

ORDENANZA I - N° 38  
(Antes Ordenanza 3083/12)

TÍTULO I  
DEL DEFENSOR

CAPÍTULO I  
DISPOCISIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Establécese la presente ordenanza como instrumento regulador de la Defensoría del Pueblo, conforme a los Artículos 217 a 222 de la Carta Orgánica Municipal de la ciudad de Posadas.

ARTÍCULO 2.- La Defensoría del Pueblo es una institución con plena autonomía funcional, administrativa y financiera. El Defensor del Pueblo no está sujeto a mandato imperativo alguno ni recibe instrucciones de ninguna autoridad.

ARTÍCULO 3.- La aplicación de las disposiciones previstas en el presente régimen, compete a la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas, cuya titularidad la ejerce el Defensor del Pueblo electo por el voto directo del cuerpo electoral municipal. El defensor asume sus funciones en oportunidad prevista en la Carta Orgánica Municipal, conjuntamente en la misma sesión que lo hacen los concejales electos, debiendo tener la aprobación de su diploma el mismo trámite que se sigue para los concejales.

CAPÍTULO II  
FACULTADES DEL DEFENSOR

ARTÍCULO 4.- En virtud de las disposiciones del Artículo 221 de la Carta Orgánica Municipal el Defensor del Pueblo posee las siguientes facultades:

- a) designa y remueve al personal que cumple funciones de acuerdo al organigrama y distribución de cargos que se aprueba en la presente ordenanza, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 222 Inciso 14 de la Carta Orgánica Municipal;
- b) realiza por sí o por personal designado las inscripciones, modificaciones, pedido de exenciones impositivas y demás trámites ante organismos e instituciones que garanticen su autonomía funcional;

c) confecciona el presupuesto de gastos e inversiones de su gestión que es incluido en el presupuesto general de gastos y cálculo de recursos en cada ejercicio anual.

El presupuesto de la Defensoría del Pueblo es proyectado por año adelantado y presentado al Honorable Concejo Deliberante hasta el 30 de septiembre de cada año;

d) determina la estructura y la modalidad de trabajo dentro de su dependencia, elige a su propio personal de trabajo y debe crear el reglamento interno del funcionamiento de la Defensoría, dentro de los límites fijados por esta ordenanza y por el Estatuto-Escalafón del Agente Municipal;

e) emite resoluciones internas con efectos de actos administrativos;

f) ordena publicaciones en el Boletín Oficial de la Municipalidad, cuando se trata de llamados a concursos y licitaciones públicas y privadas de su ámbito de competencia y cuestiones de carácter general que deben darse a conocer.

## TÍTULO II

### ESTRUCTURA INTERNA

#### CAPÍTULO I

#### ESTRUCTURA ORGÁNICA

ARTÍCULO 5.- De acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 221 de la Carta Orgánica Municipal, se instituye el organigrama y distribución de cargos referido a la estructura administrativa y profesional de la Defensoría del Pueblo, que como Anexos I y II forman parte de la presente ordenanza.

ARTÍCULO 6.- De acuerdo al organigrama referido en el Artículo 5, las respectivas direcciones y departamentos tienen la siguiente misión:

a) Dirección Legal y Técnica: apoyo legal y técnico para el adecuado desempeño administrativo y funcional de la Defensoría del Pueblo con observancia de sus objetivos y competencias. Análisis y seguimiento de quejas, investigación jurídica, legislativa y bibliográfica. Desarrollo de convenios y trabajos conjuntos;

b) Departamento Jurídico, Legislación y Registro: asesoramiento técnico-jurídico, procuración judicial, dictamen técnico en los actos o resoluciones que emanan de la Defensoría del Pueblo, perfeccionamiento de convenios, contratos y acuerdos que suscriba la Institución. Recopilación de normas cuyo objeto tiene el mismo fin que la Defensoría del Pueblo. Presentación de proyectos legislativos de carácter comunal ante el Honorable Concejo Deliberante. Registro detallado de conflictos en trámites y concluidos;

