

Informe Anual 2015



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

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

Alejandro Amor

Defensor del Pueblo

TENÉS QUIEN TE DEFIENDA

 DefensoriaCABA

 @DefensoriaCABA

Índice

Capítulo 1 Subsecretarías	pág. 9
• Subsecretaría de Derechos Sociales	pág.10
• Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad	pág.18
• Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos	pág.26
• Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente	pág.39
• Unidad de Conducción de Políticas y Programa Descentralización y Centro de Contacto	pág.46
• Unidad de Programas Especiales y Programa Defensoría el Pueblo en Villas	pág.55
• Subsecretaría de Derechos del Trabajo	pág.64
• Subsecretaría de Deportes y Recreación Social	pág.70
• Subsecretaría de Juventud	pág.76
• Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje	pág.80
• Centro de Atención de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad	pág.88
• Instituto de Derechos del Turismo	pág.93
• Centro de Protección de Datos Personales	pág.98
Capítulo 2 Iniciativas legislativas	pág. 101
Capítulo 3 Boleta Única Electrónica: El trabajo desplegado por la Defensoría	pág. 107
Capítulo 4 La Defensoría en la 42° Feria del Libro	pág. 113
Capítulo 5 Alianzas y Convenios celebrados	pág. 119
Capítulo 6 Comunicación, publicaciones y campañas de difusión realizadas	pág. 131
Capítulo 7 Capacitaciones	pág. 141
• Curso de Actualización en Políticas Públicas y Protección de Datos	pág.142
• Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional	pág.143
• Subsecretaría de Gestión Pública	pág.149
• Curso de Actualización del Nuevo Código Civil y Comercial	pág.153
Capítulo 8 Adjuntos	pág. 155
Capítulo 9 Estructura interna	pág. 167
• Auditoría Interna	pág.168
• Unidad de Modernización y Tecnología	pág.170
• Consejo de Planificación y Pensamiento Crítico	pág.172
• Convenio Colectivo de Trabajo	pág.174
Capítulo 10 Rendición de cuentas	pág. 177



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

TENÉS
TE

Rec

Más cerca de nuestros vecinos

El 2015 fue un año en el que la consolidación del trabajo hacia el interior de la institución permitió consagrar significativos resultados en nuestras acciones hacia los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires.

El eje central estuvo claramente relacionado con el reconocimiento de los trabajadores de la casa, y el resultado más elocuente fue la firma del primer Convenio Colectivo de Trabajo que la institución suscribió con sus delegados gremiales, y ante la mirada de los Secretarios Generales de los gremios ATE y UPCN, Daniel Catalano y Andrés Rodríguez, y los legisladores porteños María Rosa Muiños y Claudio Heredia. La nueva herramienta que permite darle fuerza al sector más débil, el sector del trabajo, dio lugar por primera vez en la historia de la Defensoría a un ámbito democrático de discusión de pares. Este paso es de gran orgullo para mí como Defensor en mi segundo año de gestión. Asimismo, se puso énfasis en el crecimiento profesional del personal, con variadas propuestas de capacitación, se avanzó en el proyecto de modernización institucional, que incluye la firma digital, la actualización en el sistema de seguimiento de recomendaciones y actuaciones, y la puesta en marcha de distintas formas de ingreso de trámites, para que los vecinos puedan acceder más fácilmente al servicio de la Defensoría.

Con la inauguración de nuevas sedes en el Barrio Los Piletones de Villa Soldati, en la Villa 31 de Retiro, Playón de Charcarita y Villa 20 de Lugano, ya estamos

presentes en siete barrios de la Ciudad de Buenos Aires donde los derechos se encuentran más vulnerados. En 2016 no va a quedar una sola villa sin presencia de la Defensoría, porque ese es nuestro lugar natural, estar cerca del pueblo que más lo necesita. Trabajamos la problemática de los barrios con un abordaje integral, convencidos de que la Integración Social Urbana es un concepto más abarcador que el de Urbanización. Como dijo el Papa Francisco, tenemos la obligación de abrir los espacios no sólo para que el pueblo entre, sino para salir nosotros a conocer sus problemas. En esa línea y con la clara intención de colaborar desde nuestro lugar en darle una solución a la problemática de “Tierra, Techo y Trabajo” en la Ciudad de Buenos Aires, este año hemos presentado dos de los proyectos de ley más importantes para la Defensoría del Pueblo, porque no sólo implican un recurso para una problemática que de por sí es de extrema vulneración de derechos, sino que además involucra a miles de vecinos que sufren sus consecuencias. En el mes de septiembre tuve el gusto de anunciar públicamente junto al rector de la Universidad Católica Argentina, monseñor Víctor Manuel Fernández; el titular de la Pastoral Social porteña, padre Carlos Accaputo y el presidente del Consejo de la Magistratura de la Ciudad, Juan Manuel Olmos, dos propuestas de la Defensoría del Pueblo: una cuyo propósito es la dignificación del trabajo en talleres textiles y de calzado, con la garantía de condiciones dignas de labor

a las personas que se desempeñan en estos establecimientos por medio de la creación de un Registro de Talleres y Actividad Textil, en donde deberán inscribirse la empresa que solicita la fabricación de prendas y artículos alcanzados por la ley y el taller textil, quien deberá suministrar la nómina de todas las personas que se desempeñen en él. El otro proyecto presentado en la Legislatura porteña busca la integración social y urbana de las villas, núcleos habitacionales transitorios y asentamientos de la Ciudad, con el propósito de avanzar en la promoción del derecho a la vivienda digna y a un hábitat adecuado, con el abordaje mencionado.

En materia legislativa, otro aporte de la Defensoría del Pueblo fue la presentación de dos proyectos de ley en pos de colaborar con la erradicación de un flagelo que no sólo afecta a la Ciudad de Buenos Aires y nos involucra a todos, especialmente a quienes tenemos la obligación como funcionarios públicos de intervenir: la violencia de género. Por un lado, propusimos la creación de un Registro Único de Víctimas de Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes (RUVINNA). El registro tendrá como objetivo recabar, centralizar y procesar la información referida a las distintas formas de violencia a fin de nutrir, diseñar y ejecutar políticas públicas adecuadas para contrarrestarlas. En otro proyecto solicitamos el otorgamiento de una prestación económica específica a las mujeres víctimas de violencia de género. Finalmente, nuestra iniciativa presenta-

da para que se destine por 20 años un inmueble vacante perteneciente al GCA-BA a la Asociación Civil La Casa del Encuentro, pionera en el diagnóstico sobre femicidios en la Argentina, fue aprobada por unanimidad en el mes de diciembre. En otro orden, la Defensoría estuvo presente en la tradicional Feria del Libro, en la que transitaron más de 1 millón de personas, y donde junto a todos los compañeros de la casa hicimos un gran esfuerzo por cumplir con la misión de difusión de derechos.

En esa oportunidad tuve el privilegio de cerrar el trabajo realizado acompañado por Estela de Carlotto y todos los Defensores del Pueblo de la República Argentina, en un acto homenaje a quienes enjuiciaron hace 30 años a los militares genocidas, responsables de los crímenes ocurridos durante la última dictadura militar en nuestro país.

Es en esta misma línea que comenzamos el proceso de digitalización del archivo histórico de Familiares de Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas, porque proteger esos archivos resulta fundamental para el juicio y castigo a quienes fueron, son y están siendo juzgados por los crímenes de lesa humanidad que cometieron.

La protección de los derechos políticos constituye el sustento básico de cualquier Estado de derecho, democrático, republicano y federal, el cual debe garantizar la expresión plural de la sociedad civil. El derecho al voto es un derecho fundamental porque garantiza la soberanía de los pueblos. Con esta pre-

misa y la responsabilidad que la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires nos confiere, participamos activamente en la capacitación del electorado porteño en el uso de la Boleta Única Electrónica (BUE).

Acompañamos a los vecinos y vecinas de la Ciudad de Buenos Aires en las elecciones primarias, generales y balotaje. Para ello, nos comprometimos en la capacitación del electorado en el uso de la nueva herramienta de sufragio, garantizando el cumplimiento de la Ley 4894, votada por la Legislatura porteña en diciembre de 2013.

Durante los meses previos a las elecciones generales, llevamos la capacitación a villas y complejos habitacionales, y colaboramos con sindicatos y con sectores de adultos mayores.

En los dos comicios posteriores, por pedido del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, del Tribunal Superior de Justicia (TSJ) y, en cumplimiento de la Ley 5296, votada por la Legislatura porteña el 18 de junio, repetimos el operativo

con 3.000 voluntarios y más de 800 máquinas de votación en cada uno de los establecimientos, para que el electorado de la Ciudad pueda hacer un ensayo antes de sufragar.

Al finalizar cada jornada electoral, acompañamos al Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad en el seguimiento de la transmisión de los datos del escrutinio.

Además, en conjunto con los Defensores nucleados en ADPRA –asociación en la que tuve el honor de asumir la presidencia por decisión de mis pares– realizamos un intenso trabajo de observación en los Centros de Recepción de Datos de los Correos de todo el país, en las elecciones nacionales generales y el balotaje.

Esta breve enunciación de tareas destacadas del año es apenas una síntesis de las acciones realizadas por la Defensoría del Pueblo desarrolladas en detalle en el presente informe anual, que entregamos a la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, en cumplimiento de la Ley 3 de nuestra Constitución.



Alejandro Amor
Defensor del Pueblo



Capítulo 1

Subsecretarías



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Durante 2015
se abrieron en la
Defensoría
22.711
trámites
que dieron lugar a
1.630
recomendaciones
y resoluciones

Subsecretaría de Derechos Sociales

Subsecretaria: Livia Ritondo
✉ lritondo@defensoria.org.ar

Dirección de Educación, Ciencia, Cultura y Tecnología

Director: Gustavo Lesbegueris
✉ glesbegueris@defensoria.org.ar

Dirección de Vivienda y Hábitat

Directora: Ana María Ferrara
✉ aferrara@defensoria.org.ar

Dirección de Salud

Directora: Diana Galimberti
✉ dgalimberti@defensoria.org.ar

Subdirección de Obras Sociales, PAMI y ANSES

Subdirector: Pablo Mazzoli
✉ pmazzoli@defensoria.org.ar

Dirección de Promoción Social

Director: Alfonso Domínguez
✉ alfdominguez@defensoria.org.ar

Subdirección de Inclusión Social

Subdirectora: Marisa Tadei
✉ mtadei@defensoria.org.ar

Intervención ante desalojos

Esta subsecretaría intervino en 25 desalojos en el ámbito de la Ciudad, en los cuales se implementó un protocolo de intervención integral para asegurar la protección de los derechos de los involucrados y garantizar un accionar institucional adecuado.

En estos casos, un equipo de esta subsecretaría coordinó el accionar de la Defensoría convocando a otras subsecretarías o direcciones, articuló con otros organismos competentes, y participó en mesas de diálogo.

Las intervenciones in situ brindaron contención y asesoramiento a los vecinos involucrados (antes, durante y después del desalojo) para que sus derechos no fueran vulnerados, y para que estos procesos, de por sí traumáticos y violentos, no les ocasionaran mayores padecimientos, evitando el abuso de derecho por parte de los propietarios de inmuebles intrusados y observando el correcto proceder de los organismos estatales intervinientes.

Durante 2015, se evitó la situación de calle a 300 familias, entre las que había cerca de 200 menores. Actualmente, se continúa trabajando en el seguimiento de 30 procesos de desalojo abiertos y formando parte de 5 mesas de trabajo en ámbitos judiciales.

