

Informe Anual 2014



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Alejandro Amor

Adjuntos

María América González

José Palmiotti

Claudio Presman

Lidia Saya

Oscar Zago

Sede Defensor: Piedras 574 | C1070AAL

Mesa de entradas: Venezuela 842

Tel.: 4338-4900

Correo-e: consultas@defensoria.org.ar

Web: www.defensoria.org.ar

 DefensoriaCABA

 @DefensoriaCABA

Índice

Capítulo 1 Defensores/as Adjuntos	pág. 9
• M. América González	pág.10
• José Palmiotti	pág.14
• Claudio Presman	pág.16
• Lidia Saya	pág.21
• Oscar Zago	pág.23
Capítulo 2 Organización Interna Institucional	pág. 31
Capítulo 3 La Defensoría en números	pág. 35
Capítulo 4 La Defensoría sale a la calle	pág. 55
• Descentralización	pág.56
• Atención de emergencias - Censo en la Papa Francisco	pág.63
• La Defensoría se acerca a los vecinos - Comunas	pág.68
• La Defensoría en las villas	pág.71
Capítulo 5 Fortalecimiento de vínculos	pág. 77
• ADPRA	pág.78
• Convenios	pág.79
Capítulo 6 Estrategias de resolución de conflictos	pág. 85
• Consejo de mediación, Conciliación y Arbitraje	pág.86
• Mesas de Diálogo	pág.88
Capítulo 7 Iniciativa legislativa	pág. 95
Capítulo 8 Informes especiales	pág. 101
• Informes técnicos	pág.102
• Sobre la observación de la jurisprudencia del TSJ y su vinculación con la tarea de la Defensoría	pág.111
Capítulo 9 Difusión, Promoción de Derechos y Jornadas más destacadas	pág. 113
• Campañas y publicaciones	pág.114
• Jornadas más destacadas	pág.117
Capítulo 10 Rendición de cuentas	pág. 125



Primer año de gestión: la Defensoría salió a la calle

El 5 de marzo de 2014 la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha iniciado un proceso de cambios y nuevos desafíos. Una oportunidad para repensarse y generar las transformaciones que nos permitan estar más cerca de los vecinos, potenciando nuestro trabajo y la calidad de nuestro compromiso.

Desde que asumimos tomamos una decisión: poner a la institución en la calle, ésa es nuestra consigna y el eje central de nuestra política, consolidada a través del plan de descentralización y la presencia en los barrios.

Con la mirada puesta en la Defensa de Derechos de los hombres y mujeres que viven y transitan por la Ciudad de Buenos Aires, en el año 2014 atendimos 140.183 consultas, inauguramos 6 sedes, y atendimos 337 casos desde el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

Somos una Defensoría para todas y todos. Los que viven en el sur o en el norte de la ciudad, pero también para todos aquellos que integran el área metropolitana, y para quienes eligen nuestra Ciudad para hacer turismo. Cada día, muchas personas, entran y salen de los distintos barrios y municipios; comparten el transporte público; utilizan las mismas calles, parques, rutas y autopistas; pero también pagan impuestos y servicios. Como dice el Papa Francisco en *Evangelii Gaudium*: “El todo es mas que la parte, y también es mas que la mera suma de ellas. Siempre hay que ampliar la mirada para conocer un bien mayor

que nos beneficiará a todos”. Siguiendo sus dichos, las soluciones a los problemas de los porteños no pueden abordarse sin entender que somos parte de algo mucho más grande, en constante movimiento y transformación.

Bajo la premisa de que la Defensoría esté donde están los vecinos, y con la certeza de que los problemas de las personas no son ni chicos ni grandes, sino del tamaño de la vivencia de quienes los padecen, a las sedes ya existentes en Monserrat, Parque Patricios y Colegiales, se sumaron seis nuevas: “Evita” en la estación de trenes de Constitución, “Papa Francisco” en Flores, Colegiales, Retiro, Once, y Villa 1.11.14. Todas ellas fruto de buenas relaciones que nos permitieron firmar convenios de comodato. Con la impronta de que el Estado tiene que estar presente donde realmente existe mayor nivel de vulnerabilidad de la sociedad, nos planteamos el desafío de ofrecer en cada uno de los barrios definidos como prioritarios, un servicio de atención integral a la población local, orientado a ampliar sus oportunidades para el pleno ejercicio de sus derechos. En ese marco, y con el Programa “La Defensoría en las Villas”, trabajamos en la apertura de sedes, mesas de dialogo y de trabajo, actividades de promoción y difusión de derechos, incluso lanzamos el programa de radio “Tenes Quien Te defienda” en FM Bajo Flores.

Por otro lado, para promover el cumplimiento de la Ley 1777 de Comunas, y en consonancia con el proceso de descentralización del

organismo, la Defensoría ha caminado la Ciudad recorriendo plazas, escuelas, organizaciones sociales y universidades. Organizamos 27 jornadas de Formación en Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflicto, 24.581 alumnos de escuelas primarias de la Ciudad asistieron a 262 representaciones del Taller de Prevención de Violencia y Formación de Ciudadanía, visitamos 5 universidades y dictamos 42 charlas de difusión de derechos en organizaciones de la sociedad civil.

Un hito importante del 2014 fue el acto de conmemoración a 20 años de la Asamblea Constituyente de 1994 y la reforma constitucional, con la que las instituciones democráticas se concibieron, tanto para los actores políticos y sociales como para todos los ciudadanos, como el único sistema posible para alcanzar mayor equidad y mayores garantías y derechos que la sustenten. Ha sido un orgullo para la Institución contar con el acompañamiento de Estela de Carlotto, quien nos enseñó a los argentinos un camino irreprochable y ejemplar que hizo de la lucha por la defensa de derechos un terreno posible y esperanzador.

Con la convicción de que las deudas sociales son derechos incumplidos, esta Defensoría del Pueblo se comprometió a ser una protagonista más en la conquista de una sociedad más justa. Por ello los compañeros y compañeras de la casa decidieron seguir el desafío planteada por la conducción. Así, hemos estado presentes con más de 300 compañeros como veedores en el censo de Villa 20 y el predio Papa Francisco realizado por el Instituto de la Vivienda de la

Ciudad (IVC), dando cumplimiento al Art. 2º de la Ley 1770, de Urbanización de la Villa 20. Asimismo, hemos participado para garantizar la transparencia en las elecciones de autoridades de las distintas “Juntas Vecinales” realizadas en algunos barrios de emergencia de nuestra Ciudad, de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 148 de “Atención prioritaria a la problemática social y habitacional en las villas y núcleos habitacionales transitorios de la ciudad de Buenos Aires”.

Consciente de ser una casa política y en virtud de la competencia de iniciativa parlamentaria constitucionalmente otorgada a esta Defensoría, se trabajó desde la participación activa en las comisiones; así como la presentación de proyectos a través de la coordinación de un Bloque de la Defensoría en la Legislatura, generando 13 iniciativas parlamentarias, que abarcan problemáticas tales como Subsidios habitacionales en la Villa 20, la integración sociourbana del barrio Rodrigo Bueno y el abordaje de un nuevo Código electoral para la Ciudad.

En igual sentido, la Defensoría solicitó formar parte del Consejo Consultivo de la Autoridad Cuenca Matanza-Riachuelo (ACUMAR), a fin de velar activamente por los derechos ambientales de los vecinos en el ámbito de la cuenca y monitorear el cumplimiento de las tareas de saneamiento a las que se ha comprometido el Gobierno porteño.

Asumimos también como función de la Defensoría, así como del Estado en general, velar por los derechos de los consumidores. En pos de mediar en la relación naturalmente desigual que se da entre usuarios y empresas, y con la dinámica de mesas de diálogo,

articulamos con las autoridades del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, las empresas de Servicios Públicos y los vecinos, para dar respuesta a las problemáticas que se presentan en esta materia en el ámbito de la Ciudad. En ese orden, difundimos masivamente las condiciones bajo las cuales los usuarios pueden continuar recibiendo el subsidio de gas, según lo dispuesto por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS). Como resultado, orientamos a más de 40 mil vecinos para que puedan solicitarlo. Asimismo, elaboramos una guía práctica para que los usuarios de telefonía celular conozcan sus derechos y sepan cómo hacerlos valer y repartimos 250 mil ejemplares durante una semana en las esquinas más transitadas de la Ciudad de Buenos Aires.

Con la elaboración de 274 informes y dictámenes técnicos en materia de Derechos Sociales, Urbanos, Políticos, Humanos, del Trabajo, entre otros, asumimos la responsabilidad de influir en el diseño, implementación y monitoreo de políticas públicas.

Para fortalecer nuestro trabajo estimulamos la capacitación continua, optimizando los saberes actuales a través de talleres, seminarios y jornadas de discusión. Es así que desarrollamos el Encuentro sobre Presupuesto Participativo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires “Promesas, realidades y desafíos”, la VI Jornada de Arbitraje Institucional, el Seminario “Cefaleas: Abordaje médico y derecho de los pacientes a la atención y el tratamiento”, entre otros que se realizaron a lo largo del 2014.

Convencidos de que la defensa de derechos es un trabajo colectivo y que

hay que darle continuidad institucional al trabajo realizado; junto los Defensores adjuntos María América González, José Palmiotti, Oscar Zago, Lidia Saya y Claudio Presman, hemos convocado a todos los ex Defensores del Pueblo titulares y adjuntos para abrir un ámbito de debate, intercambio de experiencias y propuestas de gestión.

Por último, no puedo dejar de referirme a una gran pérdida que la institución sufrió este año, la de nuestra querida Alicia Oliveira, militante incansable de los derechos humanos, quien nos ha dejado con su ejemplo de vida el honrado desafío de seguir construyendo una institución que luche y vele por los derechos de los más vulnerables.

Hoy nuestra Defensoría tiene mucho de Alicia. Es nuestro deber profundizar el camino que esa luchadora marcó en la institución, siguiendo la consigna que “donde hay una necesidad hay un derecho”.

Este es el rol de la Defensoría del Pueblo: defender, proteger, y promover derechos. Y esa es la tarea que emprendimos en nuestro primer año de gestión y hoy, más convencidos que nunca sabemos que debemos y queremos cumplir.



Alejandro Amor
Defensor del Pueblo

Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma



Capítulo 1

Defensores/as Adjuntos



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Defensora Adjunta María América González



Reseña de la labor realizada en 2014 por la Defensora Adjunta Dra. María A. González

4 Y 5 de junio de 2014

Jornadas de capacitación al personal de la defensoría para la solicitud de subsidios a las tarifas de gas y agua.

Para informar y capacitar al personal de la Defensoría del Pueblo encargado de recibir los pedidos de continuidad de los subsidios a los servicios de agua potable y cloacas y de gas natural, se realizaron reuniones con técnicos del ENARGAS (Ente Nacional Regulador del Gas) y del ERAS (Ente Regulador de Agua y Saneamiento), de acuerdo al siguiente orden:

Miércoles 4 de junio, 15 horas: enargas

Jueves 5 de junio, 14 horas: eras

Ambas reuniones se realizaron en el Salón Ortega Peña, de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y contó con la participación de una nutrida concurrencia del personal del organismo.

Junio a octubre de 2014

Promoción y recepción de solicitudes de subsidio a las tarifas de gas natural

Con la finalidad de difundir los requisitos solicitados para seguir percibiendo el beneficio de los subsidios a las Tarifas de Gas Natural y también recolectar las solicitudes al efecto de presentarlas ante METROGAS, la Defensora Adjunta Dra. María América González realizó reuniones en distintos Centros de Jubilados y Pensionados de la ciudad entre los meses junio y octubre de 2014, de acuerdo al siguiente listado:

Fecha de visita	Nombre del Centro de Jubilados
18/06/14	San Cristobal
19/06/14	Deshojando Margaritas
23/06/14	De los Patricios
24/06/14	Dulces Encuentros
26/06/14	Hipolito Yrigoyen
02/07/14	Saavedra Urquiza

04/07/14	Vida Nueva Juntos
08/07/14	Grupo para Vivir Mejor
10/07/14	Amistad de la 3° Edad
11/07/14	Florecer de Almagro
17/07/14	Momentos Felices
18/07/14	Santa Ana y San Joaquin
22/07/14	Por Nuestros Derechos
22/07/14	Gente Como Uno
24/07/14	El Rincon Feliz
05/08/14	Gente Como Uno
07/08/14	Chacarita Colegiales
12/08/14	Por Nuestros Derechos
12/08/14	Raúl Matera
19/09/14	Momentos Felices
17/10/14	Unidos Para Siempre

Como resultado de esta iniciativa, la Defensoría Adjunta presentó ante la empresa METROGAS 186 pedidos de continuidad de Subsidio a las Tarifas de Gas Natural.

14 De julio de 2014

Jornada informativa sobre la tarjeta sube

A fin de dar a conocer los nuevos requisitos establecidos por el Ministerio del Interior y Transporte de la Nación, que deberán cumplir los Jubilados y Pensionados para mantener el subsidio al transporte público de pasajeros a través de la Tarjeta SUBE, se realizó una jornada informativa a cargo de personal del ministerio citado, a la que concurrieron los siguientes Centros de Jubilados: " Proyecto al Futuro", "Volver a Vivir"; "Participar"; "Dulces Encuentros"; "ADOJUM"; "Hipólito Yrigoyen"; "Amanecer al Atardecer"; "San Cristóbal"; "Puerta Abierta a la Diversidad"; "Florecer de Almagro"; "Casa del Jubilado Municipal"; "Caminos de Convivencia"; "Raul Matera"; "Chacarita Colegiales" y "Amigos y Abuelos del Barrio".

4 De setiembre de 2014

Presentación realizada ante el secretario de comercio de la nación en rechazo a la implementación de copagos en clínicas y sanatorios

La cámara que representa a las Clínicas, Sanatorios y Hospitales Privados de la República Argentina (ADECRA) anunció que a partir del lunes 8 de setiembre de 2014 los afiliados al sistema de Medicina Prepaga, deberían abonar

un Copago de \$ 50 por cada consulta médica y de \$ 100 por cada práctica médica.

El Defensor del Pueblo de la Ciudad , Alejandro Amor, procedió a intimar a dicha cámara a dejar sin efecto la medida y solicitó la intervención del Secretario de Comercio de la Nación al recomendar la aplicación de una medida administrativa preventiva de tal accionar. A su vez, la Defensora Adjunta, Dra. María A. González, junto con las Asociaciones de Consumidores DEUCO, UNION de USUARIOS y CONSUMIDORES y ADDUC, realizó una presentación para solicitar la urgente intervención de la Secretaría de Comercio de la Nación, para impedir que la decisión unilateral de la entidad mencionada se pusiera en práctica y afecte los intereses económicos de millones de afiliados al sistema y el eventual daño a la salud, emergente de la medida.

En la presentación, la Defensora Adjunta, haciendo reserva de iniciar acciones judiciales y medidas cautelares sumarias, solicitaba:

a) Que se proceda a iniciar actuaciones a las entidades mencionadas por violación a la Ley N° 26.682, Marco Regulatorio de la Medicina Prepaga, Decreto Reglamentario y normas complementarias;

b) Se apliquen multas a aquellos Sanatorios, Clínicas, Hospitales Privados y empresas de Medicina Prepaga, que incurran en esta violación a los derechos de los afiliados del Sistema, por cuanto significa un agravio a la salud y una afectación a sus intereses económicos, por una disputa financiera entre prestadores;

c) Para el caso en que se efectivice el cobro de los citados Copagos, se provea la aplicación de la Ley N° 24.240, artículo 40bis, Daño Directo, que contempla la devolución de los montos percibidos ilegalmente y las sumas establecidas para resarcir el daño directo, en el máximo de la escala prevista en la norma.

El día viernes 5 de setiembre, la medida fue dejada sin efecto por la Secretaría de Comercio de la Nación.

3 De octubre de 2014

Taller de capacitación a centros de jubilados para la solicitud de la tarifa social del agua y cloacas

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) dispuso la aplicación de un programa por el cual aquellos usuarios de casas de familia que por motivos permanentes o transitorios no puedan hacer frente al pago de las facturas del servicio de agua y cloacas brindado por la empresa

AYSA, cuenten con la posibilidad de continuar percibiendo el Subsidio a dichas tarifas.

Para difundir la existencia de este derecho a todos los usuarios de la Ciudad de Buenos Aires y en especial a los Adultos Mayores, la Defensora Adjunta María A. González realizó, el viernes 3 de octubre de 2014 en el Salón Ortega Peña, un Taller de Capacitación al que concurrieron 18 Centros de Jubilados porteños: “Gente Como Uno”, de Lugano, “Saavedra Urquiza”, “Nueva Esperanza” de Flores, “Rincón Feliz”, de Lugano, “Sabina Petrilli” de Chacarita, “Hipólito Yrigoyen” de Montserrat, “Por Nuestros Derechos” de Barracas; “Manuel Dorrego”; del Parlamento de la Tercera Edad; “Participar”; “Paternal – Villa del Parque”; “Osvaldo Miranda” de la Asociación Argentina de Actores; “Santa Ana y San Joaquín”; “de Los Patricios” de Parque Patricios; “Asociación Docentes Jubilados”; “Caminos de Convivencia”; “Momentos Felices” de Parque Avellaneda y “Dulces Encuentros” de Almagro.

El evento consistió en brindar información, asesoramiento y la documentación correspondiente relacionada con el Programa de Tarifa Social, destinada a los usuarios residenciales de escasos recursos y del Programa Tarifa Comunitaria, que beneficia a las entidades de bien público que acrediten labor comunitaria. Los asistentes recibieron las planillas que deben completarse para solicitar el subsidio, con las instrucciones correspondientes dictadas por el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

María América González manifestó que: “Concurriré con mi equipo a todos los Centros de Jubilados que lo soliciten para realizar este Taller en su sede y, además, todas las solicitudes de subsidios que quieran acercarnos, nosotros nos encargaremos de entregarla al Ente Regulador para su aprobación”.

Como resultado de esta actuación, la Defensoría Adjunta presentó ante el Ente Regulador de Agua y Saneamiento, 31 solicitudes de mantenimiento del subsidio y Tarifa Social Residencial y 1 Tarifa Comunitaria.

Mesa de emergencia eléctrica en villas y asentamientos

Por iniciativa del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Dr. Alejandro Amor, y en razón de las distintas problemáticas en el suministro de energía eléctrica que se presentan en numerosos barrios y asentamientos de nuestra ciudad, se constituyó la Mesa de Emergencia Eléctrica, que se integró con la participación de la Subsecretaría de Derechos Políticos, el Programa de la Defensoría en Villas, la Dirección de Vivienda, todos de la Defensoría del Pueblo, las empresas EDENOR y EDESUR y la UGIS, del gobierno de la Ciudad, con la coordinación de la Defensora Adjunta Dra. María A. González. La representación vecinal estuvo a cargo de dirigentes de los barrios Villa 20, Villa 21-24, Villa 31 y 31 bis, Los Piletones, Playón Chacarita, Rodrigo Bueno, La Carbonilla, Villa 3 Fátima, Los Pinos, Las Palomas, Esperanza, Cildañez, San Francisco y distintas organizaciones sociales.

Durante el transcurso del año 2014, se realizaron 10 reuniones en las que la Mesa se abocó al tratamiento y búsqueda de resolución de las numerosas problemáticas que afectan a miles de familias que viven en los barrios mencionados. De este modo, se pudieron resolver diferentes situaciones de cortes de suministro, de salidas de servicio de centros de transformación, etc. y se proyectaron distintas obras a realizarse para el mejoramiento paulatino del suministro eléctrico y las condiciones de seguridad del mismo.

La continuidad y regularidad de la Mesa de Emergencia permitió encontrar un mecanismo idóneo para el mejoramiento de una situación crítica que lleva años sin resolverse y se hizo posible por la articulación de todos sus integrantes (empresas, Gobierno de la Ciudad, Defensoría del Pueblo y vecinos) con la intención de lograr los objetivos propuestos y superar las diferencias y obstáculos que se presentan.

Creación de la red de usuarios y consumidores de las Defensorías del Pueblo de todo el país

Por iniciativa de la Defensora Adjunta María A. González y promovido por el Defensor del Pueblo Alejandro Amor, la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), que nuclea a las Defensorías del Pueblo de todo el país aprobó en su reunión ordinaria realizada durante los días 20 y 21 de noviembre de 2014, la constitución de la Red de Usuarios y Consumidores de dicho organismo.

La RED de USUARIOS y CONSUMIDORES de las DEFENSORÍAS del PUEBLO de la REPÚBLICA ARGENTINA, tendrán como objetivo principal articular acciones entre todas las Defensorías para la defensa, protección y promoción de los Derechos de los Usuarios y Consumidores. Para el cumplimiento de los objetivos mencionados, se realizará el siguiente Plan de Trabajo: Intercambiar información de las distintas problemáticas presentadas en las Defensorías del Pueblo integrantes de la RED, al efecto de crear un registro de las empresas de carácter nacional, provincial y municipal más denunciadas por rubro de actuación.

Con la finalidad de disminuir la conflictividad entre usuarios y consumidores y empresas proveedoras, propiciar un ámbito de colaboración y resolución de conflictos con aquellas empresas que resulten las más denunciadas en las jurisdicciones que integran la RED.

Recepcionar las denuncias recibidas por las Defensorías del Pueblo de otras jurisdicciones que tengan dificultades para la resolución de los conflictos con empresas públicas o privadas con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Crear un compendio de la normativa vigente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las jurisdicciones adheridas a la RED, integrado por leyes, resoluciones y disposiciones provinciales y municipales, con el objetivo de promover ante las Legislaturas respectivas el dictado de nuevas normas que mejoren la calidad de las existentes.

Estacionamiento de bicicletas : la Defensoría verificará el cumplimiento de la ley 4827

De acuerdo a la Ley 4827, las playas de estacionamiento deben admitir el estacionamiento de bicicletas. La ley establece la obligatoriedad de colocar carteles en los que se indica que se admite el estacionamiento de bicicletas.

A su vez, la mencionada ley determina que la tarifa por hora a cobrar a las bicicletas será el 10% de lo que abona por el mismo tiempo horario un automóvil.

La tarifa por estadía de las bicicletas será el equivalente a 2 boletos mínimos de transporte colectivo interurbano.

En el caso que el 10% de la tarifa del automóvil que debe aplicarse a las bicicletas resulte superior a los 2 boletos mínimos de transporte automotor, se aplicará la de menor valor.

Ejemplos:

- Tarifa por Hora
- Tarifa por Hora de Automóvil: \$ 30
- Tarifa por Hora de Bicicleta (10%) : \$ 3
- Tarifa por Estadía
- 2 Boletos de Transporte de Colectivos : \$ 6

En este ejemplo la Tarifa por Hora resulta más baja que la de 2 boletos.

Debido a denuncias recibidas en la Defensoría Adjunta a su cargo, la Dra. María A. González presentó la Actuación N°.../14, por la cual la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires realizará un relevamiento en los estacionamientos porteños para verificar el cumplimiento de la norma que protege los derechos de los centenares de ciclistas que diariamente circulan por la ciudad.

Defensor Adjunto José Palmiotti



La Defensoría del Turista, a cargo de José Palmiotti, desde el 2009 obtuvo un crecimiento exponencial con logros reconocidos por las autoridades del sector turístico y referentes de derechos humanos. Sin embargo, el 2014 fue un año repleto de novedades. El Presidente de la Asociación de Hoteles, restaurantes, confiterías y cafés, Camilo Suárez, distinguió a Palmiotti por los 10 años de la creación de la Defensoría del Turista. Más adelante recibió el premio Argentum al “A la Excelencia en la Gestión”, otorgados por el Foro de Profesionales en Turismo. Incluso fue reconocido por el Consejo Latinoamericano de Ombudsman al nombrarlo socio activo y pleno de la institución con el objetivo principal de promover la figura del Ombudsman del turista en Latinoamérica. Asimismo, la Asociación de ex becarios del programa de visitantes internacionales de EEUU lo distinguió por su trabajo y solidaridad con los ciudadanos norteamericanos. Sin embargo, vale la pena enfatizar que la creación de la Subsecretaría de Derechos del Turismo fue el mayor triunfo obtenido durante el 2014 puesto que su existencia posibilita que se colabore en la instrumentación de las acciones ideadas por la Defensoría del Turista. Esto propor-

cionó la posibilidad de generar una metodología de trabajo más constante, rápida y eficiente para los años venideros.

Uno de los objetivos primordiales para la Defensoría del Turista es ser un modelo que se replique para las distintas ciudades o provincias que reciban turistas del país. La creación de una Defensoría del Turista es fundamental ya que en la Constitución Argentina se explicita que todo ciudadano del mundo que visita esta tierra tiene los mismos derechos que nosotros. Por ello, en conjunto con el equipo se continuará trabajando para que cada Defensoría del Pueblo del país extienda aún más su ámbito de acción a turistas y visitantes con el objetivo de promover los derechos y garantías de los viajeros. La Defensoría del Turista no podría estar en otra órbita que en la del Pueblo, porque hace a la esencia de la naturaleza de sus competencias.

Durante el 2014 se firmó un convenio de cooperación técnica entre la Defensoría del Pueblo de la CABA y otras Defensorías del Pueblo de la Argentina por el cual comenzaron a funcionar oficinas de la Defensoría del Turista en Villa Carlos Paz, San Juan y Mar del Plata. Cada una trabajará con cuestiones vinculadas al ejercicio de

un turismo responsable, a la protección de los derechos de los niños y adolescentes en viaje y turismo y a la accesibilidad para vecinos y turistas tal como viene haciéndolo la Defensoría del Turista. Por ejemplo, se generó en el año 2011 un Plan Estratégico (2011-2014) en materia de accesibilidad con el fin de lograr la plena inclusión de todas las personas al turismo en nuestra Ciudad. Pese a que se transitó un largo camino, se cumplió con los objetivos planteados entre ellos: Capacitar a los RRHH en la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Cafés y Confiterías de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, realizar Campañas de Concientización del Turismo Accesible en cada Día Mundial del Turismo, presentar la Guía Integral de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires 2013, desarrollar el Manifiesto de Turismo Accesible con más de 400 adherentes presentándolo en la Feria Internacional de Turismo 2013, disertar en Congreso Internacional de Discapacidad en Ávila, España 2013, realizar el Paseo Accesible con chicos con discapacidad que recorrieran la Ciudad de Buenos Aires por primera vez 2014, crear el Campus Virtual de

Turismo Accesible para capacitaciones online y convertir la web de la Defensoría del Turista en la web de turismo con más accesibilidad de la República Argentina 2014. En el nuevo Plan Estratégico 2015/2019 se propone profundizar estos conceptos para lograr la plena inclusión de todos al turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En torno a la planificación estratégica de la comunicación de eventos y acciones que se realizan día a día, se prestó mucha más atención a la metodología de envío de los boletines de prensa y a como ligarlos con los buscadores Google. Y de esta manera se obtuvieron resultados: 70 notas en 12 meses. 7% radiales, 10% diarios, 12% canales de televisión y 71% medios digitales.

La cantidad de acciones realizadas y su gran difusión se vieron reflejados en un aumento exponencial de la cantidad de casos atendidos durante el 2014, de 1900 a 9000. La Defensoría del Turista aspira a que el 2015 permita consolidar el trabajo que se viene realizando en beneficio de los turistas y vecinos de la Ciudad.



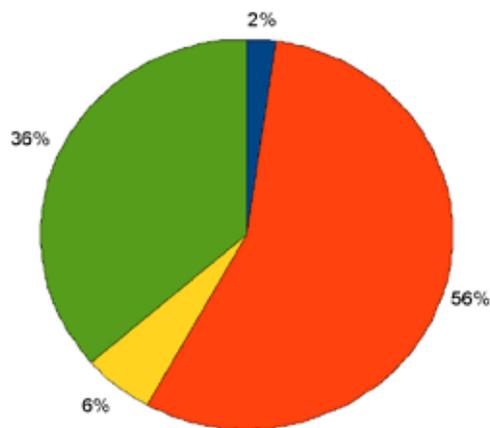
Defensor Adjunto Claudio Presman



La Adjuntía a cargo de Claudio Presman ha llevado adelante una serie de acciones tendientes a la defensa integral de los derechos de los ciudadanos, en particular en aquellos vinculados a: Medio Ambiente y Seguridad, Seguridad Vial, y Relaciones Institucionales.

Durante 2014, se abrieron 88 actuaciones, de las cuales 74 fueron iniciadas de oficio (84%), mientras las restantes quedaron a nombre de los damnificados (16%).

La totalidad de las actuaciones iniciadas por la Adjuntía recayó bajo la órbita de cuatro subsecretarías, a saber: Subsecretaría de Derechos Sociales, Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos, Subsecretaría de Urbanismo, Espacio Público y Medio Ambiente y Subsecretaría de Derechos Humanos. De las 88 actuaciones, 2 han sido derivadas a esta última (2%), 49 a la Subsecretaría de Derechos Políticos (56%), 5 a la Subsecretaría de Derechos Sociales (6%) y 32 a la de Urbanismo, Espacio Público y Medio Ambiente (36%).



Actuaciones relevantes

Actuación 1610/14

- Acompañante no docente para niño diagnosticado con TGD

La problemática que motivó la intervención de la Adjuntía se debió a las dubitativas y dilatorias acciones que llevó a cabo el Ministerio de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en relación a la aceptación de que un profesional psico-terapéutico acompañara a un niño que requería de su presencia para acudir normalmente a clase. El profesional en cuestión había finalizado sus estudios y poseía la constancia correspondiente al título en trámite, por lo cual la negativa del Ministerio atentaba contra el debido proceso educativo del menor, justificada en un acto netamente burocrático. La intervención de la Adjuntía, mediante oficios emanados por la Dirección de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología finalmente culminó en el proyecto de Resolución que dirimió el conflicto en cuestión.

Actuación 2377/14

- Verificación del cumplimiento de la Ley de Educación Ambiental N° 1687

La Ley de Educación Ambiental establece la importancia de la transmisión de conceptos tendientes al cuidado ambiental desde los primeros años del ingreso al sistema educativo formal e informal. Entre los objetivos de la misma destacan: el desarrollo de la conciencia ambiental, el fomento a una visión crítica sobre vastas prácticas vigentes que atentan contra el medio ambiente, el incentivo a la participación, a lograr procesos de investigación inspirados en alcanzar una mejor calidad de vida y el arribo a una "ética ambiental".

Desde la Adjuntía, a través de la Subsecretaría de Derechos Sociales, se elaboró un oficio requiriendo:

- 1.- La enumeración de las acciones educativas implementadas a fin de cumplir con los objetivos planteados en la norma.
- 2.- La identificación de las personas integrantes del Comité Coordinador de Asuntos Ambientales.
- 3.- La descripción de las acciones llevadas a cabo en conjunto con los consejos consultivos de las diversas juntas comunales.
- 4.- El monto del presupuesto asignado para el año 2014.

Actuación 2538/14

- Constatación del efectivo derecho a la seguridad en la totalidad de las inmediaciones del Subterráneo y Premetro.

Desde la Adjuntía, a través de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad, se confeccionó un oficio para ser enviado a SBASE (Subterráneos de Buenos Aires), a efectos de recabar información que diera cuenta de la situación del sistema de seguridad de transporte subterráneo. El oficio contó con las siguientes consultas:

- 1.- Cantidad, al día de la fecha, de agentes de la Policía Metropolitana dispuestos en las diversas estaciones del subterráneo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo informe la cantidad de agentes de la Policía Federal que continúan prestando el servicio.
- 2.- Plazo en el cual la totalidad de los agentes de la Policía Metropolitana se encontrará presente en los distintos sectores de las diversas estaciones del subterráneo de Buenos Aires.
- 3.- Criterio de disposición física de los oficiales de la Policía Metropolitana en las distintas estaciones de subterráneos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Detalle la prioridad, en términos de la veneración al derecho de la seguridad, de los distintos espacios o sectores que las componen.
- 4.- Apoyo de agentes de seguridad privada a la Policía Metropolitana en las diversas estaciones de subterráneos. ¿Cuál/es será/n las funciones destinadas a ellos? ¿Qué porcentaje de la totalidad de agentes representan los provenientes de empresas de seguridad privada?

Actuación 2539/14

- Solicitud de información acerca del cumplimiento del objetivo de la Ley N° 4392

La Adjuntía confeccionó un oficio, enviado a través de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad, que incurrió en las siguientes averiguaciones:

- 1.- ¿Cuál ha sido la campaña o las acciones similares implementadas a fin de lograr la difusión de las consecuencias de la ludopatía, llevadas a cabo a partir de la sanción de la Ley N° 4392?
- 2.- ¿En qué ha consistido tal acción?
- 3.- ¿Cuál ha sido la asignación presupuestaria que se le ha otorgado a los fines de dar correcto cumplimiento a la normativa?
- 4.- ¿Qué métodos se han utilizado a los fines de monitorear el cumplimiento de la misma?

Actuación 3334/14

- Constatar el cumplimiento del artículo N° 3 de la Ley N° 2240.

La Ley N° 2240 es sumamente relevante para los vecinos y habitantes de la Boca; la misma declara la emergencia urbanística y ambiental del polígono comprendido entre las arterias Av. Reg. Patricios, Av. Martín García, Av. Paseo Colón, Av. Pedro de Mendoza y Av. Brasil. El contexto de emergencia comprende aspectos vinculados con la problemática de la vivienda, de los servicios, del equipamiento, de los espacios verdes y de distintas actividades productivas. Puntualmente el artículo N° 3 dispone que a efectos de solucionar la problemática, el Gobierno de la Ciudad deberá: “intervenir sobre los inmuebles ociosos privados, para lograr su integración y puesta en valor social, tomando como marco de referencia el Anexo I.” Desde la Adjuntía se confeccionó un oficio para recabar información acerca de los siguiente puntos:

- 1- Datos del funcionario/s designado/s por el Ministerio de Desarrollo Urbano como representante y Coordinador General de la Unidad Ejecutora del Programa de Recuperación Urbanística y Ambiental del barrio La Boca, desde el año 2007 a la fecha.
- 2- Detalle de las actividades, emprendimientos y obras realizadas hasta el presente.
- 3- Detalle de las tareas faltantes así como el cronograma y plazos previstos para las mismas.
- 4- Detalle de las partidas presupuestarias ejecutadas, anualmente, hasta el presente.
- 5- Si se han previsto nuevas partidas presupuestarias para el año 2015. En caso de una respuesta afirmativa informar montos y conceptos de las mismas.

Asimismo se ordenó a la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo que releva fotográficamente a los inmuebles que obran en el mencionado Anexo I a fines de constatar una eventual intervención del gobierno.

El informe reflejó que las autoridades gubernamentales no han cumplido con lo normado. Se recomendará la elaboración de una resolución que de cuenta de la situación y exhorte al Gobierno a cumplir con lo establecido.

Actuación 3279/14

- Verificación del Cumplimiento de la Ley de Tránsito Pesado N° 216

Otro de los padecimientos de los habitantes de la Comuna 4, tiene que ver con el incumplimiento de la Ley de Tránsito Pesado, normativa que establece un recorrido por el cual los vehículos

de gran porte deben circular, con el objetivo de no entorpecer el tránsito y preservar el asfalto. Se elaboró un oficio, encauzado a través de la Dirección de Transporte, a fin de solicitar la siguiente información:

- 1.- Las medidas efectivas que se realizan a los fines de controlar el cumplimiento de dichas normas.
- 2.- La periodicidad con que se efectúan los controles en la zona mencionada.
- 3.- Los resultados obtenidos en dichos controles.

En el caso de no obtener una satisfactoria respuesta, la Adjuntía recomendará al Defensor General la elaboración de la respectiva resolución.

Actuación 4034/14

- Recabación de información respecto a la implementación del BRT (Metrobus) en la Autopista 25 de Mayo.

Con el objetivo de garantizar las condiciones debidas para la implementación de la referida política pública en el área del transporte, se elaboró un oficio para solicitar al Gobierno de la Ciudad algunas precisiones, a saber:

- 1.- Si se han elaborado o se cuenta con los correspondientes estudios sobre el impacto del “Metrobús Autopista 25 de Mayo” tanto en materia de seguridad vial como de seguridad ambiental. En su caso, se remita copia de los mismos.
- 2.- Si existe información disponible correspondiente a la realización del nuevo corredor, y su pertinente Plan de Obra con detalles sobre plazos y costos para su construcción.
- 3.- Si las líneas que circularán por dicho corredor cuentan con los requisitos necesarios para un sistema de Bus Rapid Transit (BRT).
- 4.- Si el proyecto contempla una mejora en la conectividad del área con el resto de la Ciudad, y de qué consta la misma, así como también si existe planificación en materia de conectividad e integración física tanto con los restantes ramales de Metrobús de la Ciudad, como con el sistema de transporte subterráneo y ferroviario. De ser afirmativo, explique de qué manera se llevara a cabo.

