



# PRIMER AÑO DE GESTIÓN



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ENERO 2022/23

# La Defensoría en los barrios



Como se prometió en campaña la Defensoría del Pueblo visitó durante todo el 2022 a más de 30 Centros Vecinales que tiene la ciudad.

Allí escuchamos sus inquietudes y expresamos las herramientas que tenemos desde nuestra institución para que juntos podamos llevar más soluciones a los vecinos y vecinas de la ciudad.

Y también  
visitaron  
nuestra  
institución



También recibimos a los Centros Vecinales de los barrios La Quinta Primera, La Quinta Tercera, La Quinta Cuarta, Colinas, Altos del Valle, Santa Rita, Costa Azul Sur, Villa Independencia, Solares de las Ensenadas, Cucú, Miguel Muñoz "A" y "B", Las Rosas Norte, Villa del Río, Villa Domínguez, Sol y Lago, Carlos Paz Sierras, Altos del Valle, Las Vertientes, Villa del Lago, El Canal, Los Algarrobos, Altos de San Pedro, Costa Azul Norte, General Belgrano.



# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ



## Seguimos reforzando la campaña "Hablemos de Cloacas"

Desde la Defensoría del Pueblo lanzamos la campaña HABLEMOS DE CLOACAS, para que definitivamente se generen políticas de estado a nivel regional, y juntos podamos salvar nuestro principal recurso natural y turístico, EL LAGO SAN ROQUE.

## Participamos del Congreso Internacional de Rosario



El Defensor del Pueblo Víctor Curvino estuvo en Rosario participando del Congreso Internacional de Mediación que tiene como lema "El abordaje del conflicto en la agenda global".

Desde la Defensoría del Pueblo de Villa Carlos Paz contamos nuestras herramientas de trabajo, poniéndonos a disposición para poder colaborar en temas de apoyo.



## El Defensor del Pueblo y Defensor Adjunto asistieron a diferentes Encuentros



El Defensor del Pueblo Víctor Curvino y el Defensor del Pueblo Adjunto Jorge Álvarez asistieron al primer Primer Plenario del Comité de los Defensores de la Región Centro Santa Fe.



El Defensor del Pueblo Adjunto, Jorge Álvarez, fue de la partida en el Encuentro Defensoría del Pueblo Región Norte de Argentina que se desarrolló en Río Cuarto.

Por su parte, también hizo lo propio participando en el IX Congreso Mundial por los Derechos de las Infancias y Adolescentes en Córdoba.

## ASESORÍA LETRADA

El Área de ASESORÍA LETRADA, está conformada por un cuerpo de tres abogados matriculados, allí se gestionan los reclamos relacionados con la administración pública.

Cabe destacar, que durante el año 2022 se recibieron 1071 reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos, de los cuales, 903 fueron dirigidos en contra de la COOPI.

Estos reclamos giran principalmente en relación al cobro de los rubros Capitalización y Compensación.



¿Para qué sirve esta área? Brindamos asesoramiento legal, jurídico y gratuito a las y los vecinos frente a los interrogantes, problemas o conflictos jurídicos que puedan surgirles, con profesionales del derecho, de manera integral.

El objetivo es posibilitar el acceso a la justicia en pos de garantizar el derecho a la igualdad, informando en cada caso las diferentes alternativas jurídicas posibles para la resolución del conflicto o el reconocimiento de un derecho.



## LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REALIZÓ UNA PRESENTACIÓN ANTE ENARGAS Y EL MINISTERIO DE TRABAJO



Desde la Defensoría del Pueblo realizamos una presentación ante el ENARGAS solicitando se designe provisoriamente a CARLOS PAZ GAS como entidad prestataria del servicio en lugar de la empresa ECOGAS.

Por su parte nos reunimos con el delegado del Ministerio de Trabajo de Villa Carlos Paz, para expresar nuestra preocupación por la situación de los trabajadores de la empresa Carlos Paz Gas SA.

Solicitamos su intervención y citación de las partes involucradas a los fines de encontrar una solución que contemple los intereses de los trabajadores, vecinos de nuestra ciudad.



## VISITAMOS A LAS INSTITUCIONES DE LA CIUDAD



El Defensor del Pueblo, Víctor Curvino, y el Defensor del Pueblo Adjunto, Jorge Álvarez, visitaron el Centro Ambiental de la ciudad donde fueron recibidos por sus autoridades, Germán Rivero, Roberto Robledo y Eduardo Garro.