Relevamiento en Barrio Mugica

Un equipo de esta subsecretaría recorrió el complejo Padre Mugica, donde fueron relocalizadas familias que anteriormente vivían en la Cuenca Matanza-Riachuelo, en la Villa 21-24, el asentamiento Magaldi, Villa Cartón, entre otros. Allí fue relevada la situación de las viviendas y se conversó con los vecinos para verificar el avance de las obras.

Esta visita se realizó en cumplimiento con lo dispuesto por el juez interviniente en la causa judicial, quien asignó a la Defensoría del Pueblo la misión de coordinar la labor de todas las instituciones involucradas, tanto del GCABA como del Gobierno nacional.

Como resultado de las Mesas de Trabajo interinstitucionales, fueron elevados al juez una serie

de informes sobre infraestructura, salud y seguridad del complejo.

Relevamiento de la situación de los conventillos de La Boca

Personal de la subsecretaría asistió a 27 inspecciones en conventillos en el barrio de La Boca, en el marco de un recurso de amparo interpuesto por esta Defensoría contra el GCABA y el Instituto de la Vivienda (IVC) para que este último ejecute el “Programa de Rehabilitación del Hábitat de La Boca”, reacondicione los inmuebles y adjudique las viviendas rehabilitadas a sus beneficiarios. También participaron del recorrido, personal del Juzgado interviniente, del IVC y de la Asesoría Tutelar.

Como resultado, el juzgado intimó al IVC a efectuar las tareas correctivas en las instalaciones eléctricas y contra incendios en 12 inmuebles y le requirió que informe el estado de los expedientes correspondientes a 13 obras nuevas que debían llevarse a cabo.

Dirección de Vivienda y Hábitat

Trámites por tema	
Vivienda (VIV)-Creditos hipotecarios (Ley nro. 341)	37%
Vivienda (VIV)-Otros programas (Otros problemas vinculados con vivienda)	19,3%
Vivienda (VIV)-Complejos habitacionales	12,1%
Otros Programas (Otros problemas vinculados con vivienda)	5,0%
Vivienda (VIV)-Materiales de construcción	4,8%
Vivienda (VIV)-Programa Ex AU3 (Ley nro. 324)	3,2%
Vivienda (VIV)-Villas de emergencia, asentamientos urbanos y NHT	2,8%
Vivienda (VIV)-Cooperativas de vivienda (Ley nro. 341)	2,6%
Otros	13,2%
Total	100,0%

Conjuntos Habitacionales en la Ciudad. Informe especial. La tragedia en Soldati

El informe analiza la construcción estatal de complejos habitacionales de viviendas sociales como política pública y, el desempeño del “Programa de Rehabilitación y Puesta en Valor de Conjuntos Urbanos” a cargo del Instituto de

Vivienda (IVC).

Actualmente, los Conjuntos Urbanos presentan serios problemas estructurales y falta de mantenimiento: el Estado local ha ejecutado obras parciales que no inciden en las problemáticas estructurales de los edificios y evidencian la falta de una política integral y eficiente.

Por esta razón, la Defensoría recomendó al IVC ejecutar de manera eficiente el programa, garantizando la recuperación y el mantenimiento de los complejos habitacionales; efectuar un pormenorizado diagnóstico del estado edilicio de los mismos, atender de manera urgente los problemas que revisten mayor riesgo para sus habitantes, priorizando las irregularidades en el conexasiónado de gas natural, luz eléctrica, el mantenimiento de ascensores y escaleras, las deficiencias en la provisión de agua potable, y las filtraciones que afectan a los inmuebles. <http://www.calameo.com/read/002682399a347ffc4cd42>

Pese a estas recomendaciones, las condiciones de habitabilidad y de seguridad de los complejos no se modificaron. El 4 de septiembre tres adolescentes cayeron desde un sexto piso al desprenderse la baranda del descanso de una escalera de uno de los edificios del Conjunto Urbano Soldati. Uno de los jóvenes murió y los otros quedaron gravemente heridos.

Al respecto, se remitió un pedido de informes al IVC para que el organismo comunicara las acciones ejecutadas para garantizar mínimas condiciones de seguridad en escaleras y ascensores a los vecinos del complejo.

Situación habitacional en la CABA. Informe especial

El documento aborda la problemática del déficit habitacional en la CABA, que se manifiesta en la multiplicidad de hábitat informales y/o precarios existentes y, en las dificultades que atraviesan los sectores de escasos y medianos recursos para acceder a condiciones dignas de habitabilidad. Los obstáculos para el acceso a la vivienda se vinculan con la situación socio-económica de los hogares, el elevado valor del suelo urbano y de los alquileres, y con la ausencia de políticas públicas activas del Estado local.

En el trabajo se presenta una conceptualización del hábitat en sus distintas dimensiones y aspectos, como así también, una caracterización de los diferentes tipos de hábitat informales que existen en la Ciudad –conventillos, hoteles, villas, asentamientos informales y núcleos habitacionales transitorios– señalando sus características deficitarias.

Un análisis de indicadores da cuenta de la magnitud y composición de la problemática. Los datos más alarmantes se concentran en la zona Sur de nuestra Ciudad, donde más del 70% de los hogares habita en viviendas deficitarias. <http://www.calameo.com/read/0026823995c544ee537cd>

Relevamiento en la traza de la Ex AU3. Trámite 16337/15

Junto con el Espacio de Redes y Derechos y la Red “Redescubrirnos” de las Comunas 12 y 13, se realizó un relevamiento en la traza de la Ex AU3 para actualizar el diagnóstico de la problemática habitacional en los inmuebles y la situación de sus habitantes en relación al Programa de Recuperación Urbana de la Traza de la Ex AU3.

El propósito del estudio apuntó a constatar la situación de los beneficiarios y no beneficiarios de la operatoria que continúan residiendo allí, y a detectar casos de grupos familiares en situación de riesgo para realizar la derivación y el seguimiento correspondiente.

El estudio relevó 15 manzanas, que abarcan parte de los barrios de Villa Urquiza y Villa Ortúzar.

Promoción de derechos: Programa “Ciudadanía Activa”

Consiste en la realización de talleres y reuniones con población realojada de villas o asentamientos afectados a la Cuenca Matanza-Riachuelo en Complejos Habitacionales de la CABA. La reubicación de estas poblaciones a edificios de departamentos produce cambios que impactan en el uso y mantenimiento de los Conjuntos; plantea nuevos derechos y exigencias propias de la propiedad horizontal (gastos comunes, conservación, administración y mantenimiento general de las instalaciones), y la necesaria adopción de nuevas prácticas.

Esta iniciativa propone fortalecer la comunidad mediante la transferencia de herramientas para el ejercicio de ciudadanía.

Se trabajó con temáticas vinculadas a problemas consorciales, de convivencia, reclamo frente a organismos públicos/privados, violencia doméstica y maltrato infantil, entre otros. Los talleres se realizaron en los Complejos “Luzuriaga”, “San Francisco” y “Mugica”.

Dirección de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología

Trámites por tema	
Otros problemas de educación	19,7%
Falta de vacantes inicial	19,3%
Falta de vacantes primaria	8,8%
Falta de vacantes jardines maternos	6,9%
Infraestructura escolar. Mantenimiento y problemas edilicios	5,6%
Becas estudiantiles	4,0%
Instituciones de gestión privada. Otros reclamos	4,0%
Alumnos: Reclamos estudiantiles	3,1%
Falta de vacantes secundaria	2,9%
Inclusión educativa para personas con discapacidad (PcD)	2,8%
Otros	22,9%
Total	100,0%

Asignación de vacantes en nivel inicial. Informe técnico y Resolución 231/15

El informe técnico y la Resolución 231/15 dan cuenta de los reclamos por problemas de asignación de vacantes en establecimientos de educación inicial para el ciclo lectivo 2015.

El Informe indica las falencias del dispositivo de inscripción “en línea”, en tanto la rigidez del sistema informático no contempla situaciones particulares de los alumnos/as y sus familias que merecen un tratamiento personalizado. Vale destacar que fue iniciado de oficio el Trámite 1459/15 para recabar información sobre los resultados del proceso de inscripción de alumnos/as a escuelas públicas de todos los niveles para el ciclo lectivo 2015, a través del sistema “en línea”, y requerir soluciones a los reclamos recibidos.

También señala que todos los años alrededor de 5.000 (cinco mil) niños/as quedan en “lista de espera” por falta de vacantes en establecimientos de nivel inicial (Jardines maternos, Escuelas infantiles y Jardines de infantes).

La resolución recomendó a la Subsecretaría de Gestión Educativa y Coordinación Pedagógica del Ministerio de Educación del GCABA otorgar las vacantes solicitadas en los trámites de pre-inscripción, de acuerdo al Reglamento Escolar

vigente, e implementar una política activa de construcción de edificios escolares para dar una respuesta definitiva a los recurrentes problemas de asignación de vacantes en escuelas de educación inicial.

Falta de vacantes en escuelas primarias de la zona sur. Trámite 6955/15 y 6768/15

Otros reclamos evidenciaron falta de vacantes para primer grado en escuelas primarias de Villa Lugano. En esos casos, los niños continuaban en “lista de espera”, sin poder iniciar el año escolar.

Fueron solicitados informes a la Dirección General de Educación de Gestión Estatal del Ministerio, y se estableció contacto con la Supervisión de Nivel Primario del Distrito Escolar 21° (Villa Lugano - Villa Riachuelo) desde donde fue informado que, debido a la falta de vacantes en las escuelas de ese distrito escolar y en las de los barrios cercanos, el Ministerio de Educación porteño había dispuesto la contratación de un micro escolar para reubicar y trasladar a los/as alumnos/as sin vacante hacia la Escuela 4 D.E. 3° del barrio de San Telmo. En una entrevista con la directora de la escuela receptora, se tomó conocimiento que allí eran 17 los niños que se encontraban en esa situación.

La Defensoría recordó a las autoridades ministeriales un informe técnico en el que se detallaron las falencias del dispositivo de derivación de alumnos/as hacia escuelas alejadas de sus domicilios, como respuesta a los problemas de falta de vacantes, reafirmando que es la construcción de nuevos edificios escolares la política que garantizará el acceso a la educación a la población infantil en la zona sur de la Ciudad.

Promoción de derechos: Guía para la tramitación de becas estudiantiles

Elaborada para orientar a padres y alumnos sobre cómo y cuándo tramitar las becas estudiantiles aseguradas en la Ley 2917 de la CABA, las condiciones de otorgamiento y qué hacer en caso de ser rechazada la solicitud.

<http://www.calameo.com/read/002682399ea6b4e1476ab>

Relevamiento por infraestructura escolar

Dada la significativa cantidad de quejas sobre deficiencias en la infraestructura escolar, se puso en marcha un programa de relevamiento en establecimientos educativos públicos, dependientes del Ministerio de Educación del GCABA. Sobre una muestra de edificios se reali-

zan las visitas para el diagnóstico y la evaluación de las condiciones generales de infraestructura y, posteriormente, se hará el monitoreo de las reparaciones de las irregularidades detectadas. Ambas actividades se realizan con el apoyo de la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo (DATAU) de la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente.

91 Inspecciones y visitas a establecimientos educativos

Relevamiento de edificios del Ministerio de Cultura

En respuesta a las quejas por las condiciones de infraestructura y accesibilidad física en establecimientos dependientes del Ministerio de Cultura del GCABA, se realizó el relevamiento de: el Conservatorio Superior de Música “Manuel de Falla”, el Conservatorio Superior de Música de la Ciudad de Buenos Aires “Astor Piazzolla”, la Escuela Metropolitana de Arte Dramático, el Museo del Cine “Pablo D. Hicken”, el Instituto Vocacional de Arte “Manuel J. de Albarden” y el Museo de Bellas Artes de la Boca “Benito Quinquela Martín”.