5.- Si existe alguna propuesta o planificación en materia de integración tarifaria entre los distintos ramales como con los diferentes medios alternativos de la red de transporte del Área Metropolitana de Buenos Aires, especialmente con el transporte subterráneo bajo control de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Dada la complejidad de la temática abordada, la

medida a tomar, en caso de no recibir las satisfactorias respuestas, será en principio la elaboración de la correspondiente resolución.

Actuación 4722/14

- Verificación del cumplimiento del inciso 6.10.7 del capítulo Sexto del Código de Tránsito y Transporte.

El sistema público de transporte en bicicleta ha sido en términos generales una política exitosa del Gobierno de la Ciudad, sin embargo las autoridades locales incurren en el incumplimiento de una norma que resulta vital para la garantía de seguridad en el uso de la bicicleta como medio de transporte: no sólo ninguna de las estaciones brinda el correspondiente casco protector para un seguro desplazamiento por la ciudad sino que tampoco existen controles para verificar su uso. Es por ello que se confeccionó un oficio a efectos de solicitar algunas respuestas con respecto a esta falencia:

1.- Si existe algún tipo de control para garantizar el uso de casco homologado o certificado para los conductores de ciclorodados. En caso de ser afirmativa la respuesta, indique en qué consiste el mismo y con qué periodicidad se realiza.

2.- Si existe algún tipo de sanción en caso de incumplirse con lo dispuesto por el artículo 6.10.7 del Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad. En caso afirmativo indique en qué consiste la misma. De caso contrario, informe si se piensa implementar algún tipo de sanción y cómo se viabilizaría su uso.

3.- Para el caso del Sistema de Transporte Público de Bicicleta, informe si resulta obligatorio el uso de casco para su utilización y, caso contrario, explique por qué se contraría con lo dispuesto por la normativa vigente.

Actuaciones 2754/14, 3990/14, 3988/14, 4242/14, 4484/14, 4485/14, 4672/14, 4723/14, 4928/14, 5361/14

Las actuaciones enumeradas corresponden a problemáticas de espacio público y seguridad vial: reparación de luminarias, roturas de la cinta asfáltica, solicitudes de reductores de velocidad, e instalación y sincronización de semáforos.

Actuación 4689/14

A mediados de Agosto, la Adjuntía recibió la denuncia de que se buscaba establecer una sede del Mercado Central, en el predio de Av. Cramer 452. El Defensor Adjunto Claudio Presman se presentó en el lugar y estableció contacto con

los vecinos. A su vez, solicitó un informe respecto de la situación del predio en cuestión y el estado de avance de la obra.

Finalmente por la iniciativa de los vecinos y la sumatoria de actores involucrados, entre ellos la Defensoría, la Legislatura aprobó una ley para saldar el problema y bloquear la posibilidad de la instalación de dicho mercado en la zona.

Iniciativas

ProhibidoEstacionar.org

La Adjuntía, encabezada por Claudio Presman, puso a disposición del público una herramienta para que los vecinos puedan consultar e informarse respecto de la aplicación de la nueva Ley de Estacionamiento Regulado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La web consta de un motor de búsqueda que informa si el domicilio solicitado contará con estacionamiento regulado y el tipo de tarifa. Asimismo la página web cuenta con información acerca de los elementos centrales de la ley y del pliego licitatorio.

Para una segunda etapa, cuando la ley comience a aplicarse, la web promoverá la toma de sugerencias y denuncias en aquellos casos donde se produzcan infracciones que fueran inconsistentes con el sistema.

Convenio entre la Defensoría del Pueblo y la AMIA

Por iniciativa de la Adjuntía, se firmó un convenio marco de cooperación institucional con el Vicepresidente primero en ejercicio de la presidencia de la Asociación Mutual Israelita Argentina, Ralph Thomas Saieg.

El propósito del convenio fue crear entre las partes vínculos de colaboración institucional a fin de llevar a cabo actividades destinadas a la implementación de programas y acciones conjuntas, para luchar contra cualquier forma de discriminación, y que posibiliten el desarrollo de capacitaciones, estudios, investigaciones, transferencia de tecnologías, consultoría, asesoramiento, y/o cualquier otra actividad que resulte de interés común, que guarde relación con sus actividades habituales y que se encuentre enmarcada dentro de la órbita de sus competencias.

Actividades

I Plenario Anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República de la Argentina

El 19 de Marzo se participó del I Plenario Anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República de la Argentina.

En el encuentro se firmó un convenio entre los Defensores del Pueblo de la Nación, de la Ciudad de Buenos Aires, La Plata, Vicente López, La Matanza, Córdoba, Neuquen y APDRA con el Defensor Plurinacional de Bolivia.

II Plenario Anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina

Claudio Presman participó, junto a María América González, del II Plenario Anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), realizado en Santiago del Estero, el 29 y 30 de Mayo. Durante el encuentro, se abordaron diversos temas respecto del rol de las Defensorías del Pueblo y las nuevas problemáticas con las que se enfrentan.

Mesa de discusión: “Sectores populares, derechos y acceso a la Justicia”

El 2 de Julio, el Defensor Adjunto Claudio Presman, participó de la mesa de discusión sobre “Sectores populares, derechos y acceso a la Justicia”, que se realizó en la Sala Vélez Sarsfield de la Facultad de Derecho de la UBA. La mesa fue organizada por la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ), y estuvo integrada por diferentes entidades de la sociedad civil y del Estado, tales como Poder Ciudadano, la Asociación por los Derechos Civiles (ADC), las Universidades de Buenos Aires, Lanús, La Plata, San Martín y Di Tella, así como el Ministerio Público de la Defensa de Nación y la Ciudad, y la Corte Suprema de la Nación, entre otros.

El debate giró en torno a la problemática del acceso a la justicia y la protección de los derechos de los sectores populares, la necesidad de reforzar la tarea de los organismos estatales en la difusión de los derechos que poseen los ciudadanos, y la continuidad y el fortalecimiento de métodos alternativos de resolución de conflictos.

XIX Asamblea General y Congreso Internacional de la FIO. Los Sistemas Regionales de Protección de Derechos Humanos realizado en la Ciudad de México

Los días 1 al 4 de Octubre, el Defensor Adjunto, integró la delegación que asistió a la XIX Asamblea General de la Federación Internacional del Ombudsman (FIO), celebrada en la Ciudad de México, en cuyo marco también tuvo lugar el Congreso Internacional “Los Sistemas Regionales de Protección de Derechos Humanos”.

El encuentro –inaugurado por el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, Enrique Peña Nieto– reunió a Defensores del Pueblo de Iberoamérica, quienes debatieron acerca de distintas temáticas y evaluaron el trabajo en relación con los sistemas internacionales de protección de los derechos humanos.

Asimismo, se llevó a cabo la presentación del informe de trabajo de la presidencia de la FIO, y las Redes Temáticas exhibieron los resultados de sus actividades correspondientes al año en curso.

Por último, se firmaron convenios de cooperación con las Defensorías del Pueblo de Uruguay, Paraguay, Perú y Brasil, con el propósito de desarrollar futuros trabajos en conjunto e intercambios de buenas prácticas y experiencias institucionales.

Informe sobre la toma de Vila Lugano

En el marco de la canonización de Juan XXIII y Juan Pablo II, Claudio Presman tuvo el honor de ser recibido por el Santo Padre. Durante el encuentro, el Papa Francisco recibió un informe elaborado por la Defensoría del Pueblo, respecto la ocupación del predio lindero a la Villa 20, que constaba de un cuadro de situación de la toma, así como un detalle de las propuestas para que se para pudiera avanzar en la resolución del conflicto.

Defensora Adjunta Lidia Saya



Un año de aprendizaje

Para Lidia Saya, su designación como Defensora Adjunta significó un gran desafío, con la firme convicción de trabajar por una mejor ciudad. El balance de estos primeros meses de trabajo resulta a su criterio sin duda, positivo.

Al tratarse de un organismo de defensa de los derechos y garantías, pero no con responsabilidades de ejecutar políticas públicas, sino de velar por su consecución, sus esfuerzos estuvieron puestos en aprender a mediar entre la administración y la ciudadanía, para que los primeros actúen y puedan resolver los problemas que aquejan a los segundos.

Desde esta acción tuvo la oportunidad de conocer más sobre las cuestiones de la administración del Estado, de las empresas privadas y de las situaciones planteadas en el territorio. Según sus palabras, la tarea no es buscar culpables, sino oportunidades de mejora y soluciones, con el claro propósito de evitar que se vulneren los derechos de los ciudadanos.

La premisa es que “trabajamos con personas y sus necesidades, no con expedientes y sus números”. Para la Defensora Adjunta Lidia Saya,

el modelo de relacionamiento implica escuchar a las personas, que hoy necesitan y demandan ser atendidas del mejor modo posible. Por eso, es necesario y fundamental que se desarrollen la escucha activa y la empatía para poder comprender al vecino que acude a la Defensoría después de haber golpeado otras puertas, sin obtener respuestas.

Ejes de trabajo, actividades y proyectos

Este año, el organismo salió a la calle para atender las necesidades de los ciudadanos allí donde se producen. La apertura de subsedes con puestos de información, atención y reclamo, es un punto destacable. En esa línea, adoptando los principios de proximidad y cercanía, se reunió durante el año con estudiantes, jubilados y vecinos de diferentes comunas para conversar sobre la misión, las funciones y los alcances de la Defensoría del Pueblo. En estos encuentros también se brindó información de las múltiples maneras para iniciar un reclamo.

Además, participó como expositora de una

clase en la materia que dicta Jorge Maiorano, primer ombudsman de la Nación, en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires (UBA).

En consonancia con el trabajo de defender activamente los derechos ambientales de los vecinos de la Cuenca Matanza Riachuelo y monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos por el gobierno porteño, Saya participó de las mesas de diálogo con representantes del Consejo Consultivo de la Autoridad Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR) para acordar criterios comunes de trabajo para resolver la relocalización de las familias que ocupan el camino de Sirga. A su vez, recorrió el Riachuelo para supervisar las tareas de saneamiento de la Cuenca.

Por otra parte, este año se centraron los esfuerzos en la promoción de los derechos de las mujeres y en las campañas contra la violencia de género. En este sentido, participó en seminarios y paneles sobre los temas de mujer, y mantuvo varios encuentros con comuneras de diferentes barrios de la Ciudad y organización no gubernamentales, especializadas en la problemática para avanzar en los pendientes de la agenda femenina.

En el marco de las actividades para conmemorar el Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, organizó la presentación de la obra de teatro "La última vez", de Mónica Salvador, en la Usina del Arte, con el propósito de reflexionar sobre la violencia de género. Luego de la función, se llevó adelante un enriquecedor debate entre la autora, los actores y los especialistas en la temática que se encontraban en el público. Con estas actividades, se pretendió verbalizar el dolor silenciado puertas adentro, ya que conversar sobre este flagelo es el primer paso para poder recibir ayuda. Desde la Defensoría del Pueblo se reiteró el compromiso con la defensa de las mujeres y la erradicación de todo tipo de violencia contra ellas.

En el área de Salud, recorrió las instalaciones del CeSAC 16 y el Hospital Borda, en el barrio de Barracas, y del Santojanni, en Mataderos, entre otros, para conversar con el personal médico sobre las problemáticas de esos centros asistenciales.

En el Día de la Lucha Mundial contra el Sida, se llevó a cabo, junto a la Fundación Más Paz Menos Sida, la jornada de debate y reflexión "Por la Paz frente al Sida", con un panel de especialistas para abordar esta epidemia y comprender los avances, las deudas y los desafíos en el área. Lamentablemente, la violencia está presente en ámbitos institucionales, laborales y sociales, por eso se adhirió a la premisa de que la paz es el camino para el cambio.

El 2014 fue un año de cambios, adaptación y puesta en marcha de distintas iniciativas, manteniendo los ejes temáticos del trabajo, tales como salud, políticas de género y derechos humanos. Como defensora adjunta, Saya destacó que la meta para los próximos años de gestión es consolidar las herramientas institucionales del organismo y aumentar los niveles de satisfacción y solución al ciudadano.

Defensor Adjunto Oscar Zago



Este informe da cuenta del trabajo realizado por la Adjuntía a cargo del Defensor Adjunto Oscar Zago, en el proceso de inicio y tramitación de actuaciones relativas a reclamos bancarios y entidades financieras.

El Defensor del Pueblo de la Ciudad, por Disposición N° 20/2014 – art 1, inc. e- fijó como área de incumbencia de esta Adjuntía, la Defensa y Protección de los intereses y derechos de los clientes bancarios, entidades financieras, mutuales y cooperativas. Posteriormente creó en el ámbito de la Adjuntía (Disposición N° 48/2014) su Unidad de Seguimiento.

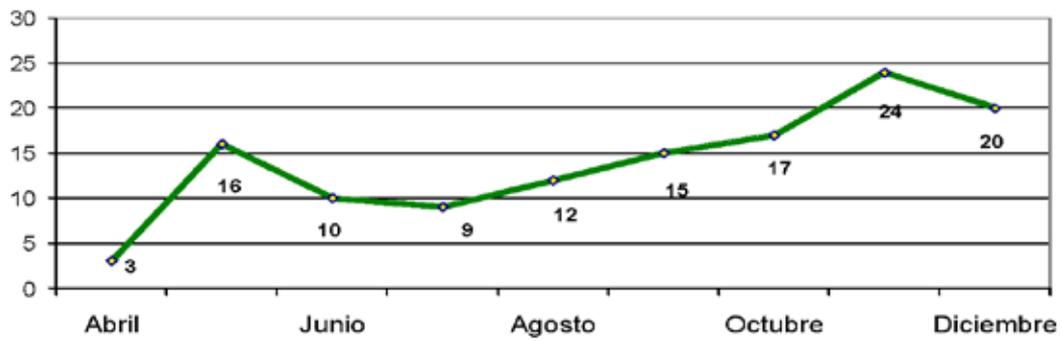
En abril se emprendió el inicio y gestión de actuaciones en un trabajo colaborativo y de in-

terconsulta con la Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos de esta Defensoría del Pueblo, a partir de la generación de un circuito administrativo conjunto. Éste ha sido internalizado y rutinizado por el personal profesional y administrativo de ambas áreas.

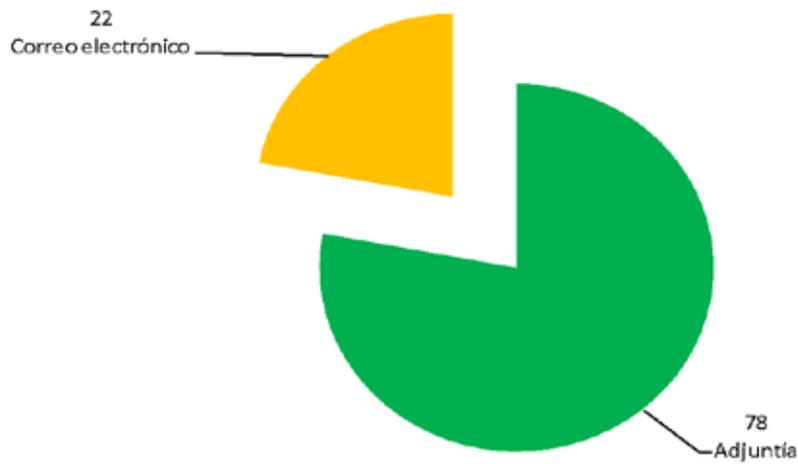
Durante el transcurso del año, se iniciaron y tramitaron 126 actuaciones originadas a partir de la presencia de vecinos/as que se acercaron a la Adjuntía para plantear sus reclamos contra entidades bancarias y financieras y de consultas recibidas vía e-mail.

En promedio se abrieron 14 actuaciones por mes.

**Cantidad de Actuaciones iniciadas.
Abril a Diciembre 2014**

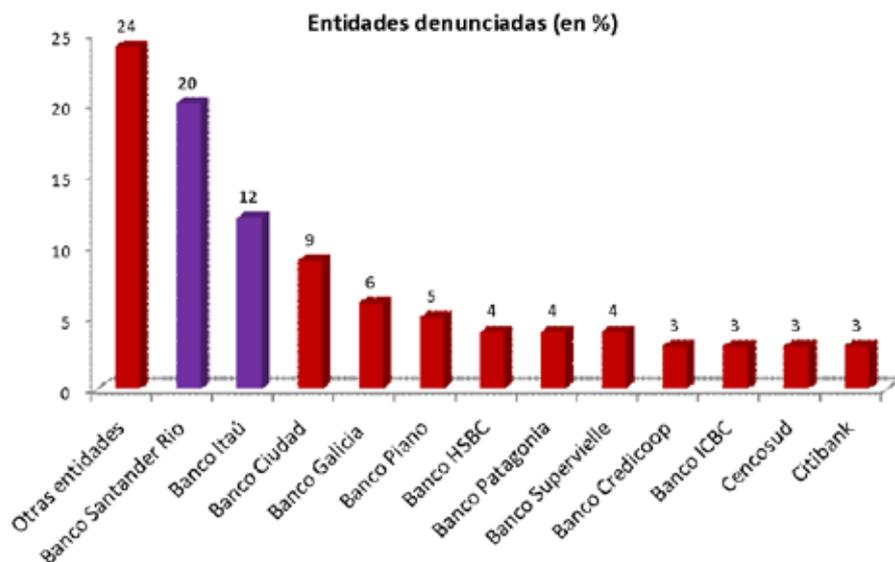


Canales de ingreso de los reclamos (en %)



Entidades denunciadas

Casi el 50% de las denuncias se concentran en 4 bancos (Santander Río, Itaú, Ciudad y Galicia).

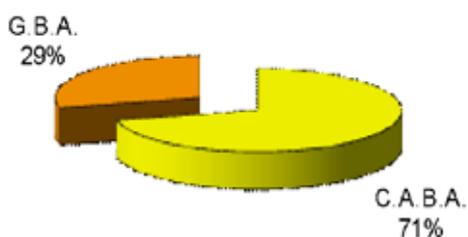


Otras entidades: Macro, Columbia, Hipotecario, Cetelem, Francés, Nación, Financiera Cordial, Fideicomiso Asset Recovery, Tarjeta Naranja, etc.

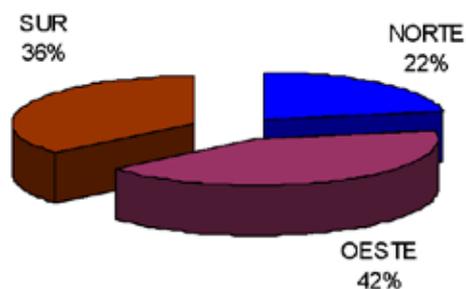
Perfil de los/as vecinos denunciadores

- Los denunciadores mujeres y varones se repartieron en partes exactamente iguales.
- Cerca de un tercio residen en el Conurbano bonaerense, y sobre el total de éstos el 78% son de la zona sur-oeste.

Dónde residen los denunciadores



Denunciadores del GBA según zona



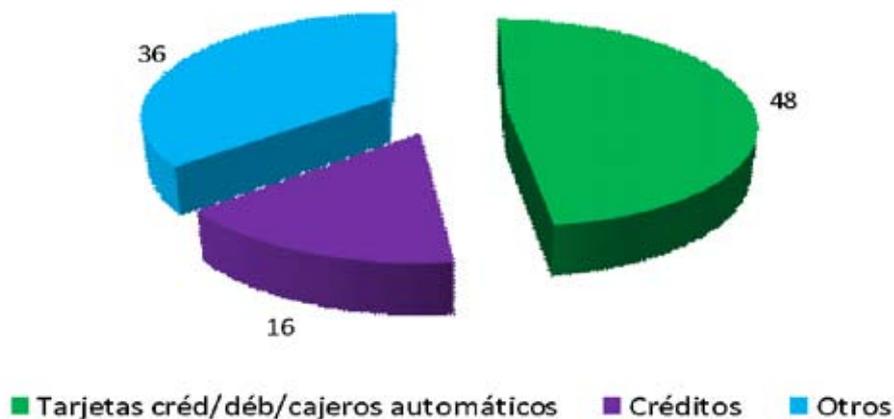
Motivos de los reclamos

En función de los criterios de clasificación de reclamos consignados en el Sistema ATENEA, la distribución del total de actuaciones revela que casi la mitad de las denuncias (48%) recibidas fueron relacionadas con problemas con tarjetas de crédito, de débito y cajeros automáticos.

En la categoría residual "Otros" fueron asignados reclamos vinculados a problemas tales como:

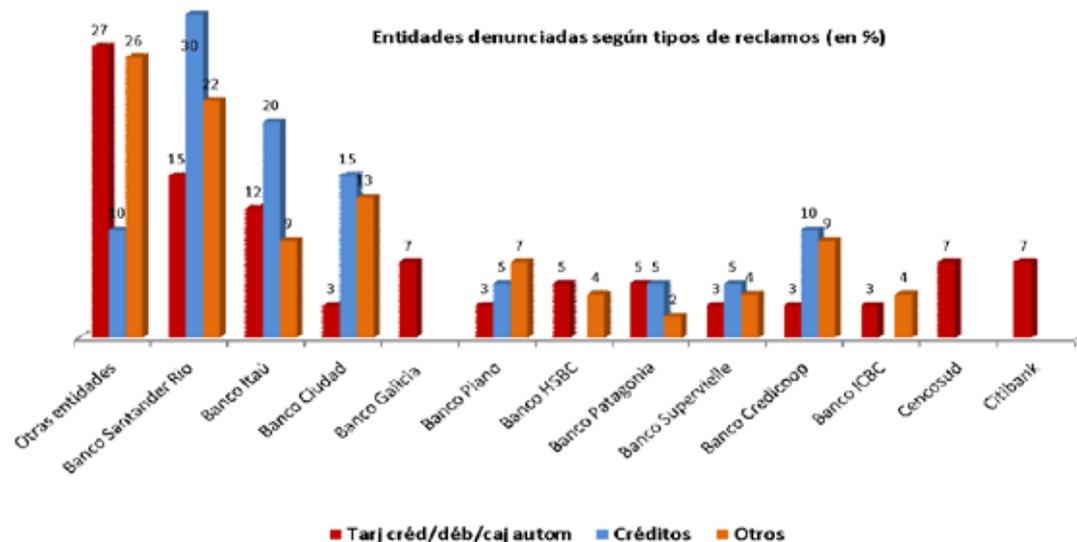
- Desconocimiento de deuda
- Situación ante el Veraz
- Incumplimiento de solicitud de baja de servicios o cierre de cuentas

Tipos de reclamos (en %)



Entidades denunciadas y tipos de reclamos

El Banco Santander Río y el Itaú fueron las entidades que mayor porcentaje de denuncias recibieron en relación a problemas con tarjetas de crédito/débito/cajeros automáticos (15 y 12 % respectivamente). El Santander Río y el Ciudad concentraron la mayor cantidad en la categoría residual "Otros".



Entidades denunciadas según tipos de reclamos (en %)

	Tarj créd/ déb/caj automáticos	Créditos	Otros
Otras entidades	27	10	26
Banco Santander Río	15	30	22
Banco Itaú	12	20	9
Banco Ciudad	3	15	13
Banco Galicia	7		
Banco Píano	3	5	7
Banco HSBC	5		4
Banco Patagonia	5	5	2
Banco Supervielle	3	5	4
Banco Credicoop	3	10	9
Banco ICBC	3		4
Cencosud	7		
Citibank	7		
	100	100	100

Consultas y asesoramiento

Independientemente de las Actuaciones tramitadas, las abogadas de la Unidad de Seguimiento de la Adjuntía asesoraron y orientaron a vecinos/as que realizaron consultas personalmente, vía mail y telefónicamente.

Cabe señalar que varios de los asesoramientos telefónicos y por mail fueron a personas del interior del país, las cuales referían que en sus respectivas localidades no contaban con organismos públicos que pudiesen orientarlos en problemas con entidades bancarias, y que accedieron al teléfono o correo electrónico de la Defensoría del Pueblo de la CABA – y específicamente a la “Adjuntía de clientes bancarios” (sic)- a través del rastreo por Internet.

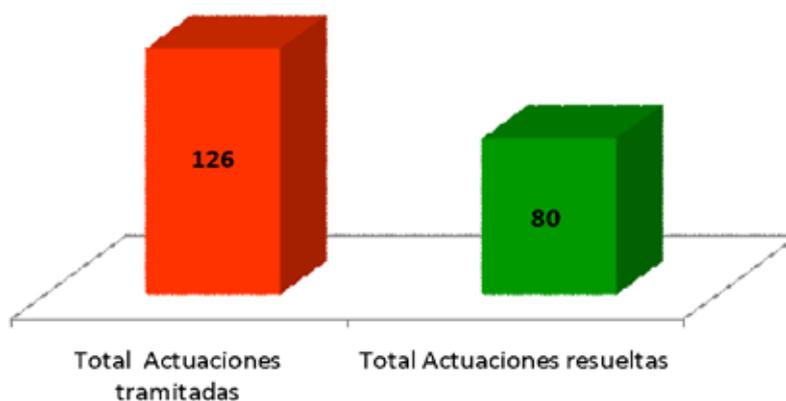
Asesoramiento y orientación en 2014

Cantidad de consultas	
En la Adjuntía	95
Telefónicamente	430
Vía Correo electrónico	156
	776

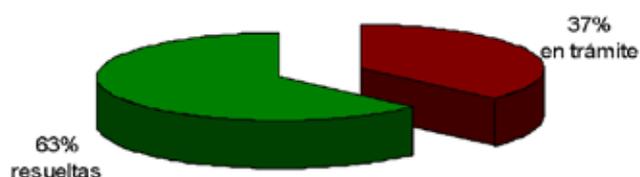
Actuaciones resueltas

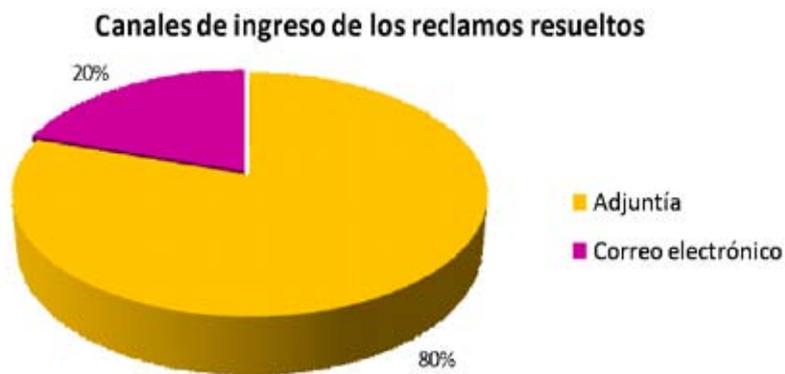
Del total de actuaciones iniciadas y gestionadas durante 2014 el 63% fueron resueltas, y se encuentran en proceso de cierre.

Actuaciones tramitadas y Actuaciones resueltas en 2014

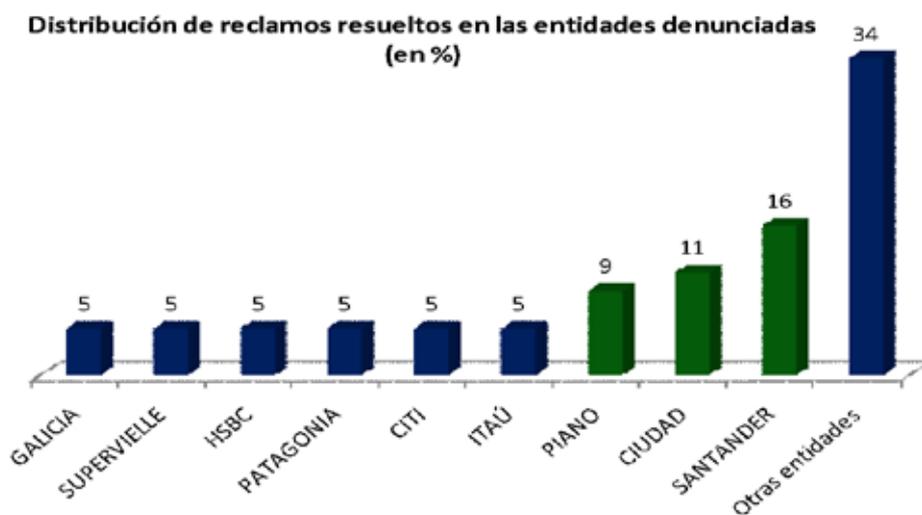


Actuaciones en trámite y Actuaciones resueltas al 30 de dic de 2014





Poco más de un tercio de los reclamos resueltos (36%) se concernaron en tres entidades: el Banco Santander Río, el Banco Ciudad y el Banco PIANO.



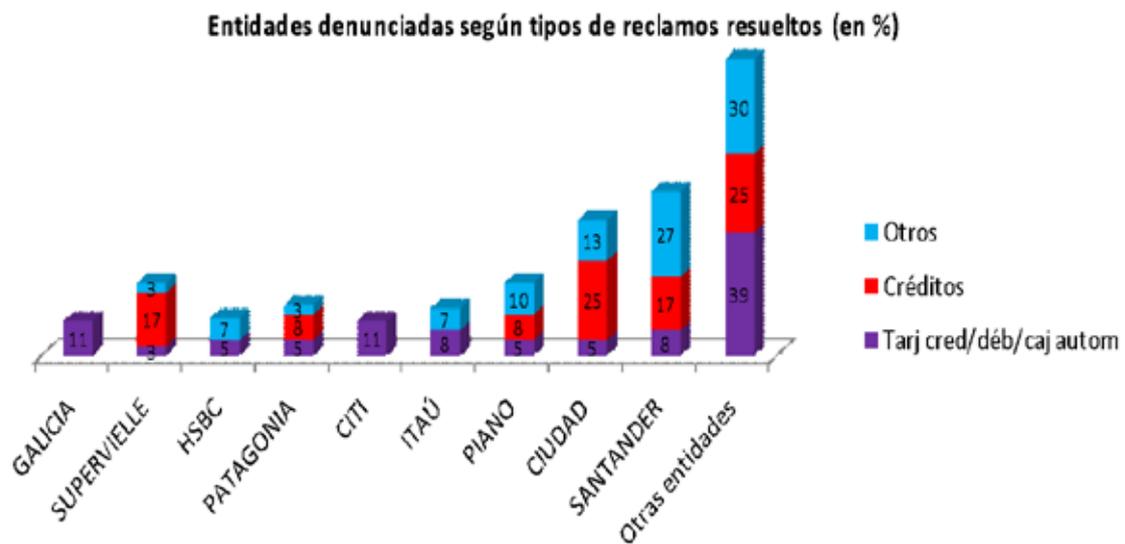
Otras entidades: Bco. Macro, Bco. Credicoop, Bco. Columbia, Bco. ICBC, Cordial Financ, Fideicomiso Asset, Walmart, Bco. Hipotecario; Bco. Francés, Tarjeta Naranja, Bco. Nación, Bco. CMF, Bco. Provincia.

Entidades denunciadas y tipos de reclamos resueltos

Al cruzar los datos de entidades denunciadas con los tipos de reclamo, se observa que el Banco Ciudad se destacó en la resolución de los reclamos referidos a la categoría “Créditos”, mientras que en la categoría “tarjetas de crédito/tarjetas de débito/cajeros automáticos”, el Galicia y el Citibank encabezaron el ranking.

Entidades denunciadas según tipos de reclamos resueltos (en %)

	Tarj créd/ déb/caj automáticos	Créditos	Otros
Galicia	11		
Supervielle	3	17	3
HSBC	5		7
Patagonia	5	8	3
Citi	11		
Itaú	8		7
Piano	5	8	10
Ciudad	5	25	13
Santander	8	17	27
Otras entidades	39	25	30
	100	100	100





Capítulo 2

Organización Interna Institucional



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Organización interna y modernización institucional

Cuando asumimos la gestión, nos propusimos una Defensoría en la calle, una política de puertas y escritorios afuera. Un organismo que pudiera atender las necesidades y problemas de los vecinos allí donde se suceden, y transformar a la institución en una herramienta transformadora que les permita resolverlos. El 5 de marzo de 2014 iniciamos ese recorrido con el trabajo comprometido de todo el personal de la casa.

Esta idea de la Defensoría en la calle se encuentra profundamente arraigada en la concepción de un Estado presente ante los problemas de su pueblo. En la convicción de que las instituciones públicas deben dejar de ser pasivas ante las necesidades y comprometerse activamente en resolver las deficiencias. La recuperación del rol fundamental del Estado con políticas públicas que han tenido como claros objetivos el bienestar general de la población, la igualdad de oportunidades y la inclusión social, ha inspirado las políticas y actividades que llevamos adelante desde la Defensoría.

Este desafío supuso la puesta en marcha de dos líneas de trabajo vertebradoras de cada una de las políticas y actividades que llevamos adelante durante el primer año de gestión. La primera, de abordaje territorial, está vinculada directamente con la proximidad del organismo en la apertura de nuevas sedes, actividades en espacios públicos y con organizaciones. Y, una segunda, de modernización institucional con el acento puesto en los procesos de adecuación internos tendientes a poder desarrollar de manera mucho más dinámica y eficaz las intervenciones del organismo.

En resumen, nos dimos un contexto de apertura y presencia territorial para llegar a más vecinos. Esto nos obligó a generar transformaciones administrativas, metodológicas y tecnológicas para poder ser mucho creativos, precisos, rápidos y eficaces en la intervención.

Las nuevas sedes inauguradas, las charlas en universidades y colegios, los programas de radio, las mesas abiertas de diálogo, los proyectos de ley presentados, las capacitaciones y las campañas de difusión de derechos entre otras muchas más acciones y actividades dan cuenta de la profundidad y volumen de la política institucional dispuesta.

Pero sostener el desarrollo de multiplicación territorial debía ser acompañado por un proceso de transformación institucional sustantivo. El primer

paso fue el pasaje de una cultura fundamentada en la tramitación de expedientes hacia una concepción dinámica que complementa distintas experiencias, recorridos y agiliza los procesos para que el vecino resuelva alguna de las necesidades por las que recurrió al organismo.

El segundo paso fue construir espacios de articulación y cooperación. Es decir que había que redoblar el compromiso de generar estructuras administrativas lo suficientemente dinámicas y flexibles como para poder absorber problemas, denuncias y deficiencias que no están tabulados o ceñidos a categorizaciones inalterables o fijas. Los problemas son dinámicos, complejos y, la mayoría de las veces, tiene que ver con la vulneración de más de un derecho de manera concomitante y/o concurrente.

Es decir que la organización interna es funcional a las necesidades de los vecinos, por la misión que tenemos. Conformamos los espacios de trabajo haciendo eje en núcleos de derechos, ampliando los que ya funcionaban mediante la incorporación de áreas que tuviesen una mirada transversal de la realidad de la ciudad.

Y entonces el trámite se reemplaza por gestiones que involucran a uno, dos o más sectores de la Defensoría en la generación de recursos administrativos a las autoridades competentes pero también, en involucrarse directamente -y ser no un intermediario- sino un puente que articule, mejore y preste colaboración para la solución de los problemas.

Para este fin se crearon espacios de articulación y, al mismo tiempo, se propiciaron todos los canales necesarios para la generación de actividades participativas y organizadas por más de un sector, el diseño conjunto de actividades e informes y, como mecánica habitual de trabajo, las reuniones de gabinete del Defensor con la conducción de la casa.

Cuando asumimos la gestión encontramos un personal altamente capacitado y predispuesto a generar y participar en los cambios propuestos. Para potenciar y darle continuidad a esa cualidad de la Defensoría se creó una Comisión de elaboración de Carrera Administrativa y un plan continuo de capacitación que procura el crecimiento académico de los trabajadores y trabajadoras del organismo.

Encontramos asimismo, una plataforma de herramientas tecnológicas adecuada para el funcionamiento que llevaba el organismo hasta ese momento. Sobre este piso de alta formación y equipamiento acorde se decidió dar un salto hacia adelante en el desarrollo de tecnologías que pudiesen reforzar la premisa de estar mu-

cho más cerca de los vecinos y sus problemas. Herramientas que además mejorasen sensiblemente la comunicación directa y la disponibilidad del organismo en todo momento.

Más sedes y también, más canales de atención. La puesta en marcha del Portal del Vecino corona un proceso que se inició con el Centro Integral de Atención al Vecino, la despapelización y digitalización de expedientes, la aplicación para teléfonos inteligentes y el diseño de herramientas digitales para la toma de decisiones en el momento en que es necesario tomarlas y con la mayor cantidad de datos disponibles.

La multiplicación de alternativas de contacto y transparencia en la información reafirma el postulado: Hemos recorrido este año un camino para hacernos cada vez más cargo de los problemas de los vecinos de la ciudad.

