a la problemática que tanto aqueja a los vecinos.

MEDIACIÓN

En la Defensoría del Pueblo se abordan y tratan de solucionar, por vía del acuerdo, conflictos no adversariales de diversa índole, que van desde aquellos de naturaleza familiar hasta de índole penal, e inclusive situaciones que no están contempladas en la legislación nacional ni provincial.

Este procedimiento informal al que se puede acudir solo o con abogados para resolver conflictos a través de la colaboración de un tercero (el mediador) que actúa como facilitador, pero sin indicar cuál debe ser su solución. Es una alternativa para resolver conflictos de manera voluntaria, gratuita, rápida, confidencial y creativa.

El objetivo es facilitar la resolución de conflictos a través de un acuerdo entre los involucrados y sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que llevaría un proceso judicial.

Los casos que se presentaron fueron por motivos de diferencias en : ámbitos institucionales, sistema escolar, de salud, de seguridad, cuestiones laborales, problemas comunitarios entre vecinos, problemas familiares entre otros.

VINCULACIÓN CON OTRAS DEFENSORÍAS

- Jornada de Capacitación en la Defensoría del Pueblo de la Nación
Diciembre 2018

La Defensoría del Pueblo de Viedma realizó actividades de capacitación en la Defensoría del Pueblo de Nación y en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, con el objeto de conocer todas sus áreas de trabajos y sus procedimientos correspondientes en base a los reclamos, quejas, consultas y denuncias.

presentadas por los vecinos. También participamos en la Jornada de los 70 años de los Derechos Humanos, desarrollada en el Auditorio “Jorge Luis Borges” de la Biblioteca Nacional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Primer Plenario Nacional de Defensores del Pueblo de la República Argentina
Marzo 2019

La Defensora, participó en el I Plenario Nacional de Defensores del Pueblo de la República

Argentina organizado en la Ciudad de Villa Carlos Paz, Córdoba. Organizado por la institución local y con la presencia de los Defensores de todo el país, autoridades provinciales y municipales.

En ocasión los Defensores trazaron líneas de trabajo para generar propuestas abocadas a las problemáticas que atraviesan los argentinos.

En el plenario se abordó, además de la cuestión tarifaria y la importancia de extender la tarifa social para aquellos usuarios que no puedan pagar; la situación actual de los migrantes que llegan a territorio argentino; la necesidad de contar con una regulación a favor de los usuarios de Telefonía Móvil, Internet y Cable; se habló sobre las Pensiones No Contributivas por Invalidez Laborativa; y las tareas que realizará el Observatorio Electoral de ADPRA en este año plagado de elecciones, entre otros temas.

- Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén

Mayo 2019

Todo el equipo de la Defensoría del Pueblo de Viedma visitó a sus pares de la Ciudad de Neuquén, encabezado por el Defensor de la misma Dr. RICARDO RIVA y su equipo de trabajo.

Rubricamos un convenio de colaboración recíproca sobre resolución alternativa de conflictos en establecimientos educativos, "Fortaleciendo el rol del niño/a y adolescente como mediador" . A su vez, ambas Defensorías acordaron llevar a cabo distintas actividades de socialización y difusión de los Derechos Humanos en organismos de seguridad y con actores sociales.

Ambos defensores adherimos Proyecto de Ley de Fibrosis Quística, para lo cual se sumaron a la cruzada Nacional que consiste en juntar firmas en todo el País a fin de que se de tratamiento al Proyecto de Ley y su posterior aprobación. Se profundizó sobre el trabajo que se encuentra realizando el Defensor, Ricardo Riva, y todo su equipo.

- II Plenario Nacional de Defensores del Pueblo de la República Argentina

Junio 2019

La Defensora, participó del II Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) realizado en la sede de Ciudad de Buenos Aires. Donde se

articularon las distintas propuestas y para el bien de cada comunidad.

En el marco del II Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, fue aprobada la solicitud de prórroga de la Ley N° 26.970, cuyo objeto es pedir una extensión del régimen de moratorias provisionales.

- **III Plenario de encuentro de Defensores de la República Argentina**
Agosto 2019

Nora Aurora Cader, tomó parte en la ciudad de Rosario por el III Plenario Anual de encuentros de la Asociación de Defensores de la República Argentina (ADPRA). En la jornada se abordaron diferentes temas, como la Carta Compromiso entre la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH) Y ADPRA; irregularidades en el sistema de radicación de migrantes; la falta de entrega de medicamentos; la eliminación de IVA para algunos alimentos de la Canasta Básica, y sobre todo la Ley de Fibromialgia, entre otros temas.

