



PROVINCIA DEL CHACO	
Nº DE REGISTRO Y SALIDA	
CAMARA DE DIPUTADOS	
Expediente N°	200
DIA	12-03
MES	
Año	Recibió Bobino R



Resistencia, 24 ABR 2013

Sr. Presidente

Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco

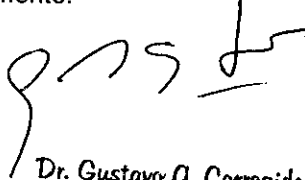
Lic. Eduardo Alberto Aguilar

Brown N°520

SU DESPACHO:

Gustavo Adolfo Corregido, Defensor del Pueblo de la Provincia del Chaco, constituyendo domicilio legal en calle Salta N°365, Resistencia, tiene el agrado de dirigirse a Ud. a fin de elevar adjunto informe anual compuesto por 53 fs., en el que se sintetiza la labor desarrollada por el organismo en el período comprendido entre los meses de abril de 2012 al 31 de marzo de 2013,

Sin otro particular, saludo a Ud. atentamente.

  
Dr. Gustavo A. Corregido  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
PROVINCIA DEL CHACO

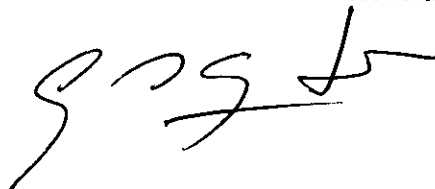
# **INSTITUTO DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DEL CHACO**

## **INFORME ANUAL 2012**

A la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco

En un todo de acuerdo con lo establecido en Ley N° 4190 t.v., que precisa las funciones del Instituto del Defensor del Pueblo, cumplimos en presentar el siguiente informe anual. En el se sintetiza la labor desarrollada por el organismo en el período comprendido entre los meses de abril de 2012 al 31 de marzo de 2013.

Dr. Gustavo Adolfo Corregido  
Defensor del Pueblo de la Provincia del Chaco  
Resistencia, abril de 2013.



Dr. Gustavo A. Corregido  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
PROVINCIA DEL CHACO

• **INDICE:**

1.	Introducción.	3
2.	Creación y génesis del Instituto del Defensor del Pueblo de la Provincia del Chaco.	4
3.	Misión. Visión. Objetivos.	5
4.	Proceso de organización interna. Procedimiento de quejas y denuncias. Recursos humanos.	7
5.	La solicitud de informes y el deber de colaboración.	11
6.	Información estadística de casos tramitados.	12
6.1.	Quejas y denuncias en trámite.	13
6.2.	Quejas y denuncias con trámite finalizado.	17
6.3.	Datos estadísticos del total de expedientes (en trámite y finalizados) período septiembre/2012 a marzo/2013.	20
7.	Relato de casos relevantes.	21
7.1.	Acciones judiciales incoadas.	27
8.	Área de Discapacidad. Estadística. Casos destacados. Área social.	28
8.1.	Quejas y denuncias en trámite.	29
8.2.	Quejas y denuncias con trámite finalizado.	30
8.3.	Datos estadísticos (expedientes en trámite y finalizado) período septiembre/2012 a marzo/2013.	32
8.4.	Casos destacados en el área discapacidad.	33
8.5.	Actividades inherentes al área social.	35
9.	Información estadística de consultas y orientaciones documentadas.	36
10.	El Defensor del Pueblo en las localidades del interior provincial.	39
11.	Área de asuntos indígenas. Objetivos. Creación.	40
12.	Presupuesto y ejecución presupuestaria.	41
12.1.	Ejecución presupuestaria.	42
13.	Planes para el año 2013.	48

• **ANEXOS**

Anexo I	Reglamento Interno	51
Anexo II	Formulario de queja	52
Anexo III	Formulario de consulta y orientación	53

## 1. INTRODUCCIÓN

La obligación de informar a la Legislatura de la Provincia que prescribe la ley de Creación del Defensor del Pueblo, constituye un grato deber que afianza el sentido de la responsabilidad. No debe olvidarse que es una característica esencial de todo sistema democrático que los diversos gestores de lo público den cuenta de su actuación, respondiendo de ella ante quienes le han otorgado el mandato o encomendado el ejercicio de la función. Por ello, su presentación es una forma de someterse de manera transparente al escrutinio de la sociedad para profundizar la confianza de aquellos a quienes está llamado a servir.

Además este informe constituye una comunicación institucional que notifica a los legisladores y por su intermedio a la Administración en su conjunto sobre las quejas y los reclamos de la sociedad sobre el cumplimiento de las normas por parte del gobierno y sobre la disposición de sus funcionarios a cumplir con las obligaciones que la ley impone. Como resultado del mismo los poderes del Estado estarán en condiciones objetivas de valorar y en su caso consensuar una gestión de gobierno.

En estos primeros meses de existencia del Instituto del Defensor del Pueblo de la Provincia del Chaco y el inicio de esta gestión aporta las primeras experiencias en metodología de gestión de reclamos e interrelación con entidades públicas, organizaciones, asociaciones, agrupaciones, y ciudadanos en general, las que están en continuo análisis para seguramente ser mejoradas total o parcialmente en el futuro.

Significó un primer desafío, la de constituir la sede del organismo, organizarlo e instruir el circuito administrativo y como así también dar a conocer las funciones del mismo acercando su presencia a toda la comunidad chaqueña.

Día a día continúan definiéndose nuevos objetivos para el desarrollo de la institución, tales como: generar un diálogo continuo respecto de la resolución de situaciones que son resorte de la Provincia; y por el otro, la vinculación con las instituciones y con las demás defensorías de la región, lo que permitiría analizar problemas comunes que son imprescindibles en la actividad cotidiana.

Por ello, testimoniándose ante Uds. la satisfacción por haber comprobado un promisorio inicio de funcionamiento, con calidad y predisposición del equipo humano que lo conforma, con incansable voluntad en la misión de escuchar y ayudar a los más vulnerables y vulnerados, se hace propicia la ocasión para esbozar algunas consideraciones que son resultado de las vivencias generadas a partir de las actuaciones que se substanciaron en nuestra institución. El resumen de ellas queda, entonces, a vuestro juicio, en las páginas del presente informe.

## **2. CREACIÓN Y GENESIS DEL INSTITUTO DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DEL CHACO**

La institución del Defensor del Pueblo, incorporada a la Constitución Nacional en la reforma de 1994 y Art. 119 inc. 16) de la Constitución Provincial 1957-1994 y creada por Ley N° 4190 t.v., debe ser analizada desde los aportes de esta joven institución a la vida democrática, pero sin olvidar por ello los desafíos que implica.

En este sentido, resulta imprescindible en este Primer Informe reflexionar acerca del significado de su existencia, para lograr consolidarlo como un servicio esencial en el desarrollo de la gestión pública y al mismo tiempo un lugar de referencia en la defensa de los derechos humanos, tanto individuales como colectivos.

Mi función primera es la de velar por los derechos individuales y colectivos de los vecinos y vecinas de la Provincia, debo mencionar como un elemento positivo la inquietud de la ciudadanía ante la puesta en funcionamiento de la Defensoría cuyo contacto cotidiano a impulsado los procesos de trabajo de la misma.

El paso inicial fue constituir la sede del organismo en pleno centro de la ciudad, locando un inmueble que por el momento reúne las condiciones básicas de exigencia del servicio y se ha adquirido el mobiliario necesario, aún incompleto, pero en condiciones de dar respuesta adecuada a la demanda de los ciudadanos.

El equipo de trabajo se conformó con personal adscripto y afectado de las diferentes jurisdicciones del Poder Ejecutivo, Legislativo; Judicial, Municipio y empresas estatales. Definiéndose como el objetivo común el de comenzar una tradición que caracterice a la Defensoría del Pueblo de la Provincia del Chaco, la de responder con la mayor eficiencia posible cada demanda.

La puesta en funcionamiento de este organismo ha abierto un espacio por medio del cual se canalizan los planteamientos y opiniones acerca del funcionamiento del sector público y se exige, además, el respeto efectivo de los derechos e intereses de los habitantes. Esta apertura es una forma de fortalecer la democracia, de hacerla más participativa y de crear espacios en los cuales la comunidad pueda manifestarse de una forma más organizada.

Para el pleno cumplimiento de las funciones y rol que ocupa este Instituto se requiere además una política de Estado que plantee una estrategia tendiente a fortalecerlo y a dotarlo de total independencia política, administrativa, funcional y presupuestaria.

Es decir, que el Defensor del Pueblo debe realizar sus funciones sin interferencia de ningún poder estatal, para ello dispone de un presupuesto anual, pero además debe contar con la libertad de darse su propia organización, administrar sus propios recursos económicos y tener la única y última palabra en los asuntos de su competencia.

Asumir la misión de ser el primer Defensor del Pueblo, significó definir un rol el cual puede sintetizarse en el de ser un coadyuvante a la buena administración que contribuye al acierto del gobierno por la vía de la crítica y de la opinión y que se abona a su vez en las sensaciones, en las necesidades y tal vez en las quejas de la misma población. Y esto es así, porque una de las funciones implícitas como Defensor, es la de promover una cultura de la participación que canalice las demandas, las quejas y reclamos, alentando las prácticas de la institucionalidad democrática y acercando a la sociedad lo más posible a las

decisiones del Estado. En este punto resulta fundamental aclarar que no corresponde al Defensor del Pueblo rectificar políticas de gobierno.

Por todo ello, teniendo en cuenta las funciones y objetivos de la Institución, sumado a la propia dinámica social, puede afirmarse que la oficina de la Defensoría se convierte en un recinto de diálogo; diálogo con la autoridad administrativa, entre los habitantes y la Administración y entre grupos de habitantes en conflicto.

### **3. MISIÓN Y VISIÓN. OBJETIVOS.**

El Instituto del Pueblo es un órgano constitucional autónomo, su misión es proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración del Estado y la prestación de los servicios públicos a la población.

El Defensor no desempeña funciones de juez ni de fiscal. Busca solución a problemas concretos. En consecuencia, no dicta sentencias, ni ordena detenciones, ni impone multas. Su poder descansa en la persuasión, en las propuestas de modificación de conducta que formule en sus recomendaciones, en el desarrollo de estrategias de protección preventiva, en la mediación que asume para encontrar soluciones y en su capacidad de denuncia pública en casos extremos.

Su misión esencial es la de proteger los derechos de la sociedad civil frente a la actuación de los órganos del Estado y sus concesionarios, y en el cumplimiento de esa tarea, realiza funciones de intermediación y buenos oficios para solucionar problemas que se suscitan entre la sociedad y el Estado.

#### **VISION**

Ser un órgano del poder ciudadano comprometido a lograr el pleno reconocimiento de la dignidad de todas las personas, fundamentalmente de aquellas en situación de discriminación, marginalidad y vulnerabilidad. Potenciando la participación protagónica y la organización de las comunidades para la realización plena de sus derechos humanos. Promoviendo la transformación del Estado y la reducción de las asimetrías de poder, para alcanzar la justicia social, bajo el principio de responsabilidad. Contribuyendo con una cultura de derechos humanos fundamentada en los principios de solidaridad y bienestar de la comunidad.

#### **MISIÓN**

- Operar contra todo tipo de discriminación: Actuar contra la discriminación en todas sus formas, vigilar que no se incurra en actos discriminatorios y verificar las políticas públicas llevadas adelante por la Administración, estén transversalmente enlazadas por el sistema de protección de Derechos Humanos.
- Defender y promover de los derechos humanos: Actuar como instrumento de garantía para la efectiva vigencia de los derechos humanos y promoverlos. En cumplimiento de esta misión se llevarán a cabo programas de información, promoción y difusión de los derechos humanos.

- Control de la administración pública: Supervisar que la Administración Pública cumpla con respetar las garantías del denominado debido proceso administrativo.
- Monitoreo de las políticas públicas: Promover un sistema de monitoreo de las políticas públicas que le permita formar un juicio objetivo sobre la forma en que el Estado cumple con sus responsabilidades primordiales tanto de origen legal, como las que resultan de la naturaleza misma de las funciones administrativas que le competen.
- Supervisión en la prestación de servicios públicos: Intervenir en los abusos y arbitrariedades que se plantean respecto a la prestación de los servicios públicos como ser: la accesibilidad, tarifas y calidad de la prestación.
- Velar por las buenas prácticas administrativas: Controlar el cumplimiento de las normas legales, y las normas que no son de naturaleza estrictamente jurídicas. Por ejemplo, la puntualidad en los trámites, las adecuadas informaciones a los ciudadanos y los claros y completos fundamentos en las resoluciones administrativas.
- Desburocratizar y mejorar las relaciones de la Administración con la población: Uno de los mayores problemas a los que se enfrenta el ciudadano frente a la Administración es el engorroso papeleo. Ejercer un atento control, cuando a los agentes públicos actúan burocráticamente.
- Precisar competencias con otras funciones estatales: El Defensor del Pueblo tiene muchas e importantes competencias. Asumir la defensa de todos los derechos que el sistema legal del Estado reconoce a sus habitantes a través de acciones que pueden ser informales, configura un amplio campo de acción. La frustración electoral de algunos sectores de la sociedad, quiere hallar en el Defensor del pueblo el medio para modificar ciertas políticas de gobierno. En otros se clama por la ineficacia que pueden tener algunas de sus recomendaciones y a veces incluso se lo pretende juez más que mediador. Estas impaciencias, que alientan un cierto desencanto por la institución, no deben estimular al Defensor del pueblo a subrogarse otras competencias, porque entonces sí, podría convertirse en un organismo perturbador de la administración.
- Mediar entre la sociedad y el Estado: El Defensor del Pueblo reúne varios atributos que facilitan su intervención como mediador en un conflicto: independencia, imparcialidad relativa, informalidad, confidencialidad, prescindencia política. La esencia de la función mediadora surge a partir de su potestad de valorar si la Administración está actuando enteramente al servicio de la población. La mediación se presenta hoy como una forma de resolución alternativa de disputas a las convencionales vías de la Justicia. Sin embargo, debe advertirse que su actividad no será la de un mediador en sentido estricto, pues carecerá del atributo de la imparcialidad absoluta que caracteriza a este último, desde que a partir del momento en que da curso a la queja, está tomando una posición.
- Propiciar acciones de prevención: Aunque la mayoría de las recomendaciones del Defensor del Pueblo están referidas a casos particulares, su enunciación adelanta cual será su posición en casos análogos. Podría afirmarse que sus resoluciones están dirigidas a señalar una orientación genérica y en ese sentido son preventivas.

El Defensor del Pueblo deberá, sobre la base de observación de los casos y experiencias traídos a su consideración, formular recomendaciones generales que prevengan eventuales arbitrariedades.

- Promotor de la participación popular: Propiciar y defender la participación desde la queja y el reclamo hasta la propuesta y la iniciativa. Es responsabilidad de las instituciones públicas de protección y garantías de los derechos, contribuir a las convicción de que para que el sistema político pueda dar respuesta a las insatisfechas demandas de la sociedad, es necesario que los ciudadanos sumen responsabilidades.
- Misión de servicio y de solidaridad: la informalidad de actuación, facilitar al denunciante o reclamante la denuncia o el reclamo ante otras oficinas o agencias y en su caso ayudarlo por un problema y orientarlo. Sus funciones comprenden la ayuda a los pobres, la defensa de los consumidores, la vigilancia de la seguridad social la protección de los derechos civiles, ciertas materias tributarias y otros asuntos relativos al amparo de los ciudadanos ante los abusos de la autoridad.

## **OBJETIVOS INMEDIATOS**

- ✓ Consolidar la institución como un servicio esencial en el desarrollo de la gestión pública y al mismo tiempo un lugar de referencia en la defensa de los derechos humanos, tanto individuales como colectivos
- ✓ Velar por los derechos individuales y colectivos de los vecinos y vecinas de la Provincia
- ✓ Constituir la sede del organismo, organizarlo e instruir el circuito administrativo, crear su estructura orgánica y reglamento interno.
- ✓ Dar a conocer las funciones del mismo acercando su presencia a toda la comunidad provincial.
- ✓ Generar un diálogo continuo respecto de la resolución de situaciones que son resorte de la Provincia.
- ✓ Vincular el Instituto del Defensor con las demás instituciones y defensorías.

## **4. PROCESO DE ORGANIZACIÓN INTERNA. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS. RECURSOS HUMANOS.**

La esencia de la función del Defensor del Pueblo es la de garantizar a la población el más fácil acceso a su protección y asistencia. Por ello, las presentaciones que se hacen en su oficina deben estar libres de formalismos y se actúa en consecuencia informalmente.

El informalismo pone al alcance de cualquier persona recurrir o reclamar, peticionar, o proponer sin fórmulas ni patrocinio letrado algo a la Administración. La ausencia de requisitos formales es de absoluto rigor para la presentación de quejas por parte del administrado, del usuario, del ciudadano ante el Defensor del Pueblo.

La creación de un circuito administrativo fue el primer paso para la organización y canalización de las quejas que recibe el Instituto. En el mes de abril de 2013, luego de haber sido examinado por la Fiscalía de Investigaciones Administrativas y el Tribunal de Cuentas de la Provincia, se aprobó el reglamento interno que incluye varios aspectos de la gestión administrativa entre ellos circuito y documentación administrativa (Anexo I).

La atención al público que acerca su queja o reclamo resulta primordial para el cumplimiento de sus objetivos, así esta tarea está a cargo de profesionales los cuales reciben las quejas y reclamos, las registran en formularios aprobados al efecto y según corresponda inmediatamente orientan y asesoran al ciudadano respecto a la problemática planteada. El mencionado formulario registra todos los datos personales del reclamante, una síntesis del reclamo o queja, se agrega la documentación si la hubiera y se da curso a la queja. (Anexo II). Además a fin de dar uniformidad a la documentación se aprobó por Resolución N° 185/2013 el empleo de logo oficial que será utilizado como símbolo que representará a la Institución.

La importancia de la queja radica en constituir la primera forma de participación poseedora de un potencial transformador. La misión a cumplir como Defensor del Pueblo es la de canalizar legalmente la participación popular. De allí que se haya puesto celo la formación de equipo de asesores encargados de la tarea y en tratar de depurar (tarea en proceso) nuestros registros y perfeccionar la metodología en el procesamiento estadístico de los casos atendidos, tarea que resultó engorrosa dada la ausencia de un sistema informático, por lo cual la construcción de las estadísticas resultó un arduo trabajo artesanal encarado en conjunto por el personal del instituto. Por ende, las cifras vertidas en los gráficos y cuadros que incluye este informe se corresponden a la cantidad de casos verificables documentalente.

El trámite se inicia con la registración de la queja, la que luego pasa para ser analizada por el Defensor y el equipo de asesores, para luego dar trámite al dictado de una resolución que puede dar inicio a una investigación mediante solicitud de informes a organismos, visitas al lugar, entrevistas con los involucrados, etc. En otros casos puede brindarse una instrucción y orientación al ciudadano del trámite correspondiente en respuesta a la necesidad planteada con la consecuente derivación al organismo que corresponda y el posterior seguimiento del trámite. En muchos casos corresponde desestimar la denuncia o queja por incompetencia del instituto.

En el inicio de la investigación, el primer paso es el libramiento de oficios, los cuales son diligenciados por personal designado al efecto, o por la gestión personal del Defensor del Pueblo, ocasión que en algunos casos es aprovechada para mantener una reunión informal con el funcionario encargado del organismo. Generalmente los pedidos de informes se relacionan con actos administrativos que en apariencia se presentan contrarios a la ley, irrazonables, injustos, arbitrarios o discriminatorios.

El accionar de la Defensoría del Pueblo, se caracteriza por la indagación en profundidad de las cuestiones bajo tratamiento, interviniendo activamente para obtener los informes necesarios que contribuyan al esclarecimiento de las denuncias y/o en la determinación los cursos de acción a seguir.

La queja puede ser consecuencia o efecto de una medida que afecta personalmente a alguien o a un grupo de personas. Aunque en menor medida, la queja puede que esté dirigida a mejorar el sistema administrativo o a impedir la consolidación de una injusticia. En

cualquiera de los casos, finalizada la etapa de investigación, la queja puede concluir en una recomendación de tipo general, dirigida al poder administrador, cuyo beneficiario sea el conjunto de la población.

En el Instituto del Defensor del Pueblo se presentan particulares situaciones, desde su puesta en funcionamiento recibe diariamente cantidad de consultas de las más variadas temáticas, muchas de ellas ajenas a su competencia. Situación previsible debido a su reciente existencia y el desconocimiento respecto a sus alcances y fines.

Con el objetivo de brindar respuesta y una adecuada atención cada uno de los ciudadanos que se acercan, aún cuando la consulta no dé lugar a la intervención del Instituto, se la registra en un formulario aprobado recientemente para tal fin (Anexo III). La atención personalizada, la orientación y registración de las consultas ya sean personales, telefónicas o vía correo electrónico, conforman el compromiso del equipo de trabajo por dar respuesta a la ciudadanía. El análisis de los datos volcados en cada consulta registrada permitirá conocer cuáles son los temas sobre los cuales la población está más desinformada y sobre los cuales se podrá trabajar para proponer acciones que acerquen la información misma a la ciudadanía implicada.