El trabajo continúa con el desafío de seguir construyendo una Defensoría cada vez más próxima y comprometida con los vecinos de la ciudad. Una Defensoría con nuevas y mejores herramientas de trabajo. Como dice el Defensor del Pueblo, Alejandro Amor: un organismo de la Constitución que tiene la obligación de defender derechos y garantías de las personas que habitan, trabajan y transitan Buenos Aires.

Dante Sironi

Secretario General





Capítulo 3

La Defensoría en números



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

140.183

Quejas recibidas en la Defensoría del Pueblo durante 2014.

Distribución porcentual de las quejas en la Defensoría del Pueblo en 2014, según forma de ingreso.

Telefónico	Personal	Canales electrónicos	Total
61%	32,8 %	6,2%	100,0 %

Tipología y Temática:

- Servicios Públicos
- Consumidores y Usuarios Bancarios
- Políticas de Inclusión Social
- Salud
- Educación
- Vivienda
- Problemas entre Particulares
- Transporte
- Jubilaciones y Pensiones
- Turismo
- Empleo Público
- Permisos y Habiitaciones
- Comunicaciones
- Niños, Niñas y Jovenes en Vulnerabilidad Social

6.358

Trámites administrativos iniciados. Cada trámite puede corresponder e involucrar a más de una persona. Por ejemplo en el caso de la quita del subsidio de Metrogas se recibieron más de 40 mil presentaciones que se condensaron en un único trámite administrativo. Misma situación para los casos de deficiencias en la inscripción en línea para vacantes escolares que superaron las 1700.

Métodos alternativos de resolución de conflictos:

337

Casos ingresados

368

Casos cerrados

El Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje busca profundizar y expandir el desarrollo, la promoción y la administración a fin de garantizar un eficiente y ágil acceso a justicia a partir de la implementación de los métodos de gestión adecuada de conflictos en los ámbitos de aplicación entre la administración y administrados, entre la administración y organizaciones sociales intermedias en general y en particular en el campo laboral y entre particulares entre sí. Asimismo tiene a cargo la dirección de los programas, proyectos y/o servicios de Negociación, Mediación, Conciliación, Arbitraje y demás sistemas de acceso a justicia.

Casos ingresados, Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje por servicio, en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Servicio	Cantidad	%
Centro de Mediación Comunitaria	204	60,5
Servicio de Mediación y Conciliación	74	22,0
Centro de Conciliación y Arbitraje	59	17,5
Total	337	100

Audiencias realizadas por el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, por servicio, por mes; en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Servicio	Cantidad	%
Centro de Mediación Comunitaria	370	67,5
Servicio de Mediación y Conciliación	107	19,5
Centro de Conciliación y Arbitraje	71	13,0
Total	548	100,0

Casos cerrados, Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje por Servicio, en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Servicio	Cantidad	%
Centro de Mediación Comunitaria	198	53,8
Servicio de Mediación y Conciliación	108	29,3
Centro de Conciliación y Arbitraje	62	16,8
Total	368	100,0

Casos ingresados, Centro de Conciliación y Arbitraje, por tema, en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Tema	Cantidad	%
Reclamos de Consumidores y Usuarios	28	47,5
Reclamos por sumas de dinero	17	28,8
Derechos y Obligaciones Contractuales	8	13,6
Daños y Perjuicios	3	5,1
Derechos reales	1	1,7
Reclamos a empresas de salud	1	1,7
Otros problemas entre particulares	1	1,7
Total	59	100,0

Casos cerrados, Centro de Conciliación y Arbitraje, por tipo de cierre, en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Tipo de Cierre	Cantidad	%
Por conciliación	26	41,9
No aceptación y solución de gestión de CCA	8	12,9
No aceptación del arbitraje	2	3,2
Por laudo arbitral	1	1,6
Otros	25	40,3
Total	62	100,0

Casos ingresados, Centro de Mediación Comunitaria, por tema, en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Tema	Cantidad	%
Filtraciones	61	29,9
Ruidos molestos	24	11,8
Administración	21	10,3
Convivencia	12	5,9
Construcción lindera	11	5,4
Mascotas	7	3,4
Medianería	6	2,9
Accesibilidad	4	2,0
Árboles	4	2,0
Varios	54	26,5
Total	204	100,0

Casos cerrados, Centro de Mediación Comunitaria, por tipo de cierre, en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Tipo de Cierre	Cantidad	%
Con acuerdo s/seguimiento	69	34,8
Incomparecencia del requerido	38	19,2
Sin acuerdo	24	12,1
Acuerdo verbal	16	8,1
Vías de solución	10	5,1
Decisión de CMC	7	3,5
Acuerdo previo	7	3,5
Acuerdo parcial	7	3,5
Desistida por requirente	6	3,0
Incomparecencia ambas partes	4	2,0
Rechazada por requerido	3	1,5
Con acuerdo c/seguimiento	3	1,5

Otros	2	1,0
Incomparecencia del requirente	1	0,5
Encausado en vía judicial	1	0,5
Total	198	100,0

Casos ingresados, Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA, por tema, en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Tema	Cantidad	%
Daños menores (Árbol, etc)	60	81,1
Por afectación de otros derechos	11	14,9
Por afectación de derechos a la salud	1	1,4
Por afectación de derechos a la vivienda	1	1,4
Por afectación de derechos de la educación	1	1,4
Total	74	100,0

Centro de Protección de Datos Personales

72

Consultas recibidas

La Defensoría del Pueblo, por ley 1845, ha sido designado órgano de control del asiento, uso y difusión de las bases de datos personales del sector público de la Ciudad de Buenos Aires garantizando el derecho al honor, la intimidad y la autodeterminación informativa.

Consultas en el Centro de Protección de Datos Personales, por forma de ingreso; en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Forma de ingreso	Cantidad	%
Telefónica	65	90,3
E-mail	7	9,7
Total	72	100,0

Notas enviadas por el Centro de Protección de Datos Personales, por motivo; en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Motivo	Cantidad	%
Notificación de la obligatoriedad de inscripción de los registros impuesta por la ley 1845	28	62,2
Notificación de la disposición informando la inscripción en la base de registros del Centro	17	37,8
Total	45	100,0

Notas recibidas por el Centro de Protección de Datos Personales, por motivo; en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Motivo	Cantidad	%
Acuse de recibo	51	58,0
Respuesta nota	21	23,9
Solicitud y formulario de inscripción	16	18,2
Total	88	100,0

Registros, Centro de Protección de Datos Personales, por estado del expediente; en cantidad y porcentaje. Año 2014.

Registros	Cantidad	%
En consulta	376	61,9
En trámite	123	20,3
Archivado	60	9,9
Notificado	48	7,9
Total	607	100,0

Registros inscriptos; en cantidad. Año 2014.

Registros	Cantidad
Inscriptos	24

Al 31/12/2014 se encuentran inscriptos 219 registros.

Notificaciones cambio de titular; en cantidad. Año 2014.

Notificación cambio de titular	Cantidad
Notificaciones	6

Acciones especiales de impacto colectivo

Censo en Villa 20

Para garantizar la participación de los vecinos y la transparencia del operativo, un equipo de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires participó como veedor del censo que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 bis de la Ley 1770 de Urbanización de la Villa 20, llevó a cabo personal del Instituto de Vivienda de la Ciudad (IVC) en ese asentamiento y en el predio lindero denominado "Papa Francisco", ubicados en el barrio de Lugano. El operativo también contó con la participación de personal del Ministerio de Desarrollo Social del GCBA.

Actuación en ACUMAR

Con el fin de proteger activamente los derechos de los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires en el ámbito de la cuenca Matanza Riachuelo, y en virtud de haber sido aceptada la Defensoría como amicus curiae de ACUMAR por el Juzgado Nacional en lo Criminal Federal N° 12 a cargo de Sergio Torres, Alejandro Amor convocó a una mesa de diálogo para articular políticas públicas comunes que posibiliten el control del cumplimiento de lo establecido en la sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el "Caso Mendoza"

Para mantener el gas subsidiado

La Defensoría del Pueblo informó a los vecinos y vecinas de la Ciudad cómo tramitar la mantención del actual subsidio en la tarifa del servicio público de gas prestado por la empresa Metrogas.

Cobro de copagos a afiliados de prepagas

A raíz de la intimación que el Defensor del Pueblo Alejandro Amor realizó al presidente de la Asociación de Clínicas, Sanatorios y Hospitales Privados de la República Argentina (ADECRA), quedó sin efecto la decisión de imponer a todos los afiliados a los servicios de medicina prepaga el cobro de adicionales o copagos, así como cualquier otra modalidad de arancelamiento indebido para cualquier tipo de consulta, tratamiento o estudio médico que éstos requieran.

Creación de mesas de diálogo para abordar los problemas de telecomunicaciones en villas y barrios carenciados

Con el objeto de abordar las diversas y numerosas quejas recibidas por parte de los vecinos debido a las deficiencias en la prestación del servicio de telefonía fija, (negativas a realizar nuevas instalaciones o reparaciones) y la imposibilidad de acceder a servicios de Internet.

Iniciativas Legislativas

13 iniciativas parlamentarias que abarcan problemáticas tales como Subsidios habitacionales en la Villa 20, la integración sociourbana del barrio Rodrigo Bueno y el abordaje de un nuevo Código electoral para la Ciudad.

Encuentros territoriales

Espacios donde los vecinos pueden hablar con el defensor los temas que así deseen en pos de la resolución de problemas por incumplimiento de derechos individuales y/o colectivos. Se realizaron 5 encuentros en Palermo, Flores, La Boca, Villa Devoto y Núñez.

Elecciones en Villas

La Defensoría del Pueblo realizó trabajos de veeduría electoral en tres elecciones barriales para la designación de autoridades de las distintas “Juntas Vecinales” realizadas en algunos barrios de emergencia de nuestra Ciudad.

274 Informes y Dictámenes Técnicos

Por Disposición n° 0012/14, se creó la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo, dependiente de la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente. La Dirección asiste a la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente en lo relativo a la interpretación de normas vinculadas a la gestión territorial y a la edificación, equipamiento, obras e infraestructura y servicios específicos. Asimismo, la proposición de modificaciones normativas y acciones a llevar adelante, en dependencias del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Al respecto, fueron realizadas tareas de asesoramiento, visitas a obras, relevamientos en edificios, evaluación del estado de expedientes, elaboración de informes, dictámenes y pericias técnicas, estudio de proyectos, pliegos de licitación y contratos de obras, como así también, la intervención en mediaciones comunitarias. Con el objeto de enriquecer los contenidos de la documentación que elabora esta Área, incorporo instrumental de medición digital, a fin de establecer un marco referencial en la interpretación de las diversas temáticas que se plantean. Las actividades desarrolladas por la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo, durante el año en curso, giraron en torno a las temáticas que se presentan en los cuadros a continuación.

- Hábitat: 66
- Infraestructura educativa: 64
- Accesibilidad: 61
- Deportes: 19
- Espacio público: 16
- Acceso a la Justicia: 15
- Infraestructura en salud: 12
- Infraestructura social: 9
- Ambiente: 7
- Protección patrimonial: 3
- Otros: 2

250.000 guías

Para usuarios de telefonía celular que se distribuyeron en 19 puntos emblemáticos de la Ciudad. “Tu llamada vale, tus derechos también”, una práctica guía para que los usuarios de telefonía celular conozcan cuáles son sus derechos y sepan cómo hacerlos valer.

1385 encuestas sobre calidad turística

La Defensoría realizó encuestas para conocer la Calidad Turística en la Ciudad de Buenos Aires.

500 alumnos en 5 visitas a universidades

Con el compromiso asumido de dialogar con los estudiantes sobre sus inquietudes, el Defensor del Pueblo Alejandro Amor participó de una serie de charlas en la Universidad de Palermo (UP); la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES); la Universidad Católica Argentina (UCA); Universidad Argentina de la Empresa (UADE) y la Universidad de Belgrano (UB).

1237 Jóvenes participaron del #ConectateSeguro

Bajo el lema “Tus cosas son sólo tuyas hasta que las subís a Internet. Cuidarlas también depende de vos”, el Programa Conectate Seguro tiene por propósito concienciar a los jóvenes sobre la necesidad de utilizar las redes sociales de manera responsable y segura. La campaña se difundió en espacios públicos, escuelas y colegios.

Capacitaciones

115 Inscriptos en la Licenciatura en Gestión de Políticas Públicas (período 2009/2014)

La Licenciatura fue organizada por el Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en convenio con la Universidad Nacional de Tres de Febrero, y está destinada a agentes de la Administración Pública.

Cohortes	Cantidad de inscriptos
Cohorte 2014	45
Cohorte 2013	22
Cohorte 2012	25
Cohorte 2010	16
Cohorte 2009	7

224 Inscriptos en los talleres y materias de las Diplomaturas

Diplomaturas en Constitución, Derecho Público y Autonomía de la CABA y en Política Económica en la CABA

Talleres y Materias de las Diplomaturas
Taller: Escritura Académica a cargo de Matías Álvarez Lutereau
Metodología de la Investigación a cargo de Matías Álvarez Lutereau
Historia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a cargo de la Lic. Fabiana Rossetti
Constitución de la CABA a cargo del Dr. Valentín Lorences
Elementos de Teoría y Política Económica a cargo del Lic. Hernán Ruggeri y de la Lic. Mara Salomón
Estudio y Evaluación de Políticas Públicas

358 Inscriptos en Cursos y Seminarios

Cursos y Seminarios
Cursos intensivos de verano 2014 del Centro de Pedagogía de Anticipación : “La problemática de la discriminación y las estrategias docentes para contrarrestarla”
Cursos intensivos de invierno 2014 del Centro de Pedagogía de Anticipación: “La problemática de la discriminación y las estrategias docentes para contrarrestarla”
Trabajo en equipo y equipos de trabajo (20 de marzo al 15 de mayo)
Trabajo en equipo y equipos de trabajo (28 de agosto al 9 de octubre)
Seminario: La Discriminación a través de la Historia y el Arte (22 de abril al 27 de mayo)
Seminario de Derecho Administrativo (19 de mayo al 23 de junio)
Introducción a las Políticas Públicas (tres encuentros: 3, 10 y 17 de noviembre)
Introducción a la Problemática Habitacional de la CABA
El deporte desde la perspectiva de los Derechos Humanos

435 Participantes en 27 Jornadas de Formación

Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos (Ley 3285/09).

239 alumnos participaron de los talleres

Talleres
Taller de Liderazgo y técnicas de conducción (dos talleres de siete encuentros cada uno)
Taller de Redacción: "De la oración al texto"

183 inscriptos a Cursos, Seminarios, Talleres y Jornadas de capacitación interna

Cursos, Seminarios, Talleres y Jornadas (INTERNOS)
Taller: Plan de Integración Básico (PIB) (tres encuentros)
Pautas para la elaboración de informes técnicos (tres encuentros)
Gabinete de computación
Bachillerato de adultos

1488 personas asistieron a 42 charlas de difusión de derechos

Realizadas con Organizaciones de la Sociedad Civil, las charlas tienen como objeto dar a conocer las funciones y alcances de la Defensoría del Pueblo. Así como también orientar a los vecinos en como canalizar sus demandas y problemáticas.

Destinatarios	Barrios
Colegio Beata Imelda	Villa Urquiza
Asociación Civil "Los Ositos Cariñosos"- Comedor de Primera Infancia	Villa Luro
Casa Torcuato Tasso- Biblioteca León Gieco"	La Boca
Centro de Jubilados "Manuel Dorrego"	Constitución
Asociación Amigos y vecinos Plaza Almirante Brown	La Boca
Centro de Jubilados "Yorga Salomón"	San Cristóbal
Centro de la Tercera Edad "Juan de Dios Filiberto"	La Boca
Hogar de niños "Ramón L. Falcón"	San Cristóbal
Centro de Jubilados "De los Patricios"	Barracas
SE.DU.CA	San Cristóbal
Comedor Popular "Los niños primero"	Barracas
Biblioteca Alvear- Asociación Amigos del Tranvía	Caballito
Centro de Capacitación de Conductores Navales	La Boca
AJUPEA	San Cristóbal
Asociación El trapito	La Boca
Centro de Jubilados "Gente de Barrio"	Balvanera

Centro de Jubilados "La amistad de Villa Luro"	Villa Luro
Centro de Jubilados "Nuestra Esperanza"	Parque Chacabuco
Centro de Jubilados "Nuevos Horizontes"	San telmo
Centro de Jubilados Villa Luro Central	Villa Luro
CECOVIP	Liniers
Centro de Jubilados "El Encuentro"	San Telmo
Centro de primera Infancia "Leandro N. Alem"	Constitución
Consejo Profesional de Graduados de Servicio Social	Balvanera
Asociación Amigos de Villa Luro	Villa Luro
Asociación de Socorros Mutuos "José Verdi"	La Boca
Comedor Comunitario "El Resplandor del Sur"	Constitución
Comedor Madres de Constitución	Constitución
Subsecretaría de la Juventud	Montserrat
Centro Cultural Raíces	Balvanera
Inst. de relaciones Ecuménicas- Centro Cultural El Cántaro	Parque Patricios
Foro de la memoria	Parque Patricios
Asociación de los Derechos Civiles	San Nicolás
En conjunto con Descentralizadas	
Centro de la Tercera Edad "Juan de Dios Filiberto"	La Boca
Comedor Comunitario "El Resplandor del Sur"	Constitución
En conjunto con SS de Juventud- Conectate Seguro	
Casa Torcuato Tasso- Biblioteca León Gieco	La Boca
Charlas realizadas	
Total de Asistentes	

24851 alumnos y 430 padres y madres participaron de 262 representaciones

Taller de Prevención de Violencia y Formación de Ciudadanía

Estas funciones tienen por objeto crear un espacio a partir del cual la comunidad educativa pueda reflexionar sobre convivencia escolar y resolución de conflictos a partir del compromiso, el debate y la participación. El taller consiste en una representación teatral con posterior debate y entrega de cuadernillo con actividades para el aula.

Destinatarios
Escuela Nº 3 D.E. 6 "Felix Bernasconi"
Escuela Nº 3 D.E. 20 "Cristóbal Colón"
Escuela Técnica Nº 1 D.E. 4 "Otto Krause"
Escuela Nº 16 D.E. 20 "Martiniano Leguizamón"
Escuela Nº 2 D.E. 6 "Mariano Acosta"
Escuela Nº 29 D.E. 6 "Reconquista"
Escuela Nº 5 D.E. 5 "General Martín Miguel de Guemes"

Destinatarios
Escuela Normal Superior Nº 8 D.E. 6 "Presidente Julio A. Roca"
Escuela Nº 23 D.E. 3 "General Viamonte"
Escuela Nº 1 D.E. 10 "Casto Munita"
Escuela Nº 19 D.E. 11 "Fragata A. R. A. Libertad"
Escuela Nº 6 D.E. 5 "Tomás Guido"
Escuela Nº 3 D.E. 9 "Mariquita Sánchez de Thompson"
Escuela Nº 8 D.E. 4 "Carlos Della Penna"
Escuela Nº 15 D.E. 5 "Arzobispo Espinosa"
Escuela Nº 5 D.E. 11 "Alvina García Ryan"
Escuela Nº 11 D.E. 19 "Ignacio Fermín Rodríguez"
Escuela Nº 14 D.E. 6 "Intendente Alvear"
Instituto Hogar de Niños Ramón Falcón D.E. 6
Escuela Nº 10 D.E. 12 "Coronel de Marina L. Rosales"
Escuela Nº 1 D.E. 6 "Esteban de Luca"
Escuela Nº 10 D.E. 9 "Manuel Lainez"
Escuela Nº 13 D.E. 4 "República de Chile"
Escuela Nº 18 D.E. 20 "República de Corea"
Escuela Nº 24 D.E. 12 "Padre Castañeda"
Escuela Nº 9 D.E. 2 "Coronel Genaro Berón de Astrada"
Escuela Nº 15 D.E. 11 "República Oriental del Uruguay"
Escuela Nº 7 D.E. 1 "Presidente Roca"
Escuela Nº 10 D.E. 5 "Deán Diego Estanislao de Zavaleta"
Escuela Nº 12 D.E. 10 "Profesor Rodolfo Senet"
Escuela Nº 13 D.E. 21 "Alfredo Lanari"
Escuela Nº 21 D.E. 4 "Hipólito Vieytes"
Escuela Normal Nº 4 D.E. 8 "Estanislao S. Zeballos"
Escuela Nº 2 D.E. 6 "José María Gutierrez"
Escuela Nº 22 D.E. 2 "Carlos Javier Benielli"
Escuela Nº 10 D.E. 12 "Leonardo González"
Escuela Nº 12 D.E. 20 "Profesor Ramón J. Gené"
Escuela Nº 15 D.E. 8 "Provincia de Salta"
Escuela Nº 16 D.E. 11 "Dr. Francisco Javier E. de Santa Cruz y Espejo"
Escuela Nº 17 D.E. 7 "Francisco de Vitoria"
Escuela Nº 2 D.E. 14 "General Mariano Acha"
Escuela Nº 2 D.E. 20 "Dr Francisco Álvarez"
Escuela Nº 20 D.E. 13 "Sargento Juan Bautista Cabral"
Escuela Nº 22 D.E. 4 "Guillermo Rawson"
Escuela Nº 22 D.E. 8 "Antonio Zinny"
Escuela Nº 24 D.E. 11 "Pedro Avelino Torres"

Escuela Nº 24 D.E. 2 "Provincia de Catamarca"
Escuela Nº 4 D.E. 11 "Benjamín Zorrilla"
Escuela Nº 4 D.E. 13 "República de Brasil"
Escuela Nº 5 D.E. 9 "Australia"
Escuela Nº 5 D.E. 9 "Honorable Congreso de la Nación"
Escuela Nº 8 D.E. 11 "Coronel Ingeniero Pedro Antonio Cerviño"
Escuela Nº 9 D.E. 18 "Provincia de Misiones"
General de División Manuel N. Savio
Escuela Nº 24 D.E. 7 "Virgen Generala"
Escuela Nº 11 D.E. 2 "Provincia de Jujuy"
Escuela Nº 1 D.E. 17 "Dr. Antonio Dellepiane"
Escuela Nº 14 D.E. 5 "Libertad"
Escuela Nº 17 D.E. 7 "General Belgrano"
Escuela Nº 19 D.E. 9 "Provincia de Chubut"
Escuela Nº 2 D.E. 11 "Maximio S. Victoria"
Escuela Nº 2 D.E. 15 "Manuela Gorriti"
Escuela Nº 20 D.E. 9 "Carlos María Biedma"
Escuela Nº 5 D.E. 13 "Roberto Billighurst"
Escuela Nº 13 D.E. 11 "Francisca Jacques"
Escuela Nº 2 D.E. 2 "Juan Larrea"
Escuela Nº 12 D.E. 9 "Gran Mariscal del Perú R. Castilla"
Escuela Nº 8 D.E. 13 "Reino de Thailandia"
Escuela Nº 8 D.E. 15 "Jorge Angel Boero"
Escuela Nº 3 D.E. 2 "Manuel Sola"
Escuela Nº 11 D.E. 8 "Manuela Pedraza"
Escuela Nº 15 D.E. 6 "José Luis Chinetti"
Escuela Nº 21 D.E. 11 "María Curie"
Escuela Nº 22 D.E. 17 "Pedro Comi"
Escuela Nº 3 D.E. 4 "Bernardino Rivadavia"
Escuela Nº 6 D.E. 2 "General Martín Rodríguez"
Escuela Nº 8 D.E. 2 "Arturo Mateo Bas"
Escuela Nº 17 D.E. 5 "Pedro Melitón Ledesma"
Escuela Nº 3 D.E. 20 "República Francesa"
Escuela Nº 12 D.E. 11 "Reconquista"
Escuela Nº 20 D.E. 11 "Antonio Alice "
Escuela Nº 9 D.E. 15
Escuela Nº 19 D.E. 5 "Provincia de Formosa"
Escuela Nº 16 D.E. 5 "Sabina Bove de Bozallia"
Escuela Nº 4 D.E. 14 "Provincia de Buenos Aires"
Escuela Técnica Nº 14 D.E. 5 "Libertad"

Destinatarios
Escuela N° 4 D.E. 20 "General Félix de Olazábal"
Escuela N° 4 D.E. 2 "Amadeo Jacques"
Club Cárdenas
Escuela N° 1 D.E. 9 "República de Cuba"
Escuela N° 14 D.E. 11 "Hogar Naval Stella Maris"
Escuela N° 14 D.E. 9 "Provincia de Río Negro"
Escuela N° 15 D.E. 12 "Coronel C. T Sourigues"
Escuela N° 15 D.E. 13 "República Argentina"
Escuela N° 19 D.E. 9 "Provincia de Río Negro"
Escuela N° 20 D.E. 14 "República de Honduras"
Escuela N° 24 D.E. 1 "C y F Pizarro y Monje"
Escuela N° 3 D.E. 21 "Cristóbal Colón"
Escuela N° 3 D.E. 9 "Juana Manso"
Escuela Normal Superior N° 11 D.E. 6 "Dr Ricardo Levene"
Escuela N° 14 D.E. 14 "Dr Luis Agote"
Escuela N° 23 D.E. 12 "Saturnino Segurola"
Escuela N° 23 D.E. 9 "José María Bustillo"
Escuela N° 9 D.E. 7 "Japón"
Escuela N° 3 D.E. 4 "Bernardino Rivadavia"
Escuela N° 15 D.E. 20 " República Islámica de Pakistán"
Escuela N° 24 D.E. 15 "Francisco Morazán"
Escuela de Recuperación N° 5
Escuela N°17 D.E. 5 "Pedro Melitón Ledesma"
Escuela N° 10 D.E. 20 "Alfonsina Storni"
Escuela N° 28 D.E. 10 "República Francesa"
Escuela N° 31 D.E. 4 "Maestro Quinquela"
Escuela N° 2 D.E. 8 "Tomás Santa Coloma"

78 reuniones con equipos de conducción y docentes con el objeto de transmitir los objetivos del Proyecto de Teatro en las Escuelas

Escuelas
Escuela Técnica N° 1 D.E. 4 "Otto Krausse"
Escuela Normal N° 8 D.E. 6
Escuela 16 D.E 11 "Dr. Francisco Javier E. de Santa Cruz y Espejo"
Escuela N° 13 D.E. 21 "Alfredo Lanari"
Escuela N° 19 D.E. 11 "Fragata ARA Libertad"
Escuela N° 2 D.E. 9 "Australia"

Escuela N° 1 D.E. 17 “Dr. Antonio Dellepiane”
Escuela N° 1 D.E. 9 “República de Cuba”
Escuela N° 10 D.E. 20 “Alfonsina Storni”
Escuela N° 10 D.E. 5 “Deán Diego Zavaleta
Escuela N° 10 D.E. 9 “Manuel Lainez”
Escuela N° 11 D.E. 19 “Ignacio Fermin Rodriguez”
Escuela N° 11 D.E. 2 “Provincia de Jujuy”
Escuela N° 11 D.E. 8 “Manuela Pedraza”
Escuela N° 12 D.E. 9 “Gran Mariscal del Perú R. Castilla”
Escuela N° 13 D.E. “Francisca Jacques”
Escuela N° 15 D.E. 5 “Arzobispo Spinosa”
Escuela N° 15 D.E. 11 “República. Oriental del Uruguay”
Escuela N° 15 D.E. 12 “Cnel C.T. Sourigues”
Escuela N° 15 D.E. 8 “Provincia de Salta”
Escuela N° 16 D.E. 20 “Martiniano Leguizamón”
Escuela N° 17 D.E. 15 “Gauchos de Güemes”
Escuela N° 17 D.E. 7 “General Belgrano”
Escuela N° 19 D.E. 9 “Provincia de Chubut”
Escuela N° 2 D.E. 11 “Maximio S. Victoria”
Escuela N° 2 D.E. 15 “Manuela Gorriti”
Escuela N° 20 D.E. 11 “Antonio Alice”
Escuela N° 20 D.E. 13 “Sgto. Juan Bautista Cabral”
Escuela N° 22 D.E. 4 “Guillermo Rawson”
Escuela N° 23 D.E. 11 “Gral de División Manuel N. Savio”
Escuela N° 23 D.E. 12 “Saturnino Segurola”
Escuela N° 23 D.E. 16 “Belisario Roldán”
Escuela N° 23 D.E. 9 “José María Bustillo”
Escuela N° 24 D.E. 11 “Pedro Avelino Torres”
Escuela N° 24 D.E. 15 “Francisco Morazan”
Escuela N° 24 D.E. 2 “Provincia de Catamarca”
Escuela N° 24 D.E. 7 “Virgen Generala”
Escuela N° 3 D.E. 2 “Manuel Sola”
Escuela N° 3 D.E. 20 “República Francesa”
Escuela N° 3 D.E. 4 “Bernardino Rivadavia”
Escuela N° 3 D.E. 9 “Mariquita Sanchez de Thompson”
Escuela N° 4 D.E. 13 “República de Brasil”
Escuela N° 4 D.E. 14 “Provincia de Buenos Aires”
Escuela N° 5 D.E. 11 “Albina García de Ryan”
Escuela N° 6 D.E. 5 “Tomas Guido”

Escuelas
Escuela N° 8 D.E. 11 "Coronel Ing. Pedro Antonio Cerviño"
Escuela N° 8 D.E. 11 "Coronel Ing. Pedro Antonio Cerviño"
Escuela N° 8 D.E. 13 "Reino de Thailandia"
Escuela N° 8 D.E. 4 "Carlos Della Penna"
Escuela N° 9 D.E. 18 "Provincia de Misiones"
Escuela N°. 14 D.E. 6 "Intendente Alvear"
Escuela N°. 22 D.E. 2 "Carlos Javier Benielli"
Escuela N°. 3 D.E. 9 "Juana Manso"
Escuela N°. 4 D.E. 11 "Benjamín Zorrilla"
Escuela N°. 4 D.E. 11 "Benjamín Zorrilla"
Escuela N°. 5 D.E. 13 "Roberto Billinghamurst"
Escuela N°. 8 D.E. 15 "Jorge Angel Boedo"
Escuela N°17 D.E. 5 "Pedro Melitón Ledesma"
Escuela N°17 D.E. 5 "Pedro Melitón Ledesma"
Escuela Normal Superior N° 11 D.E. 6 "Dr Ricardo Levene"
Escuela Técnica 14 D.E. 5 "Libertad"
Instituto Hogar de niños Ramón Falcón (GESTION PRIVADA)

143.027 visitas al sitio web

Promedio de visitas diarias: 392

Promoción de derechos y garantías. Producción gráfica

Productos Gráficos de Difusión y Campañas
Volantes "Tenés quien te defiende-Nuestras sedes"
Flyers "Prohibir, celar, amenazar, lastimar y pegar NO conjugan con amar"
Flyers "Atender al tránsito es atender a la vida"
Flyers "No dejes que el alcohol te de vuelta"
Flyers "Que tu noche no se termine de golpe"
Postales "Cuidemos a nuestros pibes"
Flyers "Conectate seguro"
Abanicos "En las colonias de verano, los derechos de tus hijos no se toman vacaciones"

Productos Gráficos para la difusión de derechos y servicios
Trípticos de Emergencias y Contención (3 modelos)
Desplegables Polideportivos y Clubes
Reglamento Arbitraje
Volantes "Tenés un nuevo socio"

Volantes Requisitos Subsidio
Afiches A3 "Voto Extranjeros"
Volantes "Voto Extranjeros"
Flyers "La Defensoría en tus manos" (Aplicación celular)
Almanaques 2015

Descentralización

Volantes Sede Constitución
Volantes Sede Retiro
Volantes Sede Flores
Volantes Sede Colegiales

Defensoría del Turista

Dípticos Defensoría del Turista
Dípticos (3 idiomas) "Un turista, un porteño"

Publicaciones

Revista "Derechos en acción"
Revista "Proyecto de Ley Código Electoral para la CABA"
Constitución Nacional
Constitución CABA
Revista Debida diligencia y violencia contra las mujeres
Informe de Trabajo – Mayo 2014
Informe de Trabajo – Junio / Julio 2014
Informe de Trabajo – Julio / Agosto 2014
Informe de Trabajo – Agosto / Septiembre 2014
Informe de Trabajo – Septiembre / Octubre 2014
Informe de Trabajo – Octubre / Noviembre 2014
Guía para usuarios de telefonía celular "Tu llamada vale, tus derechos también"

2 Solicitadas dirigidas a la sociedad



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

SI CUMPLÍS CON LOS REQUISITOS DEL ENARGAS, TENÉS DERECHO A MANTENER EL SUBSIDIO

Si vivís en la Ciudad de Buenos Aires y querés mantener el actual subsidio en la tarifa del servicio público de gas prestado por la empresa Metrogas S.A., la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires te informa quiénes y cómo pueden solicitarlo.

Para continuar recibiendo el subsidio, los usuarios deberán estar comprendidos en algunas de las siguientes causales:

- Padecer una enfermedad crónica que implique un mayor consumo del servicio.
- Percibir como único ingreso previsional el equivalente a un haber mínimo.
- Percibir Pensiones No Contributivas.
- Ser Beneficiario de algún Plan o Programa Social (Asignación Universal por Hijo, Subsidios por Desempleo, Plan Familia, etc.).
- Tener el domicilio afectado por actividades de índole social (Institutos, Comedores Comunitarios, Centros de Recuperación, etc.).
- Percibir alguna Asignación Familiar.
- Contar con Certificado de Discapacidad.
- Poseer ingresos familiares insuficientes para afrontar el pago de la Tarifa Plena.
- Encontrarse Exento del Pago del ABL / Tasas Municipales.
- Poseer vivienda con características edilicias desfavorables que impliquen la utilización de un mayor consumo del servicio (vivienda precaria con familia numerosa, vivienda precaria carente de alguno de los otros servicios públicos, etc.).
- Poseer vivienda con local anexo destinado a la actividad comercial (pequeños comercios, talleres de oficio, etc.).
- Poseer vivienda en la cual conviven múltiples hogares.

El usuario que requiera la continuidad del subsidio deberá completar la declaración jurada disponible en www.defensoria.org.ar/formulario.pdf, firmarla de puño y letra y presentarla en alguna de las oficinas comerciales de Metrogas que se enumeran más abajo, acompañada de una copia legible del DNI del titular, de la factura a su nombre y de toda la documentación que respalde su solicitud.

De acuerdo a lo dispuesto por la normativa, una vez ingresado el trámite el usuario quedará exceptuado inmediatamente y de forma provisoria de la medida que pudiera afectarlo, manteniendo el subsidio por parte del Estado Nacional hasta tanto el ENARGAS resuelva su situación. En caso de ser finalmente concedido, el mantenimiento del subsidio durará un año, pudiendo ser renovado presentando nuevamente el mismo trámite.

Si el usuario tuviera alguna dificultad con la realización del trámite, puede recurrir a la Defensoría llamando de lunes a viernes de 10 a 18 al 4338-4900, personalmente en sus sedes de Venezuela 842 (Montserrat), Guaraní 242 (Parque Patricios), Delgado 771 (Colegiales) y la Terminal de Ómnibus de Retiro (Puente 1-Local 36), o enviando un correo a subsidiogas@defensoria.org.ar incluyendo un teléfono de contacto.

Oficinas comerciales de Metrogas donde presentar la declaración jurada

Centro: Bartolomé Mitre 737
Caballito: Av. Gaona 1170/80
Devoto: Av. San Martín 6100
Floresta: Av. Rivadavia 9199
Belgrano: Av. Cabildo 4585
Horario de atención: Lunes a viernes de 8.30 hs. a 15.30 hs.

Alejandro Amor
Defensor del Pueblo



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

ANTE LA DECISIÓN DE COBRAR COPAGOS A LOS AFILIADOS DE PREPAGAS

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Alejandro Amor, **intimó el 4 de septiembre** al presidente de la Asociación de Clínicas, Sanatorios y Hospitales Privados de la República Argentina (ADECRA) **a dejar sin efecto** la decisión de imponer a todos los afiliados a los servicios de medicina prepaga **el cobro de adicionales o copagos**, así como cualquier otra modalidad de arancelamiento indebido para cualquier tipo de consulta, tratamiento o estudio médico que éstos requieran.

Al mismo tiempo, solicitó a la Superintendente de Servicios de Salud que considere la convocatoria urgente al Consejo Permanente de Concertación, creado en La Ley Nacional 26.682 y su reglamentación, a los efectos de poder discutir el conflicto suscitado. Finalmente, requirió al Secretario de Comercio de la Nación en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley 24.240 y de la Ley 26.682 que evalúe el inicio de una actuación de oficio y, en su caso, el dictado de una medida preventiva que ordene el cese de la conducta adoptada por ADECRA.