- **Defensoría del Pueblo de Río Negro**
Septiembre de 2019

Se llevó a cabo la Jornada sobre Introducción a las prácticas, filosofías y justicia restaurativa en Viedma, actividad organizada de manera conjunta por la Escuela de Capacitación Judicial, la Defensoría del Pueblo de Río Negro y la Legislatura de Río Negro. En la apertura estuvieron la Defensora del Pueblo Municipal de Viedma, Nora Aurora Cader, la jueza del STJ y presidenta de la Escuela de Capacitación Judicial, Liliana Piccinini, la Defensora del Pueblo de Río Negro, Adriana Santagati y la legisladora Graciela Valdebenito.

- **Defensoría de San Antonio**
Octubre 2019

La Defensora del Pueblo de la ciudad de Viedma, Nora Aurora Cader, estuvo participando en la Defensoría del Pueblo de San Antonio Oeste con su colega María Judith Michalczeski..de una jomada dónde se abocaron analizar presentaciones de similar características y considerando que las

mismas se encuentran abocadas al trabajo con la comunidad de las dos ciudades hermanas..están preparando en forma conjunta encuentros y capacitación en pos de toda la ciudadanía.

OTRAS ACTIVIDADES

- Derecho a la identidad Biológica y de Origen

Charla informativa sobre "Derecho a la identidad Biológica y de Origen ", realizada en la Legislatura del pueblo de la Provincia de Río Negro, a cargo de la Red de Trabajo por la Identidad Biológica, dependiente de la secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Nación, y representantes de la Defensoría del Pueblo de Nación.

- Presentación del libro del Dr. Edgardo Cardone

Presentación del libro del Dr. Edgardo Cardone, “El cumplimiento del Plan Castello. Una política de Estado para Río Negro”, es un estudio sobre el proyecto nacional del presidente Arturo Frondizi y, en particular, del proyecto de gobierno del gobernador Castello para Río Negro.

- Celebración del Aniversario del Estado Plurinacional de Bolivia

La Defensoría participó del acto de Conmemoración de la Fundación del Estado Plurinacional de Bolivia y de la Revolución Democrática y Cultural, en el Patio Central de la Manzana Histórica.

- Inauguración de la sede de ATE RN

La Defensoría acompañó al Secretario General de ATE Nacional Hugo Ernesto Godoy y a su par de Río Negro Rodolfo Aguiar en la inauguración de la sede central del gremio estatal en Viedma

CAPACITACIONES

- 1º Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa

La Defensoría estuvo presente en el 1° Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa “Puentes entre filosofías y prácticas restaurativas” invitada por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, participando del evento junto a especialistas en Justicia Restaurativa, Poder Judicial, referentes del Sistema de Justicia Penal Juvenil, Educación, Medios de Comunicación y organizaciones sociales.

- 1° Seminario Internacional de Justicia Juvenil

Esta Defensoría participó del 1° Seminario Internacional de Justicia Juvenil: Prácticas Restaurativas y Políticas Públicas que se realizó en la ciudad de Rosario, Santa Fe. En el evento se discutió en torno a la justicia juvenil y el paradigma Restaurativo. Contó con la participación de especialistas locales, nacionales e internacionales.

- Curso de “Aproximación a la cultura sorda e Iniciación a la lengua de Señas Argentinas”

La Defensoría del Pueblo de Viedma, tras contemplar un problema real en la sociedad: la inclusión de personas sordas, y la responsabilidad de todos a ofrecer respuestas eficaces a esta necesidad comunicativa, brindo un curso de capacitación en Lengua de Señas orientado al personal del establecimiento, empleados municipales y de instituciones gubernamentales de Viedma, Profesores y Becarios del Curza, etc. La actividad estuvo a cargo de la Defensora del Pueblo, Nora Aurora Cader y dictado por las docentes Maria Fernanda Scheverin, Cecilia Gramaglia y la referente de la comunidad sorda, Kantuta Ayllinco Merillank. Este curso tiene como objeto dar respuesta a esa necesidad, brindando las herramientas básicas para demostrar el máximo respeto hacia la cultura e identidad sorda.

- Diversidad Cultural Sexual en el ámbito educativo, DDHH e Infancias Trans

La Capacitación fue dictada por el Lic. en Psicología y Abogado Diego Borisonik, director de Políticas integrales de Diversidad de las Secretarías de Derechos Humanos y Pluralismo de la Nación. La misma fue organizada por el Ministerio de Desarrollo Social de Río Negro. Se llevó adelante una jornada constructiva aportes para profundizar y visibilizar la diversidad.

CONVENIOS

La Defensora del Pueblo de Viedma, Nora Aurora Cader, y el Defensor de Neuquén Ricardo Riva Rubricamos un convenio de colaboración recíproca sobre resolución alternativa de conflictos en establecimientos educativos, "Fortaleciendo el rol del niño/a y adolescente como mediador".