Las deficiencias detectadas fueron puestas en conocimiento de la Dirección Gral. de Enseñanza Artística de ese ministerio, solicitando su reparación.

Inclusión educativa. Dificultades en la implementación de los Acompañantes Personal No Docente. Resolución 84/15

La Resolución 84/15, dirigida al subsecretario de Gestión Educativa y Coordinación Pedagógica del Ministerio de Educación del GCABA, instó a que se brinde respuesta urgente a los reclamos por las dificultades para la autorización y el reintegro por los servicios de los Acompañante(s) Personal No Docente, y que sean redefinidas las articulaciones entre el sistema de salud y el sistema educativo para acordar criterios, procedimientos y plazos para agilizar los trámites, priorizando el interés superior de los menores en proceso de inclusión educativa. La recomendación también fue puesta en conocimiento de las titulares de la Superintendencia de Servicios de Salud del Ministerio de Salud de la Nación y

del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Reafirmación del carácter laico de la escuela pública. Resolución 841/15

A partir de un reclamo que cuestionaba la presencia de símbolos religiosos en una escuela de gestión estatal, esta Defensoría se expidió en la Resolución 841/15. Reafirmando el carácter laico de la escuela pública, consagrado en el artículo 24 de la Constitución de la CABA, y a favor del respeto a la libertad de expresión y conciencia en el ámbito escolar, recomendó al Ministerio de Educación del GCABA adopte la misma medida que su par de la Provincia de Buenos Aires, que en su Reglamento Escolar estableció la prohibición de colocar imágenes o símbolos religiosos en edificios escolares, con excepción de las escuelas privadas confesionales.

Promoción de derechos: Instructivo para la inscripción en escuelas públicas

Dirigido a las familias que inscribieran a sus hijos/as para cursar el ciclo lectivo 2016 en escuelas estatales de nivel inicial, primer grado de primaria y el primer año de secundarias (en todas las modalidades), a través del sistema "en línea" (página web o 0800). Incluye el listado de escuelas de la CABA y el Reglamento Escolar vigente. <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=7173>

Cooperadores escolares: Falta de ejecución del FUDE. Trámite 15812/15

El Cuerpo de Delegados Comunales de Asociaciones Cooperadoras Escolares de la CABA denunció la subejecución de la partida presupuestaria destinada al subsidio FUDE (Fondo Único Descentralizado de Educación) asignado a las cooperadoras escolares por la Ley 3372 de la Ciudad.

Las quejas fueron trasladadas a la Subsecretaría de Gestión Económico Financiera y Administración de Recursos del Ministerio de Educación del GCABA, solicitando se dispusiera lo necesario para brindar la respuesta correspondiente.

Negativa de vacantes para repitentes. Resolución 891/15

A pesar de que en el Reglamento Escolar vigente figura el derecho de los alumnos repitentes a mantener su vacante en el mismo establecimiento, estudiantes secundarios del Liceo 8 denunciaron que la misma les había sido negada, de acuerdo a lo establecido por una disposición de menor rango que sólo reserva un cupo del 15% para estos casos.

La Defensoría se expidió en la Resolución 891/15, entendiendo que esta práctica es arbitraria, excluye a los estudiantes con mayores dificultades y contraría derechos.

Dirección de Promoción Social

Trámites por tema

Oficina de Promoción de Inclusión Social (OPIS)- Subsidio habitacional. Decreto 690/ 960	56,6%
Oficina de Promoción de Inclusión Social (OPIS)- Ticket Social	12,6%
Oficina de Promoción de Inclusión Social (OPIS)- Desalojos	7,8%
Oficina de Promoción de Inclusión Social (OPIS)- Ciudadanía porteña	5,1%
Oficina de Promoción de Inclusión Social (OPIS)- Situación de calle	4,2%
Programa Nuestras Familias	4,1%
Oficina de Promoción de Inclusión Social (OPIS)- Asignación universal por hijo	2,0%
Otros	7,6%
Total	100,0%



Atención a familias damnificadas por incendio de un taller clandestino en Flores. Trámite 5403/15

El 27 de abril se produjo un incendio en un taller textil clandestino que funcionaba en el barrio de Flores, en el que murieron dos niños, ambos hijos de trabajadores del mismo. Además de esta familia, otras dos que también vivían y trabajaban en el taller se vieron damnificadas: todos se encontraban en emergencia socio-habitacional, al haber perdido al mismo tiempo su fuente de trabajo y albergue.

Esta dirección inició gestiones urgentes ante la Dirección General de Atención Inmediata del Ministerio de Desarrollo Social local para tramitar el ingreso prioritario de los damnificados a los Programas “Atención Para Familias en Situación de Calle”, que otorga un subsidio para alquilar en la Ciudad, y “Nuestras Familias”, que da un refuerzo económico por única vez.

Personal de esta dirección acompañó a las familias a la entrevista para su evaluación de ingreso a los programas. Ambos subsidios fueron otorgados a cada una de ellas.

Programa “Ticket Social”: Reclamos por baja automática de beneficiarios. Resolución 659/15

La Resolución de referencia abordó la situación de un grupo de vecinos que habían solicitado su inscripción o reinscripción en el Programa “Seguridad Alimentaria - Ticket Social”. Al no recibir notificación alguna de su alta como beneficiarios, no se enteraron que habían sido aceptados en el mismo, no retiraron la tarjeta de cobro ni hicieron uso del subsidio. Pasados 2 meses, desde el Programa se procedió a su baja automática como beneficiarios y se aplicó como sanción la imposibilidad de reingresar al mismo por el lapso mínimo de dos años a partir de la interrupción de la prestación.

En todos los casos, la baja de los beneficiarios fue resuelta sin observar lo dispuesto en la norma vigente, en relación al debido proceso que debe respetar la Administración, puesto que aquella fue aplicada sin cerciorarse que los requirentes hubiesen sido fehacientemente notificados sobre la disponibilidad de la tarjeta de cobro y sin habilitar algún proceso de revisión o reclamo para los peticionantes.

La resolución de esta Defensoría instó al subsecretario de Fortalecimiento Familiar y Comunitario del Ministerio de Desarrollo Social del GCABA a que se abstenga de dictar la baja de

beneficiarios del programa, garantizando la implementación de un procedimiento que permita regularizar la situación, antes de aplicar cualquier sanción, y de acciones que aseguren la notificación fehaciente en tiempo y forma a todo solicitante sobre el alta del beneficio y la emisión de la tarjeta de cobro correspondiente.

Derechos alimentarios. Guía de programas en la CABA

Informa sobre los derechos alimentarios y describe los programas sociales y servicios brindados por distintas dependencias del Gobierno porteño, los alcances y requisitos necesarios para acceder a ellos.

<http://www.calameo.com/read/002682399d13c5d8bdb9d>

Promoción de derechos. Folleto sobre inclusión social

Detalla las políticas públicas vigentes que otorgan recursos a quienes se encuentran en situación de pobreza o exclusión, los requisitos y trámites necesarios para acceder a ellos.

Se describen los programas nacionales: “Asignación Universal por Hijo” (y por embarazo) y “PROG.R.ES.AR” (Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina); y los programas de la Ciudad: “Formación e Inclusión para el Trabajo (FIT)” y “Nuestras Familias”.

Espacio “Redes y Derechos”

Participan en este espacio redes sociales y comunitarias de la Ciudad de Buenos Aires. Entre las acciones colectivas se destacaron:

- Campaña por la Semana Libre de Humo. Se realizaron actividades de concientización con distribución de folletos informativos y una guía de recursos de los centros de atención gratuitos para la Cesación Tabáquica. Esta campaña se realizó con el Programa Libre de Humo, dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad.
- Festejo del Día del Niño en el Hospital Pediátrico “Ricardo Gutiérrez”. Se realizaron actividades de promoción de los derechos de los/as niños/as. Incluyó la participación de orquestas juveniles, “cuentacuentos” y entrega de juguetes.
- Relevamiento Sector 5 Ex AU3. Se desarrolló conjuntamente con la Dirección de Vivienda y Hábitat (ver Derecho a la Vivienda).
- Curso “El enfoque de las redes comunitarias en la conformación de las políticas sociales de la CABA”.

Promoción de derechos: Reuniones con grupos comunitarios

Se realizaron encuentros con representantes de la Mesa de Trabajo Participación y Consenso de Grupos Comunitarios y con los responsables de los grupos de la Villa 20 para relevar las necesidades, intereses y derechos vulnerados de la población que allí concurre. Esta tarea fue la etapa inicial de un programa de actividades de promoción y difusión de derechos sociales en los barrios, que esta dirección desarrollará en 2016 a través de esas organizaciones sociales.



Dirección de Salud

Trámites por tema	
Solicitud de medicamentos	17,8%
Demora en turnos. Atención y tratamiento ambulatorio	10,1%
Demora en turnos. Internación y cirugía	8,5%
Medicamentos/ prótesis quirúrgicas	8,0%
Otras Coberturas (Internación domiciliaria, cuidados paliativos, etc)	7,0%
Otros problemas en salud pública	5,9%
Solicitud de insumos y prótesis (aerocámaras, nebulizadores, plantillas, lentes, audífonos, prótesis para cirugías, etc.)	11,5%
Demora en turnos. Estudios	4,9%
Otros problemas subsector de la seguridad social	4,9%
Otros	21,2%
Total	100,0%

Relevamiento hospitalario. Trámite 14955/15

Se encuentra en curso un relevamiento sobre la infraestructura, el equipamiento hospitalario y la dotación del recurso humano en los Hospitales Generales de Agudos y en los Hospitales Especializados con internación, dependiente del Ministerio de Salud del GCABA (con excepción de los neuropsiquiátricos).

Este programa se realiza con el apoyo de la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo (DATAU), dependiente de la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente.

Ex - PROFE/ASI: Irregularidades en entrega de medicamentos. Resolución 76/15

Las/os beneficiarias/os presentaron reclamos por atrasos sistemáticos en la entrega de medicamentos e insumos por parte de la gerencia para la CABA, Agrupación Salud Integral (ASI).

Estos afiliados son pacientes crónicos, la mayoría con alguna discapacidad o con dependencia vital de sus tratamientos médicos.

Se estableció contacto con la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación para que, de manera excepcional, autorizara la provisión de medicación crónica; y con el Banco de Drogas Oncológicas dependiente del Ministerio de Salud de la Nación para el suministro de fármacos de los tratamientos oncológicos.

Este mecanismo solucionó parcialmente y de manera provisoria las deficiencias generadas por el accionar de la ASI, por lo cual la Defensoría emitió la Resolución 76/15, en la que exhortó a la directora del Programa Federal Incluir Salud del Ministerio de Salud de la Nación y al Gerente de la Agrupación Salud Integral, a disponer las medidas que garanticen la entrega en tiempo y forma de la totalidad de la medicación e insumos indicados a las/os beneficiarias/os.

Línea 147. Obstáculos en el acceso a turnos telefónicos. Resolución 771/15

Reiterados reclamos (2372/15; 3083/15; 3543/15 y otros) denunciaron obstáculos para acceder a turnos en los hospitales públicos de la CABA a través del número telefónico 147. Las quejas apuntaron a la dificultad para establecer la comunicación telefónica, para acceder al menú de opciones o para obtener un turno de atención en determinadas especialidades, así como fallas en el sistema, demoras y escasa información brindada por el personal que atiende

la línea. Con estos antecedentes, la Defensoría del Pueblo recomendó al director general de Atención Vecinal, dependiente de la Subsecretaría de Atención Ciudadana del GCABA impartir instrucciones al personal que atiende la línea 147 para garantizar el funcionamiento eficiente de la misma y para brindar soluciones a los usuarios del subsector público de salud de la Ciudad.