c) Departamento de Mediación: relevamientos barriales, recepción de quejas de los vecinos. Impulso de operativos tendientes a solucionar las diversas necesidades del sector. Resolución de conflictos;

d) Departamento del Turista: interacción con los diferentes actores del sistema turístico local, procurando la creación de procedimientos ágiles para la resolución de conflictos que se pueden suscitar durante la estadía de turistas en la ciudad de Posadas. Promoción del ejercicio del turismo responsable. Colaboración en el diseño y desarrollo de políticas destinadas a fortalecer la actividad como factor de desarrollo social, económico y cultural, que implementan los organismos públicos municipales, provinciales y nacionales, competentes en la materia;

e) Departamento de la Juventud: desarrollo de acciones e iniciativas relacionadas con la problemática de los jóvenes y la prevención de adicciones. Fomento de la educación y la práctica de deportes. Promoción y accesibilidad a sistemas de intermediación laboral y programas de capacitación técnica. Propuesta de nuevas alternativas relacionadas a la nocturnidad, que desalientan el consumo de bebidas alcohólicas, drogas y otras adicciones;

f) Departamento Contabilidad, Tesorería y Administración: gestión y control presupuestario, registro contable de acuerdo a la Ley VII - N° 11 (antes Ley Provincial N° 2303) - Ley de Contabilidad. Gestión de Tesorería, efectuando pagos previo contralor de las documentales correspondientes, liquidación de haberes, patrimonio, suministro, compras y contrataciones. Registro y control del personal. Control de documentación de entrada y salida. Caratulación y registro de expedientes. Recursos humanos. Despacho de mesa de entradas y salidas;

g) Departamento de Comunicación: prensa, difusión, desarrollo y mantenimiento de página web. Diseño y proyección de boletines e informes. Organización del protocolo y ceremonial. Relaciones con instituciones gubernamentales y no gubernamentales, empresas e instituciones privadas. Información al ciudadano. Sistemas informáticos, redes y telecomunicaciones.

El Defensor del Pueblo reglamenta internamente las funciones de cada área, supervisando y delegando a su criterio las tareas indicadas precedentemente. Puede además realizar modificaciones al organigrama y distribución de cargos que se aprueban en la presente ordenanza.

## CAPÍTULO II

### DEL PERSONAL

ARTÍCULO 7.- El Defensor del Pueblo selecciona al personal que se desempeña bajo sus órdenes, estableciendo las normas reglamentarias que lo rigen, dentro de los límites

presupuestarios de la institución y con sujeción al Estatuto-Escalafón del Agente Municipal.

ARTÍCULO 8.- Las categorías de los agentes designados en la Defensoría del Pueblo son fijadas por el Defensor del Pueblo, dentro del marco del Estatuto-Escalafón del Agente Municipal y previstas en el presupuesto de gastos del ejercicio. El sueldo del Defensor del Pueblo no puede ser superior al del presidente del Honorable Concejo Deliberante.

ARTÍCULO 9.- En caso que el Defensor del Pueblo debe ausentarse de la Ciudad en cumplimiento de sus funciones, lo subroga en dicho cargo el defensor del pueblo suplente. El titular puede designar a funcionarios de su plantel para la recepción de quejas, trámites y seguimiento de las causas en proceso, debiendo el Defensor del Pueblo ratificar lo actuado por éstos una vez retomadas sus funciones. El defensor del pueblo suplente percibe sus asignaciones por el período de ejercicio del cargo, no impidiendo tal cuestión la percepción de las asignaciones del defensor del pueblo titular.

En caso de ausencia permanente se aplica lo establecido en el Artículo 219 de la Carta Orgánica Municipal.