Alejandro Amor
Defensor del Pueblo

Tel.: 4338-4900 (líneas rotativas) | subsidiogas@defensoria.org.ar | www.defensoria.org.ar | Aplicación móvil: Defensoría del Pueblo | DefensoriaCABA





Capítulo 4

La Defensoría sale a la calle



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Descentralización

Unidad de conducción de Políticas y Programa Descentralización

A lo largo del año se inauguraron distintas sedes descentralizadas, que se sumaron a las dos ya existentes: Sede San José, en Parque de los Patricios y sede Centro de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (CAJ), en Constitución. Así, se alcanzó un total de siete sedes barriales.

El 18 de junio de 2014, se inauguró la sede Padre Mujica en Retiro, en el local 36, puente I de la Terminal de Ómnibus de Retiro. Este local surgió de un convenio de comodato gratuito por parte de la concesionaria de la estación que generosamente nos brinda el espacio.

La impronta de lograr espacios que no impliquen una erogación para la Defensoría se mantuvo en todos los casos y todas las sedes abiertas son el fruto de un convenio de comodato de uso gratuito.

El 28 de noviembre se abrió la sede Evita en el subsuelo de la estación de Constitución; el 5 de diciembre inició las actividades la sede Papa Francisco, en Flores y el 9 de diciembre se inauguró la sede Lacroze en el Centro de Jubilados, Pensionados y Adherentes Colegiales; como así también un espacio de atención al público en el CAJ de Once.

Proceso de Descentralización

El Programa de Descentralización, busca acercar a los vecinos los servicios de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Para lograrlo, las sedes tienen dos ejes de intervención íntimamente vinculados entre sí: la atención al vecino y la inserción de las mismas en el barrio.

El primer paso consistió en una búsqueda interna de personal, con el objetivo de conformar equipos interdisciplinarios en cada sede. Se apuntó a personal con experiencia en atención al vecino, formación en lo social (sociólogos, trabajadores sociales, psicólogos, etc) y con formación jurídica (abogados).

Las sedes San José y el CAJ Constitución fueron tomadas como lugares de capacitación. El personal convocado para las sedes descentralizadas pasó por un proceso de rotación, que les permitió conocer diversas problemáticas planteadas por los vecinos y sus respectivas soluciones.

La metodología para la apertura e implementación de las sedes fue definida por la UCPyPD. En primera instancia, se hizo una prueba piloto en la Terminal de Ómnibus de Retiro para evaluar la demanda cuantitativa y cualitativa en función de la posible respuesta. Se contó con la participación del personal convocado a tal efecto, más el personal de la Sede San José de Parque Patricios y la colaboración de la Defensoría Móvil. Con esta información se definió el perfil de los funcionarios y la capacitación necesaria.

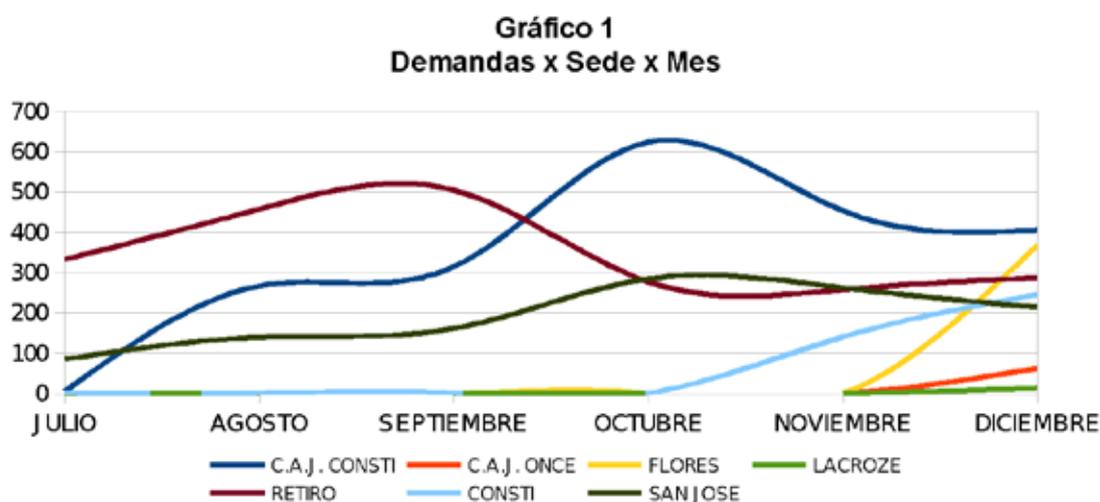
Las definiciones tomadas a partir de esta prueba piloto en lo que respecta a capacitación se trasladaron a todas las sedes.



Gestiones

Como el proceso de apertura de las nuevas sedes operó a lo largo del año 2014 con una fuerte incidencia en el último mes, el análisis de las gestiones del período se realizará sobre los registros producidos en el segundo semestre del año. A través de este estudio se conocerá el trabajo de las sedes que recién inician su atención y la evolución de aquellas que mes a mes afianzan su presencia en los respectivos barrios. Además hay que tener en cuenta que las sedes preexistentes San José y Caj Once acceden al Atenea 3 para el registro de su tarea en Julio y Agosto respectivamente. Los vecinos que se acercan a las sedes con una demanda generan un conjunto de acciones por parte del agente para aportar una propuesta de solución. Todos los requerimientos se registran así como las acciones para la solución.

El Gráfico 1 demuestra que cada sede tiene una evolución particular en cuanto al volumen de demandas.



Ahora bien, al analizar la variación entre los dos últimos meses del año, son las nuevas sedes de Retiro y Constitución las que presentan un incremento en la cantidad de demandas recibidas y por tal se espera que en los próximos meses continúe creciendo su trabajo. Aunque también es posible que una fluctuación estacional esté incidiendo.

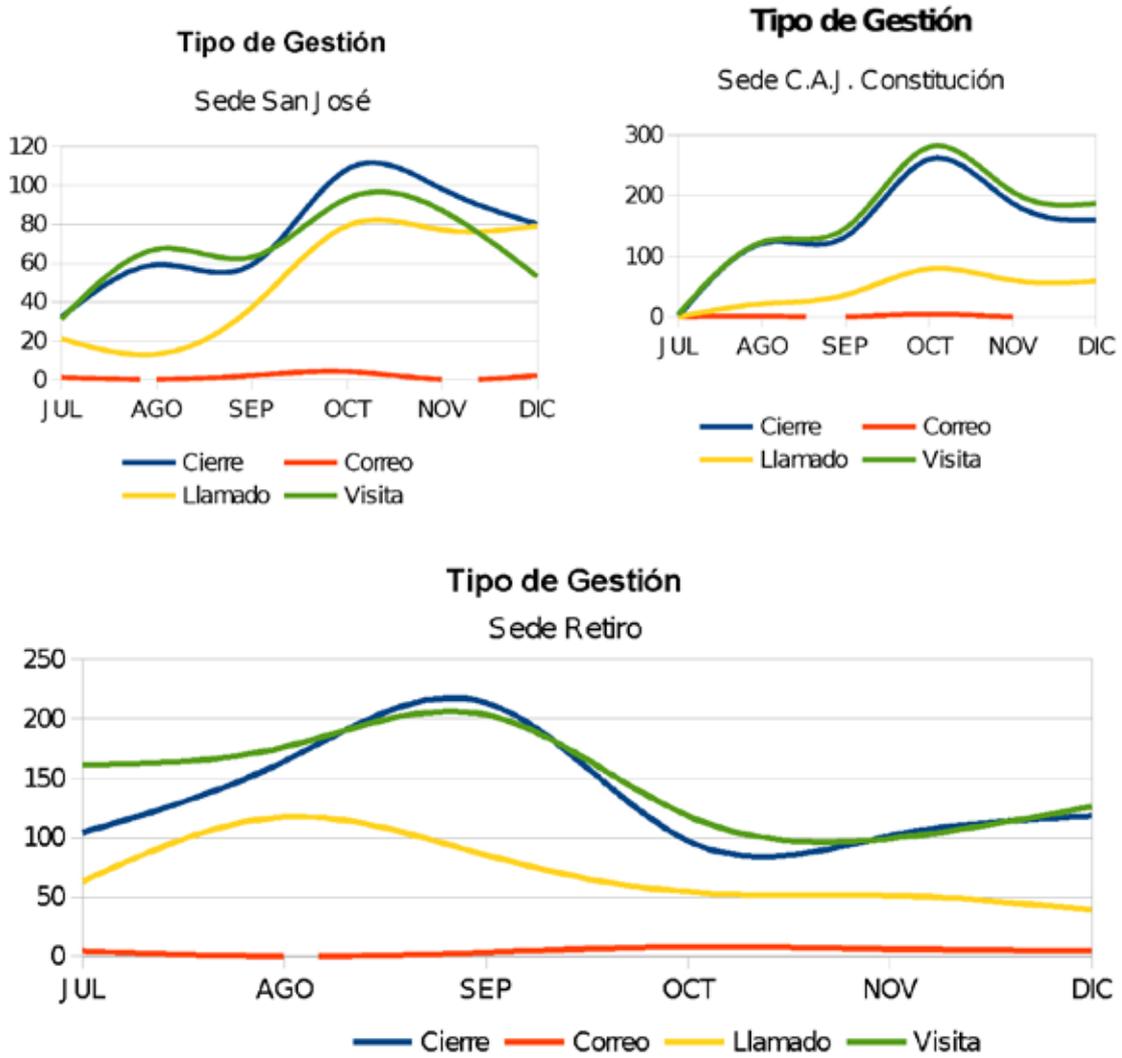
Cuadro 2

	Gestiones 2014		
	Noviembre	Diciembre	% Variación
C.A.J. Constitución	453	405	-11
Retiro	257	287	12
Constitución	140	245	75
San José	262	214	-18

El llamado telefónico es la herramienta más utilizada por el personal para convocar a las diferentes direcciones en consulta y así evacuar las demandas de los vecinos.

También se utiliza esta herramienta con el personal de programas sociales, locales de consumo, empresas de servicios públicos, centros comunales, etc, a fin de solucionar la problemática que llevó a que el vecino se acerque a la sede.

El Gráfico 3 demuestra el alto grado de respuesta que logra el equipo del Programa de Descentralización.



Particularidades de las Sedes

La atención personal que realiza el equipo del Programa de Descentralización busca resolver las demandas planteadas por los vecinos de manera rápida y eficaz. Las intervenciones varían de acuerdo a la complejidad de las temáticas. Las gestiones directas consisten en la solución inmediata del problema o la derivación al organismo correspondiente. En estos casos puede ocurrir que el vecino solicite un simple asesoramiento en el que se le brindan los requisitos para acceder a programas sociales junto al lugar y horario donde debe presentarse. De ser necesario, se realiza un llamado previo y se envía una nota de derivación al organismo competente que gestionará la solución. Pero también puede ocurrir que no haya una respuesta inmediata y se demande la apertura de una actuación y se derive el requerimiento en el tratamiento institucional formal.

En la Sede de Retiro un alto porcentaje de las denuncias está vinculado a temas de transporte y a empresas de larga distancia. Según la demanda, se articula directamente con la oficina de la CNRT que se encuentra en la estación o cuando el vecino denuncia el incumplimiento de la normativa para personas con discapacidad, el personal de atención concurre con el vecino a la boletería de la empresa a realizar el reclamo.

El gráfico permite ver el volumen de la demanda y el uso de los recursos ante la demanda



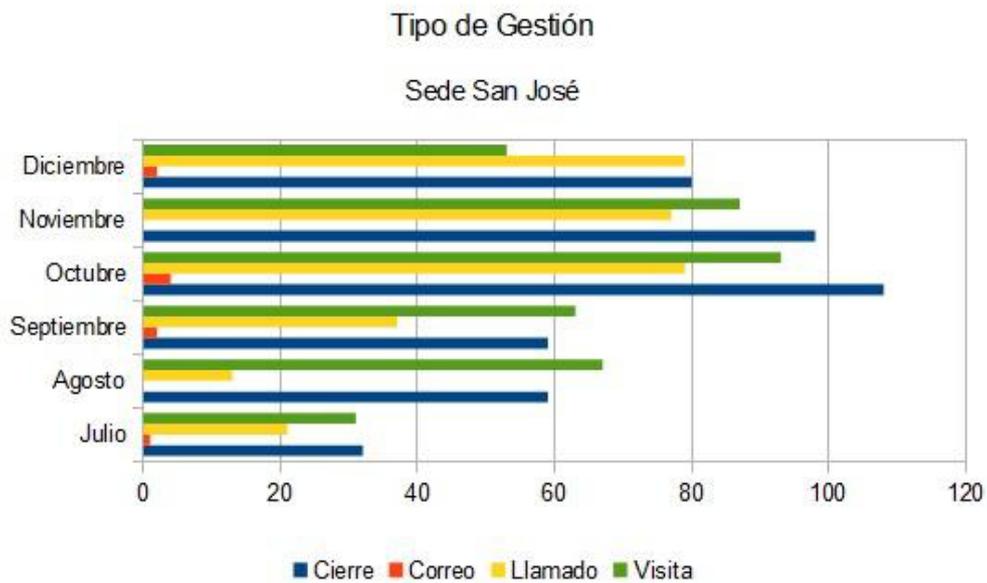
En el CAJ los reclamos están vinculados a problemáticas sociales. El personal cuenta con un amplio conocimiento sobre programas sociales, recursos disponibles y organismos que los otorgan. Hay demandas que se solucionan inmediatamente a través del trabajo conjunto con organismos nacionales, por ejemplo esta sede puede gestionar la tramitación inmediata del DNI, certificados de información sumaria, brindar servicio psicosocial y de readaptación social, valiéndose de los recursos disponibles en el CAJ. Además vale remarcar la participación por convocatoria de los vecinos en muchos casos, como garantes de los derechos en los desalojos de la zona. En este sentido, participaron en al menos cuatro desalojos que tuvieron lugar en hoteles inquilinatos en las inmediaciones..

El gráfico permite ver el volumen de la demanda y el uso de los recursos ante la demanda



La Sede San José trabaja con un amplio abanico de problemáticas pero el mayor volumen de demandas se concentra en el requerimiento de documentación personal, políticas de inclusión social y emergencia habitacional. Asimismo, mantiene un vínculo muy estrecho con Cáritas y parte de las presentaciones que gestionan son derivadas por el personal de esta entidad.

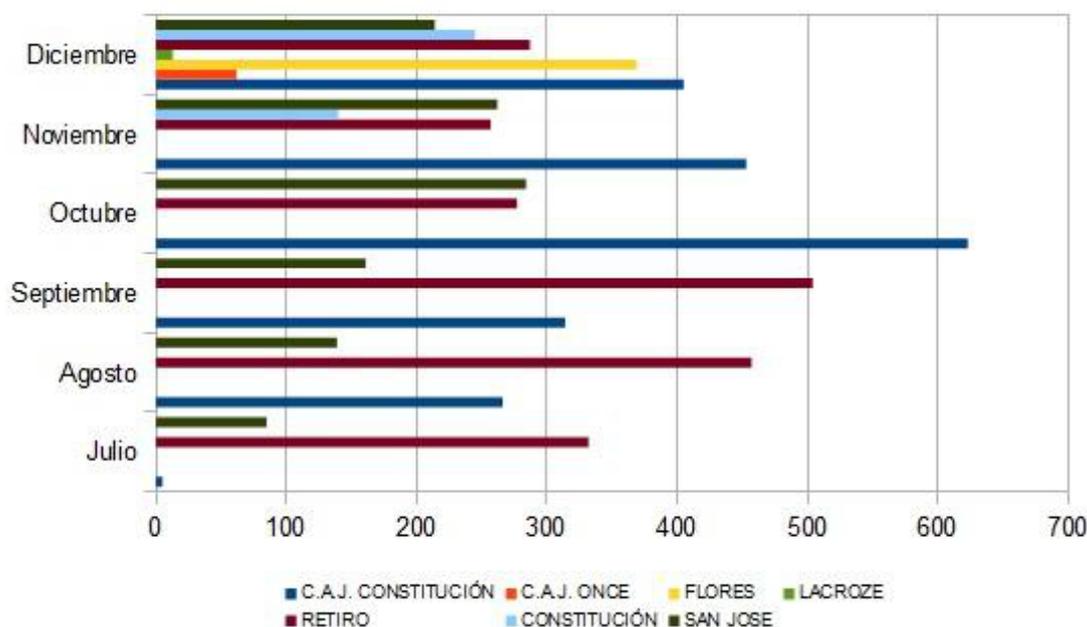
El gráfico permite ver el volumen de la demanda y el uso de los recursos ante la demanda



De esta manera, podemos concluir que la sede Retiro es la que realiza un mayor volumen de gestiones directas, ya que da respuesta inmediata a las demandas de los vecinos; mientras que el CAJ Constitución y la Sede San José gestionan desde la derivación a otros organismos o el trabajo conjunto con ellos. El equipo de trabajo de estas dos sedes, dada las problemáticas específicas de los vecinos que se acercan, cuentan con un amplio conocimiento sobre programas sociales y la documentación necesaria para tramitarlos. En general, son los centros que realizan la mayor cantidad de derivaciones.

Comparativo de demanda entre sedes

Gráfico 1
Demandas x Sede x Mes



Casos Emblemáticos

A continuación se mencionan algunos ejemplos de las intervenciones que se dan en las sedes a fin de graficar la tarea.

A mediados del año 2014, Gendarmería solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ante la situación una ciudadana en situación de calle que habita diariamente la estación de Retiro. Desde ese momento la sede Retiro comenzó a realizar un seguimiento sobre su problemática. El vínculo con la vecina se fortaleció a medida que el personal de la Sede Retiro intervino para evitar el maltrato por parte de Gendarmería y del personal de seguridad de la estación. Además, en reiteradas ocasiones se llamó al SAME psiquiátrico ante su evidente estado de intoxicación, con resultados diversos. Al lograr conseguir los datos personales de la vecina, se le tramitó el DNI y se le consiguió una vacante en el hogar

de la Fundación María Teresa. También, se le brindó la posibilidad de trabajar su problemática de adicciones con el dispositivo de SEDRONAR de la Villa 31.

Por otra parte, el 27 de octubre una vecina se presentó en el CAJ de Constitución, junto a su hija de cinco años, para plantear su imposibilidad de tramitar el ingreso al Plan de Cobertura Porteña de Salud porque la comisaría se negó a entregar el certificado de domicilio. El Hogar de Niño Jesús, donde vivía la vecina, no contaba con la chapa con la numeración catastral y la policía no podía constatar la dirección. Frente a esto, el personal de la Defensoría del Pueblo del CAJ Constitución solicitó a la trabajadora social del Hogar una constancia de alojamiento. Se produjo una situación de contrariedad entre el personal del hogar y la vecina y frente a las acusaciones cruzadas, el personal de la Defensoría decidió realizar un seguimiento del caso a fin de corroborar y/o desmentir las versiones e

intervenir ante un posible desalojo. Se realizaron llamados al Hospital donde se atendía la niña y al colegio al que concurría. Así también, se intentó contactar a los docentes de los talleres del Hogar para averiguar si la vecina estaba concurriendo a los mismos y si colaboraba con los productos que luego saldrán a vender para recaudar fondos. Finalmente se asesoró a la vecina sobre diferentes subsidios y se dejó saber al Hogar y al colegio que la niña finalizó el tratamiento y fue dada de alta.

Trabajo en Red

Tanto la sede San José como el CAJ Constitución participan activamente de redes barriales. La Sede San José participa activamente de la Red Comunitaria Parque Patricios- Pompeya-Barracas y consecuentemente contribuye con la política de trabajo, participación intercomunitaria y la agenda de actividades.

Algunas actividades:

- Presentación de banners o afiches de la Red en Legislatura
- Actividad de capacitación en Huertas, junto a INTA en el Centro Cultural Sur
- Proyecto Mural: temática "Pacha Mama" en el mismo centro cultural
- Evento del día del niño articulado con Hospital Muñiz.
- Día Internacional del Tabaco (Libre de Humo) del 26 al 30 de mayo
- Encuentro Anual de Redes

En ocasión de la II Jornada Sobre Violencia Familiar y su relación directa con todos los tipos de adicciones, la Sede San José con una clara política de colaboración entre instituciones, hizo de nexo entre la ONG NUESTRA FAMILIA, y la Dirección de Promoción Humana Adicciones y Salud Mental de la Defensoría. Esa Dirección fue invitada a disertar en la apertura del evento sobre "Adicción y Consumo de Alcohol y Drogas de uso Social."

Cabe señalar que esta sede ha mantenido también durante todo el pasado año un fluido contacto con La Red Villa 21/24 e interacción con algunos de los organismo que de ella participan.

Los eventos propuestos y organizados por la red contaron con notable adhesión de los vecinos quienes pudieron integrarse y tomar contacto directo con los organismos convocantes. Para dar cuenta de esto basta con mencionar la Celebración del Día del Niño, que se llevó a cabo en el Hospital de Infecciosas "Dr. Francisco

Javier Muñiz" y contó con la participación de La Orquesta Juvenil Del Sur. Se realizaron juegos didácticos, espectáculos de magia, entrega de regalos a los presentes y recorrida por los pabellones del nosocomio.

Contactos con Organismos

Esta es una faceta de la tarea que resulta imprescindible a la hora de brindar respuesta a los requerimientos de los vecinos y consecuentemente es encarada tanto por las sedes como por la propia subsecretaría.

Las sedes tienden a establecer contactos con organismos que desarrollan su labor en la zona de influencia o que su tarea concierne a la demanda de la sede y este contacto se establece como una herramienta para la gestión

En este sentido, la Sede Retiro estableció vínculos entre otros con:

- SEDRONAR de la Villa 31;
- TEBA;
- diversas casas de provincia y consulados representantes de países limítrofes;
- Centro de Salud n° 21;
- MINISTERIO DE JUSTICIA- Comunidades Vulnerables-;
- Ferrobaires

Las sedes San José y CAJ Constitución, pre existentes a la UCPyPD tienen una larga agenda de contactos a los que recurrir de acuerdo a la problemática que reciben.

Por su lado, la UCPy PD buscó ampliar, consolidar y compartir los contactos para la gestión y a lo largo del año tuvo numerosas reuniones con diferentes instituciones. Se destacan entre otras, la reunión con Gendarmería para presentar la Sede Retiro y acordar pautas de trabajo; la reunión con representantes del Hospital Garrahan de la que resultó un convenio de cooperación para atender el tema del Trabajo Infantil. También convino con la Defensoría de la Provincia de Buenos Aires la atención de los vecinos en consulta. Y la reunión con la OVD para presentar el trabajo y coordinar acciones conjuntas. Así como con la ANSES para coordinar actividades.

Atención de Emergencias - Censo en la Papa Francisco Presente en las situaciones de emergencia

Fundamentos de la decisión de atender la Salud Mental en Emergencias

Desde el punto de vista de la salud mental, las emergencias y los desastres, implican una perturbación psicosocial que sobrepasa la capacidad de manejo o afrontamiento de la población afectada. Los efectos psicosociales se refieren a aquellos que generan los desastres en el ámbito psicológico individual, familiar y social de las víctimas.

Frente a estas situaciones se producen modificaciones emocionales como la ansiedad, miedo, tristeza, frustración o rabia y que se acompañan de cambios en el funcionamiento físico como palpitaciones, tensión muscular, entre otros.

Cuando la persona enfrenta situaciones que superan su capacidad de adaptación y los mecanismos de defensa y crecimiento personal no funcionan, hablamos de situaciones traumáticas que generan crisis en las cuales se rompe el equilibrio. Esto puede suceder en eventos catastróficos que representan amenazas extremas que rompen las defensas de manera brusca. Cuando esto sucede aparecen reacciones físicas y psicológicas que ya no son protectoras sino que conducen a alteraciones emocionales de gravedad variable y en algunos casos, a verdaderas enfermedades mentales.

En ese marco, a lo largo de este año, se intervino en diferentes incidentes a fin de brindar la adecuada contención psicosocial a los damnificados, vecinos y a sus familias.

- 24 de abril. Se intervino durante el accidente de colectivo de la línea 28 en Villa Soldati.
- 4 de junio. La Defensoría asiste en la explosión de una cámara subterránea de electricidad de la empresa Edenor, ubicada en Charcas y Aráoz, en el barrio de Palermo.
- 12 de junio. Se mantuvo una reunión con el Dr. Oscar Valcarcel, Director General de Emergencias del SAME. Durante el encuentro se presentó al equipo de emergencias de la Defensoría y se intercambiaron posiciones en relación a la logística y metodología de trabajo. De esta manera, se avanzó en el vínculo entre ambas instituciones para lograr un trabajo efectivo durante y después de eventos críticos.

- 26 de junio. Se le brindó ayuda y contención a un gendarme herido de bala en un episodio en la Villa 1.11.14

- 17 de julio. El personal de la Defensoría concurrió al Hotel Dorá donde se produjo la explosión de una caldera que causó la muerte de un joven.

- 25 de Julio. En la obra del barrio de Constitución, personal de la Defensoría concurrió a la obra en construcción ubicada en la calle Salta 970 debido a que se había producido un derrumbe durante el proceso de hormigonado en los niveles correspondientes a sótanos y submuroaciones. Producto de esta situación quedaron atrapados dos trabajadores los cuales fueron rescatados por el SAME. Dicha obra había recibido intimaciones y clausuras en los días previos al derrumbe.

- 4 de agosto. Se asistió a los afectados del derrumbe de una medianera de una obra en construcción en Núñez.

En otra ocasión, se asistió a la obra de Rondeau 3439, en Parque Patricios, donde se produjo el lamentable fallecimiento de un trabajador de la construcción, para dialogar con sus compañeros y con los delegados gremiales de la UOCRA. Según pudo constatar personal de la Subsecretaría de Trabajo de la institución, al momento del accidente no estaban dadas las condiciones climáticas para realizar tareas a cielo abierto.

La Defensoría también se hizo presente en el accidente fatal ocurrido en una obra en el barrio de Almagro (Palestina 873), y otra en Belgrano (Juana Azurduy y Ciudad de la Paz) por un derrumbe donde cuatro trabajadores resultaron heridos. En ambos casos, el personal de la De-



Defensoría dialogó con los trabajadores y con los delegados gremiales de la UOCRA que estaban presentes y expresaron el compromiso de seguir velando por que el Estado cumpla su rol como tutor de la salud laboral de quienes forman parte en la industria de la construcción en el ámbito de la CABA.

- 13 de agosto. La Defensoría estuvo presente en el barrio porteño de Monserrat, Av. Paseo Colón 526, para brindar contención psicosocial a las más de 100 familias que habitan el inmueble tras sufrir un principio de incendio. Alejandro Amor se acercó en persona al lugar para interiorizarse sobre lo ocurrido y ponerse a disposición de los afectados para asistirlos en lo que necesitaran, así como también para colaborar con los servicios de emergencia del GCBA y de la Policía Federal. Según pudo constatar, el fuego habría comenzado en uno de los departamentos del segundo piso, cuando una vela quedó sin vigilancia y provocó un pequeño foco de incendio. Por cuestiones preventivas, la empresa de energía eléctrica Edesur cortó el suministro del servicio, mientras que personal de Defensa Civil inspeccionó el edificio a fin de descartar la posibilidad de un derrumbe. Tres personas resultaron levemente heridas y fueron trasladadas al Hospital Ramos Mejía y al Instituto del Quemado.

- 5 de septiembre. El personal de la Defensoría se apersonó en el Hospital Penna para tomar conocimiento del estado de salud de la familia afectada por la explosión ocurrida en el barrio de Pompeya, en el hogar ubicado en Diógenes Taborda y Ancaste. Los profesionales de la Dirección de Emergencia se pusieron a disposición de toda la familia, al tiempo que se comprometieron a acercarse al Hospital de Quemados para conocer la evolución del estado de salud de los niños.

- 7 de octubre. La Defensoría intervino en el barrio de Boedo donde había ocurrido una explosión de una cámara de luz que provocó la muerte de un empleado

- 17 de octubre. La Defensoría concurrió al barrio de Nuñez donde se había producido un derrumbe en una casa particular.

- 23 de octubre. El personal de la Defensoría se presentó en un accidente provocado por un colectivo contra una caseta de gas en el barrio de Balvanera

- 18 de noviembre. La Defensoría concurrió al Hospital Pirovano donde se encontraban en observación pasajeros de los trenes de la Línea Mitre después del accidente ocurrido en la fecha, por el principio de incendio de una

formación donde resultaron heridas al menos 25 personas.

19 de noviembre. Un día posterior al accidente de la Línea Mitre, se tomó contacto con una de las pasajeras que debía ser operada. El día 26 de noviembre, se retomó contacto con la víctima del incidente ferroviario para corroborar su estado de salud.

Situaciones más frecuentes:

- Inundaciones.

A raíz del temporal de fines de octubre y principios de noviembre, muchas familias de las villas de la CABA se vieron afectadas. La Defensoría recorrió 6 villas: 1.11.14, 31, 21-24, Los Piletones, Rodrigo Bueno, La Carbonilla y Playón de Chacarita, se relevaron los casos de las familias más afectadas y sus necesidades más urgentes, y se derivaron esos casos al Ministerio de Desarrollo Social y a la UGIS del GCBA para su pronta atención. Además, en Rodrigo Bueno se logró la presencia del GCBA y se hicieron gestiones para que desde el CESAC -Centro de Atención Primaria de la Ciudad-enviaran médicos a atender en el mismo barrio a niños enfermos a raíz de las lluvias. En total, se derivaron 80 casos de urgencia y se señalaron varias manzanas enteras inundadas. Luego se realizó un seguimiento de tales casos, a fin de constatar su correcta atención por parte del ejecutivo.

Posteriormente, a raíz de las demoras que se produjeron en la implementación del sistema de solicitudes de subsidios por inundaciones en la Comuna 8, la Defensoría intervino para que se agilicen los trámites y se habilite la recepción de pedidos de subsidios de los vecinos damnificados. Se informó a la población que debían concurrir a la respectiva comuna con documento de identidad y solicitar la iniciación de un trámite para recibir el Subsidio por Inundaciones. Para ello, debieron constatar el domicilio, exponer los daños, detallar las pérdidas materiales y la comuna entregaría un comprobante de la iniciación del expediente correspondiente.

- Desalojos.

El día 23 de septiembre la Defensoría intervino en el desalojo del inmueble ubicado en Ecuador 1122/24. Personal de la Defensoría se acercó al lugar a efectos de verificar las condiciones en las que se llevaba adelante ese proceso y resguardar los derechos de las personas que resultaron objeto de la medida. El desalojo fue ordenado por el Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 13 de la Ciudad y que afectó a 22 familias. La totalidad de ellas fue incorporada al Programa

de Atención para Familias en Situación de Calle y se le otorgó una cuota del subsidio habitacional que corresponden a ese programa. Las familias presentes expresaron haber encontrado lugares donde alquilar con la ayuda de ese subsidio. Por otra parte, el transporte puesto a disposición por la Guardia de Auxilio y Emergencias cargó con las pertenencias de los vecinos a fin de trasladarlas a los lugares por ellos dispuestos.

El día 30 de octubre, la Defensoría intervino en el desalojo ocurrido en el barrio de San Telmo. El problema posterior radicaba en que había algunas familias con chicos que no tenían dónde ir, y tampoco querían ir a los paradores que el Ejecutivo local les proveía con el inconveniente de que hasta el 3 ó 6 de noviembre no cobrarían el ya mencionado subsidio. Finalmente, luego de horas de negociación personal y telefónica, personal del GCBA se comprometió en adelantar el pago del subsidio para el 31 de octubre.

Personal de la Defensoría se hizo presente el jueves 27 de noviembre en el inmueble ubicado en Avenida Belgrano 2688, lugar donde se llevaba adelante un desalojo por orden judicial. Allí se tomó contacto con el programa Buenos Aires Presente BAP, que realizaba en ese momento el relevamiento de las familias que habitaban el inmueble. Tras cotejar los diferentes censos realizados en el inmueble, se acordó con los vecinos el pago de 30 subsidios habitacionales. Luego de varias horas, comenzaron a sacar sus pertenencias y a cargarlas en los camiones dispuestos por Defensa Civil para llevarlas a los destinos por ellos indicados.

Asimismo, se trasladó las oficinas del Programa de Atención a Familias en Situación de Calle a catorce grupos familiares, priorizando las mujeres con niños y las embarazadas, para cobrar el cheque por tres cuotas de ese subsidio y a siete personas solas a las que se les iba a entregar un cheque por una sola cuota, tal como se acordó con los vecinos. Al día siguiente, se le efectuó el pago a los nueve grupos familiares restantes.

Por otro lado, el 17 de diciembre la Defensoría intervino en el barrio de Nuñez donde se había producido también, un desalojo.

En otra ocasión, la Defensoría intervino ante el inminente desalojo judicial del predio de Av. Rivadavia al 9300. En ese espacio, donde antiguamente funcionaba una estación de servicio, al momento de la visita vivían alrededor de 12 familias, con al menos 10 menores de edad, dedicadas al cartoneo independiente. El principal argumento para realizar este desalojo era el riesgo de contaminación que la permanencia en el lugar representaba para esas familias. Como

primera medida, el juez resolvió suspender el desalojo, ante el compromiso del Gobierno de la Ciudad de garantizar la situación habitacional de las familias, así como la continuidad de la escolaridad de los menores y la minimización de los riesgos para la salud, mientras se concretaba la salida definitiva del predio.

Cuando se realizó un nuevo censo para corroborar la cantidad exacta de familias ocupantes, tarea que fue monitoreada por personal de la Defensoría, el mismo dio como resultado del relevamiento que 15 grupos familiares residían en el predio. También acompañadas por la institución, las familias retiraron sus pertenencias del predio, acordando con el Poder Ejecutivo de la Ciudad la modalidad de traslado de los niños desde sus nuevos domicilios a los establecimientos educativos hasta fin de año. Cabe destacar que la salida de los vecinos se realizó sin inconvenientes y sin la necesidad de intervención de fuerzas de seguridad, garantizándose que ningún grupo familiar quedara en situación de calle y que, por el contrario, todos fueran atendidos en sus necesidades específicas para el resguardo de sus derechos.

- Infraestructura En Escuelas.

El día 13 de noviembre, la Defensoría se hizo presente en la Escuela de Comercio N° 8 del D. E. 2° -edificio que comparte con la Escuela Normal Superior N° 7 "José María Torres" y la Escuela de Comercio N° 25 "Santiago de Liniers"- a raíz de las lesiones sufridas por dos estudiantes de 1er. Año División 3ª por el desprendimiento de un ventilador de techo emplazado en el aula. Se mantuvieron diversas reuniones con integrantes de esas comunidades educativas (asociación cooperadora, docentes y autoridades escolares), en las que se evidenció la preocupación por los problemas de infraestructura escolar que aquejan a los mencionados establecimientos educativos desde hace años.

En ese sentido, cabe mencionar que esta Defensoría del Pueblo realiza el seguimiento de las condiciones de infraestructura que presentan esos edificios escolares en el marco de la Actuación N° 8176/01, constatando en diversas oportunidades graves deficiencias edilicias, así como también, falencias constructivas en el nuevo edificio ejecutado para esos establecimientos escolar.

En otro momento, a raíz de las denuncias sobre daños estructurales y filtraciones en conexiones eléctricas, la Defensoría también estuvo presente en la Escuela Enrique de Vedia de Parque Chas para interiorizarse sobre la situación del estable-

cimiento y entrevistarse con las autoridades. El Subsecretario de Educación del GCBA, Carlos Regazzoni, se comprometió a realizar las obras pendientes en los techos.

Por su parte, se concurrió a la Escuela Media N° 2 que se encuentra ubicada en el interior del parque Avellaneda. Con el fin de poder intervenir en el reclamo de las/os alumnas/os: problemas en la infraestructura, que en consecuencia generaba la inundación del establecimiento, y por otro lado un grupo del centro de estudiantes fue quien nos dió aviso de la problemática que la comunidad educativa había resuelto de forma democrática nombrar a la escuela “Ernesto Che Guevara”, que por falta de voluntad política se encuentra actualmente en tratamiento en la comisión de Cultura de la Legislatura de la C.A.B.A. Se resolvió realizar un informe técnico del estado edilicio y se tomó conocimiento de que la refacción se encuentra en licitación.

Otro de los establecimientos con problemática edilicia, en donde se hizo presente la Defensoría fue el Colegio “Nicolás Avellaneda” en el cual habrían sufrido un desmoronamiento de uno de sus techos. En esa visita se pudo dialogar con miembros del centro de estudiantes, a los cuales se les informó cómo proceder informándolos del actuar de la Defensoría.



Barrio Papa Francisco (Resolución N° 0384/14. Actuación N° 4052/14)

En febrero de 2014, se produjo la ocupación del terreno sito en la Av. F. de la Cruz, entre las calles Pola y Escalada (del barrio de Villa Lugano) por parte de un grupo de familias que no poseían medios para acceder a una vivienda digna, definitiva o transitoria. Dicha ocupación se produjo y se mantuvo, aún a pesar de que el predio se encuentra contaminado, producto de haber sido utilizado durante años como depósito de vehículos bajo la custodia de la Policía Federal Argentina, circunstancia que se traducía en serios riesgos para la salud de los moradores.