ObSBA: pacientes diabéticos sin tratamiento. Trámite 2672/15 y otros

Afiliados a la ObSBA denunciaron dificultades en la cobertura de los insumos para los tratamientos por diabetes.

A los pedidos de informes emitidos por esta dirección, la entidad argumentó que la Legislatura porteña no había dado expresa adhesión a la Ley nacional de Diabetes, por lo que se veía impedida de proveer la totalidad de medicamentos e insumos a estos afiliados. Finalmente, a partir de la intervención de esta Defensoría del Pueblo, la presidencia de la obra social decidió emitir una disposición interna informando el compromiso de brindar la cobertura integral de acuerdo a los términos de la ley nacional vigente. Esta medida permitió resolver los reclamos recibidos.

Programa de Promoción de Parto Respetado y Prevención de Violencia Obstétrica. Folleto

Se propone promover los derechos de las pacientes y las buenas prácticas profesionales mediante el desarrollo de jornadas de actualización

dirigidas a los/las trabajadores/ras de las maternidades de los hospitales públicos de la CABA. Para el diseño de esa capacitación, está en curso un relevamiento exploratorio sobre la percepción de los profesionales sobre la existencia de violencia obstétrica en la atención del embarazo, trabajo de parto, parto, posparto y la aplicación de la normativa sobre parto respetado.

También fue elaborado un folleto informativo para las mujeres sobre sus derechos, las normas que las protegen y la importancia de denunciar este tipo de violencia de género.

<http://www.calameo.com/read/00268239924f6db26ed1a>

Estas acciones fueron dispuestas a partir de la recepción y gestión de reclamos denunciando violencia obstétrica (Trámites 848/15; 13197/15; 11571/15 y otros).

Promoción de Derechos. Campaña Celiaquía

Con la consigna "Celiacos invisibles, Celiacos no diagnosticados" fue diseñado un folleto para alertar sobre la gran cantidad de personas que desconocen su condición. Este material buscó crear conciencia sobre la enfermedad y promover la realización de los estudios diagnósticos.

<http://www.calameo.com/read/002682399ee79bd666b4b>

Subsecretaría de Derechos Sociales

Trámite por tema

Emergencia habitacional	36,6%
Educación	14,0%
Políticas de inclusión social	13,8%
Vivienda	12,65
Salud (subsector público)	7,3%
Salud (subsector de seguridad social)	6,5%
Educación pública	3,6%
Salud (subsector privado)	2,6%
Profe	1,6%
Cultura	0,4%
Otros	1,1%
Total	100,0%

Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad

Subsecretaria: María Graciela García
✉ mgarcia@defensoria.org.ar

Dirección de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional

Directora: María Sol Blasco
✉ sblasco@defensoria.org.ar

Subdirección de Migrantes

Subdirectora: Camila Carril
✉ ccarril@defensoria.org.ar

Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad

Directora: Isabel Ferreira
✉ iferreira@defensoria.org.ar

Dirección de Emergencias y Contención Psicosocial

Directora: Sandra Zimmermann
✉ szimmermann@defensoria.org.ar

Dirección de Promoción Humana, Adicciones y Salud Mental

Directora: María Gracia Quiroga
✉ mquiroga@defensoria.org.ar

Dirección de Derechos Humanos

Directora: Graciela Lois
✉ grlois@defensoria.org.ar

Trámites y resoluciones destacadas o intervenciones relevantes

Trámite 4103/15 - Centro de Salud Mental 1 "Dr. Hugo Rosarios"

Se recibieron y analizaron las respuestas que remitió la titular del Centro de Salud Mental, se confeccionó un informe técnico y se llevaron adelante pedidos de informes a la Dirección General de Atención en Salud Mental.

Se reiteró el pedido de informe con repreguntas y se realizó nueva visita en el mes de noviembre donde se acordaron cursos de acción.

Trámite 19086/15 - Centro de Salud Mental 3 "Dr. Arturo Ameghino"

Se inició una actuación de oficio en el mes de octubre para investigar la situación planteada en

ciertas denuncias y observaciones que se realizaron durante el curso del año.

Trámite 6279/14

Se pidió un relevamiento por parte de la Dirección de Planeamiento, Obras y Espacio Público de nuestra Defensoría del Pueblo a fin de corroborar la existencia de falencias en la estructura e infraestructura que afectan la atención de los pacientes y el desenvolvimiento de las prácticas médicas, y que fueron denunciadas durante el año 2014 y se mantuvieron durante 2015.

Se incorporó a esta actuación un estudio sobre la compatibilización de la Ley de Salud Mental 26657 y el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación que entró en vigencia en el mes de agosto pasado.

Trámite 17803/15

Fue iniciado a raíz de la presentación efectuada por la Asociación Civil Formando Ciudadanos para que la Defensoría del Pueblo acompañe y promueva la apertura de una unidad de desintoxicación en el Hospital Cecilia Grierson. Acompañaron dicho pedido la Junta Comunal de la Comuna 8 y distintas organizaciones de la sociedad civil, como la Parroquia Jesús Salvador y la Sociedad de Fomento General Paz. Entre otras cuestiones, esta iniciativa se fundamentó en el conocimiento que tomó la ONG sobre el impulso que le dio nuestro organismo a la creación de un área equivalente en el Hospital Donación Francisco Santojanni de la Comuna 9, y que aquí continúa tramitando en el marco de las Actuaciones 2488 y 2302 del año 2013.

Trámites por tema

Dirección de Promoción Humana, Adicciones y Salud Mental

Programa de adicciones	54,9%
Prohibición de fumar en lugares públicos y privados	11,0%
Establecimientos de Salud Mental (Psiquiátricos, Centros de Salud Mental)	9,2%
Problemas de atención y tratamiento	6,4%
Efectores atención adicciones	5,8%
Incumplimientos de la ley de salud mental	4,0%
Maltrato y discriminación en la atención	1,2%
Otros problemas en salud pública	1,2%
Otros	6,4%
Total	100,0%

Trámite 5238/15

Iniciado de oficio luego de constatar en una visita llevada a cabo a Casa Faro (efector dependiente de la Dirección General de Políticas Sociales en Adicciones del Ministerio de Desarrollo Social del GCABA) la existencia de alambres electrificados sobre la medianera que se comparte con una finca vecina. Ello motivó la solicitud de intervención de la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo de nuestra institución, el posterior envío de notificaciones a las áreas del Gobierno de la Ciudad correspondientes y la realización de varios encuentros con las autoridades gubernamentales.

Trámite 357/14

Iniciado de oficio por esta Defensoría del Pueblo a fin de recabar información respecto de las exenciones otorgadas a personas con discapacidad sobre el impuesto inmobiliario (ABL) por la Dirección General de Ingresos Públicos.

- Se remitió oficio a la citada Dirección General a fin de que tenga a bien informar respecto de las siguientes cuestiones:

1) Cantidad de exenciones sobre dicho impuesto que se encuentran vigentes a la fecha. 2) Cantidad de exenciones que fueron solicitadas desde 2012, detallando cuántas fueron otorgadas, cuántas rechazadas y los motivos que dieron fundamento al rechazo. 3) Si existen exenciones otorgadas sobre inmuebles cuya valuación homogénea supere el tope establecido en la ley tarifaria de la Ciudad de Buenos Aires.

Se promovió iniciativa legislativa.

Trámite 6582/15 - Solicitud de cobertura integral de asistente terapéutico prescripto, por parte de la Empresa de Medicina prepaga Galeno Argentina S.A.

Se remitió oficio a la citada empresa solicitando remita la información pertinente para la evaluación del caso.

En la respuesta cursada se autoriza una cobertura menor de la prescripta, por lo que se sometió el trámite al procedimiento de mediación, donde se arribó a una solución satisfactoria.

Trámites por tema	
Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad	
Certificados para PcD	23,8%
Accesibilidad física arq.	16,3%
Pension para personas con discapacidad (PcD)	16,4%
Obras sociales. Reclamos de personas con discapacidad (PcD)	10,7%
Personas con discapacidad (PcD). Estacionamiento y libre tránsito	5,2%
Personas con discapacidad (PcD). Pases en servicio de transporte	4,1%
Prestaciones para personas con discapacidad (PcD) (excluye medicamentos y prótesis)	3,9%
Otros	19,4%
Total	100,0%

Trámite 15281/15

Iniciado de oficio por esta Defensoría del Pueblo, a fin de investigar el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 1° de la Ley 5138, que prevé la incorporación de sesenta y dos (62) pasantes de la Dirección de Educación Especial a la Planta Permanente del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Se ofició a la Dirección de Educación Especial (Ministerio de Educación), a la Subsecretaría de Gestión de Recursos Humanos (Ministerio de Modernización) y a la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal (Ministerio de Hacienda), solicitando indiquen los motivos por los cuales, a la fecha, no se habrían llevado a cabo las incorporaciones oportunamente señaladas.

Trámite 17380/15

Iniciado de oficio por esta Defensoría del Pueblo, a fin de investigar el cumplimiento de lo establecido por la Resolución DG 532/15, que prevé la creación de un Registro de Aspirantes con Discapacidad para el Ingreso al Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Trámite 1925/15

Iniciado de oficio para investigar la muerte del joven de 16 años, que tuvo lugar el 08/02/15 alrededor de las 4:30, en la calle Rosario al 400 del barrio de Caballito. Roberto Autero murió como

consecuencia de un disparo efectuado por un oficial de la Policía Metropolitana. La Defensoría asesoró al padre del joven Autero, solicitó un informe circunstanciado de los hechos al Jefe de la Policía Metropolitana y se encuentra efectuando el seguimiento de la causa judicial. Así, a siete meses de tan grave suceso, alertó sobre el lento trámite de la causa penal y reclamó para que su muerte sea investigada; el responsable, juzgado y, de corresponder, condenado.

Trámite 3084/15

Con respecto a las fuerzas federales, se destaca lo sucedido en un destacamento de la Gendarmería Nacional ubicado en el Barrio de Villa Soldati, donde un adolescente de 16 años denunció haber sido golpeado, amenazado y haber sufrido el paso de corriente eléctrica en sus costillas.

Asimismo, durante el año 2015 se continuaron recibiendo denuncias sobre violentos procedimientos en el espacio público; como ejemplo se presenta el Trámite 7218/15, que se inició a raíz de la denuncia de la señora G.M., quien el día 14/05/15 en el Pasaje Carabelas al 200 fue víctima de un operativo irregular llevado a cabo por el Ministerio de Ambiente y Espacio Público del GCABA en conjunto con la Policía Metropolitana, al encontrarse trabajando en la recolección de cartones junto con sus dos hijos menores de edad.

Trámite 12404/15

En el que se investiga el accionar de los agentes de seguridad privada que prestaran servicios en el local bailable "Phuket", ubicado en Av. La Plata 700. Esto, con motivo del fallecimiento de

Julián Maugeri a la salida de dicha discoteca. Desde esta Defensoría del Pueblo se cursaron oficios tanto a la Dirección General de Seguridad Privada, a la Dirección General de Fiscalización y Control y a la Comisaría 38° - PFA.

Trámite 14039/15

Iniciado a partir de la denuncia radicada por F.H. con motivo de los actos de violencia física y verbal de que fuera víctima por parte de agentes de seguridad privada que prestaran servicios en el local bailable "One More", ubicado en Av. Beiró 3334. En este sentido, y buscando recabar información relativa a las modalidades bajo las cuales se cumplen estas tareas de seguridad, fueron remitidos oficios a las dependencias del Gobierno de la Ciudad previamente mencionadas.

Trámite 5812/15

Originado a partir de la denuncia efectuada por J.L., en relación a los hechos de violencia de los cuales fuera víctima por parte de personal de seguridad del supermercado COTO, ubicado en Castro Barros y Av. Rivadavia.