### CAPÍTULO III

#### ASIENTOS ADMINISTRATIVOS Y PROGRAMAS ESPECIALES

ARTÍCULO 10.- La Defensoría del Pueblo puede utilizar espacios dentro de las distintas delegaciones municipales o bien abrir oficinas en lugares estratégicos de la Ciudad a efectos de mejorar la calidad de atención y servicios al ciudadano. A tal fin conviene con los funcionarios municipales el procedimiento a seguir para no entorpecer el accionar de las delegaciones. Asimismo puede celebrar convenios con otros municipios a los fines del desarrollo de estrategias para el cumplimiento de sus objetivos.

ARTÍCULO 11.- La Defensoría del Pueblo puede crear programas especiales, para información, prevención y ayuda en diversas problemáticas sociales, teniendo en cuenta las áreas de trabajo en que se llevan a cabo, lo hace en forma individual o conjunta con otras instituciones públicas y privadas.

### TÍTULO III

#### DE LAS ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA

## CAPÍTULO I

### PRERROGATIVAS DEL DEFENSOR

ARTÍCULO 12.- El Defensor del Pueblo, sin perjuicio de las facultades previstas por el Artículo 222 de la Carta Orgánica Municipal, puede iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, entes privados y de sus agentes, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquellos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.

ARTÍCULO 13.- El Defensor del Pueblo en el ejercicio de su competencia actúa de oficio o a pedido de los interesados, debe ajustarse en la tramitación de las actuaciones a lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la presente ordenanza.

## CAPÍTULO II

### PRESENTACIONES ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO

ARTÍCULO 14.- Puede recurrir en queja ante el Defensor del Pueblo cualquier persona humana o jurídica, en forma individual o colectiva, sea vecino de la ciudad de Posadas o se encuentre en tránsito en la misma. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, sexo, minoría de edad, residencia, incapacidad legal del quejoso, su internamiento en un centro de readaptación social o de reclusión, escuela, hospital, clínica o en general cualquier relación especial o sujeción o dependencia de hecho o derecho a tercera persona o a la administración pública.

ARTÍCULO 15.- La solicitud de actuación ante la Defensoría del Pueblo puede ser presentada por escrito, vía web, en forma telefónica u otro medio que se determine en el futuro, debiendo en todos los casos ser ratificado en forma escrita y firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellido, número de documento, domicilio, explicando en forma clara y precisa los motivos de la queja, acompañando todos los elementos que sirven de prueba.

ARTÍCULO 16.- Todas las actuaciones ante el Defensor del Pueblo son gratuitas para el interesado. El patrocinio letrado no es obligatorio.

ARTÍCULO 17.- En los casos que el solicitante invoca fundados temores con respecto a los efectos de conocerse su identidad como denunciante, la solicitud es tramitada en forma reservada y se actúa de oficio. Sí la queja amerita acciones urgentes el Defensor del Pueblo puede promover o interponer los recursos y acciones constitucionales y legales para impedir que continúen los daños y peligros inminentes.

ARTÍCULO 18.- Cuando se constata la existencia de quejas con idéntico planteo o relacionadas entre sí, se puede petitionar el tratamiento conjunto de las mismas.

ARTÍCULO 19.- Una vez presentada la solicitud de intervención, se evalúa el cumplimiento de los requisitos para iniciar su actuación y competencia.

ARTÍCULO 20.- Las causales de inadmisibilidad de las presentaciones son las siguientes:

- a) incompleta o deficiente presentación de acuerdo a los requisitos mencionados en el Artículo 16 de la presente ordenanza;
- b) falta de competencia de la Defensoría del Pueblo;
- c) mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o fundamento trivial;
- d) perjuicio al legítimo derecho de tercera persona;
- e) cuando respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente una resolución administrativa o judicial.

Ninguna de estas situaciones impide que, a criterio del Defensor del Pueblo, se avance sobre la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En caso de desestimación se comunica al interesado tal situación.

ARTÍCULO 21.- El Defensor del Pueblo, en forma excepcional, puede dar trámite a las quejas formuladas verbalmente cuando las circunstancias del caso lo ameritan, como así también iniciar el trámite de queja de oficio cuando estima que su intervención se corresponde con las facultades y deberes conferidos por la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 22.- Las decisiones del Defensor del Pueblo sobre la admisibilidad de las quejas o suspensión de las investigaciones son irrecurribles.