Vale destacar, que las condiciones sanitarias del terreno fueron constatadas en el marco de los autos caratulados “Asesoría Tutelar c/ GCBA s/ otros procesos incidentales (Expte. N° 12.975/5)”, en los cuales se había ordenado al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA) que presentara un programa integral para implementar las medidas efectivas y concretas para determinar el estado y grado de contaminación y el posterior saneamiento del predio. Tras la toma del terreno, la Magistrada interviniente, decidió la conformación de un Comité de Crisis, y la realización de un Censo de los habitantes del predio y la totalidad de la Villa 20, designando a esta Defensoría del Pueblo como veedora del mismo, tal lo dispuesto en la Ley N° 1770.

El día 23 de agosto del 2014, se llevó a cabo el desalojo del terreno en cuestión, afectando a

700 familias según lo estimado en ese momento. Como consecuencia del mismo, las personas y familias que no contaban con un lugar en el que pudieran siquiera pasar la noche fueron trasladadas a Paradores del GCBA por móviles del Programa Buenos Aires Presente (BAP). En este sentido, debe subrayarse que personal de esta Defensoría del Pueblo procedió, el día 24 de agosto, a realizar un relevamiento en los dispositivos afectados al alojamiento de esta población, que fueron los ubicados en los Parques Avellaneda, Chacabuco y Pereyra Iraola.

Con respecto a los paradores que conforman la red de alojamiento nocturno, tal como los utilizados para albergar a las familias referenciadas, se destacó que si bien aparecen como necesarios para una intervención inmediata ante una situación de emergencia, su utilización sólo puede entenderse como meramente circunstancial. Ello en tanto, la Defensoría expresó en reiteradas oportunidades que el alojamiento en este tipo de dispositivos no significa la superación de la emergencia habitacional, sino que, particularmente desde el dictado de la Ley N° 3706, supone la expresa configuración de la condición de situación de calle.

Sin perjuicio de lo expuesto, esta Defensoría del Pueblo hizo especial hincapié en que el desalojo compulsivo de las aproximadamente 700 familias, en evidente situación de vulnerabilidad social, requería de acciones positivas por parte de la Administración porteña que no agudizaran la vulneración de los derechos fundamentales de esas personas. En otras palabras, la realización del desalojo de este terreno destinado a la urbanización de una villa de la Ciudad no podía resultar en que sus ocupantes vieran agravada su situación, pasando de estar en emergencia habitacional por residir en condiciones precarias en un terreno contaminado, a encontrarse en situación de calle efectiva.

Por ello, se recomendó —a través de la Resolución 0384/14, Actuación 4052/14— a la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar y Comunitario, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social del GCBA, que dispusiera los medios necesarios para: evaluar a las familias y personas desalojadas del predio sito en la Av. F. de la Cruz entre las calles Pola y Escalada (barrio de Villa Lugano); brindarles una asistencia habitacional acorde a su composición y situación social, articulando con el Instituto de Vivienda de la Ciudad (IVC), que garantizara la satisfacción de su derecho a una vivienda digna en concordancia con los preceptos convencionales y constitucionales vigentes; y, por último, brindar las prestaciones

que resultaren necesarias para garantizar que los niños que componían los grupos familiares desalojados de dicho predio, pudieran sostener la escolaridad y los controles médicos sanitarios, haciendo extensivo esto último a las mujeres embarazadas. Asimismo, se efectuaron las recomendaciones pertinentes al Instituto de Vivienda de la Ciudad (IVC), a la Dirección General de Niñez y Adolescencia, y al Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del GCBA.



Un censo para urbanizar

Para dar cumplimiento al Art. 2° de la Ley 1770, de Urbanización de la Villa 20, y con la misión de garantizar la participación de los vecinos y la transparencia del operativo, la Defensoría fue veedora en el censo de Villa 20 y el predio Papa Francisco realizado por el Instituto de la Vivienda de la Ciudad (IVC).

El Defensor del Pueblo Alejandro Amor se encuentra trabajando junto a los vecinos y vecinas de la villa desde que se produjo la ocupación del predio lindero, en el mes de febrero. En reiteradas oportunidades, Amor participó de asambleas de vecinos acompañado por el secretario general y subsecretarios que componen su gabinete. Asimismo, la Jueza Elena Liberatori dispuso la conformación de un “Comité de Crisis” integrado por el Defensor, el Procurador Julio Conte Grand y la Asesora Tutelar de Primera Instancia N° 4, Norma Sas. En ese marco se presentó un “Plan de Saneamiento, Urbanización y Proyecto de Vivienda”, y se propuso la realización de un censo como condición previa al proceso de urbanización y construcción de viviendas.

El relevamiento se llevó a cabo los días 31 de mayo y 1° de junio, coordinado por el titular del organismo y el secretario general, con la colaboración de los subsecretarios y directores, y la

participación de 204 agentes de la Defensoría que acompañaban de forma coordinada a los censistas del IVC. Durante el proceso, la Defensoría relevó información de más de 7.200 habitantes de la Villa 20, de los cuales 1.771 fueron censados en el terreno lindero, denominado, a partir de la toma, "Papa Francisco". Finalmente, 40 agentes de la institución asistieron nuevamente los días 7 y 8 de junio para acompañar a los censistas del IVC en la conclusión del trabajo.

La Defensoría se acerca a los Vecino - Comunas

Consejos consultivos

Con el propósito de seguir avanzado y profundizando el proceso de descentralización del organismo, y la convicción de estar más cerca de los vecinos, la Defensoría participa en las reuniones de los Consejos Consultivos de las Comunas de la Ciudad. Este proyecto se inició con la intención de interactuar directamente con los vecinos participantes en dichos consejos, con el objetivo de recabar información de las problemáticas más urgentes y relevantes de cada barrio, de modo de poner la institución a disposición para trabajar juntos.

El Defensor recorre las comunas

Dentro del eje de acercar la Defensoría a los vecinos, en el 2014 se dio inicio a un recorrido por las 15 comunas de la ciudad, para dialogar con la gente y conocer las problemáticas específicas de cada Comuna.

Durante el 2014 el Defensor, acompañado por el Secretario General, Subsecretarios, Directores y personal de la Defensoría, estuvo presente en:

- Comuna 4: Bomberos voluntarios de La Boca
- Comuna 7: Asociación Civil la Casona de Flores
- Comuna 11: Plaza Arenales de Villa Devoto
- Comuna 13: Asociación Vecinal y Biblioteca Popular "Cornelio Saavedra", y Sede de la Defensoría del Pueblo en Colegiales
- Comuna 14: Plaza Palermo Viejo

En la Comuna 4, vecinos, integrantes de organizaciones sociales y profesionales del Hospital General de Agudos Dr. Cosme Argerich, se acercaron para dialogar con el Defensor del Pueblo porteño sobre los inconvenientes que más afectan a la comuna. Al tope de los reclamos se ubi-



caron la inseguridad, los problemas de vivienda y las cuestiones relacionadas a urbanismo típico de La Boca. También se manifestaron problemas de falta de personal médico y especialistas en psiquiatría en el hospital Argerich. Al finalizar el encuentro, Amor recibió dos diplomas de reconocimiento de la Unión de La Boca y de la Unión Molfettesa Argentina.

En la Comuna 7 el tema que más preocupó a los vecinos correspondió a la presencia de puestos callejeros en las avenidas Nazca y Avellaneda. Surgieron también inquietudes respecto a las fallas en el sistema de inscripción online, puesto en marcha por el Ministerio de Educación porteño, y el estado edilicio de los colegios públicos del barrio. Otros temas de interés que plantearon los asistentes fueron los bares que se están construyendo en el Parque Chacabuco, los cuales no deberían ser instalados.

En la Comuna 11, las preocupaciones giraron en torno a la seguridad en escuelas y calles del barrio, la falta de luminaria, el descuido del arbolado urbano y la ocupación indebida del espacio público.

En la Comuna 13 participaron vecinas/os, integrantes de organizaciones barriales como la Asamblea de Inundados de Saavedra y Vecinos Alerta Núñez y representantes del Club Hípico Argentino y del Club Sirio Libanés, al tope de los reclamos se ubicó la preocupación de los vecinos por las inundaciones sufridas en abril de 2013 y la falta de respuestas y obras hidráulicas adecuadas en la zona, así como las demoras en el cobro del Subsidio por Temporal otorgado por el gobierno local. Vecinos del Barrio de Colegiales advirtieron sobre cuestiones relativas al paso bajo nivel de la Av. Federico Lacroze. Los reclamos expresados por los vecinos fueron: la falta de seguridad y de limpieza de calles, la poda

defectuosa de árboles, la instalación de bares en plazas y el accionar de los denominados trapitos, entre otros. -

Al respecto, Amor se refirió a la Resolución 380/14 en la que la Defensoría solicitó al Ministerio de Desarrollo Urbano y al Ministerio de Ambiente y Espacio Público de la CABA que realice las tareas correspondientes a las áreas perjudicadas por las inundaciones en las Cuencas de los Arroyos Medrano y Vega.

Durante el recorrido por la Plaza Palermo Viejo, los vecinos dialogaron con el Defensor del Pueblo y le acercaron sus inquietudes y necesidades referidas a la seguridad en escuelas y calles del barrio, la falta de control del tránsito y de semáforos y luminaria, los problemas de consorcio, el mantenimiento del subsidio del gas para aquellos que no pueden pagar los recientes aumentos y los cada vez más frecuentes cortes de luz, entre otras cuestiones.

La Defensoría en las Universidades

Charla en la UCA

Durante el 2014, el Defensor del Pueblo, acompañado por el ex árbitro Guillermo Marconi, visitó distintas universidades privadas para dialogar con alumnos de diferentes carreras tales como: derecho, comunicación, ciencia políticas, etc. Alejandro Amor describió en cada charla los ejes de su gestión al frente de la Defensoría. Durante su exposición, Amor realizó una síntesis de

la historia de la Institución en el ámbito internacional y local, y describió algunos casos en los que la institución intervino en los últimos meses: la atención de las necesidades de quienes viven en villas o asentamientos precarios en la CABA; el mantenimiento del actual subsidio en la tarifa del servicio público de gas natural para quienes no pueden afrontar los recientes aumentos; y la reubicación de las familias afectadas por el saneamiento del Riachuelo, entre otros.

También describió el proceso de descentralización encarado por la Defensoría con la inauguración de nuevas sedes en la terminal de ómnibus de Retiro, la Villa 1.11.14 del Bajo Flores y la terminal de trenes de Constitución, a las que se sumarán, en lo que resta del año, dos oficinas más en Flores y Aeroparque.

Por su parte, los estudiantes se mostraron interesados en conocer cuál es la intervención del Estado en las villas, cómo y cuándo se iniciará el proceso para su urbanización, qué sucede con la cuestión de la atención médica y las ambulancias que no ingresan a los lugares y si se les expropiaban los inmuebles a los delincuentes que lucran con las viviendas de quienes allí viven.

El Defensor visitó las siguientes Universidades:

- UCES
- Universidad de Belgrano.
- Universidad de Palermo
- Universidad del Salvador
- UADE



Defensoría del Turista

- Foro en Defensoría del Pueblo de Gral. Pueyrredón

En la ciudad de Mar del Plata, el Defensor adjunto Sr. José Palmiotti presentó el modelo de la Defensoría del Turista a la Defensoría del Pueblo de Gral. Pueyrredón, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Además, hubo una disertación sobre las funciones y ejes de la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El auditorio contó con una convocatoria de alrededor de 500 participantes.

Obras De Teatro En Las Escuelas

Prevención de violencia y construcción de ciudadanía.

El programa de Teatro en las escuelas tiene como objetivo principal crear un espacio a partir del cual la comunidad educativa pueda reflexionar sobre convivencia escolar y resolución de conflictos a partir del compromiso, el debate y la participación.

Consiste en una representación teatral con posterior debate y entrega de cuadernillo con actividades para el aula.

Inicialmente se contacta telefónicamente a las autoridades de cada institución para luego ser visitada personalmente y explicar las características del proyecto

Se trabajó en la logística para la distribución del cuadernillo de actividades áulicas que complementa la actividad de la representación teatral y

el debate, dándole continuidad al mismo a modo de herramienta docente para el cumplimiento de los objetivos pedagógicos.

Se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos: El primero, destinado a los equipos directivos y docentes para obtener información útil para la elaboración de nuevos dispositivos. El segundo para evaluar si se logran los objetivos propuestos. Se adjunta el informe.

Como una instancia de este programa se realizaron funciones para padres que motivaron la demanda de encuentros sobre violencia, que articulamos con la Unidad de Programas Especiales de esta Defensoría.

Cabe destacar la experiencia con Escuela N° 16 DE 20, "Dr. Martiniano Leguizamón", en la que directivos y docentes decidieron incluir la obra en el Proyecto escuela: Convivencia democrática, para trabajar con los contenidos la y realizar una muestra en el marco del día del Patrono.

Se realizaron funciones para los primeros y segundos años de escuelas secundarias.

En el período de marzo a diciembre, se realizaron 262 funciones. En las mismas asistieron un total de 24581 alumnos. También pudieron asistir un total de 430 padres.

Previamente, se realizaron alrededor de 78 reuniones con docentes y directivos de los distintos establecimientos. Cabe destacar que la cantidad de funciones es mayor a la cantidad de reuniones previas, debido a que en cada establecimiento se realizaron varias funciones y en diferentes horarios.

Algunas de las escuelas donde se representó la obra fueron: Esc. nro 3 D.E. 4 República de Chile; Esc. 23 D.E. 3 Gral. Viamonte; Esc. 21 D.E. 4 Hip. Vieytes; Esc. 19 D.E. 5 Prov. de Formosa; Esc. 15 D.E. 6 Jose Luis Chinetti; Esc. 2 D.E. 6 Mariano Acosta; Esc. 1 D.E. 6 Esteban de Luca; Esc. 3 D.E. 6 Bernasconi Felix; Esc. 2 D.E. 8 Tomás Santa Coloma; Esc. 1 D.E. 10 Casto Munita; Esc. 18 D.E. 20 Rep de Corea; Esc. 2 D.E. 20 Dr. Francisco M. Alvarez; Esc. 15 D.E. 20 Rep. Islámica de Pakistán; Esc Tec 29 D.E. 20 Reconquista; Esc. 23 D.E. 3 Gral. Viamonte; Esc. 15 D.E. 13 República Argentina; Esc. 7 D.E. 21 Presidente Roca, Esc. 9 D.E. 15°, Gral. Félix de Olazábal; Esc. de Recuperación 5, Pedro Comi y Coronel Genaro Berón de Astrada; Esc. 8 D.E. 2°, Arturo Mateo Bas; Esc. 3 D.E. 21°, Cristóbal Colón; Esc. 12 D.E. 20°, Prof. Ramón J. Gene; Esc. 16 D.E. 20°, Martiniano Leguizamón; Esc. 3 D.E. 20°, República Francesa; Esc. Técnica 1 D.E. 4°, Otto Krause; Esc. Normal 8; Esc. Normal 4 D.E. 8°, Estanislao Cevallos.entre otras.



La Defensoría en las Villas

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires tuvo una creciente intervención, a partir del año 2014, en las zonas más vulnerables de la CABA, siendo estos territorios adonde se requiere en mayor medida su presencia.

Es por ello que actualmente se encuentra trabajando, a través de una presencia cotidiana dentro de las villas 21-24, 31 y 31 bis y 1-11-14, caracterizadas estas tres por estar dentro de las cuatro villas más antiguas, más extensas y con mayor cantidad de población de todo el territorio porteño.

Es a estas tres villas a las que se dio prioridad en 2014, lo que ninguna manera supone que el trabajo se haya circunscripto solamente a esos barrios.

El trabajo es principalmente extramuros, que consta de una dinámica “de salida”.

En todos los casos, se “hace base” en uno o más de un lugar, y de allí se sale en busca del contacto con los problemas de los vecinos o para establecer acuerdos con otros en la búsqueda de sus soluciones.

Si bien la actividad se concentró en estas tres villas mucho más fuertemente que en otras y con equipos fijos a disposición de los vecinos, lo cierto es que el PDV también tuvo presencia a través de sus actividades en otros barrios:

- Rodrigo Bueno, Costanera Sur
- Piletones, Soldati
- Villa 20, Lugano
- Playón de Fraga, Chacarita
- Complejo Padre Mugica, Lugano

En el mes de agosto se inauguró la sede de la Defensoría del Pueblo, dentro de la villa 1-11-14, en las inmediaciones de la parroquia Madre del Pueblo. Allí recibimos consultas de los vecinos a los cuales asesoramos y acompañamos en las problemáticas que afectan cotidianamente la vida del barrio. Asimismo, se desarrollaron acciones conjuntas con los actores sociales y referentes territoriales en el abordaje de promoción y protección de derechos colectivos.

La Defensoría del Pueblo, además interviene activamente en otras villas y barrios de la ciudad de Buenos Aires.

Es el caso del barrio llamado Los Piletones, ubicado en Villa Soldati. En el mes de noviembre de 2014 quedó conformada la mesa de trabajo del barrio, en el marco del mandato ordenado por el juez federal Sergio Torres, donde la Defensoría actuó como facilitadora del diálogo entre los vecinos y los organismos competentes con-



templando sus requerimientos y encausando las gestiones necesarias para la concreción de las obras a cargo del Poder Ejecutivo.

Por otra parte, interviene activamente en el barrio Rodrigo Bueno. En este barrio, en el mes de diciembre de 2014, la Defensoría presentó un proyecto de ley de forma conjunta con el Defensor General del Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad de Buenos Aires, Horacio Corti, ante la Legislatura porteña, mediante el cual se propuso la integración sociourbana de dicho barrio al ámbito de la Ciudad.

También, al promediar diciembre de 2014 y en consecuencia con una línea de trabajo iniciada con el Cuerpo de Delegados, la Defensoría se hizo presente en el mismo barrio, tras verse éste perjudicado por el emplazamiento del circuito correspondiente al Campeonato Mundial de Fórmula E. Dicha organización perjudicó durante casi un mes al barrio, al obstaculizar y complicar el ingreso de proveedores de servicios públicos al barrio, como el de transporte público de pasajeros, el de bomberos, proveedor de agua potable, recolección de basura, el camión atmosférico o de ambulancias.

En el caso del Playón de Fraga, en Chacarita, asentamiento precario ubicado la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuya denominación varía según actor social: para los medios de comunicación “Villa Fraga” y para instituciones públicas, sus habitantes y vecinos “Playón de Chacarita”. Se encuentra emplazado en terrenos lindantes con la estación Federico Lacroze, del ferrocarril Urquiza, limitado de un lado por las vías del tren y enmarcado entre las calles Fraga, Teodoro García, Céspedes, Guevara y Av. Elcano, contando con solo una entrada por la calle Fraga al 900.

El barrio tiene unos 20 años de antigüedad, originalmente conformado por familias del litoral, luego poblado por familias paraguayas y más tarde por peruanas.

Se establecieron vínculos que permitieron proponer el inicio de actividades a partir del mes de abril de 2015, con un equipo que “haga base” en la Capilla dependiente de la Parroquia San Pablo Apóstol, que trabaje en colaboración con las actividades que se promueven en el barrio. La Capilla tiene unos tres años de antigüedad y depende de la Parroquia mencionada que está ubicada en Palpa y Álvarez Thomas.

Las tres dimensiones de trabajo

Esquema de Trabajo

En cada una de las villas, se siguió una misma estrategia y se efectuó un esquema de trabajo organizado en tres dimensiones:

- A. Derechos colectivos
- B. Abordaje grupal/operativos
- C. Derechos individuales

A través de este esquema se intentó superar el eventual desborde y la poca eficiencia que se cree que se podría tener si sólo se abordaran situaciones individuales o familiares en el marco de las villas, en donde los vecinos suelen tener tal cantidad de derechos vulnerados, en situaciones de tal complejidad, que resultan difíciles abordar desde un órgano no ejecutivo.

Por el contrario, tampoco se creyó conveniente concentrarse solamente en cuestiones estructurales y de derechos colectivos para la vida del barrio, entendiendo que la resolución de los mis-

mos se obtiene en el medio o largo plazo.

Se buscó transitar entre ambas dimensiones cuidando de no generar desequilibrios que generen falsos opuestos entre lo urgente y lo importante.

En el año se llevaron a cabo más de 2500 situaciones de atención, orientación y, en algunos casos, de derivación de casos familiares a las respectivas Direcciones de la Defensoría.

Las consultas

Los temas más frecuentes a tratar fueron :

Todos los programas del Ministerio de Desarrollo Social de la Ciudad -MDS- y sus requisitos, así como sobre reclamos por los mismos. Ticket Social, Ciudadanía Porteña, Subsidio Habitacional (se trabaja por situaciones particulares, ya que MDS no lo entrega para personas que viven en villas), Nuestras Familias, Comedores Comunitarios, Vivir en casa (subsidio personas mayores de 60 años).

Ingreso a Comedores, Paradores, Hogares, Hogares de Tercera Edad, Programa Buenos Aires Presente – BAP.

Discapacidad y trámites relacionados con la salud: certificado de discapacidad, pensiones por discapacidad, pensiones por 7 hijos, PROFE, entrega de prótesis (Banco de Elementos Ortopédicos MDS – CABA).

Asesoramiento sobre problemas de precariedad de vivienda.

Solicitud de asistencia por frazadas, leche en polvo, pañales, colchones.

Solicitud de asistencia para acceder a materiales de construcción.



Asesoramiento por problemas de violencia familiar o comunitaria.

Asesoramiento por problemas de documentación (partidas de nacimiento, DNI, etc.).

Asesoramiento por problemas de acceso al sistema educativo.

Asesoramiento por problemas de adicciones.

Asesoramiento jurídico: en acuerdo con la Dirección de Asuntos Legales, durante un mes dos abogadas prestaron asesoramiento jurídico semanal a familias y organizaciones en sede de villas e hicieron seguimiento de casos con consulta en Juzgados cuando fue necesario. Esta actividad se propuso como prueba piloto para pensar una propuesta general de este tipo para todo el organismo. villa 1-11-14.

Asesoramiento sobre derechos de migrantes: personal de esa Dirección de la Defensoría asistió a la villa 1-11-14 a atender a vecinos con consultas sobre el tema durante tres meses.

Asesoramiento previsional: a diario, un abogado del equipo recorrió villas de la Ciudad para asesorar sobre temas previsionales y de acceso a la jubilación. Esta actividad se desarrolla en el marco de un acuerdo con la Coordinación de los CAJ (Centros de Acceso a la Justicia, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación), por lo que el asesoramiento se da en la sede de los mismos en las diferentes villas.

Atención del consultas previsionales	
Sede CAJ	Cant. Asesoramientos
Lugano	85
Monserrat	280
Néstor K	230
Villa 19	83
Villa 21/ 24	110
Villa 15	60
Villa 31 / 31 bis	87
Liniers	325
Villa Soldati	350
CAJ itinerantes	40
Caballito	60
Itinerante Floresta	8
Itinerante Tierra Amarilla	9
Villa 20	15
Villa 26	15
Mult. Inmigrantes	42
Mult. Lavalle	27
Total	1826

Alianzas estratégicas

GCBA

- Secretaría de Hábitat e Inclusión Social (SECHI-GCBA)
- UGIS
- IVC
- Corporación Buenos Aires Sur

Estado Nacional

- SEDRONAR
- ATAJO
- CAJ.
- Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Promoción y difusión de derechos

Ley 1575/2013. Se trabajó sobre la difusión entre los vecinos afectados por el temporal de esta ley que crea el “Fondo de Emergencia para Subsidios por Inundaciones”, con destino a atender las necesidades derivadas de los daños ocasionados por fenómenos meteorológicos extraordinarios que provoquen inundaciones y anegamientos en distintas zonas de la Ciudad. Y, dado que se detectó en un relevamiento por Comuna que el circuito de acceso al subsidio no estaba funcionando, se iniciaron gestiones frente al GCBA para su puesta en marcha y para la extensión de los plazos de atención para los afectados. Asimismo, se informó a los demás organismos con los que se trabaja en territorio de la existencia de esta ley. Esta gestión se realizó en conjunto con la Adjuntía de la Dra. María América González.

Asesoramiento y apoyo para inscripción a escuelas, ciclo lectivo 2015: en el mes de octubre se realizaron charlas informativas para facilitar la inscripción online correspondiente al ciclo lectivo 2015. Junto a la Dirección de Educación. Villa 31 y 31 bis – villa 1-11-14. Luego, el resto del año se continuó con el asesoramiento a las familias a las que les faltaba información o habían quedado sin vacante. En el caso de la villa 1-11-14, además, se confeccionó una base de datos con la información de las familias

identificadas como sin vacante, que se comparó con los demás organismos participantes de la Mesa de Trabajadores Sociales, que hicieron lo mismo.

Charlas sobre diversos derechos en organizaciones de base: se realizaron charlas sobre monotributo social, trabajo doméstico (con Dirección de Planificación Laboral y Normas), salud mental, adicciones (con Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad), violencia doméstica. Unas 15 charlas en el año, con las siguientes organizaciones: Capilla Nuestra Señora del Rosario del Barrio Güemes, Comedor Padre Mugica, Hogar Cristo Obrero, Guardería Cristo Obrero, Cáritas, Asociación Pobre de Asís, Comedor Sinaí, ONG Feriado, Estrella de Belén, Centro de Jubilados Papa Francisco, Espacio Mundo Villa, Vamos a Andar, Hogar Don Bosco, Villa31 y 31 bis Retiro – Villa 1-11-14 Bajo Flores.

Talleres sobre violencia de género: En septiembre de 2014, personal del Programa intervino en un taller sobre violencia de género que llevan adelante un grupo de mujeres en la villa 31 y 31 bis, en el espacio del multimedio Mundo Villa. En el marco de las actividades en la Ley 26.485 de Protección Integral de la Mujer y sus alcances, el objetivo principal fue hacer una puesta en común, colectiva de ideas y conocimientos sobre un tema para llegar a síntesis, conclusiones y acuerdos conjuntos, propiciar la libre expresión compartida con otros. Para finalizar, se propuso un debate y una reflexión. Asimismo, se entregó material con información útil y teléfonos de organismos públicos y organizaciones que atienden estas emergencias.

En la fundación Pobre de Asís, que se encuentra en el barrio YPF de la Villa 31 y 31 bis, funciona un grupo numeroso de mujeres que asisten inicialmente convocadas por temas de género, el que pone al descubierto las múltiples problemáticas que se encadenan con éstos y la vida cotidiana en la villa. En ese espacio participan distintos organismos que trabajan en el territorio. Desde el Programa, se logró establecer vínculos de participación, junto con la Dirección de Planificación Laboral y Normas, y se acercó en distintas oportunidades asesoramientos sobre, Monotributo Social y Ley de Trabajo Doméstico. Además se entregó un instructivo sobre violencia hacia mujeres y niños y asesoría jurídica. Las actividades se realizaron en el marco de presentación del programa, con el apoyo de las herramientas de la Defensoría y en Defensa, protección y promoción de derechos.



Tercera edad: También en la Villa 31 y 31 bis, el Programa articuló con algunas de las direcciones de esta Defensoría; Tercera Edad, Migrantes, Derechos del Trabajo, y representantes de organismos y referentes barriales, como, Centro de Acceso a la Justicia -CAJ- dependiente del Gobierno Nacional, Fundación Pobre de Asís, Secretaría de Hábitat e Inclusión- SECHIDel Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En los meses de agosto y diciembre se realizaron jornadas de asesoramiento al grupo de tercera edad que coordina Cáritas Argentina en la Capilla Nuestra Señora del Rosario del Barrio Guemes. Las áreas de la Defensoría brindaron al barrio información, asesoramiento y acompañamiento en temas puntuales a pedido del grupo, se relevaron distintas demandas relacionadas con Migrantes, Monotributo Social, Ley de Trabajadoras Domésticas, trámites de pensiones y pensamos en proyectos y actividades conjuntas con miras al próximo año. Asimismo, se brindó una breve exposición sobre las competencias de la Defensoría del Pueblo de la CABA y su diferenciación entre la Defensoría General de Ciudad, Defensorías Zonales y Defensoría de la Nación.

En la villa 1-11-14, se inició un trabajo común con el nuevo Centro de Jubilados "Papa Francisco", de la Parroquia Madre del Pueblo. Se asesoró a los adultos mayores sobre temas de acceso a planes sociales en general, se realizó una jornada de asesoramiento previsional, se derivaron casos a la Dirección de Vivienda, se ofreció apoyo al centro para la planificación de sus actividades en general. En el mes de septiembre se ofreció además un paseo a los adultos mayores por los barrios más característicos de la Ciudad en el marco de una actividad en conjunto con la Defensoría del Turista de este Organismo.

Promoción de la salud en Villa 31: Se convocó en Villa 31, desde la Dirección de Salud y el programa Defensoría en villas, a mujeres referentes del barrio a una reunión de trabajo. El objetivo del encuentro fue detectar necesidades de atención de salud del barrio, en particular, problemas de salud reproductiva de las mujeres jóvenes. La propuesta es participar en la formación de promotores/as jóvenes referentes de los diferentes sectores del barrio en los temas de salud integral, salud reproductiva, prevención de violencia y prevención de VIH.

Charla adicciones: Una de las primeras actividades en villa 31 del programa villas, fue la charla realizada en conjunto con la subsecretaria

de derechos humanos sobre consumo problemático de drogas, de la cual participaron Sedronar, ATAJO y delegados del barrio. El objetivo del encuentro fue conocer el trabajo que vienen realizando los distintos organismos en el barrio y empezar a buscar puntos de articulación con las áreas de la defensoría que atienden la problemática.

Capacitación en primeros auxilios para celadoras de micros escolares de nivel inicial. Villa 31 y 31 bis. A raíz de una demanda detectada en el barrio, en noviembre se realizaron acuerdos con Defensa Civil para que se brindara el curso de primeros auxilios y su certificación a las celadoras, requisito necesario para su continuidad laboral. Además de organizar la actividad, la Defensoría ofreció el traslado de las celadoras hasta el lugar. Participaron del curso 14 personas.

Mural en Villa1-11-14: En el mes de noviembre se planificó una Jornada Solidaria con los estudiantes de la escuela y junto con la Subsecretaría de Juventud, en la que se propuso pintar un mural en la escuela y hacer entrega de materiales deportivos para las actividades promocionales y deportivas.





Prosecretaría del Poder Judicial de la Nación
Autónoma de Buenos Aires



Capítulo 5

Fortalecimiento de vínculos



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

ADPRA

I Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

19 de Marzo - C.A.B.A.

Durante el encuentro, se trataron diferentes problemáticas que atañen a las Defensorías del Pueblo, tales como: la falta de tierras y viviendas para los sectores de mayor vulnerabilidad social y la dificultad al acceso a programas sociales; la necesidad de reconocer a la telefonía móvil como un servicio público; la falta de reglamentación de la ley nacional de protección a las personas con diabetes; los cortes sistemáticos de energía eléctrica; el incremento del narcotráfico en el país y la situación del Comité de la Cuenca del Río Salí-Dulce.

Asimismo, en el marco de la reunión, el Defensor del Pueblo, Alejandro Amor, firmó un convenio de cooperación interinstitucional con el Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, Rolando Villena Villegas.

Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR

20 y 21 de Marzo - C.A.B.A.

El encuentro contó con la presencia del Ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Julio Alak; el Secretario de Derechos Humanos de la Nación, Juan Martín Fresnada; el titular del INADI, Pedro Mouratian; representantes de organismos de Derechos Humanos de siete países de Sudamérica; el presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman, Carlos Constenla; el presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), Sebastián Vinagre; y Defensores del Pueblo de diferentes países de Sudamérica.

Durante la Conferencia, se debatió acerca del rol de las Defensorías del Pueblo en el siglo XXI. Las instituciones participantes firmaron la Declaración de los Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR y un Acta para iniciar los trabajos preliminares con el objetivo de crear el "Observatorio de los Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de UNASUR".

II Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

29 y 30 de Mayo - Santiago del Estero (Santiago del Estero)

En dicho encuentro, los Defensores trataron diferentes problemáticas de interés, tales como: la garrafa social y la quita de subsidios al gas natural por redes en distintas ciudades del país; la situación de los juicios por la contaminación de la Cuenca Salí-Dulce; la reanudación de las obras de reactivación del Ramal C-25 del Ferrocarril Gral. Belgrano, en los tramos que unen Formosa con Salta; la necesidad de desarrollar energía atómica con fines específicos; entre otros.

III Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

28 y 29 de Agosto - Río Cuarto (Córdoba)

Durante la actividad, se abordaron distintas problemáticas que ocupan y preocupan a las Defensorías del Pueblo del país, tales como las relacionadas con los subsidios del Estado Nacional al servicio de Gas Natural y la participación de los Defensores del Pueblo en el Sistema Nacional de Prevención de la Tortura, entre otras.

XIX Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

1, 2, 3 y 4 de Octubre - México (México)

El encuentro - inaugurado por el presidente de los Estados Unidos Mexicanos, Enrique Peña Nieto - reunió a Defensores del Pueblo de Iberoamérica, quienes debatieron acerca de la trata de personas, la violencia contra las mujeres y los derechos de la niñez y adolescencia. A su vez, se evaluó el trabajo realizado en las diferentes Defensorías del Pueblo en relación con los organismos internacionales de protección de los Derechos Humanos, como la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), los Tribunales de Justicia y Derechos Humanos de la Unión Europea y el Consejo de Europa.

En el marco de la Asamblea General, también tuvo lugar el Congreso Internacional denominado "Los Sistemas Regionales de Protección de Derechos Humanos".

Seminario Internacional "El Defensor del Pueblo. Nuevos conceptos y perspectivas. Los desafíos del Siglo XXI" - Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO)

9 y 10 de Octubre - Vicente López (Provincia de Buenos Aires)

La actividad contó con ponencias de los Defensores del Pueblo de Ecuador, Bolivia, Paraguay, Montevideo, la Ombudsman de Curaçao y Presidenta de la Asociación de Ombudsman del Caribe, el Síndic de Greuges de Lleidas (España), el Presidente de la Federación Nacional de Personeros de Colombia (FENALPER), y el Comisionado Parlamentario de la República Oriental del Uruguay, entre otros.

IV Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

20 y 21 de Noviembre - La Matanza (Provincia de Buenos Aires)

Durante el Plenario, los Defensores abordaron diversas temáticas. Entre ellas, la necesidad de participar e integrar los órganos de revisión locales, previstos en la Ley 26.657 de Salud Mental, con el propósito de que los derechos de las personas a la promoción de la salud mental y a la atención de sus padecimientos se realicen de manera adecuada; el tratamiento, por parte de la Cámara de Diputados de la Nación, de los distintos proyectos de ley sobre el régimen tarifario específico para organizaciones sociales, y el régimen de bien de utilidad y suspensión temporaria de las subastas de bienes afectados a la consecución del objetivo social de las asociaciones civiles; la falta de cumplimiento de las normas que prohíben el expendio de bebidas alcohólicas a menores, así como la consecuente problemática de la ingesta desmesurada de alcohol por parte de los jóvenes.

A su vez, se recomendó la creación de mecanismos locales del Sistema Nacional de Prevención de la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, instituido por la Ley 26.827, en las jurisdicciones provinciales y

de la Ciudad de Buenos Aires

Por último, se crearon, dentro del ámbito de ADPRA, dos nuevas redes: la de Usuarios y Consumidores, y la de Defensa de los Derechos del Turista.

Segundo Encuentro de Defensores del Pueblo de América del Sur

27 y 28 de Noviembre - Quito (Ecuador)

El encuentro tuvo como propósito establecer una propuesta conjunta pragmática y programática que permita evitar la duplicación de esfuerzos y ayude a incidir en la formulación de políticas públicas en materia de Derechos Humanos.

Los titulares de las Defensorías del Pueblo de América Latina plantearon alternativas sobre el rol del Estado en la construcción de una visión integral de los derechos, que permita reducir los niveles de pobreza y garantizar niveles dignos y equitativos de desarrollo humano.

Al evento concurren en calidad de Observadores Internacionales, representantes de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de países centroamericanos y de distintos Organismos Internacionales de Cooperación.

Convenios de cooperación

- Convenio de Cooperación entre Programa FFA Español de la Facultad de Derecho de la Universidad de Munster.