Trámite 8774/15

La Defensoría del Pueblo intervino en el caso de una mujer migrante con discapacidad motora, quien se encontraba desde hace más de un año sin atención de salud. La Defensoría del Pueblo coordinó la presencia en su domicilio del Registro Nacional de Reincidencia y del Consulado de Perú para la obtención de la documentación necesaria a fin de solicitar la residencia, ante la Dirección Nacional de Migraciones.



Trámite 2471/14

En el marco del Convenio de Colaboración firmado con la Unidad de Letrados del artículo 22 de la Ley 26657 de la Defensoría General de la Nación, se abordó el caso de regularización migratoria de una mujer migrante internada de forma involuntaria en el Hospital Tobar García, quien atravesara, a su vez, un proceso de revinculación con sus hijas argentinas.

Trámite 2350/14

El acompañamiento de la Defensoría en el expediente de ciudadanía de una persona migrante con un proceso de internación involuntaria (cf. artículo 482 del anterior Código Civil), permitió su naturalización en octubre de 2015.

Trámites 4832/13; 5973/13; 2901/14 y 2995/14 - Resolución 0684/15

Todas iniciadas de oficio a fin de relevar la accesibilidad de los usuarios con discapacidad en el transporte público de colectivos.

Informes técnicos, documentos de trabajo e investigaciones**Trámite 1851/14 - Resolución 0104/15. En relación con la solicitud de inclusión laboral en los términos de la Ley nacional 22431 y la Ley 1502 de esta ciudad**

Se recomendó al Director General de Administración de Medicina del Trabajo del Ministerio de Modernización del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tenga a bien reconsiderar el dictamen médico del requirente.

Se recomendó al Presidente de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS), tenga a bien: a) Confeccionar un plan de acción que incorpore medidas activas por parte de ese organismo a efectos del cumplimiento del cupo laboral previsto en el artículo 43 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Ley 1502; y b) Instrumentar medidas positivas a favor de los postulantes que forman parte del Registro Único Laboral de Aspirantes con Discapacidad, tendientes al monitoreo de los concursos abiertos y las posteriores etapas de selección, para el empleo en la Administración Pública.

Conjunto de trámites referidos a violencia policial con Resolución 318/15

Se reseñaron los casos de violencia policial de mayor trascendencia ocurridos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el transcurso del año 2013, en los que tuvo intervención el organismo.

Trámites por tema	
Dirección de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional	
Violencia por las fuerzas de seguridad pública	41,1%
Violencia institucional/ Otros funcionarios	15,6%
Violencia por personal de seguridad privada	14,2%
Inseguridad/ pedidos de seguridad	12,8%
Discriminación	4,3%
Políticas de seguridad	4,3%
Explotación laboral/ sexual (talleres clandestinos)	1,4%
Violencia contra las personas privadas de su libertad	1,4%
Otros	5,0%
Total	100,0%

Seguridad Privada

La Defensoría del Pueblo llevó adelante un Informe sobre Seguridad Privada. Se ha elaborado, asimismo, un informe técnico relativo a la seguridad privada en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Relevamiento electoral en ámbitos de encierro

Se llevó adelante un relevamiento electoral en ámbitos de encierro, desde esta Defensoría del Pueblo se efectuaron intervenciones de campo a fin de resguardar los derechos políticos de la población privada de su libertad. Se relevaron los actos electorales del 26 de abril y 5 de julio (PASO y Elecciones Generales locales), así como las celebradas el pasado 9 de agosto (PASO nacionales). Agentes de esta Defensoría del Pueblo se hicieron presentes en el Complejo Penitenciario Federal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CPF I), el Complejo Penitenciario Federal I de Ezeiza (CPF I – Ezeiza), el Complejo Penitenciario Federal II de Marcos Paz (CPF II – Marcos Paz), así como en distintos institu-

tos de menores ubicados en el territorio local. Se confeccionaron Informes de Intervención de las Observaciones Electorales, los cuales fueron oportunamente remitidos a la autoridad electoral correspondiente.

Convenio con el Ministerio Público de la Defensa de la Nación

Informe de evaluación del Convenio entre el Ministerio Público de la Defensa de la Nación y nuestra institución, que visibilizó el trabajo realizado entre la Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad de la Defensoría del Pueblo y la Unidad de Letrados del artículo 22 de la Ley 26657, así como la Comisión del Migrante de la DGN, entre los años 2013 y 2015.

Migrantes

La Defensoría del Pueblo desarrolló el Documento sobre “Implicancias de la aplicación del criterio de pseudo-turista a migrantes del MERCOSUR en el contexto de movilidad migratoria”.

Jornadas y otras actividades

Tipo de actividad	Cantidad
Promoción/ difusión del Organismo y/o derechos	64
Articulación con otros organismos/ ONG'S	109
Defensa de derechos (Atención de problemas de vecinos)	257
Prevención para evitar la vulneración de un derecho	62
Capacitación (interna y/o externa)	93
Investigación y/o fiscalización	126
Otro tipo de actividad	17
Total	728

- La Defensoría del Pueblo participó en el mes de marzo del Acto “Mujeres, Trabajo y Políticas del Cuidado” en conmemoración del Día Internacional de la mujer en el Auditorio SMATA.

- La Defensoría del Pueblo participó como miembro de la Comisión Científica del Consejo de Salud de la Provincia de Buenos Aires (CO-SAPRO); del VII Congreso Provincial y V Congreso Nacional de Atención Primaria de la Salud, llevado adelante en la Ciudad de Mar del Plata en el mes de septiembre.

- La Defensoría del Pueblo como miembro de la Red Nacional de Salud Mental Comunitaria y

Derechos Humanos estuvo presente en las reuniones que se realizaron durante el año 2015. En este espacio se participó en la Jornada “Desafíos Actuales en la Construcción de una Salud Mental Comunitaria”, la cual se llevó adelante en el Centro Cultural Haroldo Conti del Espacio para la Memoria y Derechos Humanos (Ex Esma), donde se elaboró un documento con propuestas de trabajo.

- La Defensoría del Pueblo desarrolló actividades de visualización y capacitación en el ejercicio de los derechos políticos en los contextos de encierro. La actividad se desarrolló en el Hospital de Emergencias Psiquiátricas “Torcuato de Alvear”, el Hospital Interdisciplinario Psicoasistencial “José Tiburcio Borda” y el Hospital Neuropsiquiátrico “Braulio A. Moyano”. En este último se dispuso un equipo para acompañar a las usuarias en el ejercicio del voto.

- Se desarrollaron actividades en conjunto con la Unidad de Letrados de la Defensoría General de la Nación.

- La Defensoría del Pueblo continúa vinculada a la Universidad de Buenos Aires, a las Carreras de Psicología, Trabajo Social y Derecho a través de encuentros con los estudiantes y dictado de clases y cursos sobre las temáticas vinculadas a la Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad.

- La Defensoría del Pueblo continúa organizando encuentros informativos y de promoción de Derechos Humanos en Centros de Salud, escuelas y organizaciones de la comunidad acerca de las temáticas vinculadas a la salud mental, consumo problemático de sustancias, derechos de las personas con discapacidad, violencia institucional en jóvenes y adultos, migrantes y derechos humanos.

- La Defensoría del Pueblo continúa participando de las instancias de debate de la Legislatura porteña en las comisiones vinculadas a las temáticas de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad.

- La Defensoría del Pueblo elaboró folleto de difusión de los derechos que asisten a las personas que tienen padecimientos vinculados a la salud mental y las adicciones. La información allí volcada se encuadra dentro de lo estipulado por la Ley nacional 26657 de Salud Mental y su Dec. Reglamentario 603/2013.

- La Defensoría del Pueblo en el marco de los trámites 2057/09; 15375/15; 9365/15; 10138/15; 7210/15; 10832/15 y 12643/15 relevó dispositivos en salud mental y consumo problemático de sustancias.

- La Defensoría del Pueblo participó de la organización del “Gran Festival Cambiando la Historia”, iniciativa impulsada por el Movimiento Madres en Lucha con motivo del 2º Aniversario de la sede que poseen en Barrio Mitre.
- La Defensoría del Pueblo ha mantenido reuniones periódicas en el marco del Comité de Seguimiento del Sistema de Seguridad Pública (Ley CABA 3253/09). Finalmente, se han mantenido reuniones de trabajo con los funcionarios responsables del área de seguridad del GCABA y con las autoridades del Instituto Superior de Seguridad Pública.
- La Defensoría del Pueblo se encuentra trabajando en un Protocolo de Inspección de las distintas dependencias policiales ubicadas en el ámbito de esta ciudad, a fin de efectuar un relevamiento integral de los lugares de detención.
- La Defensoría del Pueblo lleva adelante el Programa Probation, proyecto no punitivo que colabora con el efectivo cumplimiento de una de las medidas alternativas a la prisión, tratando de aportar a la eficiencia de la administración de justicia y su modernización, y vinculando a la institución con distintos Juzgados nacionales, el Ministerio Público Fiscal, el Patronato de Liberados y la Oficina de Delegados Judiciales.
- La Defensoría participó en la Jornada de Debate “Inmigración, Derechos y Poder Judicial”, realizada el 24 de junio de 2015 y organizada por la Escuela Judicial del Centro de Justicia y Derechos Humanos de la Universidad Nacional de Lanús y la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal del Poder Judicial de la Nación, con el auspicio del Ministerio Público de la Defensa y UNICEF.
- La Defensoría del Pueblo continúa participando activamente en la Red de Violencia Institucional convocada por la Dirección de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional.
- La Defensoría del Pueblo continúa trabajando en el marco de las Políticas de Memoria, Verdad y Justicia a través de los proyectos de Digitalización del Archivo Histórico de la Comisión de Familiares Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas durante la última dictadura cívico-militar y de la hechura y colocación de baldosas conmemorativas de las compañeras y compañeros desaparecidos.
- La Defensoría del Pueblo está coordinando el curso específico sobre la temática de Discapacidad en el ámbito del Observatorio de Género del Consejo de la Magistratura.
- La Defensoría participó en la Mesa de Trabajo sobre “Acceso al Transporte Aéreo para Perso-

nas con Discapacidad”, organizada por la Comisión Nacional Asesora para la Discapacidad (CONADIS) con la participación de la Asociación Nacional de Aviación Civil (ANAC), la Subsecretaría de Transporte Aerocomercial, el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA), la Subsecretaría de Derechos Humanos de Nación y personal de la Asociación de Pilotos de Líneas Aéreas (APLA).

- La Defensoría del Pueblo adhirió y participó en los actos conmemorativos del centenario del Genocidio Armenio, por Memoria, Verdad, Justicia y Reparación.
- La Defensoría del Pueblo participó de los encuentros donde se expusieron las conclusiones del relevamiento del Barrio Mitre llevado a cabo por la Asociación Madres en Lucha y el Hospital Nacional en Red “Lic. Laura Bonaparte” (Especializado en Salud Mental y Adicciones - exCENARES).

Dirección de Emergencias y Contención Psicosocial

Trámites por tema	
Incendios	27,0%
Intervención in situ en crisis / catástrofes / emergencias	15,9%
Explosión	12,7%
Accidente de tránsito	11,1%
Derrumbes	6,3%
Desalojos	4,8%
Accesibilidad física arq. (Edif. Públicos y privados)	1,6%
Mantenimiento hospitalario (aparatos, edilicio)	1,6%
Programa de adicciones	1,6%
Otros	17,5%
Total	100,0%

En el mes de abril, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad se presentó en el Hospital Álvarez a raíz de la derivación de dos personas, sobrevivientes de una explosión ocasionada por una fuga de gas. La tragedia dejó como consecuencia la muerte de dos menores.