ARTÍCULO 23.- Admitida la queja o iniciado de oficio el procedimiento, se promueve una investigación sumaria para el esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones, iniciándose un expediente que se numera y registra en un libro especial rubricado. El Defensor del

Pueblo reglamenta el procedimiento administrativo interno para la recepción de quejas y continuidad del trámite hasta su conclusión.

### CAPÍTULO III

#### PLAZOS ADMINISTRATIVOS

ARTÍCULO 24.- La solicitud remitida por la Defensoría del Pueblo tiene el carácter de obligatoria para los funcionarios municipales requeridos, quienes deben otorgar tratamiento preferente. El Defensor del Pueblo puede promover acciones para garantizar que en la administración municipal se cumplan los principios de celeridad, eficacia, oportunidad, austeridad, honestidad, idoneidad y publicidad en el ejercicio de la función pública.

ARTÍCULO 25.- El Defensor del Pueblo no tiene competencia para modificar, sustituir o dejar sin efecto decisiones administrativas que se adoptan en el ejercicio de las facultades propias del funcionario productor del acto respectivo. Sin embargo, puede proponer la modificación de los criterios utilizados para su producción.

ARTÍCULO 26.- A efectos de cumplimentar la gestión de la Defensoría del Pueblo respecto a las quejas recibidas se establecen como máximo y en términos generales los siguientes plazos:

- a) admisibilidad o inadmisibilidad de la queja o reclamo, quince (15) días;
- b) remisión del trámite, expediente o solicitud de informes a los organismos o funcionarios involucrados, diez (10) días;
- c) remisión de informes o antecedentes por parte de funcionarios y organismos públicos, veinte (20) días;
- d) remisión de informes o antecedentes por parte de entidades privadas, diez (10) días;
- e) oposición fundada a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, cinco (5) días. En caso de no efectuarse la oposición se considera aceptada la queja y el requerimiento;
- f) prescripción del reclamo de quejas en caso de ausencia de impulso por el interesado, noventa (90) días.

Los plazos indicados se consideran en días hábiles administrativos. Los mismos pueden prorrogarse fundadamente cuando la complejidad del caso lo amerite.

### CAPÍTULO IV

#### DERIVACIÓN AL ÓRGANO COMPETENTE

ARTÍCULO 27.- Si la presentación se formula contra personas, hechos y omisiones que no están bajo la competencia del defensor del pueblo, éste puede derivar la queja a la autoridad competente informando de tal circunstancia al interesado.

ARTÍCULO 28.- Todos los organismos, entes públicos y privados y sus agentes, están obligados a prestar colaboración con carácter preferente a la Defensoría del Pueblo en sus diversas actuaciones.

## CAPÍTULO V INFORMES Y CONCLUSIONES

ARTÍCULO 29.- El Defensor del Pueblo redacta una memoria de lo actuado y un informe con conclusión final en el que se sintetiza el resultado de sus investigaciones y gestiones, así como la respuesta al organismo o funcionario implicado, salvo el caso que la misma, por su naturaleza, sea considerada de carácter reservado o declarada secreta.

ARTÍCULO 30.- Para el caso en el que se dispone el archivo del expediente se conserva una copia de las conclusiones finales por separado, sirviendo las mismas como referencia para la confección del informe referido en el Artículo 29.

ARTÍCULO 31.- El defensor del pueblo comunica al interesado de sus investigaciones, como así también las respuestas que ha dado el organismo particular o funcionario requerido.

ARTÍCULO 32.- El defensor del pueblo comunica el resultado de sus investigaciones a la autoridad, funcionario, dependencia o particular acerca del cual se ha suscitado el reclamo o queja.

ARTÍCULO 33.- Comuníquese al Departamento Ejecutivo.