06/03/2014

- Convenio de Cooperación con el Alma Mater Studiorum-Universita di Bologna Representación en la República Argentina

06/03/2014

- Acuerdo Individual de Práctica Profesional con Alma Mater Studiorum Universita di Bologna

06/03/2014

- Acta Complementaria N° 1 correspondiente al Convenio Marco de Cooperación, Asistencia Técnica y Complementación con el Centro de Formación Judicial (CFJ)

16-04-2014

MOTIVO: Compromiso de coorganizar el curso "Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad", dirigido a Magistrados, integrantes del Ministerio Público, funcionarios agentes del Poder Judicial y personal de la Defensoría.

- Convenio Marco de Cooperación con el Sindicato de Árbitros Deportivos de la República Argentina

28/04/2014

- Convenio Marco de Cooperación con el Sindicato Argentino de Empleados y Obreros de la Enseñanza Privada

28/04/2014

- Contrato de Comodato con TEBA S.A.

12/05/2014

MOTIVO: Comodato del espacio locales 36-37 del Sector A el Nivel +4.74 de la Estación Terminal de Omnibus de Retiro

- Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica con la Universidad Torcuato Di Tella

05/06/2014

- Convenio de Prácticas Educativas de Capacitación No Rentada con la Universidad del Salvador, Facultad de Ciencias Jurídicas.

16/06/2014

- Convenio Marco de Colaboración, Intercambio Recíproco y Asistencia Técnica con la Fundación Green Cross Argentina (Cruz Verde Argentina)

24/06/2014

- Convenio Marco de Colaboración con el Ministerio de Modernización del GCABA

04/07/2014

MOTIVO: Se suscribe con el objeto de crear entre las instituciones, vínculos de cooperación, asistencia, capacitación y desarrollo, en materias académicas, científicas, técnicas y/o en todas aquellas que resulten de interés común.

- Acuerdo Específico N° 2 Ministerio de Modernización del GCABA

04/07/2014

El Ministerio se compromete a realizar sus mejores esfuerzos, a fin de proveer asesoramiento para el desarrollo de áreas fundamentales de la Defensoría, mediante el fortalecimiento de sus capacidades técnicas.. Los mismos se engloban en los siguientes ejes: capital humano, modernización administrativa, gobierno abierto y el soporte de la Agencia de Sistemas de Información (ASI), y del Instituto Superior de la Carrera (ISC).

- Convenio Marco de Cooperación con la Federación de Comités de Seguimiento y Aplicación de la Convención Internacional de los Derechos de los Niños en Argentina

10/07/2014

- Convenio Marco de Asistencia Técnica con la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES)

15/07/2014

MOTIVO: Establecer entre las partes, mecanismos de asistencia y colaboración recíproca que permitan optimizar la gestión integral de ambos organismos, y la realización de acciones conjuntas cuyo objeto primordial sea el asesoramiento y la defensa irrestricta de los Derechos Humana-



nos, en temas de incumbencia de ambas instituciones.

- Convenio Marco de Cooperación con el Hospital de Pediatría SAMIC "Prof. Dr. Juan P. Garrahan

23/07/2014

MOTIVO: Establecer las bases de cooperación y asistencia interinstitucional recíproca entre ambas partes en temas de interés mutuo.

- Convenio Marco de Cooperación Institucional con la Comisión de Pastoral Social de la Arquidiócesis de Buenos Aires

23/07/2014

MOTIVO: Favorecer la concertación de programas de cooperación y asistencia recíproca, para la ejecución conjunta y coordinada de proyectos de investigación, asistencia técnica, asesoramiento, capacitación y/o servicios en áreas de interés común.

- Convenio Marco de Cooperación Técnica y Colaboración con la Defensoría del Pueblo de General Pueyrredón.

25/07/2014

- Convenio Marco de Cooperación con la Fundación SAGAI -Sociedad Argentina de Gestión de Actores Intérpretes.

06/08/2014

MOTIVO: Crear entre las partes, vínculos de colaboración, asistencia, capacitación y desarrollo, en materias técnicas, académicas, científicas y/o en todas aquellas que resulten de interés común, guarden relación con sus actividades habituales y se encuentren enmarcadas dentro de sus competencias.

- Convenio Marco de Cooperación con SUTERH - Sindicato Único de Trabajadores de Edificios de Renta y Horizontal- 07/08/2014

MOTIVO: Crear entre las partes, vínculos de colaboración, asistencia, capacitación y desarrollo, en materias técnicas, académicas, científicas y/o en todas aquellas que resulten de interés común, guarden relación con sus actividades habituales y se encuentren enmarcadas dentro de sus competencias.

- Convenio Marco de Colaboración con la Fundación Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires. 03/09/2014

- Convenio Marco de Colaboración con el INCAA -Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales- 04/09/2014

MOTIVO: Crear entre las partes, vínculos de colaboración en materia cultural y técnica, que permitan lograr la integración a las actividades de esta Defensoría, así como la exhibición cinematográfica con fines socioculturales por parte del INCAA.

- Convenio Marco de Cooperación con el Minis-

terio Público de la Defensa de la CABA 09/09/2014

MOTIVO: Establecer marcos de cooperación, en todos aquellos temas que las partes consideren de interés común, con el compromiso de realizar conjuntamente, en la medida de sus necesidades y objetivos comunes, todo tipo de acciones que contribuyan a promover y hacer efectivos sus fines.

- Addenda al Convenio Marco de Pasantías con la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires 30/09/2014

- Convenio Específico con la Fundación Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires 01/10/2014

MOTIVO: Desarrollo por parte de la UCA, de servicios en materia de estudios y asistencia técnica a la Defensoría en áreas o temas de interés en su ámbito de competencia.

- Convenio Marco de Colaboración con la Comisión de Familiares de Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas 01-10-014

MOTIVO: Colaboración entre las partes para el desarrollo de tareas de estudio, investigación, difusión y publicación sobre la temática de la desaparición forzada de personas, así como también de otras prácticas violatorias de Derechos Humanos

- Convenio Marco de Cooperación Técnica y Colaboración con la Defensoría del Pueblo de



Villa Carlos Paz.

25/10/2014

- Convenio Marco de Cooperación con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans - FALGBT- 28-10-014

MOTIVO: Establecer un marco general de cooperación entre las partes respecto de las actividades que se consideren de interés común, orientado a aumentar las capacidades institucionales para la ejecución de tareas de interés común, que guarden relación con sus actividades habituales y que se encuentren enmarcadas dentro de sus competencias.

- Convenio Marco de Colaboración con el Sindicato Único de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires - SUTECBA- 30/10/2014

- Contrato de Comodato con el Sindicato Único de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires -SUTECBA- 30/10/2014

MOTIVO: Comodato en relación al inmueble sito en Avenida Carabobo 84 CABA.

- Convenio Marco de Colaboración con la Asociación Mutual Israelita Argentina Comunidad de Buenos Aires -AMIA- 07/11/2014

MOTIVO: Crear entre las partes DE vínculos de colaboración institucional, a fin de llevar a cabo actividades destinadas a la implementación de

programas conjuntos en materias de índole académica, educativa, cultural y/o social, que posibiliten el desarrollo de capacitaciones, estudios, investigaciones, transferencia de tecnologías, consultoría, asesoramiento y/o cualquier otra actividad que resulte de interés común.

- Convenio Marco de Asistencia Técnica y Capacitación con la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires 10/11/2014

- Convenio Marco de Cooperación, Asistencia Técnica y Colaboración Institucional con el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal 11/11/2014

MOTIVO: Actuar en forma coordinada para el desarrollo de servicios e intercambio de actividades profesionales.

- Convenio Marco de Cooperación Técnica y Colaboración con la Defensoría del Pueblo de San Juan 12/11/2014

- Contrato de Comodato con CUNARD S.A. 19/11/2014

MOTIVO: Entrega en comodato del Local 60b ubicado en el subsuelo de la Estación Terminal de Trenes de Plaza Constitución -Brasil 1100-

- Convenio Marco de Colaboración con la Fundación Centro de Estudios para el Cambio Estructural -CECE-



03/12/2014

- Convenio Especifico con la Fundación Centro de Estudios para el Cambio Estructural -CECE- 03/12/2014

- Convenio Marco de Colaboración con la Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo de la Fundación Octubre Trabajadores de Edificios

16/12/2014





Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Defensoría
Ciudad Autónoma

Capítulo 6

Estrategias de resolución de conflictos



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Consejo de mediación, conciliación y arbitraje

Antecedente y funciones.

Fue creado por Disposición 098/14, del 02 de Septiembre, con dependencia directa del Defensor del Pueblo, sobre la base de las actividades llevadas a cabo por el Área de Acceso a la Justicia y MARC vigente desde la gestión anterior, enfocada en la especialidad, el abordaje y la transformación de los conflictos desde una sub-cultura de violencia hacia la cultura de la paz, fortaleciendo los vínculos sociales en pos de un mayor bienestar de la comunidad.

La modalidad de trabajo del Consejo consiste en la oferta, dirigida al ciudadano, de un sistema integrado de gestión de conflictos como alternativa a la judicialización. La labor del mismo se divide en dos grandes ejes: el Centro de Mediación Comunitaria y el Centro de Conciliación y Arbitraje. Asimismo, bajo la órbita de los mismos funcionan el Servicio de Mediación y Conciliación con el G.C.B.A y el Servicio de Mediación con el Ministerio Público Fiscal.

Todos los servicios que brinda el Consejo son gratuitos y voluntarios y, por su parte, la Defensoría garantiza su absoluta confidencialidad e imparcialidad.

Incorporación de nuevas modalidades. Clasificación temática particular. Expansión

Los procedimientos se adecuaron a las exigencias de la actual estructura de la Institución, reforzándose los canales de derivación interna.

Se propició la interrelación entre los distintos sectores y funcionarios comprometidos con cada rama del derecho.

Se realizó la modificación del circuito administrativo en casos de Conciliación (obligación de dar) con el GCBA en razón de la implementación de las nuevas tecnologías (expedientes electrónicos).

Se concretaron reuniones para la elaboración de un proyecto de trabajo destinado a brindar un espacio de FACILITACION DE DIÁLOGO entre reparticiones del GCBA, que concurren a las audiencias de mediación y conciliación, funcionarios de la Procuración de la CABA, el Ente de Mantenimiento Urbano Integral y representantes legales de las Comunas.

Se trabajó en la difusión de la aplicación de técnicas y estrategias alternativas para la prevención, autogestión y transformación de conflictos.



Propuestas, Reglamentos y procedimientos específicos.

- Propuesta de Diseño y Etapas de Intervención (Elaborado de acuerdo al Modelo de Intervención del "Manual de Dialogo Democrático" – ACDI, IDEA, OEA, PNUD-). Elevado oportunamente en oportunidad del conflicto en el Barrio Papa Francisco.
- Convenio interno y Reglamento con la Adjunta N° 2 (Defensoría del Turista) y la Subsecretaría de Derechos del Turismo. Firmado el 10 de diciembre, el convenio fue celebrado ante la necesidad de fortalecer las relaciones y generar un vínculo de mutua colaboración para lograr una mejor atención de los vecinos, turistas y extranjeros, con el propósito de suministrarles un menú de herramientas de gestión rápida.
- Proyecto y Protocolo de intervención. "Protocolo para la sustanciación de procedimientos de mediaciones, conciliaciones y arbitrajes laborales en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires". Se comenzó a trabajar, en conjunto con la Unidad de Conducción de Políticas de Derechos del Trabajo de la Defensoría, en el diseño y la elaboración de un proyecto para tramitar conflictos concernientes al derecho del trabajo, bajo la modalidad de conciliaciones laborales.
- Proyecto de Reglamento Unificado, Mediaciones y Conciliación.
- Diseño, prácticas de conformación y difusión de Protocolos de Intervención y de Detección Temprana de Controversias. En elaboración.
- Diseño de planes de acción y/o políticas de intervención frente a conflictos de naturaleza compleja. Continúa.
- Constitución, integración y participación de manera activa en las actividades de promoción y desarrollo de los métodos de gestión de conflictos desplegados por las redes profesionales. Continúa.

Prestación de los servicios conforme al modelo institucional descentralizado

Se continuó con la prestación de los diferentes servicios en las sedes preexistentes, ampliándose a las inauguradas durante 2014, tanto en atención de consultas como en gestión y apertura de casos. Se proyectó brindar los servicios del Consejo en cada ámbito local, programando audiencias en cada una de las sedes descentralizadas.



Jornadas y congresos

Durante Agosto, personal del Consejo participó como disertante en el panel "La mediación en diferentes contextos. Habilitando espacios de encuentros en la comunidad", en el ámbito del "Encuentro de Defensores del Pueblo del País", realizado en la Ciudad de Río Cuarto, Provincia de Córdoba.

Asimismo, el Consejo disertó en el Congreso "Expandiendo roles profesionales en la administración de conflictos", organizado por el Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje (IANCA), en la Facultad de Ciencias Económicas de la U.B.A.

En Septiembre, personal del Consejo, fue convocado a participar en calidad de Evaluadores/Árbitros, en la VII Competencia Internacional de Arbitraje, realizada en la ciudad de Lima, Perú.

El 11 de Noviembre, se llevó a cabo la "VI Jornada de Arbitraje Institucional", con la finalidad de generar espacios para la reflexión, intercambio de ideas y debate en materia de arbitraje, entendido como mecanismo de acceso a la justicia, tanto en el ámbito nacional como internacional. La Jornada contó con la presencia de notables juristas y especialistas en la materia. La misma tuvo lugar en el Auditorio del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, en cuyo marco, el Defensor del Pueblo y el presidente del CPACF, firmaron un Convenio Marco de Cooperación, Asistencia Técnica y Colaboración Institucional. Durante todo el año, el Consejo participó activamente como miembro de la Comisión de Arbitraje y Conciliación del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal. Funcionarios del Consejo dictaron charlas en materia de arbitraje en los Cursos de Práctica Profesional, que ofrece todos los cuatrimestres, el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal a sus matriculados.

Capacitación Interna:

- Taller sobre mediación comunitaria
- Taller sobre arbitraje en materia de consumo
- Taller sobre atención primaria del vecino
- Taller de redacción para funcionarios públicos
- Taller de trabajo e intercambio con funcionarios comunales
- Capacitación de Abogados Dictaminantes.
- VI Jornada de Arbitraje Institucional

Capacitación Externa

- III Encuentro de Capítulos Internacionales del Club Español de Arbitraje
- Taller para graduados de Derecho Procesal Laboral
- Taller para graduados de Derecho Procesal Civil
- Congreso “Expandiendo roles profesionales en la administración de conflictos”

Pasantías

En el marco del Convenio de Cooperación y Colaboración Institucional firmado entre la DEFENSORÍA del PUEBLO de CABA y la PRIMERA ESCUELA DE PSICOLOGÍA SOCIAL Dr. Enrique Pichón Riviere, se llevaron a cabo durante 2014, las pasantías en mediación. Cabe destacar que las mismas comprendieron una etapa de la formación, que consistió en la observación de entrevistas iniciales y de audiencias de mediación. Por último, los estudiantes complementaron dichas observaciones -en total 36 entrevistas y 18 casos (en aproximadamente 54 audiencias de mediación)-, con la presentación de un informe final.

Publicaciones

- Papeles de trabajos: Sobre la VI Jornada de Arbitraje Institucional
- Reporte estadístico y Jurisprudencia del Consejo Actualizado al 2014

Aspectos Destacados

Es importante resaltar como cuestiones destacadas durante el transcurso del año las siguientes:

- Crecimiento en cantidad de casos tramitados
- Crecimiento respecto de la interrelación con las distintas Subsecretarías y Direcciones del Organismo (el 31% de los casos que ingresaron

al Consejo provienen de derivación interna y fueron trabajados en conjunto con las mismas)

- Aumento de casos en materia de derechos del turista, trabajados en conjunto con la Defensoría del Turista (Adjuntía N°2) y la Subsecretaría de Derechos del Turismo
- Difusión permanente de los servicios a través de charlas informativas en las Comunas, ONGs y sedes descentralizadas
- Realización de la VI Jornada de Arbitraje Institucional

Mesas de Diálogo

Servicios Públicos

Servicio de energía eléctrica

Mesa de trabajo por la prestación de servicio eléctrico, con la participación de actores de cada barrio, Edesur – Edenor, UGIS, ENRE y la Defensoría del Pueblo. Esta mesa continuará trabajando durante 2015.

Durante todo el año, se recibieron demandas de los cuerpos de delegados de las villas en relación al servicio eléctrico de manzanas o barrios enteros, a partir de las cuales se iniciaron gestiones frente a la UGIS, se acompañaron recorridas de los técnicos por las villas y se hicieron los seguimientos del caso hasta concluir las gestiones. En esta línea, se logró la reinstalación de luminarias en diversas zonas y el mejoramiento general de diversos espacios públicos. En particular, se trabajó mucho sobre los frecuentes cortes de luz en las villas.

A fines de diciembre, se llevó a cabo una mediación, entre un grupo de vecinos de la villa 21-24 - sector San Blas-, UGIS y Edenor, para llegar a un acuerdo para solucionar cortes de luz de varias semanas. Se llevaron a cabo recorridos en el barrio y gestiones varias para lograr una solución en el mediano plazo y una de restitución inmediata del servicio. Por otra parte, durante varios meses se acompañó al cuerpo de delegados de la villa 1.11.14 a sus reuniones mensuales en la UGIS, con el fin de realizar un seguimiento de los trabajos en desarrollo en el barrio y la presentación de necesidades nuevas.

Por otro lado, se mantuvieron reuniones con representantes de las empresas distribuidoras de energía eléctrica, Edenor y Edesur, a raíz de los repetidos cortes de luz que sufrieron muchos barrios porteños durante 2014. Se acordó continuar trabajando en un plan de mejoramiento del servicio que permita enfrentar la crisis energética.

Los cortes mencionados generaron gran cantidad de reclamos por parte de los usuarios, muchos de los cuales fueron recibidos por la Defensoría, y se canalizaron a través de los vínculos establecidos con las empresas concesionarias y el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE).

Se libraron sendos requerimientos a las empresas prestatarias del servicio de energía eléctrica para que informen acerca de las obras ejecutadas en el año y las que tienen programadas, a los fines de reducir o evitar los cortes en el suministro frente a contingencias estivales.

Asimismo, se brindó en forma sistemática información a los usuarios, respecto de las mejores vías para efectuar las quejas, consultas y reclamos, los nuevos mecanismos implementados por las concesionarias (especialmente Edesur S.A) para la realización de consultas, denuncias vía web y mediante SMS desde teléfonos celulares.

Cabe destacar que también se realizó un seguimiento del cumplimiento y aplicación de la Resolución 1/2014 del ENRE, por la cual se dispuso el pago de un resarcimiento en cabeza de las empresas concesionarias para todos los usuarios damnificados por cortes de suministro prolongados durante finales de 2013, de aplicación en las facturas del servicio de los bimestres posteriores de 2014.

Servicio de Agua

El 17 de Junio el Defensor del Pueblo, Alejandro Amor, se reunió con funcionarios de AySA, UGIS, Secretaría de Hábitat e Inclusión y Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad, con el objeto de generar una mesa de diálogo periódica, tripartita, entre la Defensoría, el Ejecutivo y AySA, para diseñar un trabajo articulado en el abordaje de la problemática de agua y cloacas, para poder dar respuesta a las demandas de los vecinos conociendo los programas hidráulicos en marcha.

Las problemáticas tratadas fueron: a) la obstrucción, deficiente funcionamiento u otras falencias en los desagües cloacales y b) la falta de normal suministro de agua corriente en las viviendas debido a la baja presión en la red de provisión.

Se han efectuado, y se continúan realizando, las gestiones pertinentes ante los canales oficiales establecidos con la empresa prestadora del servicio, y en determinados casos ante el Ente Regulador de Agua y Saneamientos. La labor de la Defensoría del Pueblo logró reducir los plazos de respuesta, y en el mediano plazo, dar soluciones definitivas respecto de las anomalías que presentadas.

A su vez, se trabajó en numerosos pedidos de usuarios que debido a su situación socio-económica no pueden afrontar el pago de la tarifa plena por el servicio público esencial de agua corriente y cloacas. En este sentido, se realizaron las tramitaciones y gestiones necesarias para



que todos ellos sean incluidos efectivamente en el “Programa de Tarifa Social”.

Con el dictado de la Disposición N° 4/2014 de la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Nación, se dispuso el redireccionamiento y la reducción de los subsidios otorgados por el Estado Nacional a los/as usuarios/as del servicio de agua corriente y desagües cloacales, prestado por Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA).

En dicha norma se contemplaba una quita gradual y proporcional en tres etapas bimestrales. Tal circunstancia motivó un notable incremento de las consultas y presentaciones de usuarios, que planteaban diferentes interrogantes sobre la composición de sus futuras facturas.

Por tal motivo, se estableció un plan de acción consistente en a) el establecimiento de mayores y mejores vínculos de gestión y consulta con las distintas oficinas y dependencias de la empresa AySA y del ente regulador ERAS, para la tramitación de los reclamos, b) la permanente capacitación del personal, sobre las nuevas disposiciones vigentes y las diversas modalidades para solicitar formalmente el mantenimiento de los subsidios o pedir la inclusión en el Programa de Tarifa Social y c) potenciar los mecanismos de atención a los usuarios que acudieron a la Defensoría, por sus distintas vías de comunicación (presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales, etc.), a efectos de asesorarlos de la mejor manera posible y viabilizar los pedidos ante los organismos competentes.

Se avanzó en la revisión del sistema de aguas en las villas 31, 20, Zavaleta y 1-11-14 -Manzana18-, entre otros, a fin de gestionar la instalación de conductos cloacales, cañerías de agua y canillas comunitarias, elementos imprescindibles para el normal acceso a este servicio público esencial en dichos barrios informales.

Cómo mantener el subsidio del agua

Para garantizar el acceso universal y el uso de los servicios sanitarios por parte de los usuarios de casas de familia, en aquellos casos en los que no les sea posible enfrentar el pago pleno de las tarifas vigentes, el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) dispuso la implementación de un programa que les permite continuar percibiendo el subsidio a las tarifas del servicio prestado por AYSA, a través de la implementación de la Tarifa Social y/o del Registro de Exceptuados a la quita de subsidios

Dada la importancia de dar a conocer este beneficio a toda la población de la Ciudad de Bue-

nos Aires, y en particular a los adultos mayores porteños, la Defensora del Pueblo Adjunta, María América González, realizó un Taller de Capacitación dirigido a directivos de los centros de jubilados, denominado “Cómo acceder a la Tarifa Social del servicio de agua y cloacas”.

De la jornada participaron los directivos de 18 Centros de Jubilados de la Ciudad, quienes recibieron información, asesoramiento y documentación relacionada con el Programa de Tarifa Social, destinada a los usuarios residenciales de escasos recursos, y del Programa Tarifa Comunitaria, que beneficia a las entidades de bien público que acrediten labor comunitaria. González se comprometió a realizar este taller, con su equipo, en todos los centros de jubilados que lo soliciten, y a derivar las solicitudes de subsidios recibidas al Ente Regulador.

Servicio de gas natural

Ante la aplicación de la quita escalonada de subsidios y cambio del cuadro tarifario en el servicio público de distribución de gas natural –conforme Resolución ENARGAS I/2851/2014–, la Defensoría promovió un conjunto de acciones y gestiones tendientes a brindar asesoramiento, asistencia y atención a los usuarios del servicio, en particular, respecto a las condiciones y requisitos para solicitar y mantener los subsidios del Estado Nacional en el servicio en cuestión.

En ese sentido, el Defensor del Pueblo, Alejandro Amor, junto a la Defensora Adjunta, María América González y funcionarios de la institución, mantuvieron diversos encuentros y reuniones de trabajo con las autoridades del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), con miras a celebrar un convenio de cooperación para participar en el programa de Registro de Exceptuados –conforme la normativa establecida por dicho ente– que permite, con amplitud, el mantenimiento inmediato del subsidio en la tarifa a todas aquellas personas y sectores vulnerables que lo requieran.

A su vez, se mantuvieron reuniones con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires para establecer criterios de cooperación y trabajo en conjunto (firma de convenios, modalidades de atención, asistencia y derivación de usuarios).

También se organizaron reuniones con directivos de la empresa Metrogas S.A. –licenciataria del servicio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires– a los efectos de establecer vías de contacto y canalizar, de manera ágil y efectiva, la atención a los usuarios interesados.

La Defensoría del Pueblo puso a disposición de los usuarios un equipo de trabajo especialmente capacitado para responder consultas y asesorar sobre la forma de tramitación del subsidio. Ingreso de ambulancias a las villas. Se iniciaron gestiones para garantizar el acceso de ambulancias a las villas. Sin tener aún resultados concretos, esto forma parte de reclamos y gestiones constantes.



Mesas intersectoriales de trabajo barrial

La Defensoría participó en diferentes mesas de trabajo intersectoriales en villas y asentamientos: mesa de urbanización en la villa 31 y 31 bis, mesa de basura y de seguridad en la villa 1-11-14 -con acompañamiento de la Dirección de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional-, mesa por el asentamiento del Barrio Obrero de Lugano, mesas del Plan Ahí del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación en villas 31, 31 bis y 21-24.

Mesa de trabajo con Delegados de la villa 1-11-14

Convocada por la Defensoría, en la mesa de trabajo se abordaron diversas problemáticas, en encuentros quincenales: a) el reglamento de convivencia aprobado, su difusión y promoción en la villa (la Defensoría se encuentra confeccionando una tirada de varios ejemplares de dicho reglamento); b) la posibilidad de renombrar a la villa con el nombre "Padre Ricciardelli", y c) cuestiones de infraestructura y servicios públicos en el barrio.

Mesa de Trabajadores Sociales en la villa 1-11-14

Mesa convocada por la Defensoría del Pueblo, donde se trabajó durante varios encuentros sobre temas comunes entre profesionales de diferentes organismos –públicos y privados, de diferentes niveles y poderes del Estado– con anclaje en la villa 1-11-14. 33 profesionales participaron de esta mesa. Algunos de los temas trabajados fueron: la inscripción y falta de vacantes en el sistema escolar, los circuitos administrativos, que obstaculizan el acceso a programas para los vecinos, discapacidad, tomas de viviendas, identidad y casos familiares.

Se inició un proyecto junto a la AGT, para la búsqueda de alternativas de resolución de conflictos entre vecinos, a partir del incumplimiento de los contratos informales en las villas.

Se comenzó el trabajo en la villa 1-11-14. En desarrollo.

Mesa de Trabajo con vecinos del barrio Los Piletos

En el marco del mandato ordenado por el juez federal Sergio Torres, en respuesta al escrito "Denuncian situaciones de hecho que requieren pronta solución. Solicitan mesa de trabajo con organismos competentes", presentado por la Defensora Pública Oficial de los Tribunales Federales junto con el Defensor General Adjunto en lo Penal, Contravencional y de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Viernes 21 de Noviembre quedó conformada la Mesa de Trabajo del barrio Los Piletos.

La mesa fue conformada por Gustavo Farias y Ricardo Fucek, representantes de la Unidad de Gestión de Intervención Social (UGIS); Raúl Gallo y Ramón Beccar Varela, de la Secretaría de Hábitat e Inclusión; Alejandra Acosta, del Ministerio de Ambiente y Espacio Público; el subsecretario de Mantenimiento del Espacio Público, Rodrigo Silvosa; la presidenta del Barrio Los Piletos,

Mónica Ruejas, acompañada por Jonatan Baldívieso; y el Defensor del Pueblo, Alejandro Amor. La Defensoría del Pueblo actuará como facilitadora del diálogo entre los vecinos y los organismos competentes, contemplando sus requerimientos y encausando las gestiones necesarias para la concreción de las obras a cargo del Poder Ejecutivo, así como también la difusión de planes de trabajo.

En la mesa de trabajo, los representantes del barrio entregaron un listado de requerimientos de carácter urgente, como la ampliación del servicio de recolección de basura, la provisión de agua corriente, la reparación de luminarias y de algunos tramos de la actual red cloacal. También mencionaron como pendientes la concreción del Centro de Salud de Lacarra y Barros Pazos y el relevamiento que determine la necesidad de jardines de educación inicial, entre otras necesidades específicas del barrio.

Telefonía fija: Mesa de Trabajo con vecinos del barrio Rivadavia I y II y Villa 31

Con el objeto de abordar las diversas y numerosas quejas recibidas por parte de los vecinos del barrio Rivadavia I y II, debido a las deficiencias en la prestación del servicio de telefonía

fija, (negativas a realizar nuevas instalaciones o reparaciones) y la imposibilidad de acceder a servicios de Internet, se constituyó una mesa de dialogo coordinada por la Defensoría del Pueblo, e integrada por representantes de la empresa Telefónica de Argentina S.A, vecinos del barrio afectado y funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación y de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Del mismo modo y con idénticos fines, se constituyó otra mesa de dialogo para encausar un reclamo colectivo de los vecinos de la villa 31 por las constantes y prolongadas interrupciones del servicio telefónico a causa del robo de cables, y en la 31 bis por la falta de bajadas de nuevas líneas. Desde la Defensoría del Pueblo, se convocó a la empresa prestadora, Telecom, a una mesa de trabajo con los vecinos del barrio para poder resolver la problemática. Se logró también la articulación con fuerzas de seguridad y la mesa interministerial de la Villa 31, convocándose en este caso a la empresas Telecom y Arnet. Como resultado se ha podido avanzar en la restauración del servicio y la bajada de más de 50 nuevas líneas.







Capítulo 7

Iniciativa legislativa



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Iniciativas Legislativas

En cumplimiento de la atribución conferida a la Defensoría del Pueblo por la Ley N° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en su artículo 13, inciso i): “Ejercer la iniciativa legislativa”, se presentaron ante la Legislatura Porteña, durante el año 2014, los siguientes proyectos:

1) Expediente 903 - F- 2014. Modificación de la Ley N° 3 - Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

El proyecto plantea la reducción de cinco a dos adjuntías así como la prohibición de que el defensor y los adjuntos se incorporen a la situación de revista denominada planta permanente mientras dure su mandato y durante cinco años posteriores al cese de sus funciones. Asimismo, se propone que se destine el 0,6 % del presupuesto anual de la Ciudad a la Partida Presupuestaria de la Defensoría del Pueblo.

Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en la comisión de Asuntos Constitucionales.

2) Expediente 1406 - F- 2014. Discriminación laboral

Mediante este proyecto de ley se prohíbe la exigencia de realización o presentación de un test de embarazo, certificación médica referida al estado de gravidez o cualquier forma de declaración de ausencia de gestación como requisito para los procesos de selección, ingreso, promoción y permanencia, cualquiera sea la forma de contratación, de toda mujer que en la Ciudad aspire a o se encuentre en relación de dependencia pública o privada.

El proyecto se elaboró en consonancia con lo dispuesto por la Ley 474 de Creación del Plan de Igualdad Real de Oportunidades y de Trato entre Varones y Mujeres, que establece que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires “debe tomar las medidas y ejercer los controles necesarios para impedir discriminación alguna por razón de género, tanto en el ámbito público como en el privado, y debe eliminar los obstáculos de hecho y de derecho que impidan la igualdad real de derechos, de oportunidades, y de trato entre varones y mujeres”.

Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en

la comisión de Desarrollo Económico, Mercosur y Políticas de Empleo.

3) Expediente 1628 - F- 2014. Batallón 601

El proyecto propone declarar Sitio Histórico, según los términos del artículo 4° de la Ley 1227, el inmueble sito en Viamonte 1816 esquina Avda. Callao donde funcionara el Batallón de Inteligencia 601 del Estado Mayor General del Ejército Argentino (EMGE), al Servicio de Informaciones del Ejército.

Este inmueble fue uno de los sitios de planificación y operaciones durante la dictadura cívico-militar argentina (1976-1983) y desde allí se planearon y dirigieron intervenciones represivas sobre el Estado Plurinacional de Bolivia y países de América Central, lo cual le otorga un innegable valor histórico y simbólico.

Por otra parte, cabe destacar que allí se albergó clandestinamente el cadáver secuestrado y desaparecido de Eva Perón después del golpe de Estado de 1955.

El edificio fue recientemente adquirido por la Universidad del Salvador que lo está refuncionalizando para aulas y residencia de estudiantes. Es importante entonces asegurar que la memoria de este sitio sea rescatada para las presentes y futuras generaciones, particularmente si allí van a estudiar y residir transitoriamente futuros estudiantes de una universidad que profesa la religión católica, la cual padeció víctimas del terrorismo de Estado en la persona de seminaristas, sacerdotes y autoridades eclesásticas.

Adicionalmente, el proyecto establece que el propietario del inmueble debe destinar un espacio de al menos cincuenta (50) m² en la planta baja del mismo para la creación de un Sitio de Memoria del Terrorismo de Estado.

Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en la comisión de Cultura.

4) Expediente 1679 - F- 2014. Código electoral

Con este proyecto de Código Electoral, que tiene como antecedente el ya presentado oportunamente con el número 3538-F-2012, la Defensoría del Pueblo pretende contribuir a optimizar el funcionamiento del sistema político institucional, con un mejor diseño de los procesos electorales de la Ciudad de Buenos Aires, en pos de facilitar y fortalecer la relación entre los distintos actores vinculados a dicho sistema. Sin dudas, una de

las misiones es la de verificar el pleno ejercicio de los derechos cívicos, políticos y electorales, así como las garantías de libertad, igualdad, justicia y paz, tanto para los que participan del proceso electoral en sus diversas etapas y funciones, como para los ciudadanos electores y los que transitan la elegibilidad.

Estado Parlamentario: Sometido a tratamiento en la comisión de Asuntos Constitucionales.

5) Expediente 1776 - F- 2014. Catalogación de estaciones ferroviarias

Esta iniciativa propone la catalogación de 31 estaciones de ferrocarril de la Ciudad, con el fin de que sean preservadas y puestas en valor en tanto que resultan depositarias de valores testimoniales del desarrollo industrial y del proceso de consolidación territorial en nuestro país y que poseen valores arquitectónicos, singulares e histórico-culturales, a los que se añade el valor tipológico, urbanístico y ambiental.

Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en la comisión de Planeamiento Urbano.

6) Expediente 1901 - F- 2014. Centros culturales

El proyecto solicita la incorporación del rubro “Centro Cultural” al cuadro de usos del Código de Planeamiento Urbano y establecer en el Código de Habilitaciones el tratamiento de esa actividad al momento de ser tramitada su habilitación.

Tiene por objeto subsanar un vacío normativo y

dar un marco regulatorio a la actividad, además de proteger a los centros culturales que se encuentran en los barrios de la Ciudad, para que las actividades de promoción y difusión de las diversas expresiones que allí se suceden puedan desarrollarse normalmente.

Estado Parlamentario: Tiene aprobación inicial.

7) Expediente 1904 -F- 2014. Participación en el CAAP

La iniciativa solicita la incorporación de este organismo al Consejo Asesor de Asuntos Patrimoniales (CAAP), cuyas funciones son básicamente asesorar en las propuestas de protección de edificios y áreas, y acordar con todos los sectores involucrados en la protección del patrimonio urbano los lineamientos fundamentales de la acción del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en materia de protección patrimonial.

EL CAAP está conformado por distintas instituciones públicas y privadas de nivel local y nacional, del Poder Ejecutivo y relacionadas con la protección del patrimonio, el planeamiento urbano, el ámbito académico y legislativo.

Debido a que la Defensoría del Pueblo recibe desde hace varios años un número creciente de consultas y denuncias relacionadas con edificios y ámbitos de valor patrimonial, y considerando que se trata de un organismo creado para la defensa de los derechos individuales y colectivos –entre los que se encuentra la protección del patrimonio cultural– es que se presenta este proyecto de ley con la intención de tener una participación más activa en la temática.



Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en la comisión de Planeamiento Urbano.

8) Expediente 1976 - F- 2014. Catalogación de murales de Juan Batlle Planas

El proyecto pretende declarar bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (PCCABA), en la categoría Colecciones y Objetos, según los términos del inciso h del Artículo 4º de la Ley N° 1227, un conjunto de murales del artista catalán-argentino Juan Batlle Planas emplazados en distintos espacios del ámbito privado, edificios, galerías e instituciones de la ciudad.

Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en la comisión de Cultura.

9) Expediente 2348 - F- 2014. Subsidios habitacionales

El proyecto propicia la modificación de la Ley 1770, de Urbanización de la Villa 20, a efectos de que se otorguen subsidios habitacionales a las familias desalojadas en el predio denominado "Papa Francisco".

En esa línea, su principal objetivo es que las familias que quedaron en situación de emergencia habitacional o en situación de calle luego del desalojo, perciban una suma de dinero a fin de resolver la situación de forma parcial, hasta tanto se haga efectiva la urbanización de la Villa 20 y se les provea una solución habitacional definitiva en ese marco.

Serán beneficiarias del subsidio todas las personas que se encuentren incorporadas en el censo llevado a cabo por el Instituto de Vivienda de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con veeduría de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en julio pasado.