En virtud al principio de informalismo que rige la actuación del Instituto del Defensor del Pueblo existen diferentes formas y medios para hacer llegar la queja o denuncia, pudiendo ser: en forma escrita con presentación ante la Mesa de Entradas y Salidas, mediante acta labrada en formulario de queja en las oficinas del Instituto o in situ cuando el Defensor y el personal de la Defensoría concurren a los lugares del conflicto, verbalmente en entrevistas con el Defensor, por correo electrónico y hasta telefónicamente, siempre conforme a los requisitos previstos en el reglamento interno.

Actualmente de las actuaciones en trámite la mayoría se encuentra en etapa de investigación, este proceso adquiere diversos matices de acuerdo con la complejidad de las cuestiones, la actitud que adoptan los organismos administrativos para dar respuesta o solución a las consultas y el tiempo que ello insume, la contestación de los informes es esencial para el avance de la investigación y el dictado de una resolución respecto al caso en trámite. Las que fueron concluidas corresponden a casos desestimados por incompetencia, casos resueltos y casos donde se emitieron recomendaciones.

Resulta importante reconocer que con el transcurso del tiempo, a pesar de los pocos meses del funcionamiento del Instituto, y a medida que el común de los ciudadanos va obteniendo una visión más clara sobre los alcances de su accionar, se observa una marcada tendencia hacia planteos más específicos que entran dentro de su ámbito de competencia y en consecuencia esperamos que para este año que inicia la relación Consultas - Actuaciones vaya tomando un cariz diferente, más acotado a dicho marco de competencia.

De la gran cantidad de quejas y reclamos que fueron desestimados obedece a múltiples causas, como ser:

- Casos en los que se quedó a la espera de que el titular presente la documentación respaldatoria para formalizar la denuncia, generalmente sin que se concrete la misma, por motivos ajenos a la Defensoría.
- Muchos casos respondieron a problemas entre particulares, familiares (tenencia y guarda de menores, régimen de alimentos, disolución de la sociedad conyugal, divorcios, separaciones de hecho, adopciones, curatelas, violencia doméstica,

exclusiones de hogar, etc.) o vecinales (ruidos molestos, problemas de medianería, de convivencia, problemas con mascotas, etc.);

- Otro bloque importante fueron las consultas por préstamos personales, problemas de descuentos cooperativas, financieras, sindicatos, extensión de responsabilidad del garante, incumplimiento de términos contractuales, etc.
- Fueron también numerosas las personas que requirieron asesoramiento jurídico sobre temas radicados en sede judicial o de exclusiva resolución por vías legales, que no forman parte del ámbito de competencia de la Defensoría; todos estos planteos fueron atendidos por los asesores legales, lo que permitió orientar los mismos con la debida solvencia.
- También se han recibido consultas por temas en los que no se denuncia ninguna irregularidad o disfuncionalidad administrativa, sino que se requiere asesoramiento o patrocinio para realiza trámites administrativos o judiciales. Atento a que dicha función es ajena al ámbito de actuación del Defensor del Pueblo, en algunos casos no se le da curso o en otros se dicta resolución con orientación e información al interesado cuál es el organismo indicado al que debe recurrir para obtener el asesoramiento buscado.

En relación al área de recursos humanos, la formación de un equipo de trabajo que preste servicios en el Instituto constituyó un capítulo aparte en la puesta en funcionamiento del mismo, y en la actualidad es una dificultad que se mantiene vigente.

No obstante ello, es dable reconocer y agradecer a todos los organismos públicos pertenecientes a los tres poderes, empresas estatales y municipio, que brindaron la posibilidad que personal de sus jurisdicciones presten servicios actualmente en esta institución.

Así el equipo de trabajo paulatinamente quedó conformado, al día de la presentación de la de la siguiente manera:

Fecha de Afectación	Nombre y Apellido	Organismo de origen	Función
01-06-2012	Portillo, Nicolás	Municipalidad de Resistencia	Administrativo
15-06-2012	López ,Ana Nelly	Poder Judicial	Administrativo
26-06-2012	Alfonso Walter Alfredo	Ministerio Salud Pública	Auxiliar Administrativo
01-07-2012	Pugliotti, Pablo Oliver	Personal de Gabinete	Abogado
10-07-2012	González, Edmundo Rubén	Gobernación	Chofer
10-07-2012	Acevedo, Osvaldo Fabián	Gobernación	Administrativo
01-08-2012	Giuggia , José Roberto	Personal de Gabinete	Administrativo
31-08-2012	Voelkli , Patricia Susana	Ministerio de Industria , Empleo	Abogado
31-08-2012	De Pedro, Vanesa	Ministerio Industria	Asistente Social
14-09-2012	Forniés, Jorge Daniel	Ministerio de Gobierno	Abogado
02-10-2012	Alfonso Walter Alfredo	Ministerio Desarrollo	Auxiliar Administrativo

02-10-2012	Rivero María José	Ministerio Educación	Administrativa
03-10-2012	Benítez, Orlando Manuel	Ministerio Salud Pública	Administrativo
05-10-2012	Echazarreta, Mauro	Personal de Gabinete	Abogado
05-10-2012	Torales Cristian Osvaldo	Instituto del Deporte	Administrativo
05-10-2012	Sandoval Hugo Matías	Becario	Auxiliar Administrativo
05-10-2012	Molina Fabio Gabriel	Personal de Gabinete	Periodista
22-10-2012	Pérez Zamparo ,Ana Dorys	Ministerio Salud Pública	Abogado
24-10-2012	Foulkes, Ricardo Germán	SAMEEP	Abogado
01-11-2012	Robeff ,Iván Daniel	Personal de Gabinete	Abogado
30-11-2012	Ceballos, Andrea	Ministerio Desarrollo Social	Administrativa
28-12-2012	Bertolini, Claudia Noemí	Ministerio Educación	Contador
01-01-2013	Monteros ,María Soledad	Ministerio Salud Pública	Abogado
04-02-2013	Villa ,Raúl Edgardo	Gobernación	Administrativo
01-03-2013	Liva, María José	Ministerio Hacienda	Abogado
13-03-2013	Coscio, Cinthia Yanina	Ministerio Infraestructura	Abogado
13-03-2013	Fernández, Rafael Alejandro	Poder Judicial	Periodista
03-04-2013	Rojas ,Alegre Vanesa	Personal de Gabinete	Abogado
09-04-2013	Hotchkiss Diana Elizabeth	Ministerio Producción	Administrativa
10-04-2013	Asayag, Amador Roberto	Personal de Gabinete	Abogado

Cabe mencionar a esta instancia que se está trabajando en un proyecto de estructura orgánica conforme lo establece la Ley N°4190 y modificatorias, la cual ya cuenta con dictámenes de la Fiscalía de Investigaciones Administrativas y del Tribunal de Cuentas, encontrándose actualmente en revisión para su aprobación.

## 5. LA SOLICITUD DE INFORMES Y EL DEBER DE COLABORACION.

Previo a iniciar el análisis de los casos abordados en el período de tiempo de funcionamiento del Instituto, se considera oportuna la ocasión para describir uno de los instrumentos utilizados para el conocimiento de las quejas y casos que se presentan diariamente y del que permanentemente se hace uso a los fines de la prosecución de las investigaciones, tal es el pedido de informes y el consecuente deber de colaboración de los organismos públicos.

Resulta primordial para el desarrollo y funcionamiento de esta nueva institución, que fortalece y contribuye a nuestro sistema de gobierno, el conocimiento por parte de los ciudadanos de la esfera de actuación del mismo, como así también por parte de las distintas autoridades los fines y el alcance de sus actos.

El art. 8° de la Ley N° 4190 establece que: "...el concepto de "interés de los habitantes" comprende todo aquello vinculado a la defensa de los derechos constitucionales, individuales, colectivos y difusos....". Lo allí establecido interpretado integralmente con lo fijado por el Art. 9° que reza: "... Este actuará de oficio o bien por denuncia o simple reclamo de algún particular y no constituyendo impedimento la diversa nacionalidad o hallarse la persona a proteger internada en establecimiento penitenciario, de seguridad, educación, salud u otro tipo de residencia o situación similar transitoria a cargo del Estado o

*de particulares.*” De todo lo hasta aquí expresado surgen las pautas fundamentales de actuación de este Instituto.

El Instituto del Defensor del Pueblo, no integra el Poder Ejecutivo ni el Poder Legislativo, constituyendo un organismo autónomo de raigambre constitucional, en uso de una de las facultades establecidas por ley, caracterizado por la independencia en el correcto y amplio ejercicio de su cargo, siendo primordial que tanto los ciudadanos como las autoridades públicas de los tres poderes, reconozcan su función y misión dentro del marco del fortalecimiento y perfeccionamiento del sistema republicano de gobierno.

Es su tarea investigar por decisión de oficio o a pedido de cualquier persona toda reclamación relacionada con actos administrativos que en apariencia son contrarios a la ley, irrazonables, injustos, arbitrarios, discriminatorios o que defrauden las expectativas de un correcto pronunciamiento de la Administración.

Para ello pide informes a todas las instancias del gobierno sin seguir vía jerárquica alguna. Estas amplias facultades de investigación, llegado el caso, pueden comprender al cuerpo legislativo. Cuando se trata de los actos administrativos emanados de cualquiera de las funciones estatales, incluyendo la legislativa o la judicial, el Defensor del Pueblo está autorizado a llevar adelante sus investigaciones.

Una de las formas de actuación de este organismo es la emisión de comunicaciones y recomendaciones, con el carácter de recordatorios de deberes legales o funcionales o simplemente como propuesta de nuevas medidas, sin que las mismas signifiquen la obligatoriedad de adoptarlas ni intromisión en la actividad propia de la autoridad involucrada. Cabe aclarar que la recomendación es uno de los actos a través de los cuales el Defensor del Pueblo cumple con las funciones atribuidas, no constituyendo la misma una petición desde el punto de vista estrictamente procesal. Por otro lado, la autoridad involucrada en la recomendación cursada puede poner en conocimiento del Defensor las razones que estime convenientes para no adoptarlas (Art. 13° inc. f Ley N° 4190).

En virtud de ello, atento a que la demora, la imprecisión o a veces la no contestación de los pedidos de informes conforma otro de los condicionantes, que si bien poco a poco se va atenuando, aún continua dilatando algunas investigaciones y atento al carácter público de este documento, se consideró pertinente la presente aclaración respecto a las facultades y fines de este particular modo de actuación que posee la institución.

## **6. INFORMACION ESTADISTICA DE CASOS TRAMITADOS.**

Los presentes datos surgen de todas las quejas tramitadas en el organismo y que se encuentran debidamente documentadas. Con respecto al relevamiento de los datos que se presentan cabe hacer algunas aclaraciones:

- Los datos del presente informe se exponen a partir del mes de septiembre de 2012, fecha en la que materializó el alquiler y se inició la instalación de las oficinas, cabe aclarar que las actuaciones del Defensor desde el mes de abril/2012 hasta la efectiva puesta en funcionamiento de la institución, por razones materiales y a los fines de unificar el registro figuran incluidas en el mes de septiembre/2012.

- Los trámites del año 2012 corresponden a una registración y numeración manual, atento que recién hacia el mes de diciembre/2012 se contó el Sistema Informático de Mesa de Entradas y Salidas del Poder Ejecutivo.
- La registración de los trámites año 2013 surgen del Sistema de Mesa de Entradas y Salidas, diferenciándose entre expedientes (E) y actuaciones (A).

Actualmente, se trabaja en la suscripción de un convenio con la Defensoría del Pueblo de Nación, para la utilización del sistema informático de gestión y registración documental que esa institución posee en el Instituto del Defensor del Pueblo de la Provincia. La implementación de ese software, reemplazará el Sistema de Mesa de Entradas y Salidas del Poder Ejecutivo, y permitirá no sólo el registro de entrada y salidas de expedientes, sino que también se incluirán los datos precisos de cada queja, movimientos internos, oficios librados, organismos intervinientes, plazos de contestación, agenda, resoluciones etc., permitiendo ello el perfeccionamiento de trabajo interno, la elaboración de estadísticas en menor tiempo, con mayor detalle y con mínimo margen de error.

#### **6.1. Quejas y denuncias en trámite.**

##### **a. Período septiembre a diciembre de 2012.**

<b>Nro.</b>	<b>Carátula</b>
01	Dr. Núñez Fundación Nelson Mandela s/ pedido den intervención creación juzgados multifueros
04	Defensor del Pueblo s/ intervención de oficio en comunidad del Sauzalito
09	Defensor del Pueblo s/ solicita informe sobre Gasoducto NEA
09 bis	Defensor del Pueblo s/ pedido de informe "APA"
11	Red Salud s/ pedido de intervención sobre fumigaciones en Pampa del Indio
15 bis	Vecinos Barrio La Rubita s/pedido de intervención Defensor del Pueblo
16	Intendente Pampa del Indio s/ servicio de justicia de Gral. San Martín
17	Defensor del Pueblo s/ pedido de informe sobre telefonía celular
18	Defensor del Pueblo s/ presencia de menores locales nocturnos
19	Chamorro s/ tarifa social y regularización
22	Vecinos de Puerto Vilelas s/ solicita intervención sobre viviendas
25	Defensor del Pueblo s/ acceso a la justicia vecinos del El Sauzalito
25 bis	Defensor del Pueblo s/ pedido de intervención vecinos Barrio MAPIC
26	Defensor del Pueblo s/ reubicación distrito electoral Colonia Tacuarí
27	Vecinos Barrio Italo-Argentino s/ reclamo de alumbra y seguridad
31	Productores Pampa del Indio s/ mantenimiento de circulación de agua APA
32	Defensor del Pueblo s/pedido de intervención vecinos Barrio 40 viviendas
33	Zanotti Carlos s/ saneamiento Río Ancho
34	Defensor del Pueblo s/presentación vulneración derecho a la salud H. Machagay
37	Ferreira Mónica Cecilia s/violencia familiar
38	Asociación Sindical Empleados Contaduría s/ violación carrera administrativa
39	Defensor del Pueblo s/ intervención Barrio San Pablo
40	Defensor del Pueblo s/ intervención Barrio Don Alberto
41	Maldonado Hugo s/ peaje Caminos del Paraná
43	Petición de Asociación Civil Jubilados, Pensionados y Retirados Gral. Vedia

44	Vatoselta s/ solicitud derecho a al salud
45	Barrio usurpado Santa Sylvina s/falta de servicios
46	Flores Zulma s/ pedido de intervención por descuento de haberes
47	Barrio 17 de octubre y vecinos de San Valentín s/ sobreprecio de obra
48	Ivaniz s/ problemas con estación terminal intermedia Resistencia
51	Speranza s/pedido por daños a electrodomésticos
52	Velazco Celestino s/ pedido de intervención por lesión
53	Fernández Mónica s/ pedido de intervención por desalojo
54	Quintana Pedro s/ deficiente servicio de Empresa Telecom Personal
56	Vecinos del Barrio 28 de Noviembre s/ eliminación laguna oxidación
57	Muñoz Angel s/ pedido de intervención
58	Defensor del Pueblo s/intervención sobre costos actividades financieras y salarios
62	Cristaldo Luisa s/ intervención descuentos de haberes NBCH
63	Gómez Juvencia s/ problemas Caja de Ahora Banco Francés
64	Miembros Comunidad Educativa s/solicitan refacción establecimiento educativo
65	Verón Fernández Laura M. s/ queja por inseguridad vial
66	Leiva Hugo s/ pedido de intervención en Pampa del Infierno
67	Aguirre Juan Domingo s/ cesantía Ministerio de Educación
70	Vecinos Avenida San Martín Rcia. s/ queja por costo de pavimentación
71	Defensor del Pueblo s/intervención por obra "El Acueducto
72	Pintos Osvaldo s/ queja por atención Hospital Perrando
73	López Nilda s/ denuncia Megacred
75	González María Beatriz s/ pedido de intervención Municipalidad de Rcia.
76	Aguirre Sixto s/ pedido de intervención ante INSSSEP
77	Meza Juan Daniel s/ pedido de intervención por baja en obra social
78	González Elvia Elvira s/ pedido de intervención por pago de indemnización por fallecimiento esposo
79	Aranda Ana s/ pedido de intervención por mora judicial
80	Crespo Erminda s/ queja por demoras en trámite jubilatorio
81	Defensor del Pueblo s/ intervención de oficio acceso a la justicia vecinos de El Sauzalito
85	Ruds Néilda Mariel s/ problemas judicial secuestro
86	Quintana Isabel Susana s/ queja por descuentos de haberes
87	Enriquez Ramón s/ quejas por descuentos de haberes
88	Brondolin Ángel Eugenio s/ lagunas de oxidación Puerto Tirol
89	Cabrera Irma s/ reclamo laboral
90	Aranda Hugo s/ basural en Barranqueras
91	Defensor del Pueblo s/ intervención en El Sauzalito sobre servicio SECHEEP
92	UPCP s/ solicita intervención por problema en el Hospital Perrando
94	Rojas Camacho R. s/ intervención tarjeta de crédito
95	Vecinos de Castelli s/ pedido de intervención por viviendas
96	Defensor del Pueblo s/intervención de oficio Hospital de El Sauzalito
97	Defensor del Pueblo s/ intervención por vivienda del Plan Anses Castelli
99	López Clara s/ queja por problemas con la policía localidad de La Escondida
100	Metrevich Catalina s/ queja ante la Municipalidad de Resistencia
101	Consorcio Caminero N 65 – Colonia Tacuarí –s/pedidos ante APA
102	Castro Julio Filomeno s/pedido de intervención ante SECHEEP
104	Parras Juan Carlos s/ solicita intervención descuentos NBCH
106	Ferrau Viviana Marisel s/ pedido ante IPDUV

108	Vecinos Gobernador Goitia s/intervención ante SAMMEP y Municipalidad de Rcia.
109	Vecinos de Barranqueras s/pedido ante la municipalidad
110	Vecinos Barrio 160 viviendas s/intervención Municipalidad Rcia. e IPDUV
111	Vecinos Barrios Mapic II s/ intervención ante SECHEEP y Municipalidad de Rcia.
112	Vecinos El Tartagal s/ intervención ante SECHEEP y APA
113	Defensor del Pueblo s/ pedidos ante SECHEEP y APA
116	Godoy Clara s/ descuentos Cooperativa YA
118	Productores s/ solicitan información sobre Consorcio Caminero N25
119	Colman Vanesa Verónica s/reclamo ante obra social Femechaco
121	Mañosh Jorge Linardo s/ reclamo por obras cloacales
122	Valentin Blanca s/ queja por estado viviendas
123	Fernández Silvano s/ queja por servicio de telefonía móvil
124	Vallejos Lucía s/ descuento de haberes
131	Barrio 17 de Julio s/ queja línea de colectivo N 102
134	Vallejos Hugo Orlando s/ intervención en expediente judicial
141	Monfaro, María s/ queja por reajuste de haberes
142	Peloso Irma Ramona s/ traslado Hospital Perrando
147	Defensor del Pueblo s/ intervención de oficio en Villa Río Bermejito
148	Acevedo Mario s/ contaminación fábrica de transformadores
149	Comunidad de El Sauzalito s/ denuncia varias
150	Coria Nemesio s/ solicita intervención ante IPDUV
161	Durmuller Carlos Enrique s/reclamo ante SECHEEP
169	Defensor del Pueblos s/ pedido de informes SECHEEP
201	Sánchez Mercedes s/ reclamos varios localidad de Castelli
208	Defensor del Pueblo s/intervención de oficio por aumento tarifa de colectivo
224	Zarycz Rosa Eva s/ reclamo de bonificación retirado de BOCEP
228	Macen Acosta Epifanía s/ reclamo por descuentos NBCH
230	Defensor del Pueblo s/ solicitud al Ministerio de Educación
246	Alves Luis s/ reclamo por fuga de gas Edificio Incone Resistencia
257	Defensor del Pueblo s/ intervención Hogar San Camilo por agua potable
262	Defensor del Pueblo s/ intervención de oficio Concejo Deliberante Villa Río Bermejito
271	Seguí Antonio Víctor s/ pedido de intervención ante SAMMEP y Colonización
272	Maidana Rubén s/ denuncia obra social por discriminación
282	Defensor del Pueblo s/ informe Ley Provincial N 7134
298	González Lucía s/ queja por pago de bonificación
334	Suarez Blas Mario s/ reclamo por corte de servicio Telecom

**b. Período enero a marzo año 2013**

Nro.	Carátula
02-E	Narviz Rubén Oscar s/reclamo ante el IPDUV
03-E	Aguirre Ignacio M. s/ reclamo por descuentos Caja Municipal
05-E	Abatte Lidia Graciela s/denuncia cobro de plus INSSSEP profesional de Sanatorio Antártida
01-A	Romero Alicia Noemí s/usurpación de vivienda
08-A	Toledo Juan José s/ reclamo cartel comercial
11-A	García Lilián s/ denuncia problemas con ANSES por Banco Patagonia
12-A	Benoist Gilberto Antonio s/ queja ante ANSES reajuste de haberes