En el mes de mayo, la Defensoría se hizo presente para atender las necesidades de las personas afectadas en el incendio del geriátrico San Marcos, sito en Echeverría 3400. Se brindó

atención y orientación a los damnificados y familiares derivados al Hospital Pirovano.

En el mes de septiembre, la Defensoría se presentó en la Guardia del Hospital Piñero por la caída de tres adolescentes desde un sexto piso en el barrio de Soldati.

181 Asistencias e intervenciones ante situaciones de emergencias

Se brindó contención psicológica al padre de uno de los accidentados que estaba con profunda angustia por la situación de su hijo y de los otros dos menores. Con la intervención de la Defensoría se posibilitó que permitieran a este padre ver a su hijo.

La Defensoría también se presentó en la Clínica San Justo, donde habían derivado a uno de los chicos heridos y donde se tomó contacto con la familia y se les brindó la contención adecuada para sobrellevar ese momento. Se realizó un seguimiento exhaustivo del caso. Durante la semana siguiente, se realizaron llamados telefónicos a familiares, uno de ellos manifestó que a su hijo, internado en el Hospital Gutiérrez, se lo debía intervenir quirúrgicamente pero habían suspendido dicha operación. La Defensoría se interiorizó de la situación y profesionales de la salud concurren al hospital. Finalmente, el adolescente pudo ser operado en tiempo y forma.

La Defensoría del Pueblo llevó adelante capacitaciones en la temática de Emergencias y Contención Psicosocial en situaciones de crisis en las diferentes sedes descentralizadas de nuestra institución, destinadas al personal que se encuentra vinculado directamente con el público, y donde se brindaron las herramientas pertinentes para el abordaje de las consultas telefónicas y personales que llegan al organismo.

Pasantías

El sistema de pasantías educativas, creado por la Ley 26247, se lleva a cabo en la Defensoría del Pueblo de CABA desde el año 2004; tiene como objetivos sustanciales que los pasantes:

- profundicen la concepción del trabajo como elemento dignificador para la vida, adquirieran prácticas complementarias a su formación académica con el fin de enriquecer la propuesta curricular de los estudios que cursan, favorecer la incorporación de saberes, habilidades y actitudes vinculadas al trabajo en un organismo de Derechos Humanos, como es la Defensoría del Pueblo;
- se beneficien con el mejoramiento de la propuesta formativa, a partir del vínculo entre las instituciones educativas y la Defensoría del Pueblo, a través del desarrollo de mecanismos de conexión entre las partes, a los efectos de interactuar recíprocamente entre los objetivos de los contenidos educativos y el sentido que adquiere el trabajo en el sector público.

Un equipo a cargo de el/la Tutor/a de Pasantes e integrado por profesionales de diferentes áreas definirá las actividades orientadas a cumplir con los objetivos propuestos, al tiempo que profundizará los vínculos con las unidades educativas a través de la elaboración de un proyecto pedagógico luego de la suscripción de los convenios marco cuyo contenido se resuelva implementar. Se define como uno de los ejes centrales seguir una política de cuidado y acompañamiento personalizado de cada pasante para su mejor desempeño, como así también, para la resolución de cualquier dificultad que pudiera presentarse. Los distintos tipos de pasantías que se realizan son:

- a) Pasantías de universidades nacionales, estatales o privadas: destinadas a estudiantes de distintas facultades.
- b) Pasantías de intercambio cultural: destinadas a alumnos de universidades extranjeras.
- c) Prácticas no rentadas.

Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad

Trámite por tema

Documentación personal	27,0%
Accesibilidad personas con discapacidad	10,1%
CNPA	7,3%
Violencia institucional	7,1%
Pcd. Derechos, prestaciones y beneficios	6,7%
Programa de adicciones	6,7%
Salud (subsector de seguridad social)	6,1%
Transporte	4,8%
Migrantes	3,3%
Emergencias y contención psicosocial	3,1%
Otros	17,7%
Total	100,0%



Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos

Subsecretario: Norberto Darcy

✉ ndarcy@defensoria.org.ar

Dirección de Control Comunal

Director: Eduardo Fachal

✉ efachal@defensoria.org.ar

Dirección de Servicios Públicos

Director: Diego Mielnicki

✉ dmielnicki@defensoria.org.ar

Dirección de Transporte y de Telecomunicaciones

Director: Federico Condit

✉ fconditi@defensoria.org.ar

Dirección de Consumidores y Administrados

Director: Gerardo Gullelmotti

✉ ggullelmotti@defensoria.org.ar

Dirección de Derechos Políticos y Observatorio Electoral

Director: Daniel Ingrassia

✉ daingrassia@defensoria.org.ar

La Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos (SSDPyC) tiene como responsabilidad primaria el desarrollo de estrategias y acciones para la defensa, protección y promoción de los derechos políticos y electorales, de los derechos de los consumidores y de los usuarios de servicios públicos y de otros servicios privados de interés o relevancia social (telecomunicaciones, medicina prepaga, televisión por cable o satelital, etc.), de los usuarios del transporte público urbano e interurbano, así como también los derechos que les asisten a los ciudadanos, en su calidad de administrados, frente a la Administración y a sus relaciones con el fisco.

Para cumplir con ese cometido institucional, la SSDPyC está estructurada en seis direcciones que abordan con especificidad técnica y temática los distintos derechos que integran sus competencias. Cada dirección está encargada de darle trámite a las quejas, reclamos y consultas que presentan los vecinos, en forma individual y colectiva, y procuran su solución, así como también, brindarles asesoramiento y asistencia e impulsar las investigaciones que se inician de oficio

u otras medidas de acción en los temas de sus incumbencias (proyectos legislativos, peticiones administrativas, informes generales o sistémicos, anteproyectos de recomendaciones, etc.). Sin perjuicio de las principales tareas desarrolladas por las direcciones –las que más adelante sucintamente se mencionan– destacamos a continuación algunas de las actividades más relevantes impulsadas desde la subsecretaría:

- El 17 de marzo, en el marco de la Semana del Consumidor y del Usuario en la Ciudad de Buenos Aires (Ley 1463 CABA), se desarrolló en la Manzana de las Luces una jornada de debate y reflexión con exposiciones de destacados especialistas, académicos, representantes de las asociaciones de defensa del consumidor, funcionarios de la Legislatura y de la Defensoría, en la cual se abordaron cuestiones de actualidad sobre la nueva justicia en las relaciones de consumo, la legislación de protección al consumidor en la Ciudad y el rol de la Defensoría en la protección de usuarios y consumidores

<http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=4424>

- A raíz de las numerosas quejas recibidas contra la empresa Movistar por los intempestivos cambios unilaterales, sin la debida información previa, en las modalidades de contratación y en los planes de tráfico de datos del servicio, se formalizó una denuncia –firmada por el Defensor del Pueblo porteño Alejandro Amor– ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (Secretaría de Comercio de la Nación), solicitando que se ordene a la empresa (Movistar) la suspensión inmediata de los nuevos planes dispuestos que incluyen el cobro de bloques adicionales de navegación de Internet (con un cargo de \$3,30 por bloque) y su activación automática, y restablezca los planes de navegación ilimitada sin cargos adicionales, tal como era antes de las modificaciones arbitrariamente impuestas.

<http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=4660>

- Se impulsó la firma de un Convenio de Cooperación recíproca y trabajo conjunto con la asociación Acción del Consumidor (ADELCO), con el objeto de realizar distintas acciones para promover y difundir “el derecho a una alimentación saludable”, en particular, el desarrollo de talleres de capacitación en las villas de la Ciudad, para modificar hábitos alimentarios en aras de una mejor calidad de vida, brindar herramientas para conocer los valores nutricionales de los alimentos, aprender a leer las etiquetas de los productos y planificar el presupuesto familiar. Dicho

taller se concretó, con mucho éxito, en el barrio de Los Piletones en un trabajo conjunto con el Programa “Defensoría en Villas”.

- El 6 de julio, el Dr. Norberto Darcy fue invitado por la Asociación de Abogados de Buenos Aires (AABA) a participar como disertante de la charla debate “Telefonía celular: conflictos con los usuarios. Los desafíos del derecho de los consumidores” <http://es.eventhint.com/eventos/468674/charla-debate-telefonía-celular-conflictos-los-usuarios-los-desafios-del-derecho-de-los-consumidores>.

- La Diplomatura en Derecho del Consumidor que se dicta en la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) aceptó la propuesta de incorporar en su plan de estudio un módulo dedicado a “Las Defensorías del Pueblo y su rol en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios”, convocando como profesores invitados al Dr. Norberto Darcy y al Dr. Gerardo Gullelmotti. <http://www.uces.edu.ar/carreras-posgrados/ciencias-juridicas-y-politicas/diplomatura-derecho-consumidor/#plan>.

- Se acompañó activamente la campaña de vía pública para difundir, en distintos puntos de la Ciudad, la Guía para Usuarios del Transporte, elaborada por la Dirección de Transporte <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=6766>, así como la Guía para Usuarios de Telefonía Celular <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=6931>.

- Se colaboró activamente en la organización e implementación de la Red de Asociaciones de Defensa del Consumidor creada por la Defensora del Pueblo adjunta, Dra. María América González.

- Conjuntamente con el equipo de la adjuntía especializada en la defensa de clientes bancarios, se llevaron adelante distintas reuniones de trabajo con funcionarios de la Gerencia de Protección al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central de la República Argentina (BCRA), a fin de acordar y concretar modalidades de actuación conjunta que permitan dar respuesta y solución a las quejas y reclamos de los usuarios.

- Se asistió al simulacro (role playing) de Justicia Vecinal, organizada por el Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires, realizada el 13 de octubre en el barrio de La Boca (Comuna 4), con el objetivo de que los vecinos participen y se interioricen sobre el funcionamiento de este servicio de justicia.

Dirección de Servicios Públicos

Trámites por tema	
Energía. EDESUR. Corte de suministro - Subsidios	33,8%
Solicitud de cortes de ramas y raíces	12,7%
Residuos domiciliarios. Irregularidades en la recolección	7,5%
Aceras	7,0%
GAS. Corte del suministro - Subsidios	4,1%
Agua y cloacas. Corte suministro- Tarifa Social - Subsidios	3,5%
Energía. EDESUR. Facturación, deudas, medidores, etc.	3,3%
Alumbrado	3,0%
Por veredas rotas / vía pública	2,9%
GAS. Facturación, deudas, medidores, etc.	2,8%
Otros	19,3%
Total	100,0%

Mantenimiento de los subsidios en las tarifas de gas

Ante la quita escalonada de subsidios y cambio del cuadro tarifario en el servicio público de gas natural –conf. Res. ENARGAS I/2851/2014– se promovió un conjunto de acciones tendientes a brindar asesoramiento, asistencia y atención a los usuarios del servicio, en particular, para gestionar ante las distribuidoras las solicitudes de todos aquellos que necesitaban mantener los subsidios del Estado Nacional, por no poder afrontar el pago de las nuevas tarifas, conforme los requisitos establecidos. Para ello, se llevaron adelante distintas reuniones con directivos de la empresa Metrogas S.A. a los efectos de establecer vías de contacto para canalizar, de manera ágil y efectiva, la atención a los usuarios interesados. Asimismo, se mantuvieron reuniones con funcionarios de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires para fijar criterios de mutua cooperación y trabajo en conjunto.