Paralelamente establece que los beneficiarios, como condición determinante para percibir el subsidio, deberán efectuar controles periódicos de salud y cumplir con la asistencia y permanencia en la escuela,

Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en la comisión de Vivienda.

10) Expediente 2388 - F - 2014. Prohibición de los comercios que posean cabinas de telefonía pública de cobrar adicional por su utilización

El proyecto aspira a la prohibición, en los locales comerciales que provean el servicio de telefonía pública ofrecido al público en general (locutorios o asimilables), del cobro de cualquier valor adicional o arancel extra por sobre el valor real, conforme la tarifa vigente de la llamada que el usuario realice o intente realizar; teniendo carácter de práctica abusiva contraria a la ley de defensa del consumidor y de lealtad comercial, en especial al trato digno al consumidor/a o usuario/a, cualquier modalidad por la que se pretenda imponer el cobro de sumas adicionales bajo el concepto de "uso de cabina" u otros similares por parte de los locales comerciales indicados en el artículo anterior.

La iniciativa obedece a una serie de consultas y reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que denuncian que algunos locutorios de la Ciudad cobran un arancel extra - por encima de la tarifa vigente oficial - por el sólo "uso de cabina" o "monto mínimo de llamada", se hayan concretado o no las llamadas intentadas por el usuario (por ejemplo, a la Actuación N° 4135/12)

Estado Parlamentario: Cuenta con Despacho luego de ser discutido en Defensa de consumidores y Usuarios y Desarrollo Económico, Mercosur y Políticas de Empleo.

11) Expediente 2575 - F - 2014. Homenaje al Maestro Eduardo Luis Vicente

La presente iniciativa propone la instalación de una placa conmemorativa en la casa donde viviera el maestro desaparecido en el proceso Eduardo Luis Vicente, quien fuera maestro, delegado, militante social y barrial, además de escritor. Fue uno de los fundadores de A.U.D.E.C. (Asociación Unificadora de Docentes de Capital) entidad co-fundadora de C.T.E.R.A. (Confederación de Trabajadores de la Educación de la República Argentina).

La vivienda, ubicada en la calle Pirovano 73, es la misma en la que Eduardo creció y vivió su infancia, adolescencia y en donde dio sus primeros pasos en la militancia hasta que fue víctima

de la represión, el día 10 de marzo del año 1977, cuando contaba con sólo 24 años.

Estado Parlamentario: Aprobado a través de la Resolución 425/14.

12) Expediente 3251 - F - 2014. Integración sociourbana del barrio Rodrigo Bueno

La iniciativa fue elaborada junto con el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad y propone la urbanización e integración social del barrio al conjunto del tejido urbano, así como su sustentabilidad ecológica y su convivencia armónica con la Reserva Ecológica.

En ese sentido, contempla el diseño e implementación de políticas públicas en materia de vivienda, salud, educación, desarrollo productivo, infraestructura de servicios, equipamiento social y comunitario, y espacios verdes públicos, aplicando parámetros de biosustentabilidad bajo la modalidad "Barrio Ecológico", y la creación de una Mesa de Planeamiento Participativo con facultades de supervisión del plan elaborado, que estará integrada por la Legislatura porteña, el Ejecutivo local, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad y representantes del barrio Rodrigo Bueno y de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires.

Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en la comisión de Planeamiento Urbano.

13) Expediente 3293 - F - 2014. Permiso de venta del inmueble de la Defensoría del Pueblo

La iniciativa solicita se le otorgue a este organismo la autorización correspondiente para la venta del inmueble sito en la calle República Bolivariana de Venezuela N 842. El producido de dicha operación será afectado exclusivamente a la adquisición y puesta en valor de un inmueble destinado a la nueva sede.

Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en la comisión de Presupuesto, Hacienda, Administración Financiera y Política Tributaria.

14) Expediente 3361 - F - 2014. Incorporación de los murales en estaciones de subterráneo al Patrimonio Cultural de la Ciudad

Mediante este proyecto se pretende la declaración como integrantes del Patrimonio Cultural de la Ciudad de Buenos Aires en los términos de la Ley n° 1227 de los murales existentes en las estaciones de subterráneo así como de algunos de los elementos decorativos más característicos como revestimientos decorativos, luminarias de vidrio, cartelería de metal esmaltado, boleterías de madera y diversos elementos decorativos que las adornan y que se han convertido en parte de su patrimonio desde su inauguración en 1913.

Estado Parlamentario: Esperando ser tratado en la comisión de Cultura.

Finalmente, y en cumplimiento de la Ley 3 en su artículo 13, inciso m) "Asistir a las comisiones y juntas de la Legislatura, en las cuestiones relativas a su incumbencia con voz pero sin derecho a voto", a comienzos de la gestión se constituyó un equipo de trabajo denominado "Bloque Defensoría" el cual se encuentra integrado por representantes de las diferentes áreas que conforman el organismo que participan activamente de las discusiones en las comisiones permanentes y especiales de la Legislatura para aportar sus conocimientos a la labor parlamentaria.





Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Decile NO a la discriminación



Capítulo 8

Informes especiales



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Informes técnicos

Derechos Sociales

Demoras en cirugías programadas

Las demoras en cirugías programadas continúa siendo un grave problema que afecta a la gran mayoría de pacientes que requieren de la misma en los hospitales dependientes del GCBA, y uno de los principales reclamos que recibe la Dirección de Salud de la Defensoría del Pueblo.

Los pacientes relatan que es habitual desconocer la fecha probable en que serán operados, y en los casos en los que se establece fecha quirúrgica, muy frecuentemente se suspende y/o se reprograma.

Cuando los pacientes que ingresan al hospital en situación de urgencia, la atención quirúrgica se resuelve en lo inmediato, mientras que aquellos que presentan situaciones menos graves deben esperar largos períodos y soportar la postergación de la cirugía por varios meses e incluso años.

En muchos casos el tipo de patología que presentan y la excesiva distancia entre el diagnóstico médico y la intervención quirúrgica, impide a los pacientes desarrollar con normalidad las actividades de la vida cotidiana. La situación se complejiza cuando estas personas no cuentan con familiares o allegados que los asistan o cuando tienen familiares a su cargo.

Resulta natural que los enfermos deban concurrir semanalmente al hospital para obtener un turno de cirugía; en los cuadros de mayor gravedad, los pacientes son internados por largos períodos a la espera de ser operados, a otros se los interna el día previo a la fecha de intervención para ser dados de alta al día siguiente al comprobar que el hospital no dispone del recurso humano especializado, fundamentalmente anestesiólogos, o por problemas de recursos físicos o de infraestructura (falta de camas de terapia intensiva, cierre de quirófanos), situaciones que obstaculizan las posibilidades de realizar las cirugías. En tanto, si desaparecen temporalmente dejan de ser tenidos en cuenta en la programación del turno quirúrgico.

En este sentido, está claro que resolver el problema de las largas esperas quirúrgicas, es un proceso complejo que incluye una multiplicidad de factores interrelacionados.

Las autoridades hospitalarias atribuyen a la falta de anestesistas, la principal causa de las demoras quirúrgicas.

Desde el año 2005, esta Defensoría del Pueblo

viene denunciando los serios inconvenientes que genera la falta de médicos anestesiólogos en la realización de cirugías programadas. Los Directores de hospitales refieren que se trata de un recurso humano crítico y que, muchas veces, los llamados a concurso para cubrir cargos vacantes resultan desiertos.

Oportunamente, la Defensoría del Pueblo se expidió acerca de la necesidad de buscar las herramientas para superar las complicaciones burocráticas en el nombramiento de profesionales e incrementar el número de especialistas en formación.

“Inconsistencias y errores detectados en el Sistema de Inscripción en Línea del Ministerio de Educación del G.C.B.A.”

<http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=199>

El informe, elaborado por la DECCT -dependiente de la Subsecretaría de Derechos Sociales de la Defensoría del Pueblo-, tuvo como objeto describir inconsistencias y errores detectados en el sistema de distribución de vacantes “en Línea”, implementado por el Ministerio de Educación del GCBA para el ciclo lectivo 2014, así como también advertir acerca de las falencias detectadas a efectos de que las mismas puedan ser subsanadas en los futuros operativos de inscripción de alumnos por esa vía, a fin de prevenir situaciones de afectación del derecho a la educación, incertidumbre o aflicción en familias y niños, como las que se registraron a lo largo del verano 2014.

En el mismo se planteó el debate acerca de las potencialidades del Estado de la Ciudad para asumir con sus propios medios y recursos el desafío de implementar un dispositivo ágil, transparente y cooperativo de inscripción de alumnos/as a partir de los saberes y recorridos de docentes, directivos y supervisores escolares e, incluso, de experiencias de inscripción de estudiantes a través de Internet como la implementada para escuelas secundarias entre 2009 y 2012, por medio del Programa “PrimerolaEscuela.com”, diseñado por docentes de la Escuela Técnica N° 32 D.E. 14° “Gral. José de San Martín”.

Se describieron también las dificultades que atravesaron las familias de los niños, niñas y adolescentes que no pudieron confirmar vacante a través del mencionado sistema de inscripción y que, por tal motivo, radicaron sus reclamos en distintas dependencias y organismos, entre ellos esta Defensoría del Pueblo.

Asimismo, se detallaron las advertencias efec-

tuadas por la institución antes de que se implementara el nuevo sistema acerca de la falta de previsión, de información y de explicitación de los criterios de asignación de las vacantes, y los reclamos realizados por las familias de los chicos sin vacante, una vez que el sistema se puso en marcha, para que la Ciudad les garantice su derecho a la educación.

Derechos Políticos y Ciudadanos

Informe sobre aumento tarifario en el subte

Con motivo del aumento tarifario dispuesto por Subterráneos de Buenos Aires Sociedad del Estado (SBASE) para el uso del servicio de transporte público subterráneo, en su calidad de autoridad de aplicación de la Ley 4472 CABA, la Dirección de Transporte realizó un informe técnico a fin de analizar los fundamentos y consecuencias de la suba en el valor del pasaje. Según se desprende del mismo, el problema no radica en el aspecto financiero de la medida sino en la falta integración física, tarifaria, institucional y estructural entre los diversos medios de transporte público que circulan por la Ciudad de Buenos Aires y su periferia. Ello repercute en la falta de coordinación del sistema de transporte público, en general, e implica una penalización arbitraria para todo usuario que precise utilizar el modo subterráneo con respecto a los demás modos. A su vez, se señala con énfasis que el aumento buscó cubrir descalces en la cuenta corriente, en vez de aportar a una mejora en la calidad y eficiencia del servicio. Como conclusión se recomienda la creación de una herramienta institucional que permita planificar, coordinar y desarrollar una red de transporte público integrada. En ese sentido, la Agencia de Transporte Metropolitano resulta un paso hacia adelante pero aún le falta desarrollar sus funciones y contenidos.

Informe semestral sobre siniestralidad vial en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La Dirección de Transporte en conjunto con la Unidad de Estadística de esta Defensoría elaboró un informe sobre siniestralidad vialidad en la Ciudad de Buenos Aires en base al análisis de la información suministrada por la Policía Federal Argentina correspondiente al primer semestre del año 2014.

Este trabajo constituye la continuidad de lo realizado desde el año 2005 por el otro Programa de Seguridad Vial de la institución..

Surge de dicho informe que entre enero y junio de este año tuvieron lugar en la Ciudad 4566

siniestros viales a partir de los cuales 46 personas perdieron la vida y otras 4920 resultaron con lesiones. Estos datos confirma la tendencia que impera en la Ciudad, que se caracteriza por alta morbilidad (lesionados) y una baja mortalidad, que en este semestre representa el 0,9% sobre el total de damnificados.

En relación al sexo de los damnificados, se ratifica otra tendencia: son los varones el grupo más numeroso entre los damnificados, al representar el 68% del total de víctimas, mientras que las mujeres representan el 31,7%. Este porcentaje pone de relieve la existencia de una sobre-representación de los varones en relación a las mujeres, si se tiene en cuenta la distribución poblacional de los sexos en la Ciudad de Buenos Aires.

Por otro lado, la desagregación de los damnificados por edad permite afirmar que la franja etaria de 20 a 40 concentra el 63% de las víctimas fatales y el 57% de los lesionados. También es importante la participación de los mayores de 65 años, que representan el 10,9 de las víctimas fatales y 7,5 de los lesionados.

La novedad del primer semestre del año se observa en la participación en los siniestros de cada tipo de movilidad. Al respecto, por primera vez, los motociclistas ocupan el primer lugar en cantidad de damnificados, tanto de lesionados como de víctimas fatales. Los primeros días de marzo del 2015 se presentará el informe completo de lo acontecido durante todo el año 2014.

Para usar la Bici en la Ciudad

A raíz de diversas denuncias recibidas en la Adjuntía a su cargo, María América González informó a todos los ciclistas que diariamente circulan por la Ciudad que de acuerdo a la ley 4.827, las playas de estacionamiento deben admitir el aparcamiento de las bicicletas. La norma establece la obligatoriedad de colocar carteles en los que se indica que está permitido estacionarlas, con la siguiente leyenda:

Sr. Cliente: Conozca sus derechos sobre Tarifas de Estacionamiento. Se permite el ingreso de motocicletas y bicicletas (art. 4.17.6 de la Ordenanza 33.266 y Ordenanza 44.365) y las tarifas correspondientes al estacionamiento de bicicletas (Conforme texto art. 2o de la ley 5.018, BO-CBA 4.453 del 06/08/2014).

A su vez, esa ley establece que la tarifa por hora a cobrar a las bicicletas será el 10% de lo que abona por el mismo tiempo un automóvil. Por ejemplo: Si la tarifa por hora de un automóvil es de 30 pesos, la bicicleta deberá pagar 3 por el mismo tiempo. Asimismo, la tarifa por estadía

de las bicicletas será el equivalente a dos boletos mínimos de transporte colectivo interurbano. En la actualidad ese valor es de 6 pesos, por lo tanto la estadía no podrá superar nunca esa cifra.

La problemática de las antenas en la Ciudad de Buenos Aires

Durante estos últimos años, se incrementaron las consultas y denuncias, individuales o grupales, por la proliferación de instalaciones de antenas pertenecientes en su gran mayoría, a estaciones repetidoras fijas del sistema de comunicaciones móviles celulares. Buena parte de estas quejas - además de expresar objeciones de tipo edilicio - procuran acceder a la información sobre si dichas instalaciones cuentan con los permisos y autorizaciones requeridos. Algunos vecinos ex-

hiben preocupación por los potenciales riesgos para la salud que podría generar la exposición continuada a los campos electromagnéticos en forma de radiaciones no ionizantes (RNI). Por otro lado, se reiteran las consultas relacionadas con los requisitos que debe reunir un consorcio de copropietarios para autorizar la instalación de una estación repetidora radioeléctrica en la terraza de los edificios. Una de las razones es la presunta eliminación del requisito de unanimidad de los consorcistas que, al parecer, surgiría de una Resolución dictada por la SSPLAN, la que sin embargo nunca fue publicada en el Boletín Oficial.

Sobre esta problemática, hace años que la Defensoría viene desarrollando una activa labor investigativa, reflejada en los dictámenes e informes especiales así como en los proyectos de recomendación sobre casos puntuales. Entre los años 2003 a 2014, se iniciaron un total de 227 actuaciones por esta problemática. De todas ellas, se pueden clasificar cuatro tipos de consultas / quejas:

- Información sobre la existencia de autorizaciones o permisos: 140 (61,7%)
- Solicitudes de medición de niveles de radiación: 33 (14,5%)
- Información sobre riesgos para la salud: 20 (8,8%)
- Otras consultas: 34 (15,0%)

De la información recopilada, es posible inferir las siguientes conclusiones:

- Estimativamente más del 80% de las estaciones informadas no cuentan con autorización completa por parte del GCBA.
- Pese a la vigencia de la Resolución N°1 GCA-BA/APRA-SSPLAN/2008, se advierten aún severas falencias de coordinación y optimización de recursos entre los organismos del GCBA que deben ejercer el control y la autorización de estas instalaciones.
- Se siguen observando falencias para ejercer el poder de policía, aplicar sanciones crecientes a los infractores comprobados y en casos extremos, hacer cumplir las medidas adoptadas (por ej. desconexión o desmantelamiento).
- Son frecuentes las consultas de vecinos residentes en proximidad de estaciones radioeléctricas por los riesgos a la salud, y hay quienes refieren malestares que atribuyen a la acción de los campos electromagnéticos (CEM).
- Se sigue observando la falta de divulgación pública, seria y adecuada, acerca de los conocimientos científicos actuales con relación a la influencia de los CEM sobre la salud.



Derechos de los turistas

Veredas rotas, sube vs monedas y precios más caros con tarjetas

Informe estadístico que da a conocer los hechos más denunciados por los turistas. Los datos reflejan las experiencias particulares de quienes se acercaron, durante el primer semestre 2014, a las distintas sedes de la Defensoría del Turista y permiten diseñar, en orden de ocurrencia, un listado de problemas que más afectan al turista. Los hechos vinculados con la inseguridad (hurto, robo) continúan siendo la principal causa que convoca al turista a las sedes de la Defensoría del Turista. Sin embargo el índice que mayor crecimiento interanual arroja es el relativo a problemas de incumplimientos en el rubro alojamiento.

Del mismo modo, en cuanto a las exposiciones que se reciben, encabezan el listado las veredas rotas, problemas con el transporte y, cada vez más repetidos, quejas por cobro diferencial en pagos al contado efectivo o con tarjeta.

Derechos de los jóvenes

Jóvenes preocupados

Un Informe elaborado por la Subsecretaría de Juventud de la Defensoría del Pueblo da cuenta de cuáles son los problemas que más preocupan a los jóvenes de la Ciudad.

Bullying y adicciones, al tope de los reclamos.

En un sondeo realizado por la institución a 10 colegios secundarios de la Ciudad, se concretó un primer acercamiento con los estudiantes porteños, quienes manifestaron cuáles son los temas que más les preocupan y que la Defensoría debería trabajar.

Esto se relaciona con lo dispuesto por el Defensor Alejandro Amor de salir a calle, involucrándose con todos aquellos que no sólo viven en la Ciudad, sino que también estudian, transitan y trabajan allí.

La Defensoría seguirá avanzando con este trabajo y recorrerá más colegios durante el segundo semestre del año. De la misma manera, se encuentra realizando acercamientos a centros de estudiantes secundarios con el propósito de desarrollar una agenda común de trabajo y



abordar los problemas particulares de cada una de las instituciones que representan.

Derechos laborales

Violencia Laboral

La violencia constituye una de las principales fuentes de inequidad, discriminación, estigmatización y conflicto en el ambiente de trabajo (OIT, 1998). Las consecuencias del fenómeno trascienden al plano individual, organizacional y social, por lo que el abordaje de esta problemática configura un tema central desde la perspectiva de los derechos humanos.

En este informe se sintetizan los resultados del diagnóstico de la situación del personal que presta funciones en la administración pública local en base al análisis de los casos tramitados en el organismo.

Del análisis de los casos es posible distinguir las principales características de los ambientes de trabajo que favorecen el mobbing: Extrema jerarquización de las estructuras; políticas organizacionales que promueven la competitividad desmedida entre empleados; organizaciones perversas donde no existen valores morales; debilidad de los métodos de trabajo y producción; desinterés y falta de apoyo de los superiores jerárquicos frente al surgimiento de situaciones conflictivas; conflictos de rol; flujos inadecuados de información; y estilos de dirección autoritarios.

Las principales consecuencias son: Psicológicas (ansiedad, sentimientos de frustración, baja autoestima, cuadros depresivos, trastornos paranoides, conductas suicidas, etc.); físicas (dolores, trastornos funcionales, trastornos orgánicos); sociales (susceptibilidad a las críticas, desconfianza, conductas de aislamiento, agresividad, hostilidad, deseos de venganza, pérdida de apoyo social, abandono de la organización) y organizacionales (cantidad y calidad en el trabajo, imposibilidad para el trabajo en grupo, ausentismo, aumento de accidentes de trabajo, etc.). El informe concluye que es necesario implementar acciones integrales que contemplen los efectos negativos que se producen en los diversos niveles. Dichas medidas deben incluir instrumentos orientados a la prevención de las situaciones de violencia laboral a través de la implementación de los llamados programas anti-violencia y el oportuno acceso a información sobre reformas normativas y prácticas instauradas en el área problema.

Por otra parte, el diseño de políticas instituciona-

les contra la violencia laboral debe contemplar el desarrollo de procedimientos para manejar denuncias de incidentes violentos y de programas de entrenamiento de los agentes públicos para el acceso a las herramientas de defensa

Derechos urbanos

Gestión Integral de Residuos sólidos y urbanos

La Defensoría encuestó a siete organizaciones no gubernamentales para conocer cuál es su visión acerca de la situación actual de la calidad ambiental de la CABA y las propuestas para su mejora.

En general, la percepción de las ONG es que las políticas públicas deben emplear los instrumentos disponibles. Las leyes son completas y exhaustivas para contar con un sistema GIRSU bien integrado y completo que ofrezca opciones para derivar cada



corriente de residuo que pueda ser revalorizada (3R = reuso-reproceso-remanufactura). Por último, deberían brindar adecuado tratamiento y disposición final a las corrientes que no pudieron ser revalorizadas. La tendencia generalizada es tratar los residuos más desde una mirada de minería, de un recurso disponible.

También recalcan la falta de un enfoque integral. Según las consultadas, existen varias asignaturas pendientes del sector gubernamental con respecto al cumplimiento de la normativa, aunque la más significativa es, quizás, no abordar el tema de los residuos con un enfoque integral. Integral, comenzando por separación en origen –lo cual constituye una obligación para los generadores domiciliarios y especiales– y por la recolección diferenciada de los residuos secos y húmedos. Mientras no se promueva el cumplimiento de esta obligación con campañas acordes y sostenidas en el tiempo, de la mano de un servicio de recolección diferenciada, la Ciudad no logrará disminuir de manera contundente la cantidad de toneladas diarias que envía al territorio bonaerense para su enterramiento.

Derechos humanos

Informe sobre el estado de situación de las políticas públicas de la infancia y adolescencia en la C.A.B.A.

El trabajo especial da cuenta de la situación de la infancia y adolescencia en este distrito así como del tipo de consultas y denuncias recibidas y en trámite en el organismo. Asimismo se abordaron los numerosos obstáculos detectados a partir de las intervenciones desplegadas, para la resolución efectiva de las distintas problemáticas por parte de los organismos del Gobierno de la Ciudad encargados de llevar adelante las políticas de referencia, todo ello en desmedro del efectivo cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de la Ciudad.

Entre los obstáculos detectados pueden nombrarse la falta de articulación entre los organismos de la Ciudad y los servicios de protección y promoción de derechos de la Provincia de Buenos Aires; los criterios apresurados y/o inadecuados en la adopción de medidas excepcionales de protección, al separar a los niños de su grupo familiar sin buscar alternativas en la familia ampliada o comunitaria; las graves demoras en la atención de las Defensorías Zonales, la altísi-

ma rotación de los profesionales y operadores que migran por las deficientes condiciones salariales y laborales, entre otros aspectos.

Sobre la observación de la jurisprudencia del TSJ y su vinculación con la tarea de la Defensoría

La competencia del TSJ se describe en el artículo 113 de la Constitución porteña. Y la misión constitucional de la Defensoría en el artículo 137 del mismo código jurídico. El poder constituyente originario en 1996 emplazó a ambas instituciones en el Libro segundo: “Gobierno de la Ciudad”. El Tribunal Superior de Justicia compuesto por cinco magistrados designados por el Jefe de Gobierno con acuerdo de los dos tercios del total de los miembros de la Legislatura, en sesión pública especialmente convocada al efecto, que en ningún caso podrán ser todos del mismo sexo, constituye la cima de una de las tres ramas del poder constituido. La Defensoría del Pueblo, órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad, constituye uno de los paradigmas del desarrollo de los controles sobre los órganos constituidos. El único modo de concebir al Derecho constitucional es concibiendo su realización en el marco del diálogo y colaboración de los poderes y sus controles.

Desde su puesta en funcionamiento institucional, la Defensoría ha tenido relación y actividad con el TSJ. Baste recordar, por ejemplo, que los primeros asuntos planteados al TSJ luego de su instalación en 1999, fueron precisamente demandas constitucionales de la Defensoría del Pueblo. Otro hecho: en 2008, al cumplirse el primer decenio de labor institucional, fue la Defensoría del Pueblo, el órgano de la Constitución porteña que propició y concretó una suerte de memoria y balance de la actividad jurisdiccional del TSJ, con la participación de todos sus jueces.

La recta relación entre la Defensoría y el TSJ, en 15 años, ha permitido visualizar “ciertas dificultades” para el conocimiento y divulgación de su producción judicial en el imaginario ciudadano o el ágora o plaza pública de ciudadanos que integran nuestro pueblo. Obviamente: no es tarea de la Defensoría divulgar fallos del TSJ, porque ella es una tarea publicista ajena a su misión; si, lo es, el análisis y valoración de dichos fallos en recta composición con las letras constitucionales y el ideario de control pergeñado para la Defensoría, en el artículo 137. Además, aunque

el Derecho constitucional resulta normativizado, producido por el poder constituyente originario o reformador, determinadas zonas suelen tener concreción efectiva o realización específica en las propias órdenes de los máximos tribunales de justicia. Resulta el caso del TS; ergo, el Derecho constitucional no es solo ni mucho menos lo que el TSJ dice, pero su impronta jurisprudencial resulta atractiva, digna de ser tenida en cuenta por su rigurosidad consabida y calidad científica demostrada.

Por esa razón, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ha generado durante 2014 una nueva instancia: la observación de la producción judicial del TSJ. En los pertinentes "Informes de Trabajo", con brevedad y concisión se comentan fallos judiciales, no elegidos al azar.

Porque cada uno de los se relaciona específicamente con la "misión institucional de la Defensoría". Así, por ejemplo, han desfilado comentarios sobre "derechos sociales"; "convivencia en edificios de propiedad horizontal"; "derechos de libertad"; "tarifas de subtes" y prontamente sobre "derechos políticos". Vale la pena resaltar que se trata de producción judicial reciente del TSJ. Su inherente vinculación con la misión constitucional de la Defensoría fundamenta la elección y estimula la realización de los comentarios críticos sobre la misma.

Veedora Electoral

A lo largo del año, la Defensoría del Pueblo presenció en calidad de veedora las elecciones de autoridades de las distintas "Juntas Vecinales" realizadas en algunos barrios de emergencia de nuestra Ciudad. La invitación a presenciar los comicios fue remitida por la Secretaría Ad-Hoc de Barrios Vulnerados, del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario N°4, a cargo de la jueza Dra. Elena Liberatori. Las elecciones se enmarcaron en lo establecido por la Ley N° 148 de "Atención prioritaria a la problemática social y habitacional en las villas y núcleos habitacionales transitorios de la ciudad de Buenos Aires".

Se realizaron trabajos de veeduría electoral en tres elecciones barriales:

Barrio "La Carbonilla"

8 de junio de 2014

En representación de la Defensoría del Pueblo concurren funcionarios de la institución como veedores. El acto electivo se desarrolló en la Escuela N° 10, Distrito Escolar 14, "República del Ecuador", ubicada en Espinosa 2547, de 9 a 17 horas.



Durante el transcurso de la jornada, se hizo presente para acompañar a los veedores el Defensor del Pueblo, Dr. Alejandro Amor. También asistieron funcionarios, legisladores y autoridades comunales de la Ciudad. El proceso comicial en su totalidad se desarrolló sin mayores problemas.

El total del padrón habilitado para votar fue de 753 electores, del cual concurrió el 65% aproximadamente. La lista ganadora 54 "K" obtuvo un total de 274 votos contra 245 de la lista 28 "J". Se utilizó un sistema electoral mixto, por el cual se eligieron cinco (5) representantes de la Comisión Directiva de la Junta Vecinal, de los cuales cuatro (4) fueron para la mayoría y uno (1) para la minoría. El Cuerpo de Delegados quedó conformado por 3 delegados por sector, dentro de tres los sectores que constituyen el barrio. La Junta Vecinal electa cuenta con un total de 14 miembros, quienes ejercen la representación barrial por cuatro (4) años.

Barrio "Playón Chacarita"

14 de septiembre de 2014

La elección se realizó en la Escuela Técnica N° 32, Distrito Escolar 14, Gral. José de San Martín. Los vecinos del barrio fueron convocados para elegir a los miembros de la Comisión Directiva (titulares y suplentes): coordinador, Secretario Adjunto, Secretario Administrativo y dos vocales; y a los delegados de manzana (titulares y suplentes).

El total del padrón habilitado para votar fue de 782 personas, del cual votó el 63%. De las cuatro listas que se presentaron, la que obtuvo una mayor cantidad de votos fue "Playón Chacarita Independiente", con 287. La segunda agrupación más votada fue "Vecinos y vecinas para el cambio", con 284. Las dos se repartirán los cargos de la Comisión Directiva y los delegados de manzana. La representación electoral será por cuatro años.

La elección se efectuó sin contratiempos ni problemas dignos de mención. La policía metropolitana cumplió funciones de Comando Electoral. Al finalizar, las autoridades y agrupaciones participantes concordaron la realización de un recuento de los votos, debido al pequeño margen de diferencia entre el ganador y el segundo.

Barrio "Fátima"- Villa 3 de Villa Soldati

La elección se realizó en la Escuela de Educación Especial "Juan XXIII" ubicada en Mariano Acosta 2936. Los vecinos del barrio fueron convocados para elegir a los miembros de la Comisión Directiva y a los miembros del Cuerpo de Delegados integrados por 3 representantes de cada una de las 9 manzanas que conforman el barrio.

Respecto a las elecciones realizadas, concurrieron a votar 2609 personas, lo que representa el 37,8 % del padrón electoral habilitado. Las candidatas fueron 5 listas:

- Lista 1 Rosa
- Lista 2 Azul
- Lista 3 Violeta
- Lista 10 Blanca
- Lista 17 Multicolor

El escrutinio dio como ganadora a la Lista Rosa con 1045 votos, seguida por la Lista Azul con 776.

Elección Bolivia 2014 – voto de ciudadanos bolivianos en la Ciudad

12 de octubre de 2014

La Dirección de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires estuvo presente en las elecciones bolivianas realizadas en nuestra ciudad, inaugurando las misiones de acompañamiento en elecciones de residentes extranjeros en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El objetivo de la Dirección fue realizar un estudio exploratorio para conocer los aspectos más relevantes de la organización electoral que desplegó en la Ciudad el Tribunal Supremo Electoral de Bolivia (TSE), ya que se trató de un acto comicial en el que se aplicaron normas electorales, instrumentos de votación (boleta única) y prácticas organizativas distintas a las que utilizamos en las elecciones locales. Por este motivo, se relevó información que provee datos imprescindibles para poder mejorar las metodologías y procedimientos del acto comicial.

Cabe destacar que Argentina es el país con la mayor cantidad de residentes bolivianos fuera de Bolivia. Para esta elección, se habilitaron recintos de votación en las ciudades de La Plata, Berazategui, Ezpeleta, Quilmes, Lomas de Zamora, Esteban Echeverría, Villa Celina, San Justo, Isidro Casanova, Gregorio de Laferrere, González Catán, Ituzaingó, Escobar y Pilar (Provincia de Buenos Aires); Comodoro Rivadavia; Córdoba; San Salvador de Jujuy y La Quiaca (Jujuy); Mendoza; Orán y Pocitos (Salta); Gral. San Martín y Rosario (Santa Fe) y Viedma (Río Negro).

De acuerdo a la información suministrada por el TSE, en la Ciudad y en la Provincia de Buenos Aires se registraron 99.366 ciudadanos bolivianos en condiciones de votar. En la Provincia se habilitaron 193 mesas receptoras de votos que se distribuyeron en 21 recintos de votación ubicados en 14 localidades, para que votaran los 43.821 electores habilitados a sufragar.

Por su parte, la Ciudad de Buenos Aires se dividió en cuatro zonas (Zona A: Recoleta, Once y la Villa 31; Zona B: Liniers y la Villa 15; Zona C: Flores; Zona D: Nueva Pompeya; Zona E: Soldati y Lugano) en las que funcionaron 24 recintos de votación dispuestos en las escuelas públicas de cada barrio, donde se instalaron 238 mesas receptoras de votos. A cargo de cada uno de

los establecimientos se encontraban uno o más notarios electorales, de acuerdo al número de mesas de votación habilitadas. Esta organización permitió distribuir a los 55.545 electores en condiciones de asistir a las urnas.

La Dirección de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de la Defensoría del Pueblo de la C.A.B.A. desplegó tres equipos de acompañamiento electoral que recorrieron 22 recintos de votación, es decir el 88% de los lugares habilitados para la elección.

En cada establecimiento de votación se observó: quién asistía a los electores, la existencia de padrones visibles en el ingreso del mismo, qué fuerza de seguridad estaba presente y la accesibilidad de los recintos.

Además, se relevaron dos mesas de votación elegidas al azar en cada uno de los lugares de votación observados. Se analizó la ubicación de las mismas dentro del recinto, la presencia de jurados electorales y delegados partidarios al momento de la observación y, también, si se respetaba el secreto del voto. Debe considerarse que, de acuerdo a la legislación electoral aplicada, las autoridades de mesa estaban conformadas por un presidente, un secretario y cuatro vocales. De todos modos, con sólo tres autoridades presentes se podía habilitar la mesa.



Para garantizar el secreto del voto se utilizaron “mamparas” de cartón, para preservar el espacio donde los electores marcaban la opción de su preferencia al momento de la emisión del sufragio.

Por último, y para mencionar una gran diferencia con los actos comiciales de nuestro país, se les permitía a los delegados partidarios (fiscales) usar gorra y un brazalete con las insignias partidarias. Las autoridades electorales manifestaron que una fuerza política registró delegados para casi todas las mesas (MAS-IPSP) y otra contó con delegados por establecimiento (Unidad Democrática).

Sobre la observación de la jurisprudencia del TSJ y su vinculación con la tarea de la Defensoría

La competencia del TSJ se describe en el artículo 113 de la Constitución porteña. Y la misión constitucional de la Defensoría en el artículo 137 del mismo código jurídico. El poder constituyente originario en 1996 emplazó a ambas instituciones en el Libro segundo: “Gobierno de la Ciudad”. El Tribunal Superior de Justicia compuesto por cinco magistrados designados por el Jefe de Gobierno con acuerdo de los dos tercios del total de los miembros de la Legislatura, en sesión pública especialmente convocada al efecto, que en ningún caso podrán ser todos del mismo sexo, constituye la cima de una de las tres ramas del poder constituido. La Defensoría del Pueblo, órgano

unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad, constituye uno de los paradigmas del desarrollo de los controles sobre los órganos constituidos.

El único modo de concebir al Derecho constitucional es concibiendo su realización en el marco del diálogo y colaboración de los poderes y sus controles.

Desde su puesta en funcionamiento institucional, la Defensoría ha tenido relación y actividad con el TSJ. Baste recordar, por ejemplo, que los primeros asuntos planteados al TSJ luego de su instalación en 1999, fueron precisamente demandas constitucionales de la Defensoría del Pueblo. Otro hecho: en 2008, al cumplirse el primer decenio de labor institucional, fue la Defensoría del Pueblo, el órgano de la Constitución

porteña que propició y concretó una suerte de memoria y balance de la actividad jurisdiccional del TSJ, con la participación de todos sus jueces.

La recta relación entre la Defensoría y el TSJ, en 15 años, ha permitido visualizar “ciertas dificultades” para el conocimiento y divulgación de su producción judicial en el imaginario ciudadano o el ágora o plaza pública de ciudadanos que integran nuestro pueblo. Obviamente: no es tarea de la Defensoría divulgar fallos del TSJ, porque ella es una tarea publicista ajena a su misión; si, lo es, el análisis y valoración de dichos fallos en recta composición con las letras constitucionales y el ideario de control pergeñado para la Defensoría, en el artículo 137. Además, aunque el Derecho constitucional resulta normativizado, producido por el poder constituyente originario o reformador, determinadas zonas suelen tener concreción efectiva o realización específica en las propias órdenes de los máximos tribunales de justicia. Resulta el caso del TS; ergo, el Derecho constitucional no es solo ni mucho menos lo que el TSJ dice, pero su impronta jurisprudencial resulta atractiva, digna de ser tenida en cuenta por su rigurosidad consabida y calidad científica demostrada.

Por esa razón, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ha generado durante 2014 una nueva instancia: la observación de la producción judicial del TSJ. En los pertinentes “Informes de Trabajo”, con brevedad y concisión se comentan fallos judiciales, no elegidos al azar.