13-A	Sablich Ana María s/ reclamo servicio Telecom en Colonia Popular
14-A	Verón Armando Luis s/ denuncia falta de SAC 2012 docentes privados
17-A	Gualco Carlos s/ reclamo SAMEEP relleno zanjón Calle Duvivier 2300/2400
41-A	Defensor del Pueblo s/pedido de informe aumento impuesto inmobiliario Municipalidad de Resistencia
42-A	Villalba Gladys Alicia s/ reclamo ante SAMEEP
53-A	Santa Cruz Leónidas s/ reclamo por descuentos Caja Municipal
54-A	Defensor del Pueblo s/intervención solicitud de seguridad La Escondida
57-A	Defensor del Pueblo s/intervención de oficio en Isla Soto
65-A	López Miguel Arnaldo s/retención de haberes
66-A	Defensor del Pueblo de la Nación s/ intervención por seguridad
67-A	Cooperativa El Mojo s/ dificultades con habilitación anual sala de extracción apícola
68-A	Defensor del Pueblo s/ pedido de informes y gestión boleto estudiantil gratuito
74-A	Schiro Enrique Juan s/ solicita intervención ante Federal Cooperativa Limitada
75-A	Temprano Roberto s/ queja por descuentos NBCH
80-A	Pérez Carlos Sebastián s/ queja por vacuna artritis crónica
93-A	Acuña Hugo Rubén s/ habilitación Cooperativa Panadera
113-A	Soto Carlos s/ pago por aranceles profesionales
114-A	Verón Ángel Daniel s/ denuncia problemas de seguridad
120-A	Méndez Juan Carlos s/ asesoramiento y habilitación
123-A	Vecinos Unidos s/ solicitud apertura calle
132-A	Varesco Delio Anibal s/ queja por descuento Caja Municipal
142-A	Defensor del Pueblo s/intervención de oficio Paraje El Mojo
144-A	Mañosh Jorge L. s/pedido de intervención ante SECHEEP

**c. Datos estadísticos de expedientes en trámite según área temática:**

Expedientes en trámite septiembre a diciembre año 2012	
Justicia	5
Vecinos - Comunidad	25
Medio Ambiente	15
Particular	42
Entidades Gubernamentales	1
Salud	9
Seguridad	5
Municipio	4
Educación	2
<b>Total expedientes en trámite Año 2012</b>	<b>108</b>

Expedientes en trámite enero a marzo año 2013	
Justicia	-
Vecinos - Comunidad	7
Medio Ambiente	2
Particular	8
Entidades Gubernamentales	5
Salud	2
Seguridad	2
Municipio	4

Educación	1
<b>Total expedientes en trámite Año 2013</b>	<b>31</b>

<b>Total de expedientes de sept/2012 a marzo/2013</b>	
Justicia	75
Vecinos - Comunidad	32
Medio Ambiente	17
Particular	50
Entidades Gubernamentales	6
Salud	11
Seguridad	7
Municipio	8
Educación	3
<b>Total</b>	<b>139</b>

## **6.2. Quejas y denuncias con trámite finalizado.**

### **a. Período septiembre a diciembre año 2012.**

<b>Nro.</b>	<b>Carátula</b>	
05	Defensor s/ intervención en la comunidad de Colonia Aborigin	Resuelto
06	Defensor del Pueblo s/ intervención de oficio UNITEC	Resuelto
08	Conde Olgado Daniel Benito s/ solicitud al Defensor del Pueblo	Resuelto
10	Asociación Civil s/ solicita intervención Expediente N°1754/04 Juzgado Civil y comercial N°6	Resuelto
12	Valderrey, Julio Cesar s/ problemas con servicio de agua SAMEEP	Resuelto
13	Defensor del Pueblo s/ pedido de informe autovía Nicolás Avellaneda	Resuelto
14	Intendente de Pampa del Indio s/ actuación funcionario judicial	Resuelto
15	Intendente de Pampa del Indio s/ mantenimiento calidad de agua SAMEEP	Resuelto
21	Valussi Walter, Programa Los Barrios Viven s/ solicita intervención Defensor del Pueblo	Resuelto
24	Defensor del Pueblo s/recomendación al Gobernador sobre reglamentación Ley N°6725	Resuelto
35	Valussi s/ queja por basural ciudad de Resistencia	Resuelto
36	Vecino Barrio Paykin s/ intervención cese comodato de obra	Resuelto
42	Winsnewski Romina y otros s/denuncia Universidad Popular	Resuelto
49	Vecinos Gral. Vedia s/ pedido de intervención problema con Ruta N° 1	Resuelto
59	Vecinos Barrio Carpincho Macho s/ solicitud transporte urbano y adecuación calles	Resuelto
93	Martínez Nélide C. s/ solicita intervención por descuentos sueldo	Derivado
117	Magallanes Alberto Luis s/intervención por amenazas de usurpación	Desestimado
125	Defensor del Pueblos s/ visita Comisaría La Escondida	Resuelto

164	Gallardo César Alejandro s/desafectación firma	Desestimado
165	Bandanjin María s/ contaminación ambiental	Resuelto
166	Barlett Malagrida s/contaminación por radiadores	Resuelto
175	Cantero Carina s/queja por tasa de interés prestamos personal	Derivado
176	Rodríguez Jorge Orlando s/ incumplimiento en el pago de préstamo personal	Desestimado
177	Coronel Silvio s/deudas préstamos personales	Desestimado
180	Ramírez Marcelo Aníbal s/ usurpación propiedad privada	Desestimado
181	Voglino Márquez Gastón s/irregularidades en contrato	Desestimado
184	Núñez Fernando s/supuesta estafa	Derivado
185	Ernesto Rubén s/ afectación de firma	Derivado
187	Lugo Liliana P. s/ incumplimiento cuota alimentaria	Desestimado
188	Ortigoza Julio R. s/ problemas con Municipalidad de Rcia.	Desestimado
189	Martínez Rosa B. s/queja por mensajes de texto Personal	Resuelto
206	Cabral Benito s/juicio por ejecución de honorarios	Desestimado
209	Chamorro Miguel s/condiciones de detención	Resuelto
216	Sánchez Luis E. s/ queja por tasa de interés	Desestimado
217	Robledo Lucía I. s/ anticipo sueldo NBCH	Derivado
218	Funda Carlos D. s/ deuda con Standard Bank	Derivado
225	Cáceres Ramón R. s/ situación de calle Sr. Melgarejo	Resuelto
227	Trangoni Mirta R. s/denuncia abuso menor	Derivado
229	Aquino Gladis B. s/queja por tasa de interés	Desestimado
232	Lukasevich Silvia s/ queja atención ANSES	Resuelto
236	Ferreira Santo Marciano s/ problemas expropiación tierras Machagay	Desestimado
242	Duarte Silvia E. s/solicita intervención causa penal	Derivado
245	Bonfante Rodolfo F. s/ solicita intervención comunicaciones	Derivado
247	Mañosh Jorge L. s/queja empresa CLARO	Derivado
248	Medida Liliana G. s/queja honorarios profesionales	Desestimado
252	Balbuena Ángel M. s/ descuentos NBCH	Desestimado
253	Abraham Jacinto H. s/ préstamo Rapicuotas	Desestimado
258	Fundación SOS Vida s/petición sanción	Resuelto
259	Rojas Pedro s/ cerramiento calle pública	Derivado
261	Rojas Miguel Ángel s/denuncia policía caminera	Desestimado
269	Alarcón Omar A. s/ problemas familiares	Derivado
270	Ayala Marisa G. s/ descuentos NBCH	Resuelto
273	Vargas Eduardo E. s/ mal servicio Telecom Personal	Derivado
277	Ramírez Juan Ramón s/ préstamo Frávega	Derivado
283	Fernández Guillermo M. s/denuncia por incumplimiento régimen de visita	Derivado
287	Ríos Mirta Alicia s/ denuncia Cooperativa YA	Derivado
291	Cáceres Ramón U. s/incumplimiento Mueblería	Derivado
296	Zacarias Jorge s/problemas base de datos AFIP	Desestimado
310	Sosa Regina I. s/problemas pago cuotas Daltac	Desestimado
317	Moro Juan Carlos s/discriminación local comercial ADAN	Derivado

**b. Período enero a marzo año 2013.**

Nro.	Carátula	
18-A	Faryniarz Juan Luis s/ denuncia infracción tránsito en CABA	Desestimado
25-A	Avalos Iliana M. s/ multa fraudulenta en CABA	Desestimado
34-A	Cardozo Jorge R. s/denuncia extorsión	Desestimado
52-A	Espinoza Mónica A. s/reclamo pérdida pensión madre 7 hijos	Desestimado
58-A	Contreras Diego G. s/reclamo entrevista	Resuelto
59-A	Pérez Norma B. s/asesoramiento cert. discapacidad	Derivado

**c. Datos estadísticos expedientes finalizados según área temática:**

Expedientes en finalizados de septiembre a diciembre de 2012	
Justicia	3
Vecinos - Comunidad	5
Medio Ambiente	4
Particular	31
Entidades Gubernamentales	11
Salud	21
Seguridad	-
Municipio	43
Educación	1
<b>Total</b>	<b>59</b>

Expedientes finalizados enero a marzo 2013	
Justicia	-
Vecinos - Comunidad	-
Medio Ambiente	-
Particular	5
Entidades Gubernamentales	-
Salud	1
Seguridad	-
Municipio	-
Educación	-
<b>Total</b>	<b>6</b>

Total de expedientes finalizados de sept/2012 a marzo/2013	
Justicia	3
Vecinos - Comunidad	5
Medio Ambiente	4
Particular	36
Entidades Gubernamentales	11
Salud	2
Seguridad	-
Municipio	3
Educación	1
<b>Total</b>	<b>65</b>

d. Datos estadísticos de expedientes finalizados según forma de terminación.

Expedientes finalizados de septiembre a diciembre de 2012	
Resueltos	
Derivados	23
Desestimados	18
<b>Total</b>	18
	59

Expedientes finalizados enero a marzo de 2013	
Resueltos	
Desestimados	1
Derivado	4
<b>Total</b>	1
	6

Total de expedientes finalizados de sept/12 a marzo de/2013	
Resueltos	
Derivados	24
Desestimados	19
<b>Total</b>	22
	51

6.3. Datos estadísticos del total de expedientes (en trámite y finalizados) de septiembre/12 a marzo/13.

a. Según domicilio de las partes

Resistencia	
Barranqueras	83
Otras localidades	56
<b>Total</b>	27
	166

b. Según organismo contra el que se dirige la queja.

AFIP	
ANSES	3
APA	5
Defensa del Consumidor	10
Desarrollo Social	9
IDACH	3
INADI	4
INSSSEP	2
IPDUV	12
Ministerio Educación	7
Ministerio Producción	6
	4

Ministerio Salud	9
Ministerio Planificación y Ambiente	5
Ministerio Infraestructura	4
Municipalidad de Resistencia	28
Nuevo Banco del Chaco	10
Secheep	15
Sameep	16
Poder Judicial	3
<b>Total</b>	<b>155</b>

**c. Según el presentante**

Varones	78
Mujeres	54
Personas Jurídicas	15
Comunidades – grupo de vecinos	19
<b>Total</b>	<b>166</b>

**d. Según forma de iniciación**

Oficio	38
Pedido de parte	166
<b>Total</b>	<b>204</b>

**7. RELATO DE CASOS RELEVANTES.**

✓ *“Defensor del Pueblo del Chaco s/ Intervención Unitec”*

Los pobladores de Campo Medina y Campo Nuevo reclaman que la distancia de resguardo para las fumigaciones terrestres sea de 2000 metros en lugar de 600 como lo propuso la firma Unitec Agro, entre otros planteos definidos en una Asamblea realizada el 21 de junio.

El 21 de junio se realizó una Asamblea en el Lote 45 de Campo Medina, con la participación de referentes de los Pueblos Originarios de Campo Medina y Campo Nuevo, los que entre otros temas trataron sobre los puntos del Acta correspondiente a la Reunión realizada el 6 de junio. En esa oportunidad, el Establecimiento Don Panos – UNITEC y el Ministerio de Planificación y Ambiente asumieron compromisos ante el Defensor del Pueblo de la Provincia, en relación a los reclamos efectuados por las Comunidades debido a que las fumigaciones efectuadas desde el citado establecimiento, causan daño en la salud de la población, sus cultivos, sus animales y el ambiente en general.

Los referentes de la Comunidad en la Reunión del 6 de junio realizada en el Centro Integrador Comunitario de Pampa del Indio, habían solicitado 15 días de plazo para llevar a consulta del resto de la Comunidad la propuesta de acuerdo presentada ese día por la empresa UNITEC Agro y el Ministerio de Planificación y Ambiente y para elaborar la propuesta de la misma Comunidad. Transcurridos los 15 días se reunieron y decidieron proponer que se modifiquen y amplíen algunos puntos del acta sobre los compromisos asumidos tanto por la Empresa como por el Ministerio.

El Texto del Acta

“En Pampa del Indio, Lote 45 – Campo Medina, siendo las 14:30 horas del día 21 de junio de 2012, quienes firman la presente se reúnen para tratar el siguiente temario:

- 1) Propuesta Resolución Alternativa de Conflictos de fecha 06/06/2012, sobre compromiso asumido por el Establecimiento Don Panos.
- 2) Asuntos Legales.
- 3) Coordinación de actividades.

Para tratar el punto 1:

Se inicia la reunión con la explicación que realiza el Sr. Mariano Peñaloza sobre la reunión del 06/06/2012 y expone los puntos del acta celebrada ese día publicada en los medios.

A partir de la exposición del Sr. Peñaloza los presentes analizan los puntos del compromiso y acuerdan proponer al Ministerio de Planificación y Ambiente, al Defensor del Pueblo de la Provincia, lo siguiente: 1) Sobre la distancia propuesta por el Establecimiento Don Panos como franja de seguridad que la misma se extienda a 2.000 metros, a lo largo de los 7.000 metros del perímetro lindero con Campo Medina y Campo Nuevo, considerando insuficientes los 600 metros propuestos para evitar que los impactos de la deriva lleguen a la población (por aire, por agua, por contaminación de los suelos).

Que esta distancia de aplicación terrestre se respete en todas las formas en que se apliquen agrotóxicos, atento a que la empresa aplicaría los mismos también mediante el sistema de riego.

2) Establecer criterios y formas precisas de control, un programa que incluye monitoreo de suelo, agua, aire, estado de salud de la población expuesta (controles sanitarios). Todo ello a efectos de verificar que la deriva no llegue a la población y para tomar medidas a tiempo en caso de indicadores de alertas.

3) La conducta del Establecimiento Don Panos genera dudas por lo que se requiere que independientemente de cualquier cambio de representantes de la misma, se recuerde que el compromiso lo asume la empresa, la que será responsable del cumplimiento del compromiso que asuma.

4) Que se arbitren los medios necesarios para cubrir las prácticas médicas solicitadas por el Fiscal en el Expediente "Peñaloza, Mariano y otros s/Denuncia N° 940/10, así también las consultas que requieran las personas por las patologías que se detecten y lo que demande el traslado de las personas y tratamiento.

5) Que por cuestiones de seguridad la Comunidad requiere que todo funcionario que tenga que realizar tareas en Campo Medina y Campo Nuevo se comuniquen con los referentes que la misma designe y sean acompañados por estos en su visita a los distintos integrantes de la Comunidad.

6) que se incluya la problemática del agua en Campo Medina y Campo Nuevo en el Punto 4) del acta del 06/06/2012, garantizando no únicamente la provisión sino también la calidad de la misma.

7) Que dentro de toda planificación de actividades se incluyan los corredores biológicos y el relevamiento de territorios, así también se elabore un programa estableciendo pautas de seguimiento concretas, a fin de cumplir con el punto 3) del Acta del 06/06/2012, compromiso asumido por el Ministerio de Planificación y Ambiente.

8) Que el Ministerio de Planificación y Ambiente arbitre los medios necesarios para el remplazo, en forma urgente, de los envases de agroquímicos que tengan en uso las familias de la Comunidad por envases seguros.

En fecha 25 de Octubre de 2012, y ante el relato el Sr. Mariano Peñaloza quien expresó: *"hace alrededor de un mes en el descampado frente a su casa, de un área de alrededor de 30 has., una máquina conocida como "mosquito" pulverizó en toda su extensión, volviendo a sentir los efectos toda la gente que vive frente a este descampado, vómitos, dolor de cabeza, problemas respiratorios, afectando árboles, verduras y plantas;*

A raíz de esta nueva denuncia el día 07 de noviembre de 2012, el equipo de Fiscalización de la Subsecretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, integrado por el Ing. Agr. Bertollo y el Ing. Agr. Shinyi Inomata se hicieron presentes en el establecimiento agrícola Don

Panos, el motivo de la visita fue realizar una inspección, en respuesta a una notificación recibida por el Defensor del Pueblo de la Provincia del Chaco. La inspección se realizó a los fines de determinar si hubo incumplimiento por parte de Unitec, del punto primero del acta celebrada celebrada en el mes de Junio de 2012, en donde se le prohibió realizar aplicación con equipos terrestres a menos de 600 metros de distancia de las viviendas linderas. El equipo de fiscalización realizó un relevamiento donde no se pudo observar la existencia de cultivos sembrados. Realizado el monitoreo del lote el equipo de inspección considera que no se encontraron elementos lo suficientemente contundentes para determinar que se haya realizado alguna aplicación dentro de la zona restringida en las últimas semanas, incumpliendo lo indicado en el acta precedentemente mencionada. Asimismo se considero que el tiempo transcurrido entre la supuesta aplicación y la denuncia (aproximadamente 30 días) dificulta la detección de algún elemento válido para probar dicho acontecimiento. Informe / Recomendación: Desde la Defensoría se envió informe al Procurador General del Poder Judicial de la Provincia del Chaco para que se sirva poner en conocimiento al Sr. Fiscal de Investigaciones N° 1 de la localidad de Gral. San Martín, sobre el incumplimiento por parte de UNITEC, del punto primero del acta celebrada en Pampa del Indio.

✓ *Wisniewski Romina y otros s/ Problemática Universidad Popular*

En fecha 12 de septiembre de 2012, el Señor Federico Robledo, D.N.I. N° 29.012.952, con domicilio real en calle Necochea N° 1551, Romina Wisniewski, D.N.I. 28.191.554, domicilio real en calle H. Irigoyen N°177 Dpto. 5°, Sonia Giménez, DNI: 32.266.424 domicilio real en calle Tordo 3525 la Liguria, Irala Cecilia del Carmen DNI: 33.038.355 y Popoff Cristian, DNI: 31.415.622 ambos con domicilio real en Qta. 2 Mz3 Uf 0011 Barrio Guiraldes., solicitaron a la Universidad Popular copia del contrato que habrían firmado con la misma, como así también copia de las facturas que entregaron, ante la sospecha de incumplimientos de los pagos ante la negativa por parte de las autoridades del establecimiento de entregar la documentación solicitada recurrieron a la Defensoría.

En virtud de ello, se tomó intervención en el caso, y se solicitaron oportunamente los documentos precedentemente citados a la Universidad Popular y al Ministerio de Desarrollo Social. El Ministerio de Desarrollo Social, informó que no obran en el Ministerio, las documentales mencionadas. Respecto a la Universidad Popular, continuó con la negativa de entregar la documentación, por lo que se puso en conocimiento al Fiscal de Investigaciones N°10 las circunstancias del contexto vinculadas a la denuncia.

Además, se dio intervención a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas, atento que Los denunciantes fueron contratados por la Universidad Popular, en virtud de convenio suscripto por la misma con el Ministerio de Desarrollo Social.

Siendo que el Ministerio de Desarrollo Social firmó un convenio con la Universidad Popular, por el que fueron contratadas las personas que interpusieron el correspondiente reclamo ante este Instituto, se dio intervención a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas.

Actualmente el caso se encuentra siendo investigado por ambas Fiscalías atento a posibles irregularidades en el manejo de los fondos destinados al pago de los salarios de los denunciantes.

✓ *"Defensor del Pueblo s/ consecuencia de los costos de la actividad financiera en los salarios"*

En fecha 27 de julio de 2012 los referentes de AMUCHAFE se reúnen con el Defensor del Pueblo de la Provincia, a los fines de tratar el tema de las Asociaciones Mutuales ante la entrada en vigencia del Dto. 1082/2012 del Poder Ejecutivo Provincial, por el cual se suspenden los códigos de descuentos de las Asociaciones mutuales. El presidente de

AMUCHAFE, explica la situación actual de las mutuales, la aplicación de la Ley N°3120. Además lo relacionado con la aplicación del Dto. 2042/2000, instrumento legal que amplía la nómina de entidades mutuales y cooperativas e incluye al Nuevo Banco del Chaco S.A, colocándolo como agente de retención en relación a los códigos de descuentos que entregan a cada entidad.

En tal sentido se solicitó a AMUCHAFE, informe respecto de las personas Jurídicas que operan con códigos de descuento en inobservancia a la Ley N°6676 en su art. 2°.

Además se remitió recomendación a la autoridad de aplicación a fin de que las ayudas económicas sean depositadas en la caja de ahorro del solicitante y posteriormente se informe como estipula la ley, a efectos de evitar maniobras o simulaciones de costos en el otorgamiento de la mencionada ayuda financiera.

Se aconseja al Poder Ejecutivo, se tenga en cuenta determinadas cuestiones en el marco del art 3° del Dto. 1082/12.