Allí se pudo ver el trabajo que se realiza en la planta y los distintos sectores que conforman la misma, recibiendo desechos de más de 160 mil habitantes.

Recorrieron el enterramiento sanitario de residuos orgánicos, que está debidamente condicionado para evitar la contaminación de napas y del Lago San Roque, mientras que hicieron lo propio conociendo entre otras cosas la Planta de Separación donde reciclan todos los desechos inorgánicos.



# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

---

## RECORRIMOS EL HOSPITAL MUNICIPAL "GUMERSINDO SAYAGO"

El Defensor del Pueblo Víctor Curvino, y el Defensor del Pueblo Adjunto, Jorge Álvarez, recorrieron el Hospital Municipal "Gumersindo Sayago" recorriendo cada área del mismo.

Allí fueron recibidos por autoridades de esta institución que acompañaron y mostraron los distintos sectores.

Tuvieron la posibilidad de dialogar y sacar conclusiones para poder brindar desde la Defensoría más información a los vecinos.





## +300 AUDIENCIAS



En el primer año de gestión, el Defensor del Pueblo y su Adjunto han recibido más de 300 personas y realizando 232 audiencias desde el inicio del año, hasta el mes de noviembre.

## LA DEFENSORÍA PRESENTÓ UNA DEMANDA COLECTIVA ANTE LA COOPI PARA EL REINTEGRO DEL DINERO A LOS VECINOS

La Defensoría del Pueblo presentó una demanda colectiva ante la Justicia para lograr el REINTEGRO DEL DINERO A LOS CARLOSPACENSES que la Cooperativa cobró indebidamente correspondiente al rubro capitalización.

Además, solicitó una medida cautelar para que de forma urgente CESEN los cobros irregulares y las intimaciones a los no socios, en los términos dispuestos por el Art. 8 bis de la Ley 24.240.

# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

---

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR



En la Defensoría del Pueblo funciona la oficina de Defensa del Consumidor que es el área encargada de velar por los derechos de los vecinos de Villa Carlos Paz que se encuentren insertos en una relación de consumo.

Durante este año 2022, se han duplicado los reclamos en comparación a la cantidad recibida el año anterior, llegando a superar las 700 denuncias receptadas y gestionadas por la oficina.

Este es un indicativo de que a través de la difusión de la existencia de la oficina local, la comunidad carlospacense ha encontrado una institución que hace valer sus derechos de consumo, en la cual a depositado su confianza, basado en los buenos resultados conseguidos, y de la atención personalizada que se le brinda a cada reclamante, procurando siempre el arribo a la solución más favorable para el vecino.

Hoy, más del 90% de los expedientes gestionados se han resuelto de manera favorable para los consumidores.



## CENTRO PÚBLICO DE MEDIACIÓN



La Defensoría del Pueblo de Carlos Paz cuenta con una de las áreas más solicitadas por los vecinos y vecinas de la ciudad, el Centro de Mediación Comunitaria-Vecinal.

Allí se brinda esta herramienta de la Mediación para la resolución pacífica de los conflictos a través de diálogos democráticos a toda la ciudadanía que se encuentre involucrada en una controversia, siendo un servicio GRATUITO, VOLUNTARIO Y EXTRAJUDICIAL.

La naturaleza de los conflictos fueron referidos sobre medianera, ruidos molestos, convivencia vecinal, árboles frondosos, alquileres, consorcios, desagüe pluvial, aguas servidas, daños en la propiedad, tenencia de animales, servicios, oficios y profesiones.

Cabe destacar que más del 70% de los casos tuvieron un resultado favorable, efectivo y de ágil resolución.

Además, la Defensoría del Pueblo dictó el Taller de formación continua para mediadores: "Diálogos y habilidades restaurativas en el espacio de mediación", a cargo de la Ab. Mediadora, María Fernanda Früh, y coordinado por la Lic. Med. Sandra Zobe. El mismo fue dictado en modo remoto y contó con la participación de 60 mediadores.

Por último, expusimos en el Ciclo de Charlas "Construyendo una Ciudadanía Amigable", con dos encuentros para la ciudadanía carlospacense, dando conocimiento de lo que se trata la mediación. Asistiendo también mediadores que realizan las prácticas en nuestro centro.

# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

---

## CONOCIENDO LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Se invitó a las Escuelas Primarias de Villa Carlos Paz, para que los últimos grados (5to y 6to), visiten las oficinas de la Institución e interactúen directamente con el equipo de trabajo. Estas visitas se llevaron a cabo desde el mes de junio en adelante.

Desde la Defensoría expresamos las funciones y competencias que tiene nuestra institución con los representantes de cada área.





# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

## LA DEFENSORÍA EN LOS CLUBES



Siguiendo con la línea de trabajo, considerando la importancia de crear espacios de diálogo, durante el último trimestre del año se realizaron visitas a los distintos clubes deportivos de la ciudad.

El equipo de la Defensoría del Pueblo, llegó al Club Sportivo Bolívar, Club de Pesca, Club Sportivo Rivadavia y Club de Remo. Se recorrieron las instalaciones de cada Institución, se dialogó con miembros de los clubes, sobre cómo viven su presente, y los proyectos que tienen hacia el futuro.

Además, desde la Defensoría del Pueblo, se puso a disposición las herramientas que se brindan diariamente a cada vecino de la ciudad. A raíz del diálogo, se coincidió en trabajar conjuntamente para que los clubes continúen siendo un lugar de contención para los más jóvenes.

En el 2023 se continuará con las visitas, como también con las audiencias con los representantes de las instituciones del deporte, que son de vital importancia para la sociedad de Villa Carlos Paz.

## EDUCACIÓN



La Defensoría abrió sus puertas a alumnos e Instituciones educativas del nivel secundario de la Ciudad para realizar 'pasantías educativas', que consisten en actividades formativas que realizan los estudiantes, relacionadas con la propuesta curricular de los estudios cursados en unidades educativas.

Este tipo de actividades, son reconocidas como experiencias de alto valor pedagógico, sin carácter obligatorio. Son complementarias a su formación académica, enriquecen la propuesta curricular de los estudios que cursan, con el fin de incorporar saberes, habilidades y actitudes vinculadas a situaciones reales del mundo del trabajo, así como adquirir conocimientos que contribuyan a mejorar sus posibilidades de inserción en el ámbito laboral.



## USURPACIONES NO



Hemos presentado un proyecto de ordenanza ante el Concejo de Representantes con una doble finalidad:

Por un lado, crear un plan integral de prevención de usurpaciones y ocupaciones irregulares de tierras fiscales y por otro, la adopción por parte del Poder Ejecutivo de nuevos mecanismos destinados a contemplar la necesidad de vivienda de las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad.



# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

## MÁS DE 3000 RECLAMOS RECEPTADOS



Hasta el mes de diciembre hemos receptado más de 3000 reclamos dentro de las áreas que conforman la institución.

Los mismos fueron sobre Coopi, Capitalización, Compensación, servicios de la Municipalidad de Villa Carlos Paz, EPEC, entre otros.

Por su parte, desde el área de Defensa del Consumidor se trabajó de cerca con cada caso en particular.

Los mismos hicieron referencia sobre automotores, empresa de turismo, entidades financieras, bancarias, comercios, servicio de internet, cable y celular, entre los más destacados, a los cuáles se les brindó una respuesta y seguimiento de cerca.

Cabe destacar que los 3000 reclamos es la mayor cantidad receptados hasta el momento, creciendo el número notablemente.



## LA DEFENSORÍA COMO INSTRUMENTO DE DIÁLOGO



Ante los acontecimientos relacionadas con el Instituto Parroquial Remedios de Escalada de San Martín, de los que se hicieron eco los medios de comunicación y redes sociales, el equipo de la Defensoría del Pueblo de Villa Carlos Paz convocó a las partes involucradas a una mesa de diálogo, con el objeto de lograr la pacificación social, y una sana convivencia en la comunidad educativa.

La reunión se desarrolló durante dos horas, con la presencia de un equipo interdisciplinario de la Defensoría, en donde se expuso la problemática surgida en la institución donde esta Institución se ratificó como instrumento de diálogo entre las partes.

# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

## ALUMNOS DEL CHACO LLEGARON A LA DEFENSORÍA



En la Defensoría del Pueblo nos visitaron alumnos de la región de Charata (Chaco), los cuales disfrutaron en noviembre de su viaje de egresados en Villa Carlos Paz.