Porque cada uno de los se relaciona específicamente con la “misión institucional de la Defensoría”. Así, por ejemplo, han desfilado comentarios sobre “derechos sociales”; “convivencia en edificios de propiedad horizontal”; “derechos de libertad”; “tarifas de subtes” y prontamente sobre “derechos políticos”. Vale la pena resaltar que se trata de producción judicial reciente del TSJ. Su inherente vinculación con la misión constitucional de la Defensoría fundamenta la elección y estimula la realización de los comentarios críticos sobre la misma.



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**

Reclamos, Consultas
y Denuncias



Ahora podés entrar a
GooglePlay o AppleStore,
bajar a tu celular la aplicación
gratuita y ser parte de la
comunidad de la Defensoría.



Capítulo 9

Difusión, Promoción de Derechos
y Jornadas más destacadas



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Campañas y Publicaciones

Durante 2014 se elaboró un amplio conjunto de productos audiovisuales, gráficos y digitales de diversa naturaleza: periodísticos, de divulgación y promoción y de difusión de los derechos de quienes viven, trabajan o transitan por la Ciudad.

Tenés quien te defienda: Rediseño del logotipo institucional

Como parte del proyecto de modernización iniciado por el Defensor del Pueblo Alejandro Amor para redefinir por completo la forma en que los vecinos y vecinas de la Ciudad pueden utilizar las herramientas que la institución tiene para promover y proteger derechos, se rediseñó el logotipo de la institución, que incorpora el eslogan Tenés quien te defienda y representa la heterogeneidad de la sociedad, la multiplicidad de derechos, la diversidad sexual y los pueblos originarios

La Defensoría en tus manos: Aplicación móvil

Para atender las necesidades y problemas de los vecinos allí donde se suceden, y transformar a la institución en la herramienta que les permita resolverlos, la Defensoría lanzó una aplicación móvil para efectuar reclamos y consultas a través de cualquier teléfono celular. De diseño ágil e innovador, fue concebida como una plataforma dinámica para la comunicación con todos los vecinos. La aplicación -que ya está disponible de forma gratuita para equipos Apple y Android- permite también acceder a todas las intervenciones y noticias de la institución, averiguar la ubicación de sus sedes, visualizar su canal de videos e interactuar con otros usuarios.

Redes sociales

Para comunicarse mejor con los vecinos de la Ciudad, multiplicar la difusión de sus actividades y dar cuenta de las investigaciones, informes,



resoluciones y campañas realizadas por la institución, la Defensoría del Pueblo continuó fortaleciendo sus cuentas institucionales en Facebook y Twitter (bajo idéntica denominación, @DefensoriaCABA). Al momento de cerrar este informe, la cuenta de la Defensoría en Facebook registraba 30 mil seguidores, en tanto que la de Twitter superaba los 7.400.

Productos audiovisuales

Con el propósito de afianzar el conocimiento y la visibilidad pública de la institución, se elaboró un spot institucional para TV titulado Tenés quien te defiende, destinado a divulgar los derechos y garantías que les asisten a quienes viven, trabajan o transitan por la Ciudad.

La Defensoría en Youtube: Durante 2014 se realizaron 61 piezas audiovisuales que reflejan coberturas de jornadas, eventos institucionales, visitas a universidades y conferencias de prensa.

Campañas de difusión

- Bajo el lema Tenés quien te defiende, se repartieron una serie de volantes y afiches en la vía pública para difundir la existencia de la institución y las diferentes sedes donde funciona.
- Que tu noche no se termine de golpe y No dejes que el alcohol te dé vuelta fueron dos volantes, destinados a crear conciencia entre los jóvenes acerca de los riesgos que supone el consumo abusivo de alcohol para la salud y las relaciones sociales.
- Elaborada con la colaboración desinteresada del humorista Fernando Sendra, Cuidemos a nuestros pibes, fue el nombre de la campaña conjunta entre la Defensoría y el Hospital Juan P. Garrahan, lanzada con motivo de los 25 años de la sanción de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, a través de las redes sociales y de tres postales especialmente diseñadas, que se distribuyeron en ambas instituciones con el objetivo de combatir la violencia y el maltrato infantil.
- Prohibir, celar, amenazar, lastimar y pegar NO conjugan con amar fue el nombre del volante lanzado por la Dirección General de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Defensoría para prevenir todas las formas de violencia contra las mujeres.
- Conectate seguro: Tus cosas son sólo tuyas hasta que las subís a Internet. Cuidarlas también depende de vos. Se elaboraron, en conjunto con

la Subsecretaría de Juventud y la Dirección de Protección de Datos Personales, once volantes en los que se proponen consejos útiles para que los jóvenes se accedan de manera segura a la web y las redes sociales.

- La campaña, En las colonias de verano, los derechos de tus hijos no se toman vacaciones, elaborada junto a la Subsecretaría de Deportes y Recreación Social, estuvo destinada a difundir cuáles son los derechos que les asisten a las niñas y niños que concurren a las colonias de verano organizadas por el GCBA
- Atender el tránsito es atender a la vida fue la campaña de prevención vial de la Defensoría, elaborada junto a la Dirección de Transporte, dependiente de la Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos, para crear conciencia sobre las transgresiones que cotidianamente cometen conductores y peatones.



Página web www.defensoria.org.ar

Se rediseñó teniendo en cuenta los lineamientos planteados por el Defensor al comienzo de su gestión, con el propósito de transformarla cada vez más en una herramienta para comunicarse más y mejor con los vecinos y dar a conocer las recomendaciones, informes e investigaciones realizados por la institución en defensa de los derechos y garantías. Durante 2014 registró 143.027 visitas.

Publicaciones

- Informes de Trabajo

Sintetizan bimestralmente la tarea desarrollada por la Defensoría del Pueblo, sus adjuntos y las diversas subsecretarías, consejos y direcciones de la institución, en cumplimiento de lo exigido por la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y la Ley 3 que regula su misión y funciones.

- Tu llamada vale, tus derechos también: Guía para usuarios de telefonía celular

Para que los usuarios conozcan cuáles son los derechos que les asisten y sepan dónde recurrir para hacerlos valer, se diseñó y publicó una guía elaborada por las Direcciones de Telecomunicaciones y de Consumidores y Administrados de la Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos de la Defensoría, que también incluyó un cuadro comparativo de todos los abonos vigentes en las distintas empresas y del plan Precios Cuidados.

- Código Electoral de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Proyecto de ley de la Defensoría

La publicación fue presentada en la Manzana de las Luces con el propósito de enriquecer la discusión planteada desde hace varios años en la Legislatura porteña acerca de la implementación de un nuevo modelo de organización y administración electoral en la CABA.

- Derechos en acción

Fue una publicación que reunió las leyes fundamentales que regulan el funcionamiento de la institución.

- Constitución de la CABA y de la Nación Argentina

Publicación propia de ambas cartas magnas, con un diseño práctico y dinámico para facilitar su acceso y lectura.

En un marco general, se brindó asistencia técni-

ca para la edición de materiales de divulgación de las sedes, subsecretarías y direcciones de la institución, se confeccionaron los listados para distribuir por correo postal y electrónico las diversas publicaciones editadas durante el año, se efectuaron tareas de asesoramiento y asistencia periodística a diversos sectores de la Defensoría, se realizó el monitoreo editorial de los productos periodísticos y publicaciones elaborados por la institución y se proveyó de materiales de promoción institucional a organizaciones vecinales, sindicales, medios de comunicación comunitaria y otras organizaciones de base, así como también a vecinos, estudiantes, investigadores, periodistas y público en general.

Programas de radio

- Tenés quien te defienda (FM 88.1 Bajo Flores)

La Dirección de Prensa y Comunicación y el Programa de la Defensoría en Villas trabajaron durante 2014 sobre la producción de contenidos de comunicación para la promoción de derechos en las villas de la CABA. Asimismo, se establecieron inicios de acuerdos con medios de comunicación de inserción y alcance territorial para difundir estos contenidos.

Así, en Noviembre se concretó la primera emisión del programa de radio "Tenés quien te defienda" en FM Bajo Flores 88.1, que funciona como un canal más de promoción de derechos, difundiendo contenidos comunicacionales relacionados con las principales problemáticas de los barrios. La intención es generar herramientas que puedan contribuir, además, a la difusión de encuentros, capacitaciones o actividades, con miras tanto a el interior como al exterior del organismo.

El programa se emite los lunes de 15 a 16 hs. y retomará su frecuencia semanal durante el Marzo de 2015.

- El Defensor del Pueblo (AM 630 Radio Rivadavia)

Con la conducción del Defensor del Pueblo Alejandro Amor, el periodista Guillermo Marconi y la participación de funcionarios de la institución, desde mediados de 2014 se emite el programa "El Defensor del Pueblo", un espacio concebido para divulgar las principales problemáticas con las que la institución trabaja cotidianamente y promover los derechos que les asisten a quienes viven, trabajan o transitan por la Ciudad. El programa sale al aire todos los Martes de 21 a 22 hs.



Jornadas más destacadas

Simposio sobre prevención del narcotráfico

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Alejandro Amor, disertó junto al secretario de Seguridad, Sergio Berni, el camarista federal Claudio Gutiérrez de la Cárcova y el juez federal Ariel Lijo, en el marco del simposio sobre prevención del narcotráfico denominado ¿Cómo combatir el narcotráfico desde las fuerzas de seguridad y la justicia? El encuentro, organizado por 24 universidades, tuvo lugar en el teatro Santa María, y contó con la participación de jueces y camaristas federales, funcionarios y expertos nacionales e internacionales. El panel fue moderado por Guillermo Marconi.

Durante su discurso, el Defensor lamentó que se viva en la cultura del relativismo en la que los adultos mayores y los más jóvenes son expulsados sin considerar posibilidades reales para insertarse en la sociedad. Y agregó que “hay una discusión central para dar sobre una nueva cultura, donde las decisiones que se tomen

tengan una visión estratégica no solo para los que vivimos en el presente, sino también para las generaciones futuras”.

Ante una sala colmada de público, Alejandro Amor aseguró que “hay que atacar el corazón del narcotráfico, que es su poder económico.



Y para eso hay que terminar fundamentalmente con esta cultura relativa en la que hay complicidades dirigenciales, se acepta la existencia de lavado de dinero, existe cohecho y conductas que muchas veces son exaltadas en los medios de comunicación como si fueran ejemplos, cuando en verdad esconden a los delincuentes, que son los que administran los negocios del narcotráfico”.

Finalmente, el Defensor aconsejó tener cuidado con las consignas de campaña, y aseguró: “Al delito se le responde con la justicia y con las fuerzas de la seguridad. Al adicto, con políticas de integración social y protección de la salud”, remató el Defensor.

Encuentro sobre Presupuesto Participativo

La Defensoría del Pueblo porteña organizó el Encuentro sobre Presupuesto Participativo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires “Promesas, realidades y desafíos”, llevado a cabo el 6 de Noviembre, en el auditorio de la Manzana de las Luces.

Durante la apertura, el Defensor del Pueblo Alejandro Amor manifestó que “la discusión de fondo sobre el presupuesto participativo radica en la posibilidad de que los ciudadanos se involucren, pero para ello los dirigentes políticos tenemos

que definir, primero, si terminamos de consagrar a las comunas como instituciones políticas”. En este sentido, puntualizó la necesidad de dotarlas de poder, de capacidad de decisión política y de herramientas presupuestarias adecuadas para poder ejercer la administración del espacio físico correspondiente.

“Hoy tenemos comuneros desconocidos por los vecinos, que cuentan con un presupuesto limitado y con muy pocas herramientas para poder gobernar en el territorio que les ha sido designado”, expresó el Defensor. Y agregó que “para que las comunas tengan el sentido que les otorgó la Constitución, hay que darles poder real a quienes nos representan en cada una de ellas, y así construir autoridades políticas que expresen realmente al barrio”.

Por último, señaló que “a pesar de ser muy crítico de la Ley de Comunas, porque a mi entender se sancionó con divisiones geográficas arbitrarias, creo firmemente en el proceso de descentralización y, también, en la importancia de la construcción de dirigentes que expresen la identidad del barrio de donde surgieron”.

Del encuentro participaron como panelistas Detier Cavalleri, abogado y consejero de la Embajada de Suiza; Fabiana Schafrik, doctora en Derecho y jueza de Cámara en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA; Guillermo Scheibler, abogado, juez en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA y presidente de la Asociación de Derecho Administrativo de la Ciudad; y Lilia Godoy, abogada y directora del Foro Permanente para la Ciencia, la Cultura y la Educación por la Paz (FOPAZ). La coordinación del encuentro estuvo a cargo de la Unidad de Conducción de Políticas y Programa de Descentralización de la Defensoría.

Promoviendo la donación altruista de sangre

Con motivo de conmemorarse el centenario de la primera transfusión de sangre en el mundo, llevada a cabo el 9 de noviembre de 1914 por el Dr. Luis Agote, la Defensoría realizó una colecta de sangre, en conjunto con la Fundación Pediátrica Argentina (FuPeA) y el Hospital Juan P. Garrahan, que dispuso para tal fin de una de sus unidades móviles de donación.

El Defensor del Pueblo Alejandro Amor firmó en Julio un convenio de cooperación con el Banco de Sangre de dicho nosocomio, en adhesión al Programa de Campañas de Donación Voluntaria de Sangre en instituciones de la comunidad.





En el marco de este convenio, se llevó a cabo la campaña entre los trabajadores de la institución, para brindar a los interesados en donar sangre en forma altruista, la posibilidad de hacerlo en el propio organismo, sin necesidad de trasladarse al Banco de Sangre, y en un clima cálido y distendido.

El acto realizado durante la colecta, contó con la presencia del Defensor del Pueblo, Alejandro Amor; Oscar Trotta, miembro del Consejo de Administración del Hospital Garrahan; Silvia Kuperman, directora del Banco de Sangre de ese nosocomio y Adriano Jaichenco de la Fundación Pediátrica Argentina (FuPeA).

El Defensor agradeció a todos los empleados del organismo su participación en la colecta y manifestó que su realización “constituyó un compromiso de los trabajadores de la Defensoría del Pueblo con la vida, que es un derecho que también defendemos como institución”.

VI Jornada de Arbitraje Institucional

La Defensoría organizó la VI Jornada de Arbitraje Institucional, en la sede del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, con el objetivo de brindar continuidad a un espacio generado para la reflexión, intercambio de ideas y debate en materia de arbitraje, entendido como un mecanismo de acceso a la justicia, tanto en el ámbito nacional como internacional.

La celebración anual de estas jornadas se ha convertido en un clásico de alto reconocimiento en el mundo del arbitraje entre las instituciones y especialistas en la temática.

Se presentaron cinco paneles en los que disertaron los doctores Roque Caivano, Sergio Villamayor Alemán, Jorge Robiolo, Rosalía Silvestre, Guillermo Argerich, Verónica Sandler, Gustavo Parodi y Delia Mariluis, todos ellos de elevado reconocimiento en la especialidad.

Durante la jornada, los expertos abordaron temas referidos a la confidencialidad en el arbitraje, a la ideología del proyecto del Código Civil y Comercial en la materia, a la perspectiva actual del arbitraje doméstico, a la ética debida y la independencia e imparcialidad de los árbitros, al derecho aplicable al fondo del asunto y la redacción de la cláusula arbitral.

Se llevó a cabo un análisis de la situación respecto de la sanción del nuevo Código Civil y Comercial, como así también, de las acciones a emprender debido al impacto que producirá en aspectos sustanciales y procedimentales.

Asimismo, se propuso la creación de un espacio interinstitucional permanente destinado a intensificar la construcción de esta especialidad.

Las ponencias y las conclusiones del encuentro serán motivo de una publicación que, por sus características, elevado nivel y caudal teórico-doctrinario, contribuirá a la formación de los estudiosos de la materia.



Aspectos del nuevo Código Civil y Comercial: Encuentro en la Facultad de Derecho de la UBA (1896)

La Defensoría del Pueblo organizó el seminario “Aspectos del Nuevo Código Civil y Comercial”, en el Salón Rojo de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires (UBA).

La apertura del evento estuvo a cargo del Defensor del Pueblo, y la introducción de Raúl Gustavo Ferreyra, conjuer de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, profesor titular de Derecho Constitucional, y asesor jurídico de la Defensoría.

Como disertantes participaron Leandro Vergara, doctor en Derecho, director de Postgrado de la Facultad de Derecho (UBA) y profesor de Derecho Civil; y Gustavo Szarangowicz, profesor adjunto de Derecho Constitucional y director general de Asistencia Técnica y Legislativa del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

En su discurso, el Defensor del Pueblo aseveró que este tipo de encuentros forman parte de las actividades que la institución tiene la obligación de llevar a cabo para actualizarse sobre los cambios que se producen en la sociedad.

En este sentido, Amor expresó que “firmamos un convenio con la decana de Derecho, Mónica Pinto, entre la Defensoría y la Facultad para, por

un lado, ofrecer a los alumnos de posgrado de esta casa de estudios la posibilidad de que en sus tesis preparen proyectos de ley para que la Defensoría los presente ante la Legislatura porteña y, por otro, para becar a los abogados del organismo que estén interesados en especializaciones en Derecho Administrativo o en Derechos Humanos”.

Asimismo, el Defensor señaló que “la promoción de derechos no es solo un slogan, nosotros somos quienes tenemos la responsabilidad de velar por ellos. Debemos discutir y ejercer la profesión de abogados promoviendo los derechos”. Por último, reiteró que “cuando se logran reformas en profundidad como las que plantea este Código, es una obligación de todos los que somos funcionarios públicos conducir el debate y exponerlo ante la sociedad”.

Jornada de debate por la continuidad institucional

Alejandro Amor convocó a todos los ex Defensores del Pueblo titulares y adjuntos, con la finalidad de inaugurar un ámbito de debate entre quienes formaron parte de la institución “y darle continuidad institucional al trabajo realizado por todos lo que pasaron por esta casa”.

Durante la reunión, el Defensor del Pueblo señaló algunos de los puntos más destacados del año, como la presencia de miembros del organismo en cada una de las comisiones de la Legislatura porteña, el lanzamiento de la aplicación móvil para realizar consultas y denuncias, las mesas de trabajo con AySA, Edenor y Edesur, y la tarea de descentralización que está llevando adelante la institución.

Otro de los temas destacados del encuentro fue la publicación de la Guía para los usuarios de telefonía celular Tu llamada vale, tus derechos también.

También destacó que en 2015 la Defensoría va a estar presente en todas las comunas: “Nos vamos a meter en todos los barrios”, subrayó.

De la reunión participaron los actuales Defensores adjuntos María América González, Lidia Saya y Oscar Zago; el ex Controlador General Comunal, Antonio Cartañá, y quienes fueron sus adjuntos, Eugenio Semino y Esteban Centanaro; y los ex Defensores del Pueblo adjuntos Atilio Alimena, Gustavo Lesbegueris, Antonio Brailovsky, Diana Maffía, Claudia Serio, Graciela Muñoz, Gerardo Gómez Coronado y Andrés Elisseeche. Asimismo, asistió en representación de la recientemente fallecida Alicia Oliveira, María José Sarrabayrouse.



Jornada sobre cefaleas

Bajo el título “Cefaleas: Abordaje médico y derecho de los pacientes a la atención y el tratamiento”, la Defensoría realizó una jornada que contó con la presencia de destacados especialistas en la materia.

En la apertura, Alejandro Amor destacó la necesidad de reconocer la cefalea (en todos sus tipos) como una enfermedad invalidante. “Hay que entender el grado de afectación que tiene esta problemática en la salud de las personas que la sufren”, señaló el Defensor del Pueblo. Además, agregó que existe actualmente un proyecto de ley en el Congreso Nacional, presentado por la senadora Marta Borello, que tiene por objeto garantizar la cobertura de los tratamientos médicos, la asistencia clínica, farmacológica y todas las prácticas integrales a las personas afectadas con cefaleas cráneo faciales primarias.

Participaron de la jornada Viviana Rocchi, neuróloga del Hospital General de Agudos “Dr. Juan A. Fernández”; María de Lourdes Figuerola, del Hospital de Clínicas “José de San Martín” y el Hospital Alemán; Daniel Gestro, del Hospital de Clínicas “José de San Martín”; Bibiana Saravia, del Hospital General de Agudos “Dr. Ramos Mejía”; Osvaldo Bruera, de la Fundación Favalaro y el Instituto de Neurociencia de Buenos Aires; y Pablo Schubarof, de la Fundación para la Lucha

contra las Enfermedades Neurológicas de la Infancia.

El subdirector de Obras Sociales, PAMI y ANSES, Pablo Mazzoli, recalcó que el objetivo del encuentro fue “poner en discusión el tema y hacer llegar información sobre los dolores de cabeza a la población, en tanto pacientes y ciudadanos”.



Logros y deudas de la Constitución de 1994

La Defensoría porteña conmemoró los 20 años de la reforma constitucional con un encuentro al que asistieron Eugenio Zaffaroni, Estela de Carlotto, Lita Boitano, Margarita Stolbizer, Ricardo Gil Lavedra, Juan Manuel Abal Medina, Carlos Corach, Aníbal Ibarra, Cristian Ritondo, María Rosa Muiños, Eduardo Menem, Héctor Recalde, Carlos Bonicatto, Alicia Pierini, Antonio Cartañá, Rodolfo Barra, Pedro Kesselman, Luis Lozano, José O. Casás, Horacio Corti, Héctor Masquelet, Gustavo Ferreyra, entre otras personalidades políticas y académicas.

Durante los dos días del encuentro, los debates giraron en torno a los nuevos derechos y garantías incorporados en la Carta Magna, el rol del Jefe de Gobierno, el papel del Defensor del Pueblo y la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires. Respecto a este último punto, el Defensor del Pueblo Alejandro Amor subrayó que “la autonomía es una consecuencia de la reforma de 1994, pero constituye sólo una etapa. La CABA merece el mismo estatus jurídico que el resto de las provincias”.

Por su parte, el entonces ministro de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Eugenio Zaffaroni, afirmó que “la Constitución es un traje que hay que ir adaptando a los cambios de época, y no estaría de más que, sin apuro, vayamos discutiendo cómo hacerlo. No podemos ser más los cultores de una ciencia neutra, somos personas políticas”.

El cierre del encuentro, a cargo de Alejandro Amor y los Defensores del Pueblo, contó con la presencia de la presidenta de Abuelas de Plaza de Mayo, Estela de Carlotto, quien felicitó a la Defensoría por conmemorar la reforma de una herramienta tan importante para todos los argentinos: “Tenemos la democracia más larga de nuestra historia. Ahora nos tiene que preocupar que sea eterna y que cada uno colabore para ello desde su lugar de lucha”. Carlotto evocó la tarea de las Abuelas, junto a otras organizaciones sociales, para que se incorporase a la Carta Magna la Convención Internacional por los Derechos de los Niños: “A nosotras nos ofrecieron ser constituyentes y dijimos que no, porque cada uno tiene que hacer lo que sabe hacer y una abuela es una abuela”.



La Ciudad necesita un Código

La Defensoría del Pueblo presentó, en la Manzana de las Luces, su proyecto de ley para la creación de un Código Electoral de la CABA. La iniciativa fue enviada a la Legislatura para iniciar el proceso de discusión y darle estado parlamentario, junto a los otros proyectos de Código Electoral elaborados por los bloques que componen el parlamento local.

“De cara a las elecciones de 2015, es necesaria la creación de un instrumento electoral de estas características porque la Ciudad lo necesita y es la Defensoría la que, con mucho orgullo, presenta su proyecto que reafirma la autonomía porteña”, subrayó Alejandro Amor durante la presentación.

“Además de poner fin a un vacío legislativo, el proyecto fue concebido para lograr la autonomía plena y garantizar y proteger los derechos políticos y electorales de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires. A casi veinte años de la sanción de la Constitución local, aún no existe un Código Electoral propio sino que se sigue utilizando el Código Electoral Nacional, anterior a 1996”, reflexionó Amor durante la presentación.

“Por eso, estamos convencidos de que este proyecto contribuye al mejor funcionamiento del sistema político institucional, con un mejor diseño de los procesos electorales de la Ciudad de Buenos Aires, en pos de facilitar y fortalecer la relación entre los distintos actores vinculados a ese sistema”.



COM
7



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Capítulo 10

Rendición de cuentas



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Dirección General Económica Financiera

El año 2014 ha sido un año de cambios en la institución bajo la iniciativa del Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Alejandro Amor. Considerando de vital importancia perfeccionar el uso de los recursos públicos, incrementando la calidad de la gestión y produciendo resultados que sean colectivamente compartidos y socialmente valorados, se ha efectuado un reordenamiento estratégico de la estructura organizacional de la institución.

En base a ello, y bajo el objetivo de tender hacia la mayor eficacia y uniformidad del conjunto, la Disposición N° 2/14 suprimió la Dirección General Técnico Administrativa, siendo ésta reemplazada a través de la Disposición N° 103/14 por la Dirección General Económica Financiera (DGEF).

Entre las responsabilidades primarias delegadas a ésta encontramos la de entender, planificar, ejecutar, conducir y controlar la gestión y administración económica financiera, presupuestaria, patrimonial y contable, como así también elaborar el plan anual de compras y contrataciones del organismo.

De acuerdo entonces con la política institucional establecida para el período 2014 por el titular de esta Defensoría, se cumplimentó la ejecución de los objetivos de gestión trazados de corto y mediano plazo.

El cumplimiento de las metas técnico-institucionales específicas de la DGEF -ya sea en el desarrollo de los procesos y procedimientos, como en la gestión propiamente dicha y los rendimientos cualitativos y cuantitativos- fue orientado por medio del impulso y el perfeccionamiento de la eficiencia, de la eficacia y de la calidad de la gestión de los servicios técnicos, logísticos y contable-administrativos.

Asimismo, se aplicó la normativa vigente en tiempo y forma, a partir del control administrativo interno, la ejecución presupuestaria y el asiento contable de las operaciones. Ello permitió garantizar el uso adecuado del presupuesto asignado al organismo y optimizar el gasto en salarios, adquisición de bienes y contrataciones.

Por otra parte, la Dirección General Económica y Financiera, analizó y concretó el registro de los sucesivos estados de ejecución presupuestaria, elaborando los estados contables, practicando las retenciones impositivas correspondientes y realizando las conciliaciones bancarias, de acuerdo con los mecanismos de control interno definidos en la normativa vigente.

A continuación se agregan cuadros que resumen la ejecución presupuestaria del ejercicio 2014 de la Defensoría del Pueblo de la CABA. A saber:

1- El Cuadro 1 expone los valores totales por Inciso, del Crédito sancionado correspondiente al año 2014 aprobado por la Legislatura de la CABA para la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cuadro 1. Crédito inicial 2014 aprobado por la Legislatura de la CABA

Inciso	Descripción	Crédito original
1	Gastos en personal	\$ 205.000.000
2	Bienes de consumo	\$ 4.368.652
3	Servicios no personales	\$ 40.177.839
4	Bienes de uso	\$ 2.000.000
5	Transferencias	\$ 3.953.509
	Total general	\$ 255.500.000

2- En el Cuadro 2, se observa el detalle de las ampliaciones presupuestarias aprobadas por la Legislatura de la CABA, según la Ley N° 5.015 del 26/06/2014 (B.O. 4.434 del 10/07/2014), las cuales ascendían a \$ 207.070.000.

Cuadro 2. Ampliaciones presupuestarias 2014 según Ley 5015 del 26/06/2014, aprobada por la Legislatura de la CABA

Jur	Inc	Pro	Descripción	Totales
3	1	-	Remuneración al Personal	\$ 41.000.000
3	3	-	Servicios no Personales	\$ 3.020.000
3	4	-	Bienes Preexistentes - Edificio	\$ 110.000.000
3	1.1	16	Defensa de los derechos Personal Permanente	\$ 29.000.000
3	2	16	Defensa de los derechos Bienes de Consumo	\$ 600.000
99	3,1	16	Otras erogaciones - Def. del Pueblo - Alq de edificio	\$ 1.200.000
99	3	16	Otras erogaciones - Def. del Pueblo - Public y Propag.	\$ 1.050.000
99	4.3.2	16	Otras erogaciones - Def. del Pueblo - Equipo - vehículos	\$ 500.000
99	4.3.6	16	Otras erogaciones - Def. del Pueblo - Equipo Computación	\$ 8.500.000
99	4.8	16	Otras erogaciones - Def. del Pueblo - Prog. Computación	\$ 2.200.000
99	1.2	16	Otras erogaciones - Def. del Pueblo - Personal Temporario	\$ 10.000.000
Totales				\$ 207.070.000

3- El Cuadro 3 refleja las ampliaciones presupuestarias recibidas durante el ejercicio 2014.

Cuadro 3. Ampliaciones presupuestarias 2014 recibidas por la Defensoría de la CABA

				Descripción	Totales
1	1	1	1	Retribución del cargo	\$ 81.000.000
2	9	9	1	otros n.e.p.	\$ 600.000
3	9	9	1	otros n.e.p.	\$ 3.020.000
4	1	2	1	Edificios e Instalaciones	\$ 0
4	3	6	1	Equipo de computación	\$ 11.000.000
Totales					\$ 95.620.000

Es importante destacar que durante el año 2014 se aprobaron \$110.000.000 para la partida 4.1.2. Edificios e Instalaciones; que se destinarían a la compra de un edificio para el organismo. Dada la imposibilidad de concretar dicha transacción durante el ejercicio 2014, estos fondos fueron ofrecidos nuevamente por esta Defensoría a la Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto. La devolución se hizo efectiva el día 14/11/14 de acuerdo a lo que surge al Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF).

Cuadro 4. Crédito no otorgado de la Defensoría del Pueblo de la CABA de jurisdicción 99, Obligaciones del Tesoro

Jur	Inc	Pro	Descripción	Diferencia
99	3,1	16	Otras erogaciones - Defensoría. del Pueblo-Alq de edificio	\$ 1.200.000
99	3	16	Otras erogaciones - Defensoría. del Pueblo-Alq de edificio	\$ 1.050.000
99	4.3.2	16	Otras erogaciones - Defensoría. del Pueblo-Alq de edificio	\$ 500.000
99	4.3.6	16	Otras erogaciones - Defensoría. del Pueblo-Alq de edificio	- \$ 2.500.000
99	4.8	16	Otras erogaciones - Defensoría. del Pueblo-Alq de edificio	\$ 2.200.000
99	1.2	16	Otras erogaciones - Defensoría. del Pueblo-Alq de edificio	- \$ 1.000.000
Totales				\$ 1.450.000

4- El cuadro 4 resume el crédito no otorgado durante el año 2014, tomando como referencia lo que indica el Anexo de la Ley N° 5015.

5- En el Cuadro 5, se expone la composición del Crédito Vigente 2014 por Inciso, siendo éste el resultado de la suma del crédito original y las ampliaciones presupuestarias recibidas, anteriormente detalladas en el Cuadro N° 3. Asimismo se agregan las compensaciones existentes entre Incisos realizadas durante el ejercicio, las cuales no modificaron el total del crédito vigente de la institución ni afectaron al Inciso 1 e Inciso 5. Por esta razón, el Crédito Vigente 2014 ha ascendido finalmente a la suma de \$351.120.000.

Cuadro 5. Crédito Vigente 2014

Inc.	Descripción	Crédito original	Ampliaciones	Compensaciones	Crédito vigente
1	gastos en personal	\$ 205.000.000	\$ 81.000.000	\$ 0	\$ 286.000.000
2	bienes de consumo	\$ 4.368.652	\$ 600.000	\$ 771.772	\$ 5.740.424
3	servicios no personales	\$ 40.177.839	\$ 3.020.000	- \$ 4.345.504	\$ 38.852.335
4	bienes de uso	\$ 2.000.000	\$ 11.000.000	\$ 3.573.732	\$ 16.573.732
5	transferencias	\$ 3.953.509	\$ 0	\$ 0	\$ 3.953.509
	Total general	\$ 255.500.000	\$ 95.620.000	\$ 0	\$ 351.120.000

6- El Cuadro 6 refleja la ejecución presupuestaria según el estado del compromiso definitivo. El total de éste es de \$348.769.990 pudiéndose apreciar los totales de cada Inciso en el mismo.

Cuadro 6. Ejecución Presupuestaria 2014 según Compromiso Definitivo

Inciso	Descripción	Compromiso definitivo
1	Gastos en personal	\$ 285.442.579
2	Bienes de consumo	\$ 5.740.410
3	Servicios no personales	\$ 37.104.901
4	Bienes de uso	\$ 16.549.443
5	Transferencias	\$ 3.932.658
	Total general	\$ 348.769.990

7- El Cuadro 7 permite visualizar los porcentajes de ejecución por Inciso respecto del crédito vigente del ejercicio 2014, la cual asciende a un 99,33%.

Cuadro 7. Porcentaje de Ejecución Presupuestaria 2014 según Crédito Inicial y según Crédito Vigente

Inciso	Descripción	% Ejecución crédito vigente
1	Gastos en personal	99,81%
2	Bienes de consumo	100,00%
3	Servicios no personales	95,50%
4	Bienes de uso	99,85%
5	Transferencias	99,47%
	Total general	99,33%

8- Finalmente, en el Cuadro 8 resume la información correspondiente a la Rendición de cuentas del año 2014.

El presupuesto sancionado para el ejercicio 2014 ha sido de \$ 255.500.000, habiéndose recibido ampliaciones presupuestarias netas por la suma de \$ 95.620.000, generándose así un crédito vigente de \$ 351.120.000.

Por su parte, el total de las afectaciones fue de \$ 348.769.990, por lo que el remanente no gastado del ejercicio 2014 ascendió a \$ 2.350.010.

Finalmente, del total de las afectaciones, se ha destinado a Gastos en Personal la suma de \$ 285.442.579, para Bienes de Consumo de \$ 5.740.410, para Servicios no Personales de \$ 37.104.901, para Bienes de Uso de \$ 16.549.443; y finalmente para Transferencias de \$ 3.932.658.

Cuadro 8. Rendición de cuentas año 2014

a) Total afectaciones		
	En pesos	%
Presupuestos sancionado	\$255.500.000	72,77%
Ampliaciones	\$95.620.000	27,23%
Crédito vigente	\$351.120.000	100,00%
Crédito no devengado	\$2.350.010	0,67%
Total devengado	\$348.769.990	99,33%
b) Detalle de las afectaciones realizadas		
	En pesos	%
Erogaciones corrientes	\$332.220.547	95,25%
Erogaciones no corrientes	\$16.549.443	4,75%
Total devengado	\$348.769.990	100,00%
Erogaciones corrientes		
	En pesos	%
Personal	\$285.442.579	81,84%
Bienes de consumo	\$5.740.410	1,65%
Servicios no personales	\$37.104.901	10,64%
Transferencias	\$3.932.658	1,13%
Total erogaciones corrientes	\$332.220.547	95,25%
Erogaciones no corrientes		
	En pesos	%
Bienes de uso	\$16.549.443	4,75%
Total erogaciones no corrientes	\$16.549.443	4,75%
Total devengado	\$348.769.990	100,00%

Nómina de Subsecretarios, Consejeros y Coordinadores



Juan Balestretti

Asuntos Institucionales



Bárbara Rossen

Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente



Livia Ritondo

Derechos Sociales



Norberto Darcy

Derechos Políticos



María Graciela García

Derechos Humanos y Seguridad



Marcelo Achile

Deportes y Recreación



José D'Errico

Juventud



Claudia López

Gestión Pública



Néstor Gómez Saravia

Derechos del Trabajo



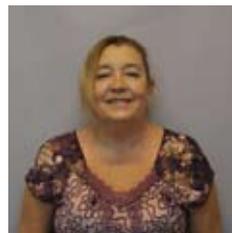
Mario Pironi

Derechos del Turismo



Natalia Santarelli

Unidad de Conducción de Políticas y Programa de Descentralización



Cynthia Bustamante

Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional



Fernando Bertolotti

Dirección General de Asuntos Legales



Anabella Rodríguez

Auditoría Interna



Christian Devia

Dirección General Económica y Financiera



María Elena Martino

Coordinación de Programas Especiales



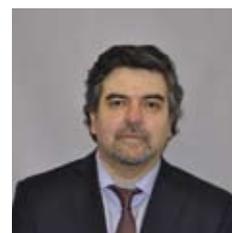
Héctor Masquelet

Consejo de Planificación y Pensamiento Crítico



Federico Berardi

Programa La Defensoría en Villas



Leonardo Ambessi

Unidad de Conducción de Políticas de Derechos del Trabajo



Guillermo Hindi

Unidad de Administración de Sistemas Informáticos



Nora Cattaneo

Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje



Matías Blasco

Director General Operativo



Enzo Stefanucci

Unidad de Coordinación de Asesores



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

 DefensoriaCABA

 @DefensoriaCABA



Sede Defensor: Piedras 574 | C1070AAL
Mesa de entradas: Venezuela 842
Tel. 4338-4900 (líneas rotativas)
Correo-e: consultas@defensoria.org.ar
Web: www.defensoria.org.ar