Posteriormente el Sr. Emilio Romildo Liska DNI: 16.833.929 con domicilio en calle Córdoba 5316, Barranqueras, Chaco, quien expuso que se desempeñaba como viajante en la Mutual AMUSAP con domicilio en Av. Wilde 152 de la ciudad de Resistencia, informó respecto al mecanismo para otorgar préstamos personales a empleados públicos de la Provincia del Chaco. Según menciona en su exposición el procedimiento consistía, en hacerles firmar una autorización para permitir que por medio de un código de descuento (Decreto N° 2042/00) sea retenida de los haberes mensuales una suma de dinero, esta autorización se firmaba en blanco en lo referido a los importes que debían descontarse, tanto en lo referido a la suma de dinero superior a la que se prestaba y con una tasa de interés por la devolución de aproximadamente 200 % anual. Detalló el reclamo a modo de ejemplo aportando datos completos de personas, N° de comprobante, efectivo prestado y el monto a devolver mediante el código de descuento, así como el lugar de trabajo de la persona que solicitó el crédito.

Ante la irregularidad detectada con la denuncia efectuada y la documentación aportada, se efectuó la correspondiente denuncia penal en la Fiscalía de Investigaciones N° 6, Ciudad, tramitándose la investigación bajo el Expte.: N° 27234/12.

✓ *"Defensor del Pueblo s/ intervención de oficio- aumento del boleto de colectivo."*

Iniciado de Oficio el día 12 de Noviembre de 2012 - Expte N° E47-2012-208-E, a raíz del dictado de la Resolución N° 852, de fecha 5 de Noviembre de 2012, firmada por el Ministro de Infraestructura y Servicios Públicos Ing. Omar Judis, en la cual se aprueban bases y escalas tarifarias para los servicios interurbano correspondiente al Área Metropolitana. En este sentido el Defensor del Pueblo entendió que para determinar un aumento en el costo del pasaje resulta necesario atender también a una evaluación del servicio, respecto a sus frecuencias, cantidad de vehículos en funcionamiento, salarios reales percibidos por los choferes, etc. En virtud de ello se dicta Resolución N° 136/12 por la cual se ofició a diferentes Organismos Estatales para que puedan remitir información al respecto. Así, se libró oficio a la Municipalidad de Resistencia para que informe: 1) Cantidad de coches por tramo y por ramal afectados, b) Frecuencias de coches por tramo y por ramal, c) Si las empresas se encuentran con los pagos de las primas d seguro al día, d) si los choches afectados al servicio cuentan con la revisión técnica obligatoria, entre otras cosas. La Municipalidad informó, en fecha 21/11/12 que se encuentra conformada la Comisión Mixta de Seguimiento y Control del Transporte Resol. N° 224/12- Ord.9089/08 y en segundo lugar, manifestó improcedente el llamado de audiencias públicas atento que la Metodología de Costos del Sistema de Transporte Público fue respetado en el dictado de la ordenanza N° 10816/12 que acogió la propuesta de la Comisión Mixta sobre el incremento del boleto

único con proyección a un año, por lo que se cumplió con la participación de todos los sectores. Aclaró que la regulación del transporte Público Urbano es competencia municipal. La Dirección Provincial del Trabajo no contestó la solicitud de informe. Además se recibieron presentaciones de distintas organizaciones que se manifestaron en contra del aumento. Evaluándose el interés común comprometido con la medida, se interpuso recurso de amparo que tramita ante el Juzgado Civil y Comercial N° 21 de Resistencia.

✓ *Defensor del Pueblo s/ pedido de intervención de Comunidades Aborígenes de El Sauzalito*

En fecha 26/10/12 el Defensor del Pueblo se constituye en la localidad y toma conocimiento de diferentes problemáticas de suma trascendencia para los pobladores:

- Problemas de titularidad de terrenos y ocupación de lotes por personas que no son titulares. Se requiere intervención del Instituto de Colonización de la Provincia del Chaco.
- Requerimientos de la comunidad Wichi con respecto a los límites de la Reserva Grande o Reserva Fuerte Esperanza. La Comunidad de El Sauzalito manifestó la necesidad de conocer el proceso de distribución de la Reserva Grande y de la conformación de la Comisión que intervendrá en la adjudicación de las tierras.
- Problemas de drogas y alcohol que afecta a jóvenes de la comunidad aborígen de la localidad.

Ante las preocupaciones de la comunidad se solicitó al Instituto de Colonización que informe respecto del estado de dominio de los inmuebles objeto de reclamo. Se envió oficio al Municipio de la localidad para requerir informe de la existencia de planes o programas de control de venta de bebidas alcohólicas. Además se solicitó al Sr. Gobernador para que informe el procedimiento que se utilizara para la distribución de la Reserva Grande. De los pedidos de informes resultó que: de parte del Instituto de Colonización informó sobre el estado de dominio de los inmuebles. El Municipio detalló sobre las acciones que se encuentra realizando de manera conjunta con la comunidad aborígen, instituciones y pastores de iglesias para combatir la problemática del consumo de alcohol, este problema fue abordado por las autoridades municipales, también se puso en conocimiento del Sr. Gobernador que se comprometió a brindar ayuda institucional. Otros de los requerimientos efectuados fue el de la necesidad de contar con alumbrado público en la cancha de deportes para su funcionamiento en horario nocturno. Para ello se oficio a la Empresa Secheep, la cual informe que por cuestiones de servicio y económicas no era factible acceder al pedido. Se efectúa desde la Defensoría el seguimiento de estas acciones, de acuerdo a los informes evacuados y lo que la comunidad manifiesta, encontrándose pendiente respuesta el pedido de informe sobre la distribución de tierras de la Reserva Grande.

✓ *"Aves Luis s/ Fuga de Gas Edificio Incone"*

En fecha 23/11/2012 los Consorcistas del Edificio Incone reclaman se revise el sistema de distribución de gas, mediante presentación efectuada al Defensor del Pueblo. Se toma intervención en el planteo y se solicita informe a la Dirección de Obras Públicas de la Municipalidad de Resistencia, que proceda a constatar si existen pérdidas de gas en las instalaciones del Edificio. Del informe emitido por la Secretaría de Obras Particulares Secretaria de Obras Públicas, surge la constatación realizada por los inspectores junto con el administrador del Edificio, por el sector donde se encuentran los garrafones de gas. De allí surge la falta de certificado de auditoría de seguridad. Inmediatamente se labró acta de emplazamiento N° 428.722 al

administrador del consorcio de la presentación de documentación técnica de la instalación de gas del edificio y prueba de hermeticidad de dicha instalación por un profesional especializado y matriculado para determinar que no existe fuga de gas ni daños severos a la red de servicio. Asimismo se emplazó a la Empresa Amarilla Gas S.A. a presentar certificado de auditoría de seguridad de las instalaciones expedida por la Secretaría de Energía de la Nación. Los reclamantes fueron notificados de los resultados de las inspecciones realizadas. Comprometiéndose los mismos a informar a este Instituto sobre el cumplimiento de lo indicado en los emplazamientos efectuados, para el caso de requerir nueva intervención.

✓ *"Zeniquel Javier Oscar s/ Denuncia de accionar policial de la Localidad de Colonia Elisa"*

En fecha 01/02/2013 el Señor Javier Oscar Zeniquel denuncia detención, persecución, abuso de autoridad y amenazas contra su hijo y otros menores por parte de la policía de la localidad de Colonia Elisa. Se remiten todos los antecedentes y documentación presentada por el denunciante a la Secretaría de Seguridad de la Provincia del Chaco solicitando se informe a la Defensoría sobre el trámite dado. Posteriormente, la Secretaría de Seguridad informó el inicio de sumario administrativo al Cabo primero Policía Miguel Omar Bochicho, el cual se encuentra actualmente en trámite.

✓ *"Sr. Defensor del Pueblo s/ Contaminación del Río Negro por residuos sólidos urbanos"*

En el mes de julio de 2012 el Defensor del Pueblo interviene de oficio en razón de la contaminación del Río Negro por residuos sólidos. En virtud de ello se solicitó informe al APA, Municipalidad de Resistencia, Ministro de Planificación y Ambiente, SAMEEP. A la fecha se encuentran pendientes de contestación informes solicitados en a la Municipalidad de Resistencia y a APA, librándose oficios reiteratorios de ambos pedidos.

✓ *"Ivanimz, Emiliano s/ Pedido intervención por problemas con terminal intermedia"*

Reclaman los vecinos en el mes de octubre de 2012, que las parada intermedia de ómnibus ubicada en la intersección de las calles Mac Lean y Juan Domingo Perón de la ciudad de Resistencia, generan molestias, ruidos, residuos, olores ante la falta de sanitario, problemas de seguridad, tránsito, entre otros. Los vecinos efectuaron numerosos reclamos ante la Municipalidad de la ciudad de Resistencia sin que hayan sido resueltos estos problemas o escuchados. Así se presentaron ante el Defensor del Pueblo, por lo que solicitan la intervención para conocer si la misma cuenta con habilitación municipal.

Desde el Instituto se oficio en dos oportunidades a la Municipalidad, para que informe respecto a la condiciones de habilitación de la parada intermedia, los controles de tránsito y sanitarios, etc. que realizan. Ante la falta de colaboración del órgano municipal en la respuesta a los requerimientos del Instituto, se está evaluando la posibilidad de reunirse con las autoridades involucradas en dar respuesta al conflicto.

✓ *"Defensor del Pueblo s/ Intervención Paraje el Mojo"*

Un grupo de apicultores de los parajes El Mojo, la Bolsa, y Manantiales situados en el área del Interfluvio plantea ante esta Defensoría la situación por la que están atravesando. En el área del Interfluvio son aproximadamente cincuenta productores apícolas que vienen de hace unos años trabajando dentro de un consorcio de productores orgánicos, lo que les

posibilita obtener la certificación como tales y así comercializar la miel como producto orgánico con el agregado de valor que eso significa. Que la cosecha 2011-2012 fue la primera con el certificado de miel orgánica y se vendieron con esa catalogación cuarenta y cuatro tambores. El problema que plantean con esta nueva zafra, en la cual no podrían obtener el valor agregado de la comercialización como orgánica, aunque se hayan cumplido con todos los protocolos de producción dado la falta de habilitación de la sala móvil de extracción informan que en el período 2011-2012 obtuvieron la habilitación con el cumplimiento de los trámites ante el Ministerio de la Producción de la provincia, debiendo ser renovada anualmente. En este nuevo período 2013, iniciado el trámite para obtener la habilitación se les habría comunicado a los productores que la habilitación correspondía les sea otorgada por SENASA, pero desde dicha oficina se les habría informado sobre la vigencia del convenio con el Ministerio de Producción del Chaco, por lo que la autorización correspondería al mismo agente que la dio el año anterior.

En fecha 26 de febrero de 2013 se solicitó informe al Ministerio de la Producción respecto a la tramitación de la habilitación de la sala de extracción apícola y vigencia del convenio con SENASA, y contesta el informe indicando que corresponde a SENASA la habilitación de la planta de extracción apícola. Atento a ello, el Sr. Defensor del Pueblo se reunió en fecha 11 de marzo de 2013 con el Coordinador Temático de Inocuidad y Calidad Agroalimentaria de SENASA, Dr. Celso Roberto Montejó, donde se informó que la habilitación es otorgada previa inspección de las instalaciones y que habilitación con el status de orgánica es otorgada por una certificadora privada y resulta necesaria para efectuar inspección el traslado de las autoridades de SENASA hasta los parajes El Mojo, La Bolsa y Manantiales, y atento a que en los próximos días el Defensor del Pueblo visitará los Parajes El Mojo, La Bolsa y Manantiales, las autoridades de SENASA acompañarán al mismo a fin de realizar las inspecciones exigidas para el otorgamiento de la habilitación de la sala de extracción apícola.

✓ *Brandolin Ángel E. s/ contaminación de lagunas de oxidación.*

El Señor Ángel E. Brandolin, es agricultor y posee unas 34 hectáreas en la localidad de Puerto Tirol a un kilómetro del pueblo de General Donovan. Denuncia que lindante a su campo, se encuentran las lagunas de oxidación, a cielo abierto de las cloacas de esa localidad. Las aguas de esas piletas, buscan sus afluentes al Río Negro, atraviesan el campo del denunciante, contaminan el mismo, al igual que los residuos que sacan cuando se hacen las limpiezas.

Los animales vacunos utilizados para consumo de carne y leche particular, pasan por la zanja de drenaje de esas aguas, a veces desbordan.

#### **7.1. Acciones judiciales incoadas.**

✓ *Acción de Amparo contra Municipalidad de Resistencia Expte. N° 11.275/12 y Gobierno de la Provincia del Chaco Expte. N° 11.429. Los dos se tramitan ante el Juzgado Civil y Comercial N° 21 a cargo del Dr. Julián Benito Flores.*

En ambos expedientes se presentó en forma conjunta Medida Cautelar Innovativa que se tramitaron por expedientes separados, Municipalidad Expediente N° 11276/12 y Provincia Expediente N° 11.429/12 y en las que solicitaban se ordene dejar sin efecto la Ordenanza Municipal N°10816/12 y la Resolución N° 852/12 del Ministerio de Infraestructura, hasta tanto recaiga sentencia en la acción principal.

Ambas medidas fueron desestimadas por el Sr. Juez, aduciendo en los casos que fueron dictadas en merito a las facultades legales y constitucionales otorgadas a ambos

demandados, por lo que no existiría prima facie una ilegalidad y/o arbitrariedad en el dictado de ambas normas. Sostuvo asimismo el magistrado el exiguo proceso de conocimiento que posee las medidas cautelares y que el tema debatido ameritaba una mayor prueba y debate. Continuando con el trámite de los amparos, se señaló en el marco de la Ley N°3911, audiencias de conciliación entre las partes para el día 19 de diciembre de 2012, a la que esta Defensoría asistió conjuntamente con los demandados. Luego de exponer cada una de las partes, no se logró acuerdo alguno, haciendo nuestra parte hincapié en la necesidad de un estudio de costos completos que permitan definir con certeza la necesidad y alcance del aumento. Por otra parte también en la misma audiencia se insistió en la necesidad de establecer como obligatorio las audiencias públicas, ante la modificación de tarifas, tal como lo sustenta abundante jurisprudencia, incluso de la Corte Suprema.

No habiendo conciliación se abrió la causa a pruebas, estado en el que se encuentra actualmente. Se ordenó pruebas informativas a la Municipalidad, a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia, al Ministerio de Transporte y Trabajo de la Nación, a la UTA y UCRA sedes centrales, a la AFIP, y a la Dirección de Trabajo de la Provincia.

Asimismo se ordenó una prueba pericial con un ingeniero vial, cuya designación de perito se encuentra en trámite por no contar el Poder Judicial con esta especialidad en su base de datos de peritos.

#### **8. AREA DISCAPACIDAD. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA. CASOS DESTACADOS.**

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad obliga al Estado Argentino a:

- ✓ Promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y en condiciones igualitarias, del conjunto de derechos humanos, de las personas con discapacidad.
- ✓ Eliminar las barreras y los prejuicios sociales, y reconocer que constituyen en sí mismos una discapacidad.
- ✓ Introducir medidas destinadas a promover los derechos, a luchar contra la discriminación, a generar nuevos programas y políticas y a crear infraestructuras accesibles.
- ✓ Incluir una legislación antidiscriminatoria basada en la discapacidad.
- ✓ Hacer accesible el transporte, los lugares de trabajo y evitar las altas tasas de desempleo.

Por ello, la temática de la discapacidad es el segundo punto vigente de la agenda original. Diariamente se receptan quejas, de las cuales se observa: la falta de acceso a los derechos establecidos en las leyes y en los convenios internacionales de personas con discapacidad. En esta área se ha conformado un equipo de trabajo, con profesionales especializados. El objetivo principal es facilitar el acceso al entorno físico, social, educación, a la información y las comunicaciones para que puedan disfrutar plenamente de sus derechos, libertades, en un pie de igualdad con los demás. Para que puedan acceder a condiciones de trabajo justo e igualdad de oportunidades.

Resulta necesario promover y proteger los derechos humanos de las personas con discapacidad, destacar la importancia de reconocer el valor de las contribuciones actuales y potenciales de las mismas al bienestar general y a la diversidad de sus comunidades.

Entre los objetivos del área de discapacidad está la de difundir la importancia del acceso al entorno físico, social, económico y cultural, a los servicios de salud y educación, a la información y a las comunicaciones para lograr el pleno disfrute de los derechos y libertades

fundamentales, en un pie de igualdad con las demás personas, cabe mencionar que se cuenta con una profesional que efectúa actividades relativas al área social, con extensión de la actividades inherentes a esa labor en los casos que así lo requieran desde otras áreas.

Las principales funciones del área son:

- ✓ Proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad, cuyos derechos se encuentran consagrados por la Constitución Nacional, Constitución Provincial y leyes especiales.
- ✓ Proponer y ejecutar la política de la institución relativa a la protección de los derechos humanos de las personas con discapacidad.
- ✓ Implementar acciones de difusión (medios periodísticos, jornadas, charlas, etc...) y promoción para que los derechos que asisten a los ciudadanos con discapacidad, sean ampliamente conocidos por los mismos para su correcto ejercicio y demanda de respeto.
- ✓ Promover, defender y vigilar la prevención, asistencia y amparo integral de personas con discapacidad, promoviendo una educación temprana y especializada, terapia rehabilitadora, y la incorporación a la actividad laboral y social en función de sus capacidades.
- ✓ Absolver, en el ámbito de su competencia, las consultas que les planteen, particularmente las formuladas en el curso de sus investigaciones sobre violaciones a los derechos humanos a personas con discapacidad.

### 8.1. Quejas y denuncias en trámite.

#### a. Período septiembre de 2012 a diciembre de 2012

Nro.	Carátula
20	Chamorro Oscar s/solicita tarifa social pasaje de colectivo
50	Rolón Eugenio s/ denuncia incumplimiento Ley N° 6506
65	Cabral Eduardo s/ solicita reforma Ley N° 25.869
75	Cáceres Remigia s/ denuncia mala atención junta evaluadora de Villa Ángela
131	Leiva Marcelo s/solicita vivienda y elementos para su hija de discapacidad
133	APADEA Delegación Chaco s/ solicita mayor caudal agua potable SAMEEP
139	Romero Luis A. s/ solicita intervención ante IPDUV por remodelación de vivienda
140	Gómez Clara s/solicita intervención por descuentos NBCH
141	Báez Alberto L. s/ problema de agua en Misión Nueva Pompeya
144	Macen Acosta Epifanía s/ solicita vivienda para persona con discapacidad
157	Ramírez Antonia s/ requiere IPDUV vivienda para hijo con discapacidad
170	Rulfo, Luis A. s/solicita prestaciones INSSSEP
173	Alomo Analía B. s/ intervención por extrema situación de vulnerabilidad
174	Salto Isabel s/ solicita vivienda persona con discapacidad
192	Borda Juan s/ intervención por retención de haberes
195	Romero Blanco s/ intervención por descuentos NBCH y cooperativas

**b. Periodo enero a marzo 2013**

Nro.	Carátula
11-E	García Lyliam E. s/ denuncia ANSES
43-A	López Domingo E. s/ abandono de persona con discapacidad Onil de Jesús Aguirre
71-A	Vargas Susana B. s/ descuentos del Sindicato Municipal
82-A	Rosavancich Mirtha s/ descuentos excesivos NBCH
86-A	Sandoval Mirta s/requisito de pensión graciable por discapacidad
116-A	Defensor del Pueblo s/intervención por fumigaciones
120-A	Méndez Juan P. s/solicita información sobre prestaciones medicas
130-A	Rojas Pedro s/solicita remodelación vivienda persona en situación de vulnerabilidad
131-A	Leiva Marcelo s/solicita vivienda hija con discapacidad
140-A	Acevedo Dora s/ regularización de situación impositiva Municipalidad de Barranqueras
161-A	Martínez José s/incum. Ley N° 6477 ingreso adm. pub. Personas con discapacidad
166-A	Alarcón Gladis s/ descuentos Cooperativa Chaco
168-A	Marín Miguela s/presentaciones Pami cuidadora domiciliaria
170-A	Mttijacevich Antonio s/remodelación vivienda baño para persona con discapacidad
181-A	González Romina s/renovación de contrato
200-A	APADEA Chacos/solicita intervención ante Vialidad Provincial por zanjeo

**8.2. Quejas y denuncias con trámite finalizado área discapacidad**

**a. Expedientes periodo septiembre a diciembre año 2012 con trámite finalizado.**

Nro.	Carátula	
72	Pereyra Lidia Mabel s/pedido de remodelación de vivienda	Resuelto
288	Ojeda Gabriela s/solicita adaptación de transporte público de pasajeros	Resuelto
63	Reyna Sergio s/solicita adaptación de paradas de colectivos	Resuelto
289	Falcón Silvia s/ accesibilidad de veredas	Resuelto
47	Rosso Rubén s/pedidos de informes APA,IPDUV y Municipalidad Ex Quinta El Japonés	Resuelto
59	Duarte Paula Yamila s/solicita derivación médica ciudad de Buenos Aires	Resuelto
70	Agüero Santa s/reclamo facturación DirecTV	Resuelto
129	Benítez Juana Elizabeth s/certificado único de discapacidad	Resuelto
269	Fernández Ana María s/agresiones a hija menor	Resuelto
130	Lezcano María Lidia s/agilización turno resonancia magnética	Resuelto