Nos expresaron sus vivencias, como es su estilo de vida, los viajes que desarrollan a su escuela rural donde tienen que recorrer más de 30 km.

Ellos son parte de la comunidad originaria Mocoví, y al finalizar el encuentro nos hicieron entrega de su bandera originaria y un presente para la Defensoría.



# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

## CRISTINA ARIAS SE SUMA AL CONSEJO ASESOR DE POLÍTICAS DE GÉNERO



En dichas reuniones se trataron temas como el bullying y violencia de género en los colegios, donde se pudieron realizar obras de teatros en las distintas instituciones de la ciudad.

Desarrollar un relevamiento en las escuelas y entender las realidades que se viven a diario son de vital importancia para poder trabajar en conjunto, y colaborar con respecto a las problemáticas de género en Carlos Paz.



# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

## INICIAMOS EL CICLO DE CHARLAS “CONSTRUYENDO UNA CIUDADANÍA AMIGABLE”



En el mes de octubre se dio inicio a un ciclo de charlas titulado “Construyendo una Ciudadanía amigable”, el cual estuvo destinado a la ciudadanía en general, y se desarrolló a lo largo del mes de octubre, noviembre y diciembre, durante los martes de cada semana.

Se realizaron 7 encuentros, donde se trataron temáticas de Defensa del Consumidor, Mediación, procedimientos ante la administración pública, servicios públicos, relación locativa, entre otros. Las temáticas se eligieron en función a la cantidad de reclamos ingresados a la Defensoría que solicitan asesoramiento en cuanto a estas cuestiones.

Se realizó entrega de certificación a los participantes, ante la asistencia de cada una de las charlas, se evacuaron dudas, se generaron diálogos interesantes, y las críticas recibidas fueron sumamente positivas y constructivas. A su vez, se propusieron diferentes temáticas para abordar en las próximas charlas. Por lo cual se prevé volver a realizar instancias de formación ciudadana en el año 2023, de manera más frecuente, teniendo en cuenta el impacto positivo del ciclo de charlas realizado.





## LA JUSTICIA ADMITIÓ LA DEMANDA COLECTIVA CONTRA LA COOPERATIVA INTEGRAL POR EL COBRO INDEBIDO DE CAPITALIZACIÓN

El Defensor del Pueblo reclamó ante la justicia que se condene a la COOPI al cese inmediato del ejercicio de las prácticas abusivas relacionadas con el cobro indebido del rubro “capitalización”.

Por lo que se solicitó que se le imponga a la demandada el deber de informar y que se le ordene restituir los importes indebidamente percibidos.

Asimismo, se requirió que la COOPI sea condenada a pagar daño punitivo; y la indemnización prevista por el artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240.

En la resolución, el tribunal definió que el colectivo afectado está integrado por los usuarios, asociados y no asociados, consumidores de los servicios de distribución de agua potable y cloacas, que presta la cooperativa mencionada, y ordenó registrar la demanda como “ACCIÓN COLECTIVA”.

En cuanto a la idoneidad del Defensor del Pueblo para hacer esta presentación, el juez Andrés Olcese sostuvo que, en principio, está dada por la disposición de la Carta Orgánica Municipal, cuyo artículo 179, incisos 3 y 4 le brindan legitimación procesal para “promover acción judicial en contra de actos o hechos que afecten intereses difusos y derechos colectivos de los habitantes del municipio”.

# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

## LA DEFENSORÍA EN LOS MEDIOS

Durante el 2022 participamos activamente como invitados en distintos medios locales para contar las acciones realizadas hasta el momento.

Entrevistas en televisión, radios, medios digitales, como también llegaron a nuestra sede los distintos medios carlospacenses.



Además, diariamente, se enviaron gacetillas con las actividades que se van desarrollando en nuestra institución.





# Newsletter

DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ

---



## ESTAMOS EN AVENIDA SAN MARTÍN 555

De lunes a viernes desde las 8:30 hasta las 13.30 horas los esperamos para atender sus reclamos e inquietudes personalmente.



Podés enviarnos tu reclamo o consulta vía whatsapp al 3541541913 o en nuestra página web: [www.defensoriavillacarlospaz.gob.ar](http://www.defensoriavillacarlospaz.gob.ar)