CAPITULO

V

EDIFICIO GARRONE 121

La presente informacion constituye el análisis, la descripción y justificación del inmueble seleccionado que permite la adecuación al desarrollo de las actividades ADMINISTRATIVAS de la Defensoría del Pueblo del Municipio de Viedma, a cargo de la DEFENSORA, NORA AURORA CADER, desde el 25 de Octubre del 2018.

Sin poseer de ningún espacio físico para la atención correspondiente a los vecinos, la Defensora junto a su equipo de trabajo quienes se encontraban ah donorem estuvieron recibiendo a los ciudadanos, gestionando, acompañando y realizando sus actividades en distintas oficinas y espacios públicos cedidos. Uno de ellos la MUTUAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS UNIDOS POR EL

CAMBIO DE RÍO NEGRO (MEPUC) quienes se ofrecieron a darnos un lugar en sus oficinas ubicadas en ROCA 179 y en donde se mantuvo la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE VIEDMA desde el juramento de la Defensora hasta la obtención del inmueble propio.

En ese transcurso de tiempo, en el mes de Julio, se ofrecieron una de las OFICINAS pertenecientes a la MUNICIPALIDAD DE VIEDMA que se encuentran ubicadas en calle BROWN N° 188 . La oficina cedida se encuentra en el primer piso del edificio accediendo a ella mediante una escalera a causa de que el espacio no cuenta con ascensores. Por lo cual, la DEFENSORA en pos de los DERECHOS HUMANOS de accesibilidad de cualquier persona, opto por solicitar una de las oficinas ubicadas en la planta baja del inmueble, la cual la utilizaban como deposito y se encontraba sin mantenimiento (fisuras en las paredes, sin iluminación , sin calefacción, con humedad, etc.). En el marco de la problemática, se le solicito a las áreas responsables municipales que refaccionen la misma dejándola así, en condiciones para una eficaz atención al vecino y vecina de la ciudad. Mediante esta solicitud , se llevo a cabo los arreglos correspondientes y se le hizo entrega del lugar a la Defensora sin poseer de la calefacción, sin limpieza y sin muebles. En plena etapa invernal el mismo personal del municipio le brindo a la Defensoría un caloventor pero no dio beneficios ya que la oficina se encontraba en el acceso al edificio y la puerta misma pertenecía abierta en el transcurso de la mañana es por ello que la Defensora vuelve a retomar en el mes de AGOSTO a las oficinas de Roca 179 hasta la entrega del inmueble actual.

INFORME DE INSPECCIÓN OCULAR DEL EDIFICIO SITUADO GARRONE 121

Tras una visita de inspección girada al inmueble objeto de este informe el día 7 de Febrero de 2019, cabe señalar lo que sigue: El edificio objeto de este informe, en Garrone vigente a día de hoy, esta catalogado como Defensoría del Pueblo de Viedma . Es un edificio, actualmente de uso administrativo municipal y con una antigüedad superior a 20 años. Se trata de un edificio de estructura de ladrillos y que consta de planta baja, dividida en 9 ambientes (tres oficinas, dos baños, cocina, patio y una pequeña habitación). Se ha procedido a realizar una inspección rigurosa tanto de los elementos comunes, como de los diferentes espacios localizados en la planta del edificio.

Informe de estado de conservación de la estructura, cubierta, fachada e interiores: Se ha realizado una inspección de carácter visual para determinar la presencia o no de signos externos que denoten la existencia de procesos patológicos que puedan significar un peligro.

~ **Exterior:** La parte exterior de acceso al edificio encuentra en buen estado de conservación no se han encontrado deficiencias que afecten a la seguridad . Cabe destacar la antigüedad de la carpintería exterior (ventanas). En tanto que la parte exterior donde se ubica el patio se encuentra en estado de abandono por parte de los inquilinos anteriores, el baño con roturas y la habitación pequeña sin pintura y acumulación de suciedad por abandono.

~ **Interior:** Presentan muy mal estado de conservación para todo el tiempo que ha estado usándose el edificio. Se ha procedido a inspeccionar cada estancia, sacándose la misma conclusión en todas ellas: aparecen fisuras en las paredes y humedad. Los suelos permanecen no se encuentran y poco nivelados, ya que las baldosas de los mismo en algunas de las habitaciones se encuentran despegadas. Se dan signos de humedad en algún techo debido a su antigüedad y en algunos hueco de ventana donde las mismas también se encuentran con vidrios rotos.

~ **Elementos comunes:** el bajo mesada de la cocina se encuentra en muy mal estado debido también por su abandono, por lo que se genero sarro y humedad.