**b. Expedientes periodo septiembre a diciembre año 2012 con trámites desestimados**

Nro.	Carátula	
1A	Romero Alicia s/ usurpación de vivienda	Desestimado
12A	Benoist Guillermo s/ intervención fuero federal	Desestimado
35A	Amarilla Mirtha s/ supuesta discriminación	Desestimado

56A	Vargas Susana s/ supuesta persecución ideológica	Desestimado
61A	Katrotil Catalina s/supuesto secuestro de ahorro entre particulares	Desestimado
68E	Guillen Edmundo s/supuesta vulnerabilidad de derechos	Desestimado
112E	Aceval Cristian s/despido laboral	Desestimado
132E	Báez José s/ solicita intervención causa judicializada	Desestimado
136E	Suarez Irma s/intervención causa judicializada	Desestimado
146E	Blanco Vilma s/solicita adjudicación vivienda	Desestimado
146	Domínguez German s/ solicita pase a planta Ley 6477	Desestimado
146A	Lugo Liliana s/intervención ante ANSES por supuesta vulnerabilidad de derechos	Desestimado
155E	Apadea delegación Chaco s/ intervención por ampliación "Centro Día" a través del CONADIS	Desestimado
155E	Ocampo Rafael s/ supuesta vulnerabilidad de derechos	Desestimado
178E	Pintos Mirian s/intervención por prestaciones medicas	Desestimado
196E	Alegre Julián s/ adquisición de propiedad	Desestimado
215E	Salto Isabel s/intervención por desalojo municipal	Desestimado
293E	López Graciela s/beneficios para personas con discapacidad	Desestimado
297E	Ermacora Jorge s/accidente en Provincia de Corrientes	Desestimado

**c. Expedientes periodo enero a marzo de 2013 con trámite finalizado**

Nro.	Carátula	
07-A	Gómez Esther s/asesoramiento pensión no contributiva	Resuelto
40-A	Sandoval Sara s/derivación a Buenos Aires	Resuelto
40-A	Pérez Norma Beatriz s/asesoramiento certificado discapacidad y obra social	Resuelto
60-A	Gómez Ruth E. s/asesoramiento certificado de discapacidad	Resuelto
63-A	Sánchez Karina Itatí s/solicita ampliación de vivienda	Resuelto
69-A	Martínez Víctor Ignacio s/cobertura económica	Resuelto
70-A	López Raquel s/traslado de hijos discapacitado	Resuelto
79-A	Castillo Gustavo Javier s/solicita intervención por falta de cobro	Resuelto
80-A	Pérez Carlos Sebastián s/solicitud de vacunas por artritis	Resuelto
87-A	Stanimirov Mirta Carina s/denuncia obra social UPCN	Resuelto
89-A	Benítez Raúl s/pedido de obra social	Resuelto
90-A	Fernández Raúl Ernesto s/asesoramiento pensión y certificado discapacidad	Resuelto
112-A	Jara Avelino s/solicitud de certificado de discapacidad	Resuelto
118-A	Merengo Juan s/descuentos mutuales	Resuelto
119-A	Verón Ángel Daniel s/certificado único de discapacidad	Resuelto
121-E	Ojeda Luciano s/integración en escuela común pers. Con discapacidad	Resuelto
126-A	Núñez Omar Antonio s/certificado único de discapacidad	Resuelto
140-A	Méndez Juan Pablo s/reclamo instituto terciario en ciudad de Barranqueras	Resuelto

**d. Datos estadísticos de expedientes finalizados en Área de Discapacidad según modo de terminación**

Expedientes finalizados período septiembre a diciembre de 2012	
Resueltos	20
Desestimados	19
<b>Total</b>	<b>39</b>

Expedientes finalizados período enero a marzo de 2013	
Resueltos	18
<b>Total</b>	<b>18</b>
Total de expedientes finalizados de sept/12 a marzo de/2013	
Resueltos	38
Desestimados	19
<b>Total</b>	<b>57</b>

**8.3. Datos estadísticos (expedientes en trámite y finalizados) septiembre/2012 a marzo/2013.**

**a. Según el presentante**

Varones	43
Mujeres	42
Personas Jurídicas-Grupos de Personas	3
<b>Total</b>	<b>88</b>

**b. Según forma de iniciación**

Oficio	1
Pedido de parte	88
<b>Total</b>	<b>89</b>

**c. Según domicilio de las partes**

Resistencia	71
Barranqueras	10
Otras localidades	8
<b>Total</b>	<b>89</b>

**d. Según organismo contra el que se dirige la queja.**

Afip	1
APA	1
Anses	3
IPDUV	9
Instituto Provincial de Discapacidad	12
INSSSEP.	6
Inadi	1

Municipalidad de Resistencia	4
Ministerio de Desarrollo Social	5
Ministerio de Salud	2
Ministerio de Educación	1
Municipalidad de Barranqueras	1
Nuevo Banco del Chaco S.A.	5
Pami	4
Particulares	59
Sameep	4
<b>Total</b>	<b>88</b>

#### **8.4. Casos destacados del área discapacidad.**

✓ *Sara Sandoval, D.N.I. N°: 14.936.351 - Parodi N°: 1.179, Resistencia.*

La Sra. Sara Sandoval se presenta ante el Instituto Defensor del Pueblo con la siguiente queja: su hijo Joaquín Wirz de 18 años de edad con discapacidad, con diagnóstico: ecne-cuadriparesia mixta, conducta agresiva, por lo que es medicado, tenía turno en la Fundación Fleni de Capital Federal para lo cual requiere trasladarse a esa ciudad.

La Sra. Sara Sandoval solicita traslado con la empresa Monserrat de Capital Federal desde Resistencia a Buenos Aires, en concepto de excepción por la patología de su hijo y por la enfermedad que ella posee. Esta queja fue trasladada al Presidente del InSSSeP, Cr. Abat Benítez en una audiencia, donde se acompañó a la Señora Sara en todo el circuito del trámite, por un asesor en la temática discapacidad. La respuesta de la Obra Social fue que no tenía ese tipo de convenio para cumplir con el pedido de excepción de esta afiliada, pero si ofrecía una ambulancia de alta complejidad y personal acorde a las circunstancias por las patologías que sufren madre e hijo. La Señora Sara Sandoval en primera instancia rechaza la oferta. Finalmente, a las 24 horas, se llegó al acuerdo que se traslade en avión a Capital Federal. Asesoró y tramitó el cambio de hotel donde se hospeda la afiliada y traslado en remis a cargo de la obra social. Actualmente se encuentra en tratamiento médicos y se continúa con el seguimiento de distintos trámites que deben realizarse a los afiliados derivados a la ciudad de Buenos Aires.

✓ *Peraz Carlos Sebastián – D.N.I N°35.690.268 - Domicilio: Duvivier 2365 Villa. Libertad - Resistencia -*

La Señora Gladys Torres se presenta ante este Instituto Defensor del Pueblo con la queja de que el Ministerio de Salud Pública no cumple en tiempo y forma con la medicación de su hijo que sufre de Artritis Reumatoidea. Que ya solicitaron por nota en el mes de diciembre la vacuna para su tratamiento sin ninguna contestación de las autoridades del Ministerio de Salud Pública. Pide a este Instituto que medie para llegar a una solución. El Área de Discapacidad tomó contacto con el Ministro de Salud Pública, Dr. Antonio Morante y la Subsecretaría Dra. Marisol Narváez. Lo mismos se mostraron dispuestos a solucionar rápidamente el atraso de la entrega de la mencionada vacuna y enviar al Hospital Perrando para que esté a disposición del paciente lo más rápido posible. La defensoría por medio del área hizo un seguimiento y acompañamiento al joven hasta concluir en la solución solicitada.

✓ *Sánchez Karina Itatí - D.N.I. N°40.280.770 - Domicilio Isla Soto -*

En la visita que el Defensor del Pueblo Doctor Gustavo Corregido hizo a la Isla Soto tomó contacto con la madre la Señora Karina Sánchez quien puso en conocimiento la patología de su hija que tiene Hidrocefalia y problemas motores, quien vive en un total abandono por no tener las necesidades básicas satisfechas, como ser el de la vivienda (ampliación pieza y baño para su hija con discapacidad), entre otras necesidades. Se concretó reunión con el Presidente del Instituto de Vivienda, Domingo Peppo, a quien se remitió recomendación respecto a la solución del problema, atento a estar comprendido dentro de la normativa vigente en la materia. Esta Defensoría por intermedio del área discapacidad está haciendo el seguimiento y acompañamiento del cumplimiento de lo acordado del pedido de la familia Sánchez.

✓ *Lezcano María Aida - D.N.I N°10.882.499 - Domicilio Julio Acosta N°1816 Villa. Libertad - Resistencia.-*

La Señora María Aida Lezcano se presentó con la queja de que el programa de salud Profe no autorizaba la resonancia magnética para su hermano con discapacidad con retraso mental y problemas motores. A través del Área de Discapacidad se intermedió con las autoridades del programa de salud Profe y logró la autorización de la prestación.

✓ *Raquel López: - D.N.I N°: 14.606.861 - Pío XII N° 630- Resistencia.*

La Sra. Raquel López se presenta con el siguiente reclamo: que su hijo Luciano Joaquín Enríquez de 16 años de edad con discapacidad con diagnóstico: Autismo Síndrome de West. Solicita para el tratamiento de su hijo el traslado a la Fundación Fleni o al Hospital Italiano de la Capital Federal. Esta área asesora y acompaña a la Sra. Raquel López en todos los circuitos administrativos de la Obra Social del Instituto de Servicios Sociales, Seguro y Préstamos (In.S.S.Se.P.), donde manifiesta dicha Obra Social que podría realizar el traslado en transporte automotor. Se solicita el traslado vía aérea desde Resistencia a Buenos Aires dado la gravedad del caso. Se gestiono cobertura del 100% para todo el tratamiento (pasajes, traslado, estadía y alojamiento) por tener Certificado de FAC y Carne Único de Discapacidad y estar amparado por la Ley N° 6477 de Discapacidad de la Provincia del Chaco. Se efectuó el correspondiente seguimiento en Capital Federal via telefónica y constatado el cumplimiento de la Obra Social en todo lo concerniente al tratamiento.-

✓ *Sr. Audón Domínguez s/ intervención por extrema situación de vulnerabilidad.*

Llevada a cabo la visita por parte de la Asistente Social, se constata que el Sr. Domínguez vive en un paraje ubicado a 30 km de la localidad de Tres Isletas; presenta una grave patología que le imposibilita desenvolverse en forma autónoma, por el cual debe permanecer acostado en una cama. Habita en una vivienda que consta de dos habitaciones, construcción de material con techo de chapas, sin instalación eléctrica. Solo percibe lo correspondiente a la pensión por vejez a nivel nacional. Requiere, en forma urgente, la provisión de una silla de ruedas, e instalación de energía eléctrica, a fin de que pueda mejorar su calidad de vida. Requerido el Instituto Provincial para la Inclusión de Personas con Discapacidad- IPRODICH-, destinado a centralizar todas las acciones y medidas en beneficio de las personas con discapacidades, se obtuvo la silla de ruedas necesaria; como así también la empresa de energía eléctrica -SECHEEP-, quien informa que el pedido se derivó a la Subsecretaría de Energía y Programas Especiales, para dar una solución.

- ✓ *Alomo, Analía b. s/ solicita silla de ruedas*

La Srta. Alomo vive en la localidad de Hermoso Campo; la misma presenta una grave patología – cuadriplejia-, que le imposibilita desenvolverse en forma autónoma. Vive con su familia, quienes no cuentan con medios económicos suficientes para satisfacer sus necesidades de equipamiento. Ella requiere, en forma urgente, la provisión de una silla de ruedas, a fin de que pueda mejorar su calidad de vida. Se requirió la intervención del Instituto Provincial para la Inclusión de Personas con Discapacidad, destinado a centralizar todas las acciones y medidas en beneficio de las personas con discapacidades; a la fecha, se iniciaron los trámites para el traslado de la silla de ruedas.

### **8.5. Actividades inherentes al servicio social**

Desde el área social, bajo los principios de los derechos humanos y justicia social, se promueve como objetivo, conseguir un aumento en el bienestar social de la ciudadanía, a través de una atención personalizada y comprendiendo la complejidad de cada situación que plantean los sujetos.

El área social brinda apoyo en reclamos relacionados con:

- ✓ Generalidades sobre derechos de las personas con discapacidad.
- ✓ Obligaciones de obras sociales y prepagas
- ✓ Asesoramiento y agilización de pensiones no contributivas
- ✓ Asignaciones familiares por hijo con discapacidad
- ✓ Asesoramiento sobre posibilidades laborales
- ✓ Denuncias por incumplimiento de las empresas de transporte en cuanto a la gratuidad del servicio para personas con discapacidad (franquicias).
- ✓ Asesoramiento por ayudas técnicas: sillas de ruedas, muletas, etc.
- ✓ Asesoramiento para gestión de vivienda.

A su vez se desarrolla en la actualidad un relevamiento institucional, cuya finalidad es recabar información pertinente a la resolución de los reclamos que se reciben, que permite:

- ✓ Establecer una red de contactos con referentes locales para futuras gestiones telefónicas relacionadas a las problemáticas antes mencionadas.
- ✓ Articular futuras acciones, talleres o capacitaciones, tendientes a la toma de conciencia en función a los Derechos de cada Sector Social.
- ✓ Conocer los procedimientos formales que deben llevar a cabo las personas a fin de realizar trámites como: pase libre en la Dirección de Transporte de la Provincia; cese de descuentos de deuda en el INSSSeP, por prestaciones amparadas bajo la cobertura total por poseer Certificado de Discapacidad, gestión de Tarifa Social en el Área de Gestión Social de (SAMEEP), gestión de Tarifa Social correspondientes a luz (SECHEEP) ante la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación;
- ✓ Informar e informarse sobre talleres, capacitaciones y atención que se brinda al ciudadano en la Subsecretaría de Promoción y Subsecretaría de Protección dependientes de la Secretaría de Derechos Humanos de Nación.

Este relevamiento permitirá a su vez, realizar documentos informativos para la institución así

conocer los procedimientos y lugares donde debe acudir cada ciudadano según la problemática que se trate.

## 9. INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS DE CONSULTAS Y ORIENTACIONES DOCUMENTADAS (febrero y marzo 2013).

### a. Consultas en el área Discapacidad. Total 42 consultas.

Fecha	Nombre y Apellido	Tema de consulta	Derivación
12-02	Meza Julio	Trámite administrativo para derivación a bs as por tratamiento Menor con discapacidad.	Inssep
12-02	Ebel Verónica	Orientación beneficios personas con discapacidad	
19-02	Matijacevich María	Turnos Hospital Perrando personas con discapacidad	Centro de Salud de su zona.
21-02	Asselle Capalleni Andrea	otorgamiento certificado discapacidad	IPRODICH
09-03	Raúl Henaéz	otorgamiento certificado discapacidad	IPRODICH
12-03	Gómez Víctor	Discapacitado solicita asesoramiento ley 6477 pase a planta	Inssep
12-03	Buittoni María	Descuento obra social posee certificado discapacidad	Inssep
12-03	Acosta Jorge	Orientación beneficios personas con discapacidad	IPRODICH
13-03	Cabral Eduardo	Maltrato laboral, discriminación	INADI
12-03	Sánchez Natalia	Adaptación de vivienda para persona con discapacidad	IPDUV
12-03	Franco Silvana	otorgamiento certificado discapacidad	IPRODICH
12-03	González Fabián	Solicita historia Clínica por accidente de tránsito	Hospital Perrando
13-03	Segovia Rosa	Solicita pensión por discapacidad	Desarrollo Social de la Nación
19-03	Acevedo Rodolfo	Solicita vivienda	IPDUV
20-03	Talavera Victoriano	Solicita pensión por discapacidad	Desarrollo Social de la Nación
20-03	Fernández Jorge	Otorgamiento certificado de discapacidad	IPRODICH
21-03	Segovia Agustín	Jubilación por discapacidad	IPRODICH
21-03	Casco Angélica	Solicita medicamentos para hijo con discapacidad	PROFE
21-03	Silvia Ortiz	Adaptación vivienda para persona con discapacidad	IPDUV
21-03	Altamirano Norma	Pensión por discapacidad	Desarrollo

			Social de Nación
21-03	Quintana Norma	Pensión por discapacidad	Desarrollo social de Nación
21-03	Pérez Felisa	Adaptación vivienda para persona con discapacidad	IPDUV
21-03	Molina Carolina	Otorgamiento certificado discapacidad	IPRODICH
21-03	Alegre Carlos	Pensión por discapacidad	Desarrollo social de Nación
21-03	Burgos Yanina	Otorgamiento certificado de discapacidad	IPRODICH
21-03	Díaz Norma	Pensión por discapacidad	Desarrollo Social de la Nación
21-03	Ojeda Daniel	Otorgamiento certificado de discapacidad	IPRODICH
21-12	Sánchez María Ines	Solicita vivienda para discapacitado	IPDUV
22-02	Alejandro Borgaud	Traslado para rehabilitación discapacitado	IPRODICH
26-03	Enrique Estela	Descuento en el pago de impuestos para discapacitados	SECHEEP
26-03	Isaurralde Vanesa	Pensión por discapacidad	Desarrollo Social de Nación
27-03	Salto Isabel	Otorgamiento certificado de discapacidad	IPRODICH
27-03	Ramírez Soledad	Pensión por discapacidad	Desarrollo Social Nación
22-03	Cardozo Julio	Solicita vivienda para discapacitado	IPDUV
22-03	Gómez Irma	Otorgamiento certificado de discapacidad	IPRODICH
22-03	Benítez Isabel	Pensión por discapacidad	Desarrollo Social de Nación
22-03	Torres Cristian	Beneficios por certificado de discapacidad	
22-03	Borrgean Alejandro	Trasporte para persona con discapacidad	IPRODICH
22-03	Gómez Hugo	Solicita vivienda	IPDUV
22-03	Gómez Mirian	Solicita vivienda	IPDUV
22-03	Peloso Juan	Otorgamiento certificado de discapacidad	IPRODICH
22-03	Olivera María	Pensión por discapacidad	Desarrollo Social de Nación

**b. Otras áreas temáticas: 12 consultas.**

**b.1. Obra sociales. (1)**

Fecha	Apellido y Nombre	Consulta	Derivación
22-03	Buittoni Maria Ofelia	Reintegro en concepto de medicamentos	INSSSEP

**b.2. Conflicto entre Particulares. (4)**

Fecha	Apellido y Nombre	Consulta	Derivación
12-03	Fernández Eduardo	Propietaria kiosco niega el uso de cabina telefónica	
21-03	Navarro Raúl	causa judicial por desalojo	Defensoría Civil de la Provincia
21-03	Hoehberg Bernardo	Intimación por deuda de impuestos	Defensoría Civil de la Provincia

**b.3. Comercios y pago de intereses a cooperativas. (7)**

Fecha	Apellido y Nombre	Consulta	Derivación
04-03	Rivero Graciela	Compra telefónica no realizada	Defensa del Consumidor
06-03	Aguilar Filomena	Realizo compra a pagar \$160 por mes y abona en la actualidad \$480	Defensa del Consumidor
07-03	Codutti Raquel	Deuda Red Megatone por \$1300 hace 2 años en la actualidad la misma es de \$6000	Defensa del Consumidor
07-03	Morales Rodolfo	Dificultad con la línea de telefonía celular	Comisión Nacional de Comunicaciones.
15-03	Kovalek Gerardo	Dio baja Cta. Cte. Banco Galicia en diciembre 2012, a la fecha reclaman saldo por seguro de vivienda.	Defensa del Consumidor
26-03	Barrios Paola	Se le niega libre deuda de Cooperativa	Defensa del Consumidor
26-03	Blanco Isabel	Se le niega libre deuda de Cooperativa	Defensa del Consumidor

Área temática	Cantidad
Área Discapacidad	42
Derechos del Consumidor	7
Obras sociales	1
Conflictos entre particulares	4
<b>Total</b>	<b>54</b>

**c. Consultas según presentante**

Mujeres	31
Varones	24
<b>Total</b>	<b>54</b>

**10. EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN LAS LOCALIDADES DEL INTERIOR PROVINCIAL.**

Fecha	Lugar	Motivo	Resol.
14-09-2012	Santa Sylvina	Vecinos del Barrio El Usurpado reclamaban soluciones por falta de servicio de recolección de residuos conexión de red eléctrica y concreción de obra	24/2012
17-09-2012	El Sauzalito	Reclamo de la comunidad aborígen por denuncias de discriminación policial y de las autoridades del Juzgado de Paz	21/2012
26-09-2012	Pampa del Infierno	Familias Mocovies ubicadas al norte de esa localidad solicitaron su urgente intervención por la expulsión de las tierras comunitarias	25/2012
01-10-2012	Juan José Castelli Nueva Pompeya El Sauzalito	Diferentes reclamos de comunidades originarias y monitoreo de lo acordado en visita anterior	27/2012
17-10-2012	Juan José Castelli	Reunión con los vecinos y autoridades del IPDUV y la Empresa Constructora por el mal estado de las unidades habitacionales del Plan 40 y 20 Viviendas	70/2012
22-10-2012	Pampa del Indio Villa Rio Bermejito El Sauzalito Comandancia Frías Fortín Belgrano El Tartagal Tres Pozos El Espinillo y J.J. Castelli	Monitoreo del convenio firmado con UNITEC AGRO, Reunión Concejal Selva Añasco y recorrida de establecimientos educativos de esas localidades y anexos	79/2012
31-10-2012	El Espinillo Villa Rio Bermejito El Sauzalito Comandancia Frías Fortín Belgrano El Tartagal Tres Pozos J.J. Castelli	Visita a instituciones educativas de El Espinillo, Participación sesión Concejo Deliberante Villa R. Bermejito, recorrido de escuelas por los lugares mencionados acompañado por el maestro Marcelo Luna	117/2012
13-11-2012	Pampa del Infierno	Reunión con la Comunidad Mocoví por problemas denunciados de carácter habitacional y de propiedad comunitaria	146/2012
22-11-2012	Pcia. Roque Saenz Peña	Concurrencia al Pre Congreso Latinoamericano de Violencia de Género y Trata de Personas con fines de explotación sexual	175/2012
27-11-2012	Villa Rio Bermejito	Monitoreo en referencia a las circunstancias relevadas en el mes de octubre del 2012 y que fueran planteada por la Concejal Selva María Añasco	180/2012
06-02-2013	Pcia. R.Saenz Peña Santa Sylvina	P.R.S.Peña por queja de agua de red contaminada B° Puerta del Sol Sta. Sylvina controlar el cumplimiento de lo	12/2013

		convenido con la municipalidad en el B° El Usurpado	
1-03-2013	Rio Muerto	Monitoreo el cumplimiento del Acta Acuerdo entre autoridades del Centro de Salud y el M.S.P. ref. al funcionamiento integral del serv. asistencial	58/2013
12-03-2013	El Sauzalito Paraje El Mojo y zonas aledañas	Continuar con el monitoreo de los compromisos asumidos con la población de dichos lugares como asimismo hacerles saber las diferentes formas de comunicarse con la Defensoría del Pueblo del Chaco	99/2013

### 11. ÁREA DE ASUNTOS INDÍGENAS. OBJETIVOS. SU FORMACIÓN.

Los pueblos indígenas son pueblos cuyos antepasados habitaban las tierras antes de la conquista, de la delimitación de las fronteras del Estado argentino, Además, conservan una matriz cultural propia y conciencia de su identidad.