Cortes en el servicio de energía eléctrica

Durante el invierno, se recibieron centenares de quejas por los masivos –y cada vez más frecuentes– cortes de luz que, ahora también, se producen por el descenso de la temperatura y el consecuente mayor uso de energía eléctrica para calefaccionar hogares residenciales. Los

barrios más afectados, cuya prestación corresponde a la empresa Edesur, fueron Flores, Caballito, Almagro, Balvanera, Villa Crespo, Boedo, Vélez Sársfield, Constitución, Villa Lugano, Montserrat, Parque de los Patricios, Villa Devoto, La Boca, Liniers, Barracas, Villa del Parque, Villa Real, Mataderos, Recoleta, Floresta, Paternal y San Cristóbal; mientras que en la zona norte, abastecida por la empresa Edenor, los barrios principalmente afectados fueron Núñez, Chacarita y Palermo.

De acuerdo a los datos recabados, las interrupciones se multiplicaron y agudizaron los días 22, 23 y 24 de junio y la situación se vio agravada por las excesivas demoras en el restablecimiento del servicio. La normalización demoró entre 2 (dos) y 8 (ocho) días, según los casos.

Se elaboró un informe crítico que, finalmente, motivó una recomendación del Defensor del Pueblo –Resolución 676/15– por la cual se intimó, con carácter muy urgente, a ambas empresas concesionarias –EDESUR y EDENOR– para que: 1. normalicen inmediatamente la prestación del servicio eléctrico; 2. dispongan las indemnizaciones y reparaciones para los usuarios afectados; 3. realicen el mantenimiento adecuado de la red, para garantizar la prestación y la calidad del servicio público. Asimismo, se solicitó al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) que: 1. arbitre las medidas necesarias para ordenar el resarcimiento económico a todos los usuarios afectados; 2. disponga las medidas para garantizar las inversiones y obras por parte de EDESUR y EDENOR; 3. obligue a las empresas a que efectúen las tareas de mantenimiento adecuadas para garantizar la prestación del servicio público. Paralelamente, se reforzó la acción con una solicitada suscripta por el Defensor del

Pueblo y por los titulares de las Defensorías del Pueblo de los distintos municipios aledaños de la provincia de Buenos Aires, también afectados por los cortes (ver <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=5783>).

Investigación sobre la situación energética y la posibilidad de implementar energía fotovoltaica

Se inició de oficio el Trámite 2024/15 a fin de recabar información sobre la situación energética de la Ciudad e investigar la factibilidad de utilización de energía eléctrica de origen solar (energía fotovoltaica), dado sus innegables ventajas en materia de protección del medio ambiente. Además de la información ya recopilada, se está evaluando el grado de avance y cumplimiento de la Ley 4024, la cual establece un régimen de incentivo para promover el uso de sistemas de captación de energía solar, con el propósito de producir energía eléctrica, generar agua caliente y calefaccionar ambientes.

Problemas ante la falta de implementación de la verificación técnica vehicular en la Ciudad (VTV)

Tal como sucediera en años anteriores, hubo quejas y consultas de algunos vecinos (titulares de vehículos radicados en la Ciudad) que al transitar por distintas rutas nacionales o provinciales han sido multados (y en ocasiones, se les ha retenido la licencia de conducir) por no contar con el certificado de Verificación Técnica Vehicular (VTV). Como es sabido, la Ley 2265/2006 (que dispuso la obligatoriedad de la VTV en CABA) aún no resulta exigible, puesto que no se han finalizado las plantas técnicas respectivas. A instancias de esta Defensoría, la Subsecretaría de



Tránsito GCABA reiteró, mediante su Resolución 801/GCABA/SSTRANS/14, que quedan exceptuados de dicha obligación los automóviles particulares radicados en la CABA, hasta tanto se implementen los establecimientos específicos para tal cometido.

<http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=3395>

Registro de Grabado de autopartes de vehículos – Ley 3708 CABA

Se recibieron consultas de vecinos que referían haber sido intimados por el GCABA, a cumplir con lo dispuesto por la Ley 3708 CABA, que creó el Registro de Verificación de Autopartes. De las diligencias practicadas se constató que mediante Resolución 205 del Ministerio de Justicia y Seguridad, se aprobó el cronograma de las verificaciones, que finalizará el 31/12/2016, para todo el parque automotor de la CABA. Ante la inminencia de su aplicación y la falta de difusión pública del sistema, se dispuso prorrogar el cumplimiento de la obligación a aquellos vehículos radicados con posterioridad a diciembre de 2011, por el término de 6 meses. Por otro lado, en el marco de la Actuación de oficio 5214/14, el citado registro informó en el presente año que se ha resuelto la suspensión de las multas contempladas, otorgándose un tiempo suficiente para que los ciudadanos puedan informarse mejor y comprender la importancia de dicha obligación.

Servicio público de Higiene Urbana – Informe sobre la inaccesibilidad de contenedores de residuos

Se presupone que los contenedores de basura del Servicio Público de Higiene Urbana fueron diseñados pensando en la practicidad de su uso. Sin embargo, atento la casuística de los reclamos tramitados, se ha detectado que dichos contenedores resultan de dificultosa o imposible utilización para distintos grupos o colectivos, tales como los adultos mayores de edad avanzada o las personas con discapacidades. En efecto, aquellos que se movilizan en sillas de ruedas o que sufren alguna discapacidad motriz temporal, se ven imposibilitados de accionar el sistema de apertura. Además, esas personas se topan con la complicación adicional de no poder llegar a la altura de la boca de entrada del contenedor. Por ello, se elaboró un informe donde se da cuenta de tales dificultades, se analizan aspectos jurídicos normativos y, finalmente, se propone una serie de posibles soluciones. Dicho informe fue puesto en conocimiento de la Dirección

General de Limpieza del GCABA, a la que se le requirió contemplar la posibilidad de adaptar los contenedores existentes. Por otra parte, se solicitó la intervención del INTI –a modo de colaboración– a fin de analizar la factibilidad técnica de adaptar los contenedores actualmente emplazados (ver

<http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=3812>).

El Servicio Público de Mantenimiento Integral del Arbolado Público Urbano

Se elaboró un pormenorizado informe sobre “El Servicio Público de Mantenimiento Integral del Arbolado Urbano en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, donde se describen y analizan las normas que conforman el marco jurídico del servicio, las deficiencias actuales en la prestación del mismo, la tipología de casos y reclamos desde la experiencia de la Defensoría, las posiciones y recomendaciones efectuadas al respecto, y se proponen reflexiones y soluciones ante cuestiones cotidianas vinculadas al derecho a un ambiente sano, a la salud y al acceso a la información (ver <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=7355>).

Por otro lado, mediante la Resolución 115/15, se recomendó a los presidentes de las Juntas Comunales de las comunas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

que hagan pública, a través del portal web oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como así también de todos los medios comunicacionales que disponen, la siguiente información relativa al Plan de Poda del año 2015: a) cuántos ejemplares se programa podar durante el período habilitado para tal intervención; b) calles sobre las cuales se efectuará la poda, señalando la fecha aproximada de intervención; c) qué tipo de poda de todas las previstas se ejecutará en cada árbol; d) empresa contratista que intervendrá; e) criterio utilizado para seleccionar los árboles a podar; f) si la lista de árboles a podar puede ser modificada a fin de incluir nuevos ejemplares.

Además, se promocionó la utilización del “Mapa de Arbolado Urbano”, implementado por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cumplimiento con lo recomendado por la Defensoría del Pueblo mediante la Resolución 1222/13 (ver <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=6046>).

Servicios Públicos de Mantenimiento Urbano Integral

Bacheo y repavimentación, hundimiento de calzadas y cunetas: se recibió una cantidad considerable de quejas relacionadas con el deficiente estado de ciertas vías de circulación atribuibles a obras realizadas tanto por el GCA-BA como por distintas empresas de servicios públicos por tareas de mantenimiento de las redes de servicios domiciliarios. En tales casos se ha solicitado la intervención al Ente de Mantenimiento Urbano Integral para la reparación de las calles deterioradas, con un alto índice de casos solucionados.

Deficiente estado de aceras: el mayor caudal de reclamos recibidos refieren al deterioro de las veredas causado por el crecimiento excesivo de las raíces del arbolado urbano, y por los deterioros generados por empresas prestatarias de servicios públicos al ejecutar obras de mantenimiento. Se reciben, a su vez, reclamos para reparar las cañerías de desagües pluviales deterioradas por las raíces de los árboles o, en ocasiones, obstruidas por cemento depositado tras la reparación de la vereda. En menor medida, se recibieron denuncias sobre trabajos defectuosos ejecutados por las empresas contratistas del Servicio Público de Mantenimiento Urbano Integral. Todos los reclamos se canalizaron a través del Ente de Mantenimiento Urbano Integral, debiéndose recurrir –en algunos casos– a los respectivos entes reguladores. En líneas generales, se ha obtenido un índice satisfactorio de casos solucionados, aunque se han registrado algunas reparaciones defectuosas e irrespetuosas de las “Especificaciones Técnicas para la reparación de veredas por empresas de servicios públicos (ESP)” dispuestas en la Resolución 1871 MAYEPGC/09. Muchos de estos casos encuentran su solución en el ámbito del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de esta Defensoría del Pueblo.

► El mayor caudal de reclamos recibidos refieren al deterioro de las veredas causado por el crecimiento excesivo de las raíces del arbolado urbano.

Dirección de Consumidores y Administrados

Trámites por tema	
Telefonía móvil	15,6%
Consumidores. Otros problemas	17,6%
Multas/ infracciones	9,1%
Usuarios bancarios. Tarjetas de crédito / tarjetas de débito/ cajeros automáticos	12,5%
TV por cable	4,0%
Venta de automóviles / Concesionarias	3,4%
Internet	2,5%
Telefonía fija TELEFONICA - Pedido de reparación	2,3%
Otros	32,9%
Total	100,0%

Telefonía celular. Principales quejas y modalidades de intervención

Como sucede año tras año, el rubro donde se recibe la mayor cantidad de reclamos es el de la telefonía celular. El crecimiento exponencial de líneas activas y el permanente avance tecnológico, sumado a la mala calidad de los servicios, explican el incremento de los reclamos.

En el año 2015 (hasta el 1° de septiembre), se han iniciado 282 trámites por quejas en los servicios de telefonía celular. Los principales motivos de queja de los usuarios son: deficiencias en la prestación, mala señal, interrupción de las comunicaciones, sobrefacturación, falta de información al momento de la contratación, facturación de servicios no solicitados, aumentos unilaterales en el abono sin los recaudos legales, entre otros.

De la totalidad de los reclamos recibidos, el 60,5% han sido efectivamente encauzados, entre los que los usuarios han confirmado su solución (56) y los que tienen propuestas de conciliación y/o solución (132) con carta de notificación a los vecinos.

Casos relevantes en telefonía celular

- Trámite 9679/15. Una usuaria reclamó la devolución del dinero descontado de su tarjeta de crédito por la compra de un teléfono celular que nunca le fue entregado. Luego de las gestiones efectuadas, la empresa denunciada ofreció reintegrarle la suma pertinente (\$ 9.998.-) mediante transferencia bancaria que se concretó con éxito.

- Trámite 13299/15. Se denunció la negativa de la empresa Movistar a cumplir con la cobertura de un siniestro sufrido (robo de aparato), conforme la póliza oportunamente suscripta. Analizado el caso y los términos del seguro contratado, se gestionó ante la empresa la restitución íntegra del valor del equipo celular.

Telefonía fija

Entre los reclamos que persisten, apuntamos la negativa a instalar nuevas líneas, a menos que el usuario solicitante acepte conjuntamente el servicio de Internet. Como alternativa, la empresa ofrece instalar un servicio de telefonía móvil que solo puede ser utilizado en el domicilio. Esta conducta, que configura una práctica abusiva, ya hace años que se viene desarrollando y la Defensoría se ha manifestado en contra de la interpretación que efectúa la prestadora, respecto de la obligatoriedad de prestar el servicio de telefonía fija.