Históricamente, los pueblos indígenas sufrieron opresión, discriminación y exclusión; y en las etapas de consolidación de nuestro Estado, se ha valorado el legado europeo por sobre el componente indígena de nuestra sociedad.

El objetivo del área es detectar, en el terreno, la vulneración de los pueblos indígenas, exigir la aplicación del marco normativo provincial, nacional e internacional de esos derechos y contribuir a la construcción de una sociedad intercultural.

Los protegen las mismas normas que a cualquier habitante de nuestro país: los tratados internacionales sobre derechos humanos que Argentina ha ratificado, la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y las leyes.

Además, se les reconoce una serie de derechos específicos, que están expresamente recogidos en el Convenio 169 de la OIT SOBRE Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, en la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y en la Constitución.

Los pueblos originarios tienen derechos a la posesión de la propiedad comunitaria de las tierras que tradicionalmente ocupan; a participar y a ser consultados en las decisiones que los afecten; a tener instituciones políticas y sociales propias; a elegir sus prioridades en lo relativo a su modo de vida y bienestar.

Las acciones a desarrollar en el área son:

- Establecer lineamientos generales a fin de la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los Derechos Indigenistas, conforme la Constitución y los Tratados Internacionales.
- Conocer sobre reclamos por presuntas violaciones a los Derechos Indígenas de cualquier naturaleza, a fin de asegurar el cumplimiento de los derechos reconocidos en las Constituciones y Tratados Internacionales.
- Practicar visitas a cualquier, para prevenir la violación de los Derechos Indígenas.

- Proponer la firma de convenios de cooperación con organismos públicos o privados, nacionales, provinciales o supranacionales, para la mejor protección de los derechos y garantías de los pueblos indígenas.
- Propender, por medio de la conciliación, a la solución de la problemática en materia de Derechos Indigenistas, que por su propia naturaleza así lo permitan.

De allí la importancia de la puesta en funcionamiento del área destinada a canalizar problemáticas que aquejan a los pueblos indígenas la cual se conformará de personas involucradas en la temática.

No obstante no encontrarse formalmente en funcionamiento el área, el abordaje de la problemática indígena resultó primordial en la gestión iniciada, ello quedó plasmado en el contacto directo y permanente que se mantuvo y mantiene con las comunidades aborígenes mediante en los viajes realizados, y el seguimiento permanente en la gestión de sus demandas ante los distintos organismos, lo cual quedó plasmado en la información estadística brindada en el Punto 6 del presente informe.

## 12. PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA:

### Presupuesto Año 2012

Presupuesto vigente Año 2012	\$ 2.300.000
Total de Gastos Año 2012	\$ 1.222.432,62
Crédito no utilizado	\$ 1.077.567,38

### Ejecución del Gasto Año 2012

Gastos corrientes	
Gastos de personal	\$ 372.900,91
Bienes de consumo	\$ 134.459,47
Servicios no personales	\$ 145.128,80
<b>Total de gastos corrientes</b>	<b>\$ 652.489,18</b>

Gastos de capital	
Bienes de uso	\$ 569.925,72
<b>Total de gastos de capital</b>	<b>\$ 569.925,72</b>

<b>Total de gastos año 2012</b>	<b>\$ 1.222.432,62</b>
---------------------------------	------------------------

El crédito no utilizado se debió a la proximidad del cierre fiscal 2012 en relación con la puesta en funcionamiento de la estructura edilicia del instituto y normal desarrollo del mismo.

### Presupuesto Año 2013 mes 01 y 02

Presupuesto vigente año 2013	\$ 7.200.000
Total de gastos Parcial Año 2013	\$ 311.654,51
Crédito no utilizado	\$ 6.888.345,49

### Ejecución del Gasto Año 2013

<b>Gastos corrientes</b>	
Gastos de personal	\$ 99.884,91
Bienes de consumo	\$ 11.260,50
Servicios no personales	\$ 51.803,10
<b>Total de gastos corrientes</b>	<b>\$ 162.948,51</b>

<b>Gastos de capital</b>	
Bienes de uso	\$ 148.706,00
<b>Total de gastos de capital</b>	<b>\$ 148.706,00</b>

<b>Total de gastos año 2013</b>	<b>\$ 311.654,51</b>
---------------------------------	----------------------

#### 12.1. Ejecución presupuestaria.

<b>Alquileres</b>				
	Licitación	Características Detalle	Costo Mensual	Costo Anual
<b>Alquiler Inmueble</b>	Lic. Publica N° : 015 Expediente: E4-280612-6635-A Fecha del llamado: 11-12/07/2012 Apertura de Sobres: 25/07/2012 Adjudicado: Ducasse, Eduardo Emilio	Locación (1) inmueble ubicado en por calle Salta – entre Av. J.B. Alberdi y Av. Belgrano- acceso independiente, ascensor y escalera, aire acondicionado –Tipo Split-, ventilación e iluminación natural, con normas de prevención contra incendios, medios de escapes con escalera de emergencias y señalización para personas con capacidades diferentes, alarmas, extinguidores de fuego, detectores de incendios – superficie no inferior a 170 mts cuadrados- cantidad de oficinas (11) distribuidas en dos o más pisos- cantidad de baños mínimos (2)baterías p/ caballeros y otros para damas – cocina (1). Requiere mantenimiento de: Equipos aire acondicionados – Split-(NO REPARACION), ascensores, alarma instalada, iluminación paliers, aparatos	\$19.000	\$456.000

		extinguidores de fuego y detectores de incendios. No Incluye: Limpieza del sector, Consumo de luz por oficinas, consumo de agua ni tasas y servicio.		
<b>Alquiler de cocheras</b>	Expediente: E-47/12-77-E Adjudicado: Cochera Dany II	Alquiler de cochera para la guarda de vehículos oficiales dominios LRI-780 Y LRI-784, Siendo la única que se encuentra en el radio de esta institución trabaja las 24 hs y los 365 días del año y que reúne las condiciones necesarias de seguridad, para el resguardo de los vehículos. 6 meses	\$9.000	\$18.000

Informática – Electrónica				
	Concurso de Precios	Características Detalles	Monto estimado	Monto total
<b>Computadoras</b>	Concurso de Precios 23/07/2012 Orden de Compra N°05/2012 Adjudicado : Luis A. Cuadrado Factura N°: 18-00006241 18-00006244	5 (cinco) PC 2 (una) Impresora EPSON K101 2 (dos) UPS KOZUMI 5 (cinco ) PEN DRIVE 32 GB CRUZE	\$30.000	\$27.553,10
	Orden de Compra N° 03/2012 Contr. Directa: N° 05 expediente: E47-01/08/12-226-A Adjudicado: Distribuidora Chaco De Riveira levy luisa N° de factura 01-00002286	1(uno) Notebook HP Pavilon . 1(uno) Maletín portable para Notebook 1(uno ) Mouse óptico mini para Notebook 1(uno) Impresora EPSON K101 1(uno) Pen Drive 32 GB NOVATECH	\$13.000	12.961
	Orden de Compra N° 012/2012 Adjudicado: Luis A. Cuadrado factura N°: 12-00258811 Remito:	1 (uno) Cámara Didital NIKON D3100  1 (uno) GPS GARMIN NUVI 1200		

	12-00134021			
	Nota N° 42/2012 Adjudicado: Luis A. Cuadrado factura N°: 12-00258817 Remito: 12-00134022	1 (uno) Tarjeta de memoria MICRO SD 32 GB KEVINSTON	\$267,01	\$267,01
	Nota N° 78/2012 Adjudicado: Moblimec Carmen Beatriz Burgos	7 (siete) PC completas. 7 (siete) Monitores LED 19". 7(siete) Impresoras EPSON WORKFORCE K101.	\$50.000	\$49.999
	Nota N°92/2012 Adjudicado: Luis A. Cuadrado FacturaN°: 18-00007912	1(unos) Tarjeta WIFI, NETCARD NOGA NG-WL0197 PCI WIR	\$71,47	\$71,47
	Expediente N°: E-47-13122012-66-E Concurso de Precios 52/2012 Orden de compra N°:44/2012 Adjudicado: Zeta Computers Factura N° 02-00000159 Remito: 01-00000670	7 (siete) Equipos de computación. 7 (siete) Monitores LED 19" marca SAMSUNG.	\$40.000	\$38.010,00
<b>Electrónica</b>		1 (una) Fotocopiadora marca BROTHER FULL con alimentador. Doble Fax. Escaner – Fax Impresora y Copiadora placa de red y WIFI	\$8.690,00	\$8.690,00

<b>MUEBLES</b>			
<b>Muebles</b>	<b>Concurso de Precio</b>	<b>Características</b>	<b>Monto Total</b>

	<p>Expediente: E47-2012-264-A Licitación Privada Nº 10</p> <p>Adjudicado: Luis A. Cuadrado Orden de Compra Nº 10/2012</p>	<p>2 (dos) Escritorios en MDF (2.30X1.10) color negro c/ extensión (1.00X0.55) c/ canto de aluminio.</p> <p>2 (dos) Sillón tipo ejecutivo c/ apoya brazo, tapizado en poliamida.</p> <p>5 (cinco) Escritorios en MDF (1.50X0.70X0.75 alto) bandeja p/ teclado, porta CPU, cajones, c/ canto de aluminio</p> <p>10 (diez) Sillas fijas de estructura metálica con tapizado en asiento y respaldo.</p> <p>25 (veinticinco) Sillas sin apoya brazos.</p> <p>3 (tres) Sillas de espera</p> <p>1 (uno) Archivo en MDF (1.33X0.50X0.52 CM) cajones p/ carpeta colgante. Color negro.</p> <p>2 (dos) Armarios Metálicos (1.80X90.45 cm.) c/ dos puertas batientes con cerradura.</p> <p>1 (uno) Armario metálico (1.80X1.50X0.45) de puertas s/ MDF, 2 puertas reforzadas c/ cerraduras corredizas color gris oscuro.</p> <p>1 (uno) Guardarropas (1.30X1.95X0.53) metálico c/ 10 puertas cortas color gris oscuro perchero p/ cada compartimiento, cerradura.</p> <p>1 (una) Mesa de reunión (3.60X1.95X0.80 MTS) c/ canto de aluminio.</p>	\$75.070,65
	<p>Nota: 127/2012</p> <p>Adjudicado: Luis. A. Cuadrado</p> <p>Factura Nº 12-00261714</p> <p>Remito: 12-00135315</p>	<p>1 (uno) Sillón ejecutivo. Sillón SIENA 312 BASC. Tapizado en cuero</p> <p>2 (dos) Sillas SIMET Sillas 477 CROM. MILLENIUM negro.</p>	\$9.585,81
	<p>Expediente Nº: E-47/2012-27-A</p> <p>Adjudicado Luis A Cuadrado</p> <p>Factura Nº 12-00262148</p>	<p>3 (tres) Sillas metálicas tapizadas c/ apoyabrazos.</p> <p>1 (una) Biblioteca c/ dos puertas batientes.</p>	\$2.485,62
	<p>Expediente Nº E-47-2012-64-E</p> <p>Licitación Privada Nº: 051</p>	<p>10 (diez) Escritorios en MDF (1.20X0.70).</p> <p>7 (siete) Archivos metálicos chapa 4 cajones c/ colizas.</p>	\$107.736,00

	Adjudicado: Blessing Diseños De Vega Samuel Factura N° 02-00000159 Remito 01-0001929	6 (seis ) Maxi-Bibliotecas (1,50X45X1, 65 cm.) 6 estantes. 2 (dos) Archivos-Armarios (90X45X1.80MTS). 8 (ocho) Percheros de pie (1.60MTS) , metálicos ,caño grueso. 12 (doce) Sillón giratorios c/ brazos, base cromada. 25 (veinticinco ) Sillas fijas ,base negra, estructura metálica con tapizado en espalda y asiento	
--	---	--	--

Librería			
Elementos	Concurso de Precios	Característica y Detalle	Monto
	Expediente N° E47-2012-116-A	1(uno) Maquina Espiral adora 1(uno) Maquina Cizalla – Guillotina metálica	\$2.571

Telecomunicaciones				
Artefactos	Concurso de Precios	Característica y Detalle	Monto Unidad	Monto
	Nota N° 39/12 Actuación Simple N° E2-2012- 14993-A Adjudicado: Interpla S.A.	1(uno) Provisión de Terminal GSM marca GATEWAY EASYGATE	U\$ 350.00	U\$ 790.00
		14 (catorce) Teléfonos de escritorio. Marca PANASONIC	\$125.00	\$1.750
Convenio ECOM	Nota N° 132/12 N° de Factura B-05-00000739	Instalación de Internet sistema WIFI. Provisión de un SWITCH DE 8 PUERTOS. 1(uno) Pico STATION M2. 1(uno) Router materiales de conexión y mano de obra	\$5.032,00	\$5.032,00

Electrodomésticos			
Electrodomésticos	Concurso de Precios	Característica y Detalle	Monto
	Nota N° 56/12	2 (dos) Heladeras con freezer	\$7.618,00

	Expediente: E47-2012-93-A Contr. Directa Nº 34 Adjudicado: Cetrogar S.A. Orden de Compra 27/2012		
	Nota Nº 97/12 Adjudicado: Quain Radio S.A Factura Nº 13-0015859	1 (una) Linterna recargable 1 (una) Calculadora digital 12 dígitos	\$305.00
	Nota Nº 107/12	1 (uno) Turboventilador 20" con paletas de metal	\$436.01

Automóviles			
	Licitación	Característica y Detalle	MONTO
<b>Camioneta</b>	Lic. Publica Nº : 02/2012 Expediente: E4-2012-6622-A Fecha del llamado: 16/06/2012 Apertura del sobre: 30/07/2012 (sin oferentes adjudicados): Derka y Vargas S.A. Cont. Directa Nº 012 Expediente Nº A47-2012-272-A  Orden de Compra 07/2012 Nº Factura: 05-00012862	1 (uno) Vehículo nuevo tipo PICK – UP. Marca: TOYOTA. Modelo: HILUX 4X4 cabina doble DX PACK 2.5 TDI. Nº ID: DYV1120800018, Color Gris Plata. Chasis Nº: 8AJFR22G0C451820. Motor Nº: 2KD-5816420. País de fabricación: ARGENTINA	\$212.900,00
	Expediente Nº E47-2012-24-A	Compra de ruedas auxilio para vehículo pick up toyota LRI-780	
<b>Automóvil</b>	Lic. Publica Nº : 02/2012 Expediente: E47-2012-6622-A Fecha del llamado: 16/06/2012 Apertura del sobre: 30/07/2012 (sin oferente )	1 (uno) Vehículo nuevo tipo SEDAN 4 puertas. Marca TOYOTA. Modelo: COROLA XEI 1.8 M/T. Nº ID: DYV212070066. Color: AZUL Chasis Nº 9BRBU48E6D4745444 Motor Nº 2ZRM095685. País de fabrica: Brasil Certif. de fabricación : 08-25838/2012	\$134.700,00

	Adjudicado: Derka y Vargas S.A. Cont. Directa N° 031 Expediente N° E47-11/10/12-73-A Orden de Compra 024/2012 N° Factura: 05-00012862	
--	--	--

### 13. PLANES PARA EL AÑO 2013.

Como resultado de la evaluación de los primeros meses de funcionamiento de la institución, a continuación se exponen de modo sintético los proyectos para el Año 2013. Algunos de ellos son continuación de gestiones y tareas iniciadas y otros representan el puntapié de nuevas acciones que podrían formar parte de futuros programas.

- ✓ El Defensor en el territorio del interior provincial. Representantes comunitarios.

Durante el año 2013 se planifica continuar recorriendo periódicamente las distintas localidades del interior provincial, pero previendo que ello no sea suficiente para recolectar los reclamos y quejas de todas las comunidades, se instará a los pobladores de los diferentes parajes, pequeños municipios y grupos de vecinos se organicen en asambleas informales, en la elección de uno o más representantes que actuarán como boca de recepción de las quejas las que se canalizarán haciéndoselas llegar al Defensor. El objetivo de esto es garantizar a todos los habitantes del Chaco la posibilidad de hacer llegar al Defensor del Pueblo sus quejas y reclamos en tiempo oportuno.

La Provincia del Chaco posee un vasto territorio, gran parte del mismo compuesto por zonas rurales, pequeños parajes, o municipios, cuyos pobladores no tienen las posibilidades económicas de trasladarse a la ciudad de Resistencia para efectuar su reclamo, siendo esto un obstáculo para la interrelación entre los habitantes y el Estado.

Otro factor a tener en cuenta es que la estructura y presupuesto actual del Instituto no prevé la creación de delegaciones en las localidades del interior, por ello la elección de representantes/delegados comunitarios, se considera como una de las maneras mediante la cual se podrá lograr mayor presencia en todo el territorio provincial cumpliéndose con uno de los ejes de la gestión el de acercar al organismo a todos los habitantes de la provincia.

El delegado/representante comunitario ejercerá su función ad-honorem, su elección se realizará en asambleas informales constituidas por los pobladores, esto no excluye la posibilidad de cada individuo pueda igualmente hacer llegar su reclamo utilizando otro medio, sea escrito, telefónico, personal o correo electrónico, contribuyendo todo ello a transmitir en tiempo real situaciones generadas por ausencia o fallas del estado.

- ✓ Migración regional.

En el marco del principio de cooperación e integración regional entre los pueblos sudamericanos, trabajando en pos del mismo en función de hechos concretos de la vida cotidiana y que se presentan en nuestra región. El objetivo es elaborar una guía de trámites

internacionales con el fin de acercar los beneficios de la cooperación regional a todos los habitantes de la Argentina y en particular, a los inmigrantes de los países limítrofes. Así brindar información accesible y actualizada sobre aquellos trámites consulares que resultan más frecuentes o que pueden resultar de mayor utilidad a la hora de establecerse y vivir en nuestro país.

✓ Derecho a la salud.

Atender los reclamos y brindar información a los ciudadanos respecto a que es la salud y que es el derecho a la salud, informar y gestionar respecto a las prestaciones que deben brindar los servicios de salud para el caso de obras sociales, servicios prepagos, salud pública, Pami, y Profe.

✓ Seguridad social y empleo.

Atender los reclamos en cuanto a seguridad social, para ofrecer protección a las personas de manera que puedan obtener los beneficios que le correspondan. Intervenir cuando las personas tengan inconvenientes o demoras en los trámites iniciados en Anses y otros organismos relacionados o por irregularidades en la relación de empleo público.

✓ Medio ambiente y desarrollo sustentable.

Continuar con el seguimiento de los casos en los que intervino la Defensoría, residuos sólidos urbanos en el Río Negro, limpieza del canal Quijano, fumigaciones de la Empresa Unitec, entre otros. Instar a los organismos competentes a la elaboración de los informes solicitados y pendientes de respuesta.

Intervenir en los acontecimientos de la vida actual, que se encuentra caracterizada por una alta conflictividad ambiental en los distintos puntos geográficos del territorio y en todos los conflictos relacionados con las distintas actividades productivas.

✓ Servicios Públicos.

Informar a los usuarios de sus derechos y de las obligaciones de las empresas prestatarias de servicios públicos, como así también los organismos ante los cuales se pueden efectuar estos reclamos. Intervenir de oficio o a pedido de parte en las quejas en la que se encuentren vulnerados los derechos por falta de prestación, interrupción, suspensión, incorrecta medición, excesiva facturación, falta de respuesta a reclamos en los servicios de, agua, , electricidad, telefonía, correo, transporte, concesiones viales, entidades bancarias, tarjetas de créditos.

✓ Seguridad vial

Informar mediante folletos educativos sobre las medidas de seguridad vial, formas de evitar accidentes, tomar contacto con los organismos de competencia nacional y provincial en seguridad vial, tránsito e infraestructura vial a fin de conocer las acciones tomadas al respecto y programas referidos a la temática.

✓ Defensoría móvil.

Siendo que el Defensor del Pueblo es una institución del Estado, y atento que la cercanía con los ciudadanos le posibilita más cabalmente el cumplimiento de sus funciones, es que

se continuará y con operativos en los distintos barrios de Resistencia, Barranqueras, Vilelas a los cuales se trasladará el personal de la Defensoría para recibir las quejas y denuncias y orientar a los ciudadanos sobre sus derechos.

✓ **Funcionamiento institucional.**

Elaboración y aprobación de la estructura orgánica. Elaboración de la reglamentación y régimen para el llamado a concurso para cubrir cargos. Puesta en funcionamiento del área de administración y contable, área de prensa y área de asuntos indígenas. Elaboración de proyecto de modificación de la Ley N° 4190.

✓ **Difusión y comunicación.**

Realizar un trabajo comunicacional de promoción, comunicación y relaciones con las instituciones, público y medios de prensa, a través de contactos directos y elaboración de materiales (fotos, audios, videos, gacetillas, documentos, cuadros estadísticos, contenidos a subir en la página web, comunicados de prensa, columna de opinión) para reforzar cada una de las acciones que se llevan adelante.

✓ **Relaciones institucionales.**

Participación en las reuniones de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. Actualmente integran esta asociación 39 defensorías, la nacional, las provinciales y municipales. Los amplios temarios de las mismas están en estrecha relación con las problemáticas que tratan en nuestra provincia. En fecha 11 de marzo en la ciudad de Buenos Aires se realizó el primer plenario anual al cual concurrió el Defensor y los Secretarios del Instituto. Participación y auspicio de eventos. Suscripción de convenios con instituciones relacionadas. Capacitación del personal.

## ANEXO I



PROVINCIA DEL CHACO  
Instituto del Defensor del Pueblo

08 ABR 2013

VISTO:

El proyecto del Reglamento Interno de organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo; y

CONSIDERANDO:

Que en virtud de las facultades conferidas por el Artículo 7° y Artículo 13°, inciso k) de la Ley N° 4190 t.o., otorga al Defensor del Pueblo de la Provincia del Chaco, la atribución de dictar el Reglamento Interno de la Defensoría, para el desempeño adecuado de la dependencia a su cargo;

Que oportunamente se corrió vista a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas y al Tribunal de Cuentas de la Provincia, quienes formularon recomendaciones, las cuales se tuvieron en cuenta para su redacción final;

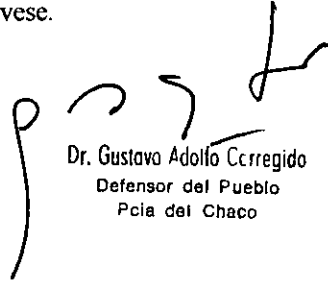
Por ello y conforme a las facultades otorgadas por la Ley 4190 t.o.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DEL CHACO  
RESUELVE:

ARTICULO 1°: APROBAR el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto del Defensor del Pueblo, que a todos sus efectos forma parte integrante como Anexo de la presente Resolución.

ARTICULO 2°: REGISTRESE, comuníquese y archívese.

RESOLUCION N° 159 2 312

  
Dr. Gustavo Adolfo Corregido  
Defensor del Pueblo  
Pcia del Chaco





PROVINCIA DEL CHACO  
Instituto del Defensor del Pueblo

## ANEXO RESOLUCIÓN N° 159

### REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DEL INSTITUTO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DEL CHACO

#### I. DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1°:** El presente reglamento tiene por objeto establecer los principios y ejes rectores de la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la Provincia del Chaco, a los cuales deberán ajustarse los actos jurídicos de la Institución.

**ARTÍCULO 2°.-** El Defensor del Pueblo es un Organismo Constitucional, con autonomía funcional, administrativa y autarquía financiera. No está sujeto a mandato imperativo alguno, no recibe instrucciones de ninguna autoridad y actúa de acuerdo a su criterio.

Su misión es la defensa y protección de los derechos humanos y de los demás derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución Provincial y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas. Para cumplir sus objetivos, podrá supervisar la actividad de la Administración Pública y la de los organismos, entes y personas contemplados en el Artículo 2° de la Ley N° 4190 t.v.

**ARTÍCULO 3°.-** El Defensor del Pueblo y el Defensor Adjunto son responsables de su gestión ante la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco. En caso de ausencia o impedimento del Defensor del Pueblo lo reemplazara el Defensor Adjunto. En caso de ausencia del Defensor del Pueblo y del Defensor Adjunto, se designará un Secretario el cual estará facultado a ordenar todas las medidas de mero trámite necesarias para el funcionamiento administrativo del Instituto.

**ARTÍCULO 4°.-** El Defensor del Pueblo goza de las inmunidades, inhabilidades y privilegios que le confiere el Art. 4° de la Ley N° 4190 t.v. Las anteriores reglas serán aplicables al Defensor del Pueblo adjunto en el cumplimiento de sus funciones.

**ARTÍCULO 5°.-** Las funciones rectoras y administrativas del Defensor del Pueblo corresponden exclusivamente a su titular.

#### II. DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

**ARTÍCULO 6°.-** En el ejercicio de las competencias que le atribuyen al Defensor del Pueblo la Constitución Provincial, la Ley N° 4190 t.v., corresponde al mismo:

- a) Iniciar y proseguir de oficio o a iniciativa de cualquier habitante investigaciones conducentes al esclarecimiento de actos, hechos y omisiones de la administración pública y sus agentes que impliquen ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, inconveniente, desconsiderado o inoportuno de sus funciones. Prestará especial atención a aquellas situaciones que denoten una falla sistemática o general de la administración pública, procurando aconsejar las acciones que permitan eliminar o disminuir el efecto.
- b) Denunciar ante la justicia hechos que a su juicio sean susceptibles de investigación penal, para determinar la existencia o no del delito.
- c) Actuar, controlar y dictaminar, cuando así se justifique, en los casos que en principio no constituyan ilícitos penales, formulando advertencias y recomendando las medidas correspondientes. Los hechos motivo de su intervención deberán haber ocurrido o producido algún efecto durante el año anterior al momento de su conocimiento por el Defensor del Pueblo. De exceder ese tope solo actuará cuando



*P 2 C*  
D. Gustavo Adolfo Corregido  
Defensor del Pueblo  
Pcia del Chaco

fundadamente estime justificado hacerlo por gravedad, actualidad u otra apreciación de su mejor servicio;

d) Emitir opinión sobre cuestiones de interés público, propiciar la modificación o derogación de resoluciones y decretos, así como indicar vacíos normativos o posibles reformas legislativas, e instar a la administración para que adopte medidas, expresando lineamientos e informándose de la marcha de las mismas;

e) Sugerir criterios de interpretación, medidas y acciones administrativas, con el objeto de aclarar aspectos, evitar tratos discriminatorios, la reiteración o agravamiento innecesario de conflictos, etc;

f) Cuando existan propuestas u observaciones de su parte, los organismos respectivos deberán pronunciarse y dar a conocer al Defensor del Pueblo en el plazo de treinta (30) días a contar desde la fecha de su notificación;

g) Solicitar informes, remisión de actuaciones, confección de pericias y cuantos otros elementos considere útiles a los fines del cumplimiento de su cometido.

h) Ejercer sus funciones con especial atención sobre los asuntos vinculados a los recursos hídricos: estudios, proyectos y ejecución de obras colaborando desde su desempeño a asegurar el cumplimiento del Código de Aguas y el control independiente, indicado por el Artículo 50° de la Constitución Provincial 1957-1994;

i) Desestimar las presentaciones, reclamos y denuncias notoriamente inadmisibles o improcedentes;

j) Representar a la institución, otorgar poderes generales o especiales y constituir domicilio, como así también determinar las necesidades presupuestarias.

k) Administrar conforme las necesidades orgánico-funcionales de la institución, el presupuesto que se le asigne;

l) Realizar todo acto, contrato u operación necesaria para el ejercicio de sus funciones, dentro de sus límites presupuestos.

m) Suscribir acuerdos interinstitucionales y convenios con personas físicas, jurídicas, instituciones u organismos provinciales, municipales, entidades autárquicas, sociedades del estado, etc.

n) La presente nómina de atribuciones es de carácter enunciativo y no taxativo, debiendo entenderse que el Defensor del Pueblo posee las atribuciones necesarias para el cumplimiento de su misión, que le encomienda la Ley N° 4190 modificada por Ley N° 6968, por lo cual podrá:

**ARTÍCULO 7°:** El Defensor del Pueblo está facultado a hacer uso por Resolución y en las respectivas áreas que conforman el Instituto a su cargo, de las siguientes atribuciones:

a) Cese o egreso del personal de planta permanente o transitoria, por las siguientes causales:

1- Renuncia.

2- Fallecimiento.

3- Jubilación o retiro.

4- Baja del personal transitorio por razones de servicios.

b) Autorización para abonar indemnización por licencia anual ordinaria no gozada correspondiente al año de la baja y/o del inmediato anterior expresamente denegada.

c) Autorización para abonar indemnización o prestaciones dinerarias, y reconocimiento de gastos por prestaciones en especie derivados de infortunios laborales, conforme al procedimiento y con los recaudos establecidos en el Decreto N° 574/03.

d) Otorgamiento de bonificaciones por título, riesgo de salud, riesgo de vida, jornada nocturna, incompatibilidad, zona desfavorable y mayor dedicación. En las condiciones y porcentajes que determine la normativa interna a dictarse que reglamente su otorgamiento.



PROVINCIA DEL CHACO  
Instituto del Defensor del Pueblo

- e) Llamado a concurso interno para la selección, promoción y designación de personal.
- f) Designar subrogancias del personal, las que se regirán conforme a la normativa que se dictará al efecto.
- g) Disponer la transferencia de personal de planta permanente dentro de su respectiva jurisdicción, únicamente, siempre y cuando no exista variación del grupo escalafonario, categoría y apartado presupuestario.

**ARTÍCULO 8°.-** El Defensor del Pueblo podrá encomendar al personal que presta funciones en la Defensoría mediante nota poder simple, la representación para intervenir en actuaciones, juicios y/o llevar a cabo trámites relacionados con el Instituto.

### III. DEL DEFENSOR ADJUNTO

**ARTÍCULO 9°:** Corresponderá al Adjunto del Defensor del Pueblo: a) El ejercicio de las competencias asignadas al Defensor del Pueblo en los casos de delegación y sustitución previstos en la Ley N° 4190 t.v. b) Intervenir, en los casos que sean delegados por el Defensor del Pueblo, en la tramitación de las actuaciones que se inicien de oficio o a pedido de los interesados, proponiendo al titular de la Institución, en su caso, la admisión o rechazo de las mismas y las resoluciones que se estimen procedentes.

### IV. DEL REGIMEN ECONOMICO-FINANCIERO

**ARTÍCULO 10°:** Las actividades del Defensor del Pueblo, serán financiadas con:

- a) El presupuesto asignado,
- b) El producido de la venta de las publicaciones que realice la institución,
- c) Subsidios, aportes, donaciones y legados sin cargo, que sean aceptados por el Defensor.
- d) Cualquier otro ingreso que prevean leyes o normas especiales.

**ARTÍCULO 11°:** Para la ejecución de su presupuesto, el Defensor del Pueblo podrá contar con un servicio administrativo-financiero propio.

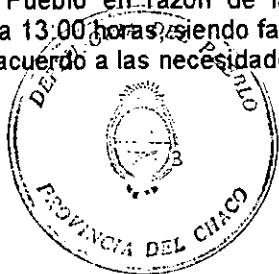
### V. REMUNERACIONES

**ARTÍCULO 12°:** El Defensor del Pueblo percibirá la misma remuneración que un juez de Cámara de Apelaciones de la Provincia del Chaco, y el Defensor Adjunto percibirá la misma remuneración que un Juez de Primera Instancia, en ambos casos incluidos todos los adicionales y conceptos que se le abonen al referido magistrado, más las bonificaciones que se le asignen por el presente reglamento.

### VI. DEL PERSONAL DEL INSTITUTO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

**ARTÍCULO 13°:** El Defensor del Pueblo seleccionará al personal que se desempeñará bajo sus órdenes, estableciendo las normas estatutarias y escalafonarias que lo regirán, dentro de los límites presupuestarios de la Institución y con arreglo a las disposiciones y condiciones establecidas en la Constitución.

**ARTÍCULO 14°:** El personal ejercerá sus funciones bajo el régimen horario ordinario (30 horas semanales), mayor dedicación (40 horas semanales), según lo disponga el Defensor del Pueblo en razón de las necesidades del servicio. La jornada diaria será de 7:00 a 13:00 horas, siendo facultad del Defensor del Pueblo la modificación del mismo de acuerdo a las necesidades del servicio.



*goc*  
Dr. Gustavo Adolfo Corregido  
Defensor del Pueblo  
Pcia del Chaco

**ARTÍCULO 15°:** El personal del Defensor del Pueblo, está sujeto a la obligación de guardar estricta reserva en relación con los asuntos que ante la institución se tramitan.

**ARTÍCULO 16°:** El personal de planta permanente, adscriptos, afectados y todos aquellos que cumplan funciones en la Defensoría del Pueblo, se regirán en lo que hace a regímenes de licencias, régimen disciplinario, bonificaciones y adicionales por el Reglamento Interno y Resoluciones que las reglamenten.

## **VII. DEBERES DEL PERSONAL**

**ARTÍCULO 17°:** El personal tendrá las siguientes obligaciones:

- 1) Prestar personalmente el servicio en el lugar, condiciones de tiempo y forma que este reglamento establece, sobre la base del principio de que el agente se debe al servicio de la Defensoría del Pueblo con toda su capacidad de dedicación, contracción al trabajo y diligencia, conducente a su mejor desempeño.
- 2) Acatar y cumplir regular e íntegramente el horario establecido, comunicando a su superior de toda causal de inasistencia, en el plazo y forma que se establezca al efecto.
- 3) Respetar en el servicio la conducta y vestimenta decorosa y digna que la función oficial exige.
- 4) Rehusar recompensas o cualquier otra ventaja económica con motivo del desempeño de sus funciones.
- 5) Cuidar los bienes del Instituto del Defensor del Pueblo, velando por la economía del material y por la conservación de los elementos que le fueron confiados a su custodia y utilización.
- 6) Llevar a conocimiento del superior jerárquico, de inmediato, todo procedimiento irregular que pueda causar cualquier tipo de perjuicio a la institución o a miembros de esta y/o a terceros.
- 7) Desempeñar la función encomendada, con cortesía y diligencia en su relación del servicio con el Pueblo. Igual conducta deberá observar respecto a sus superiores y subordinados;
- 8) Obedecer toda orden emanada del superior jerárquico.
- 9) Usar la indumentaria de trabajo que para el caso concreto se determine.
- 10) Inhibirse en los casos que exista incompatibilidad legal para actuar, comunicando de inmediato al superior jerárquico.
- 11) Realizar cursos de capacitación y cumplir con los exámenes de carácter general, que disponga el Defensor del Pueblo y con la finalidad de mejorar el servicio, y comprobar la idoneidad del personal, para el cargo que detente.
- 12) Informar el cambio de domicilio real, en un lapso de 72 hs, después de haberse producido.
- 13) Recibir bajo inventario al hacerse cargo de sus funciones, los vehículos, herramientas, maquinarias, muebles, útiles, libros y todo otro elemento relativo a la función asignada cuando así se determine. El inventario será conformado por los responsables que correspondan.
- 14) Guardar secreto de todo asunto relativo al servicio que llegue a su conocimiento, en virtud del desempeño de sus funciones. La obligación subsistirá aun, después de haber cesado en sus funciones.
- 15) Respetar en sus tareas las reglas generales de higiene, acatando las disposiciones que se establezcan al efecto.
- 16) Encuadrarse dentro de las disposiciones vigentes sobre incompatibilidades y acumulación de cargos, atento las previsiones de la Ley N° 4865 y sus modificatorias.
- 17) Someterse a las disposiciones de la Ley N° 5428 de Ética y Transparencia Pública.



### VIII. PROHIBICIONES

**ARTÍCULO 18°:** Queda prohibido al personal que preste funciones a la Defensoría del Pueblo:

- 1) Valerse de los conocimientos oficiales adquiridos en la función para intereses ajenos al servicio.
- 2) Ejercer el comercio en cualquiera de sus formas, dentro del lugar de trabajo.
- 3) Asistir al horario de trabajo en estado de ebriedad, disminución o alteración de facultades por uso de estimulantes – depresivos o cualquier tipo de estupefacientes.
- 4) Abandonar el lugar de trabajo sin previa autorización del superior. La inasistencia durante seis (6) días hábiles consecutivos sin previo aviso será considerado abandono de servicio.

### IX. RÉGIMEN DE LICENCIAS, ASUETOS, FERIAS DE INVIERNO Y VERANO.

**ARTICULO 19°.-** El personal profesional, administrativo, técnico, auxiliar, obrero, de maestranza o de servicio, gozará de las licencias y permisos que concede la Ley N° 3521. Se exceptuarán de ella, la licencia anual ordinaria, y la licencia anual de invierno, las que se otorgarán y deberán coincidir con la feria del Poder Judicial de la Provincia del Chaco.

**ARTICULO 20°:** El Defensor del Pueblo, designará el personal que habrá de cumplir funciones durante las referidas ferias, a los fines de garantizar la continuidad del servicio. Los cuales gozarán de francos compensatorios, los que podrán ser usufructuados en el año en curso, previa autorización del Defensor, según las necesidades del servicio.

Durante las ferias, sólo se atenderán los expedientes que no admitan demora, y que por su gravedad ameriten la habilitación de la feria, quedando a cargo del Defensor o su Adjunto, evaluar y fundar, la procedencia.

### X. BONIFICACIONES Y ADICIONALES

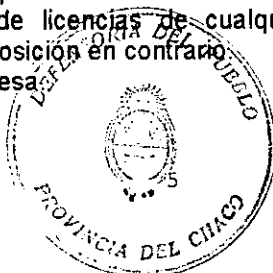
**ARTICULO 21°:** El Defensor del Pueblo y el Defensor Adjunto percibirán una asignación por incompatibilidad total del cien por ciento (100%) del sueldo básico y la compensación jerárquica.

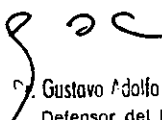
**ARTICULO 22°:** El Defensor del Pueblo y el Defensor del Pueblo Adjunto tendrán derecho a la percepción de la bonificación por título en los términos de la Ley N° 1198 y la bonificación por antigüedad. Asimismo el Defensor del Pueblo otorgará por resolución las mencionadas bonificaciones a los agentes bajo su dependencia.

**ARTICULO 23°:** Cuando las razones permanentes del servicio lo hicieran imprescindible y/o en función de la implantación de jornadas de duración superior a la normal o de desempeño en días inhábiles o en horarios nocturnos, y el Defensor del Pueblo lo considerara procedente, otorgará a los agentes que presten servicio en la Defensoría, una "Bonificación por dedicación" para el mejor desenvolvimiento de los servicios, cuyo porcentaje se establecerá al efecto.

**ARTÍCULO 24°:** El beneficiario será excluido del régimen de "bonificación por dedicación" mediante resolución fundada en los siguientes supuestos:

- a) Por incumplimiento de los deberes impuestos en la resolución que la establece.
- b) Cuando pasare a prestar servicios en otra repartición.
- c) Cuando gozare de licencias de cualquier naturaleza superiores a 12 meses, salvo disposición en contrario.
- d) Por renuncia expresa.



  
Gustavo Adolfo Corregido  
Defensor del Pueblo  
Pcia del Chaco

## **XI. SUBROGANCIAS**

**ARTICULO 25°:** Los agentes que presten servicio en la Defensoría del Pueblo, y que deban reemplazar cargos de igual o superior jerarquía al desempeñado, por vacancia del mismo o ausencia transitoria de su titular, sin perjuicio de sus funciones, tendrán derecho a la percepción de bonificación por subrogancia, la cual se establecerá al efecto.

**ARTICULO 26°:** La bonificación por subrogancia solo podrá percibirse cuando se produzca la sustitución continua durante treinta (30) días corridos como mínimo. La liquidación de adicional se hará en forma proporcional al tiempo de desempeño de la suplencia. Podrán subrogarse únicamente aquellos cargos que estén incorporados al escalafón general en vigencia, cualquiera fuera su jerarquía.

El personal comprendido en los beneficios de la subrogancia accederá al pago de los mismos cuando acredite la real y efectiva prestación del servicio en el cargo para el cual fuera designado provisoriamente.

**ARTICULO 27°:** Las únicas causas que no provocaran la interrupción de la subrogancia, serán las que provengan del otorgamiento de las siguientes licencias o permisos:

- a) Por enfermedad, que no supere los 15 días corridos.
- b) Nacimiento de hijo.
- c) Fallecimiento de parientes hasta el tercer grado de consanguinidad.
- d) Licencia por matrimonio del agente.
- e) Donación de sangre.
- f) Audiencia judicial

**ARTICULO 28°:** La autorización para que se lleve a cabo el pago del beneficio otorgado por la presente norma legal se realizara exclusivamente por resolución del Defensor del Pueblo.

## **XII. NORMAS DE REDACCIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**

**ARTÍCULO 29°:** Resoluciones:

- a) Estructura y confección:

Calidad y formato de papel: se confeccionará en papel blanco, de 80 mg., tamaño oficio, con el membrete del organismo, impreso en el margen superior izquierdo de la hoja una línea debajo del escudo provincial en negro sin relieve. El tipo de letra arial, tamaño 12.

- b) Márgenes:

Izquierdo: cuarenta y cinco (45 mm.);

Derecho: diez milímetros (10 mm.);

Superior: cincuenta milímetros (50 mm.);

Inferior: veinticinco milímetros (25 mm.).

En la hoja final será de sesenta milímetros (60 mm.) como mínimo.

- c) Texto:

Estructura y confección:

Lugar y fecha: a diez milímetros (10 mm.)

Debajo del escudo provincial a partir del espacio dispuesto para la escritura, se escribirá el lugar "Resistencia", dejando espacio para la fecha completa que pondrá la Secretaría Administrativa con sello fechador.

Encabezamiento: las palabras "visto" y "considerando", se escribirán con letras mayúsculas y negritas, sobre el margen, sin subrayar. El "visto", se comenzará a escribir a cuatro espacios de lugar y fecha.

El "considerando", se comenzará a escribir a un espacio debajo de la última línea del "visto". La entrada de sangría del texto del "visto"; "considerando" o "visto y



PROVINCIA DEL CHACO  
Instituto del Defensor del Pueblo

considerando" y puntos apartes será en todos los casos coincidentes con la primera letra del texto de los artículos (parte dispositiva). debiendo ser su texto a un espacio. Pudiendo, cuando su brevedad lo permita, escriturarse a dos espacios. Cada párrafo de su texto concluirá con punto y estarán separados entre sí con un espacio. El interlineado de los párrafos y artículos será sencillo. La separación entre artículos será de un espacio.

La parte dispositiva será precedida por la formula "EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DEL CHACO. RESUELVE." Escrita a dos espacios debajo de la última línea del considerando y centralizada, interlineado sencillo. Los artículos se comenzarán a escribir a dos espacios del RESUELVE.

Cuando se emplee más de una hoja en la confección de un proyecto, no deberá incluirse en la última hoja únicamente el último artículo, salvo que este precedido de la última palabra del artículo anterior o que el mismo haya comenzado en la hoja precedente.

**ARTÍCULO 30°: Generalidades:**

- a) La escritura será de ambos lados de la hoja: De tipo corriente, con cinta de color negro fijo;
- b) La redacción de texto será clara, concisa y en correcto castellano;
- c) Están prohibidas las enmiendas, raspaduras, interlíneas, manchas y toda forma de presentación desprolija;
- d) No se utilizarán otros sellos que el foliador, el identificador y el aclaratorio de firma;
- e) La palabra "artículo" se escribirá con letras mayúsculas, sin subrayar, en negrita seguida de dos puntos.
- f) Cita de expedientes: cuando el proyecto sea la consecuencia de un expediente, se empezará citando por el número y demás características que permitan su inmediata localización.
- g) Considerandos: en ellos se analizarán las circunstancias de cualquier orden y naturaleza a que se hayan tenido en cuenta para proyectar la medida que se propugna, por tener vinculación directa con el asunto tratado. El último considerando: en el se encuadrará el acto en la ley, reglamento o decreto que autoriza la decisión que se proyecta.
- h) Parte dispositiva-división en artículos: se subdividirá en tantos artículos como aconsejen en razones de claridad y comprensión.
- i) Nombres, apellidos, etc.: los nombres de personas se escribirán completos y siempre en su orden natural, es decir, primero los nombres y luego los apellidos. Cuando se los cite en listas anexas, estas se confeccionarán escribiendo primero los apellidos, en orden alfabético.
- j) Se escribirán con caracteres mayúsculos: los apellidos, las cantidades de dinero y las cantidades de medidas. A continuación de las cantidades en letras, se las repetirá en números, escrito entre paréntesis. Igualmente se escribirá con mayúscula aquello que por su importancia sea conveniente hacer resaltar. Cuando se expresen importes en moneda extranjera se dará su equivalente en moneda argentina.
- k) Nombramientos, ascensos, cesantías, etc.: cuando el proyecto esté relacionado con personal civil, deberán consignarse todos los nombres completos con que aparece en sus documentos civiles. Cuando se trate de argentinos o extranjeros naturalizados se indicará el número de matrícula.
- l) Documento único: Tratándose de extranjeros, se indicará el número de cédula de identidad y policía que la expidió. En todos los casos se establecerá con precisión la imputación que corresponda al sueldo o remuneración. Imputaciones a cuentas legales: serán indicadas con la especificación de la jurisdicción, la unidad de organización y el año del presupuesto que corresponda, hasta que se apruebe el ordenamiento de presupuesto. Una vez aprobado el ordenamiento, deberán detallarse en la forma más analítica posible.



Dr. Gustavo Adolfo Corregido  
Defensor del Pueblo  
Pcia del Chaco

- m) Se establece como redacción formal del último artículo: *"Notifíquese. Regístrese. Agréguese al informe previsto en el art. 14° de la Ley N°4190 t.v. Archívese."*
- n) Firma de las resoluciones: serán suscriptas en primer lugar por el Defensor del Pueblo, en su ausencia por el Defensor del Pueblo Adjunto, y acompañado por la de los responsables de las Secretarías Legal y Técnicas, o en ausencia de éstos de la Secretaría Administrativa.
- o) Todo proyecto será elevado a la Secretaría Administrativa, con las iniciales del personal que intervino en su elaboración, en tres copias.
- p) Entrega del proyecto: previo control del proyecto por la Secretaría Administrativa y Secretaría Legal y Técnica, correspondiente, será suscripto por el Defensor en las tres copias.
- q) Distribución de las copias: Las copias de las resoluciones serán distribuidas por la Secretaría Administrativa de la siguiente manera: Una copia se agregará al expediente o documento que dio origen al dictado del mismo; una será enviada al organismo o al interesado según corresponda para su notificación., una será archivada y digitalizada.
- r) Los expedientes que se formen por las intervenciones del Defensor y/o quejas y/o denuncias recibidas, deberán ser foliados en su margen superior derecho y rubricado con la firma de uno de los secretarios.

#### **ARTÍCULO 31°: Oficios:**

- a) Serán redactados en forma clara y sencilla, en hoja blanca tamaño oficio, de 80 mg., se utilizará letra arial, tamaño 12, interlineado sencillo y numerados.
- b) Los márgenes serán los mismos que se indican para las resoluciones. Llevará como título la palabra OFICIO, en mayúsculas y negrita, centrado. Luego al margen derecho se consignará "resistencia" en mayúsculas, dejando espacio para que con sello fechador la Mesa de Entradas y Salidas coloque la fecha al momento de su libramiento. Se dejarán tres espacios, al margen derecho se consignará el nombre de la institución, organismo o persona a la que va dirigido y domicilio del mismo.
- c) Los nombres de organismos, empresas, fundaciones e instituciones será consignados sin abreviaturas y debajo corresponde indicar el nombre completo y cargo del funcionario responsable, todo en negrita, minúscula sin subrayar.
- d) El cuerpo del oficio comenzará con la frase siguiente: *"Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en el expediente N°...caratulado..., quien suscribe el presente oficio, Sr. Defensor del Pueblo de la Provincia del Chaco, Dr.....constituyendo domicilio legal en....., Resistencia, Chaco; en razón de los autos de referencia; a fin de transcribirle la parte pertinente de la resolución emitida sobre el tema que fuera objeto de tramitación..."*

### **XIII. ACTUACIONES**

**ARTÍCULO 32°:** Todas las actuaciones ante el Defensor del Pueblo son gratuitas para el interesado, quien no está obligado a actuar con patrocinio letrado. La impulsión e instrucción de las actuaciones corresponde exclusivamente al Defensor del Pueblo.

**ARTÍCULO 33°.-** Únicamente el Defensor del Pueblo y si éste lo considerare conveniente, el Adjunto y los secretarios, tendrán conocimiento de los documentos declarados secretos o reservados. El Defensor del Pueblo determinará lo que proceda para la calificación de reservada, en relación a los documentos de orden interno. En ningún caso podrá hacerse referencia al contenido de documentos secretos en los informes del Defensor del Pueblo, o en su respuesta a la persona que hubiese presentado la queja o requerido su intervención. La referencia a



PROVINCIA DEL CHACO  
Instituto del Defensor del Pueblo

documentos reservados en los informes a la Cámara de Diputados de la Provincia será resuelta por el Defensor del Pueblo.

#### XIV. PROCEDIMIENTO.

**ARTICULO 34°:** Las actuaciones de la Defensoría se rigen por los principios de informalismo, gratuidad, impulsión de oficio, sumariedad y accesibilidad, siendo de aplicación supletoria las normas del Código de Procedimiento Administrativo y del Código Procesal Civil y Comercial y Código Procesal Penal de la Provincia en cuanto no se opongan al presente reglamento.

**ARTICULO 35°:** Podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para solicitar su intervención en cualquier asunto, toda persona física o jurídica que considere afectados sus derechos o intereses en cualquier forma que sea, sin discriminación de ninguna naturaleza.

El Defensor del Pueblo actuará de oficio, o bien por denuncia o simple reclamo del particular, efectuado por escrito o mediante exposición verbal, la que deberá formalizarse ante la defensoría a su cargo, acreditando identidad, nombre, apellido, domicilio, teléfono y DNI. No constituye impedimento la diversa nacionalidad, o hallarse la persona a proteger internada en establecimiento penitenciario, de seguridad, educación, salud u otro tipo de residencia o situación similar transitoria a cargo del Estado o de particulares.

Podrá incluso, abocarse a considerar peticiones recibidas por interpósita persona, mensaje, vía postal y de cualquier otra naturaleza, siempre que a su juicio consten datos suficientes para comenzar a intervenir.

Si el interesado no supiera o estuviera imposibilitado para firmar, lo hará estampando la huella del dígito pulgar derecho.

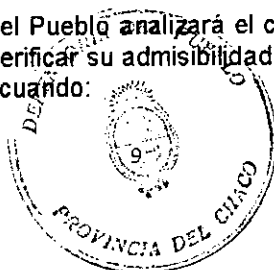
**ARTÍCULO 36°:** Toda queja podrá presentarse por escrito o en forma verbal, recepcionada en un acta suscripta por el interesado o por quién acredite su representación con la exhibición del instrumento correspondiente (poder, autorización firmada, partida de nacimiento etc.). El escrito respectivo y/o el acta de reclamo deberán contener:

- a) Indicar el nombre y apellido;
- b) Denunciar domicilio real;
- c) Expresar los hechos que la motiva en forma clara y precisa;
- d) De ser posible, adjuntar documentación para acreditar los hechos a que se refiere en la queja;
- e) Consignar la pretensión respectiva en términos claros y precisos.

La queja podrá presentarse hasta el plazo máximo de un (1) año contados a partir del momento en que ocurrió el acto, hecho u omisión que la motiva. El interesado no está obligado a cumplir ninguna otra formalidad que las indicadas precedentemente. Todas las actuaciones que se promuevan ante el Defensor del Pueblo son gratuitas. El interesado no está obligado a actuar con patrocinio letrado.

**ARTÍCULO 37°:** Si la queja se formulare contra personas o con motivo de actos, hechos u omisiones que no se encuentren comprendidas en el ámbito de la competencia de la Defensoría del Pueblo, o si se dedujere fuera del término previsto por el Artículo precedente, el Defensor del Pueblo está facultado para derivarla a la autoridad competente informando de tal circunstancia al interesado. El Defensor del Pueblo, en cualquier tiempo, podrá requerir de dicha autoridad que le informe acerca del estado en que se encuentre el trámite derivado.

**ARTICULO 38°:** El Defensor del Pueblo analizará el contenido de las quejas que se le presenten, con el objeto de verificar su admisibilidad. Las quejas no serán admitidas cuando:



*[Handwritten signature]*  
Dr. Gustavo I. d'otto Corregido  
Defensor del Pueblo  
Pcia del Chaco

- a) Se advirtiera mala fe en su formulación;
- b) Carecieran de fundamentos o se invocara argumentos fútiles o triviales;
- c) No se invocare pretensión alguna;
- d) Se tratare de cuestiones entre particulares;
- e) Se denunciare hechos ajenos a la competencia del Defensor del Pueblo, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo anterior.
- f) Respecto de la cuestión planteada se encuentre pendiente una resolución administrativa o judicial.

El Defensor del Pueblo puede rechazar también aquellas quejas cuya tramitación irroguen perjuicio al legítimo derecho de terceras personas. Si iniciada la actuación se interpusiere por persona interesada un recurso administrativo o una acción judicial, el Defensor del Pueblo podrá suspender la tramitación de la causa.

Aún cuando la queja deducida sea inadmisibile por aplicación de las disposiciones precedentes, tal circunstancia no constituye obstáculo para que el Defensor del Pueblo lleve adelante las investigaciones del caso respecto de los problemas generales que se hubieren introducido en la queja presentada.

**ARTÍCULO 39°:** Cualquiera sea la decisión que se adopte, la misma deberá ser notificada al interesado, en el domicilio real denunciado al momento de efectuar la queja y/o en la sede de la Defensoría, previa citación del mismo.

**ARTICULO 40°:** Las resoluciones que adopte el Defensor del Pueblo respecto a la admisibilidad de las quejas que se presenten así como las resoluciones que en ellas recaigan con motivo de la sustanciación en la queja, son irrecurribles.

**ARTICULO 41°:** El impulso de la queja y la instrucción de la misma corresponden al Defensor del Pueblo.

La interposición de una queja no interrumpe, en ningún caso, los plazos para interponer los recursos administrativos o las acciones judiciales previstos en el ordenamiento jurídico vigente.

**ARTICULO 42°:** Admitida la queja, el Defensor del Pueblo debe promover la investigación sumaria para el esclarecimiento de los hechos que la motivaron.

En todos los casos, el Defensor del Pueblo podrá dar cuenta de su contenido al organismo o entidad pertinente, a fin de que la autoridad responsable del mismo, dentro del término que se fije y que no podrá exceder de treinta (30) días, remita los informes y las explicaciones que se le hubieren solicitado. El plazo podrá ser ampliado a pedido del organismo por diez (10) días, al solo juicio del Defensor del Pueblo.

Efectuada la investigación por la vía que se estime conducente o respondida la requisitoria, si el resultado de las investigaciones satisfacen al Defensor del Pueblo o las razones alegadas por el informante fueren justificadas a criterio de éste, se dará por concluida la actuación comunicando al interesado tal circunstancia. Archivo y cierre expediente.

## **XV. DEBER DE COLABORACIÓN. ACCESO Y DERECHO A LA INFORMACIÓN**

**ARTICULO 43°:** Todos los organismos y entidades comprendidos en el ámbito de la competencia de la Defensoría del Pueblo, están obligados a prestar su colaboración, con carácter preferente, en las tareas que requiera el Defensor del Pueblo en el ejercicio de sus funciones.

A tal efecto el Defensor del Pueblo está facultado para:

- a) Realizar inspecciones, verificaciones, y en general determinar la producción de toda otra medida conducente al esclarecimiento de los hechos que son objetos de investigación.
- b) Requerir expedientes actuaciones, informes, documentos, antecedentes y todo otro elemento que estime útil a los fines del ejercicio de sus funciones.



PROVINCIA DEL CHACO  
Instituto del Defensor del Pueblo

El organismo estatal, ante el cual se haya solicitado la información, deberá otorgarla en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. El plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por igual término, comunicando por escrito antes del vencimiento las razones por las que hará uso de la prórroga. A tales fines resulta de aplicación la Ley Provincial N°6431.

**ARTICULO 44°.-** El presente Reglamento se publicará en el Boletín Oficial. Entrará en vigencia al día siguiente al de su publicación.



*915*  
Dr. Gustavo Adolfo Corregido  
Defensor del Pueblo  
Pcia del Chaco

## ANEXO II

**Personal Defensoría del Pueblo.**

Reclamante

**Síntesis del Reclamo / Denuncia.**

Tema:

Preguntado al reclamante si desea agregar, enmendar o quitar algo mas, contesta :

Firma del denunciante. \_\_\_\_\_

Aclaración: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

El presente deberá ser presentado en la fecha señalada ante el personal de la Defensoría del Pueblo

## **ANEXO III**



PROVINCIA DEL CHACO  
Instituto del Defensor del Pueblo

RESISTENCIA, 28 FEB 2013

**VISTO:**

El proceso de organización administrativa interna por la que atraviesa el Instituto del Defensor del Pueblo desde su puesta en funcionamiento en el mes de abril de 2012.

**CONSIDERANDO:**

Que diariamente se presentan al organismo numerosa cantidad de personas interesadas en evacuar sus consultas, manifestar sus quejas y dar a conocer sus reclamos.

Que conforme al procedimiento interno instaurado las quejas y reclamos se recepcionan en actas confeccionadas al efecto a las cuales se les da el trámite correspondiente.

Que además se reciben numerosas consultas de distinta índole las cuales son evacuadas en forma verbal por el equipo asesor de acuerdo a las manifestaciones y explicaciones brindadas por el interesado.

Que resulta necesaria la registración de las consultas verbales, a los fines del mejor desarrollo de las actividades internas.

Que la registración de las consultas se hará mediante formulario y será utilizado en aquellos casos en los que resulte evidente que las cuestiones planteadas no resulten competencia de la defensoría y/o aquellas en las que el interesado solicite solo asesoramiento.

Que las consultas registradas mediante formulario serán suscriptas por el consultante y el Defensor del Pueblo o en su defecto por uno de los Secretarios.

Que la presente medida se encuadra en el Art. 7° de la Ley N° 4190 t.v.

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DEL CHACO  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1°:** Aprobar el formulario de consulta de uso administrativo interno conforme al modelo anexo, de acuerdo al visto y considerando de la presente.

**ARTÍCULO 2°:** Notifíquese. Regístrese. Agréguese al informe previsto en el art. 14° de la Ley N° 4190 t.v. Archívese.

**RESOLUCIÓN N° 53**

*[Firma]*  
Dr. Gustavo A. Corregido  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
PROVINCIA DEL CHACO



Instituto del Defensor del Pueblo  
PROVINCIA DEL CHACO

ANEXO RESOLUCIÓN N° 53

**FORMULARIO DE CONSULTA Y ORIENTACION (Original)**

Datos Personales	Fecha:
Apellidos y Nombre:	
Domicilio:	
Teléfono:	
Celular:	
Email:	
D.N.I.	

Síntesis de la consulta
<i>Descripción de los hechos</i>
<b>ORIENTACION</b>
<i>Orientación dada al solicitante.</i>

Firma \_\_\_\_\_ Aclaración \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_

**FORMULARIO DE CONSULTA Y ORIENTACION (Copia para el interesado)**

Datos Personales	Fecha:
Apellidos y Nombre:	
Domicilio:	
Teléfono:	
Celular:	
Email:	
D.N.I.	

Síntesis de la consulta
<i>Descripción de los hechos</i>
<b>ORIENTACION</b>
<i>La orientación dada al solicitante.</i>

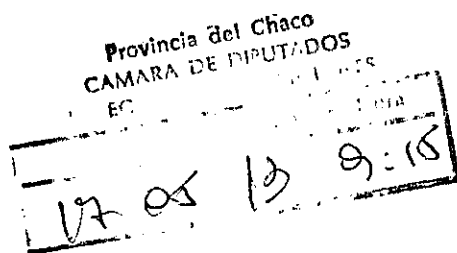
Firma \_\_\_\_\_ Aclaración \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_

Dr. Gustavo A. Corregido  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
PROVINCIA DEL CHACO

200  
2013  
2013

RESISTENCIA; 15 de Mayo de 2013.-

De acuerdo a lo resuelto en la *Sesión Ordinaria* del día de hoy  
*Pasa*, a la Comisión de Legislación General, Justicia y Seguridad



RUBEN DARIO GAMARRA  
SECRETARIO  
Cámara de Diputados