Entre las intervenciones relevantes destacamos el Trámite 10259/15, iniciado por una denuncia contra locutorios y locales de la terminal de ómnibus de Retiro, donde se exige el pago de un adicional por cargas virtuales a celulares y por la mera utilización de cabinas telefónicas. A raíz de ello, se realizó una inspección con los verificadores de esta Defensoría donde se pudieron constatar los hechos denunciados. Ello motivó que se pusiera el hecho en conocimiento de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, para que tome la intervención de su competencia y aplique las sanciones pertinentes por infracción a las leyes vigentes, entre otras, la Ley 4801 CABA, que prohíbe el cobro de montos adicionales por realizar cargas virtuales a celulares o cargas de tarjeta SUBE. Cabe recordar que en el año 2014, esta Defensoría presentó ante la Legislatura porteña un proyecto de ley para que se prohíba el cobro de cargos por “uso de cabina” en los locutorios. Dicho proyecto, a pesar de los despachos de las comisiones de Defensa del Consumidor y de Desarrollo Económico de la Legislatura, aún no fue aprobado.

Las quejas de los usuarios del sistema financiero y bancario

Se observó un crecimiento de los reclamos presentados por jubilados y/o pensionados a quienes se les otorgan –indiscriminadamente– créditos que absorben gran parte de sus ingresos. Estos casos, que evidencian situaciones de sobreendeudamiento, han sido trabajados conjuntamente con la Defensoría adjunta del cliente

bancario y puesto en consideración del BCRA. Se ha intervenido en casos en los que se cobraban débitos improcedentes en concepto de servicios bancarios no solicitados, paquetización de productos sin consentimiento del cliente o imposición de pólizas de seguro que no fueron solicitadas.

A su vez, se han gestionado ante distintas entidades bancarias, la refinanciación de deudas en mora de usuarios que acreditaban la imposibilidad de afrontar cuotas impagas. En el Trámite 12516/15, por ejemplo, se logró refinanciar una abultada deuda, a una tasa preferencial del 20%.

También se ha tomado intervención en casos de presuntos fraudes (robo de identidad o de datos crediticios) con tarjetas de crédito o débito. A fin de ejemplificar, podemos citar los siguientes trámites:

- Trámite 6391/15. Se obtuvo que el Banco de la Ciudad de Buenos Aires y la firma Visa reintegraran la totalidad de los consumos realizados en el exterior, que fueron desconocidos por la usuaria reclamante, por sumas superiores a los \$ 20.000.
- Trámite 2596/15. Se emitió una tarjeta adicional a nombre de la hermana de la reclamante, quien había fallecido. Mediante la gestión realizada, se logró la baja de la misma y el reintegro de todos los consumos abonados por la suma aproximada de pesos \$ 15.000.
- Trámite 5570/15. Se otorgó –falsa o erróneamente– un préstamo personal por cajero automático por un total de pesos veinte mil (\$ 20.000.-) Se logró la reversa del mismo y su baja definitiva.

Medicina prepaga

En relación a los servicios privados de medicina prepaga, los reclamos y consultas recibidas obedecieron, principalmente, a problemas de facturación y a los porcentajes de aumentos aplicados a las cuotas. Resaltamos el Trámite 12426/15, en donde se consiguió que el Centro Médico Pueyrredón reintegre la suma de \$1.560,98, por aumentos autorizados pero aplicados erróneamente por la prestadora (ver <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=7078>).



Conciliaciones y gestiones de buenos oficios

A fin de brindar una herramienta adicional a las ya existentes, para la efectiva resolución de conflictos de consumo (en especial en asuntos de menor cuantía), la Defensoría a través de sus profesionales especializados ha desarrollado una estrategia de procurar conciliaciones de buenos oficios frente a distintos proveedores privados. A modo de ejemplo, subrayamos dos casos: 1) un vecino reclamó por presunta sobrefacturación de conceptos cobrados por una agencia automotor, ante la entrega de un vehículo 0 km. Se arribó a un acuerdo conciliatorio, donde la empresa denunciada acordó entregar un cheque por la suma de \$15.000, por conceptos presuntamente cobrados por error (Trámite 8385/15) <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=6582> ; 2) en otro caso, un vecino se quejó por la falta de solución a fallas en el funcionamiento del motor de una motocicleta 0 km. Tras las gestiones realizadas, la empresa denunciada acordó la reparación integral del vehículo, su entrega a domicilio y la extensión del plazo de garantía por el término de 6 meses.

Agencia Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP), Registro del Estado Civil y de la Capacidad de las Personas y Dirección General de Administración de Infracciones (DGAI)

AGIP. Destacamos una vez más la permanente colaboración del equipo de la Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo y Defensa del Contribuyente de la AGIP en lo que respecta a la agilización de los trámites cursados por esta Defensoría, la facilitación de información y,

en algunos casos, la efectiva resolución de las quejas. No obstante ello, subsisten muchas de las falencias organizativas y estructurales, tales como la falta de actualización de los padrones de contribuyentes.

Entre las quejas más frecuentes, aparecen las retenciones directas que aplica la AGIP a través del SIRCREB. Dicho sistema sigue evidenciando falencias, no obstante lo cual se ha logrado concretar, en la mayoría de los casos, la devolución de los importes retenidos indebidamente en plazos más abreviados.

Por otro lado, los cambios en la determinación de las valuaciones fiscales les impide a muchos contribuyentes (de bajos recursos) acceder a la exención de la contribución de ABL, pues no alcanzan a cumplir con los requisitos establecidos en las normas vigentes. Tal problemática fue expuesta ante funcionarios del organismo fiscal, y se presentó un proyecto de ley para modificar la ley tarifaria y fiscal (elaborado y consensuado con la Dirección de Derechos de Personas con Discapacidad de esta Defensoría), a los fines de actualizar los topes de los montos determinados para solicitar la exención.

En cuanto a la DGAI, los reclamos más frecuentes radican en actas de infracción mal labradas, ya sea por defectos formales o por manifiestos errores en la apreciación de los caracteres de la chapa patente (imputándose infracciones a vehículos que no corresponden). Es dable advertir, la gran cantidad de quejas de habitantes de otras provincias (muchas de las cuales nos llegan desde las distintas Defensorías del país) que refieren haber recibido intimaciones del GCABA, pero manifiestan no haber circulado por la Ciudad. En estos casos, se ha entablado un enlace con la DGAI –mediante correo electrónico– para el traslado y gestión rápida de las quejas, lográndose solucionar más de 150 reclamos de esta naturaleza.

Cabe destacar que el equipo de la dirección que se ocupa de estos temas se reunió en la sede de la Defensoría del Pueblo de General Pueyrredón, en la Ciudad de Mar del Plata, con los Defensores del Pueblo locales y representantes de la Casa de Derechos de Mar del Plata, dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, oportunidad en la que se discutieron posibles medidas políticas a adoptar a efectos de solucionar los inconvenientes de aquellas personas que, transitando por una jurisdicción distinta a la que residen, reciben actas de infracción que consideran mal labradas.

Registro del Estado Civil y de la Capacidad de las Personas

Se han gestionados quejas por inconvenientes en la obtención de turnos para el DNI y para copias certificadas y/o rectificación de partidas de defunción, nacimiento o casamiento. Atento el compromiso de cooperación asumido en el marco de ADPRA, entre las Defensorías del Pueblo del país, se han recibido muchos pedidos de expedición de partidas, las que a través de los distintos métodos de gestión (oficio, correo electrónico o telefónicamente) fueron obtenidas y oportunamente remitidas a las Defensorías solicitantes.

En el Trámite 15839/15, iniciado de oficio a pedido de la Dirección de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional de esta Defensoría, dos menores en situación de vulnerabilidad por razones de violencia de género sufrieron la destrucción de toda su documentación personal, a raíz del incendio de la vivienda en la que habitaban. Por las características del caso, se obtuvieron sus DNI y las partidas de nacimiento en 48 horas (ver <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticias.php/noticias.php?id=7162>).

Dirección de Telecomunicaciones

Trámites por tema	
Control de antenas / Medición de radiaciones no ionizantes.	15,9%
Telefonía móvil	13,4%
Correo postal	6,1%
Telefonía fija TELECOM - Pedido de reparación	4,9%
Telefonía fija TELEFONICA - Pedido de reparación	4,9%
Telefonía fija TELEFONICA - Otros	4,9%
Telefonía fija - Pedido de reparación	3,7%
Telefonía fija TELECOM - Sobrefacturación y errores en la facturación	3,7%
Telefonía fija TELECOM - Públicos y semipúblicos	3,7%
Telefonía fija TELECOM - Otros	3,7%
Otros	35,4%
Total	100,0%

Trámites destacados

1556/15. Se dispuso de oficio la apertura de una actuación con motivo de la aplicación del cobro adicional por el uso de MB y GB excedentes, realizado por la empresa Telefónica Móviles de Argentina S.A (Movistar) en el mes de marzo, sin haber notificado fehacientemente a sus clientes. Esta medida afectó a un total de 1.700.000 usuarios pospagos de ofertas no vigentes. Tras la investigación realizada, el Defensor del Pueblo porteño presentó una denuncia en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (Secretaría de Comercio) para que ordene a Movistar la suspensión inmediata de los nuevos planes que incluían el cobro de bloques adicionales de navegación de Internet y su activación automática. Como consecuencia de esto, la entonces Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) dictó la Resolución 1201/15, que obligó a la empresa a retrotraer todos los planes afectados por el cobro adicional de Internet a la situación anterior y, a reintegrar las sumas cobradas a sus clientes.

En el marco de la Actuación 3875/14, abierta de oficio a los efectos de recabar información sobre la aplicación, unilateral y sin aviso o notificación previa, del Abono SVA TB (Servicio de Valor Agregado de Telefonía Básica) por parte de Telefónica de Argentina S.A., que incrementó la tarifa del servicio básico telefónico, la CNC informó que la empresa fue intimada a cesar con la improcedencia de esta modalidad. Empero, aún se detecta que dicho concepto sigue siendo aplicado en las facturaciones de la empresa, motivo por el cual, se ha instado nuevamente a la AFTIC (ex CNC) a que tome las medidas del caso.

En el marco de la Actuación 5458/14, se dictó la Resolución 837/15, al detectarse –conforme lo denunciado por vecinos– la existencia de una antena de telefonía celular clandestina, instalada hace más de 15 años, que no cuenta con los permisos y las autorizaciones requeridas.

Actividades con actores sociales

Se llevaron adelante diversas reuniones con grupos de vecinos organizados en el Barrio Rivadavia, quienes denuncian la falta de prestación o prestación irregular del servicio básico telefónico. En el marco de las Actuaciones 3417/13, 4404/13, 2530/14, 2979/14, 286/15 y de las Mesas de Trabajo impulsadas desde esta Defensoría del Pueblo el año pasado, continuamos dialogando con los distintos sectores para alcanzar posibles soluciones a la problemática de acceso a las telecomunicaciones en el barrio.

Dirección de Transporte

Trámites por tema	
Colectivos y ómnibus	36,0%
Subtes	28,9%
Tránsito pesado	4,3%
Ferrocarriles (FFCC)	2,8%
Multas/ infracciones	2,8%
Licencias de taxis y remises	2,4%
Bicicletas - bisisendas	1,9%
Accidentes de tránsito	1,4%
Autopistas (excepto tarifas)	1,4%
Licencias de conducir	1,4%
Otros problemas de vía pública	1,4%
Otros	15,2%
Total	100,0%

Trámites destacados

Trámite 1195/15. Se dispuso la apertura de una actuación de oficio con motivo del desperfecto técnico ocurrido en la formación CNR "B" –durante la mañana del 17 de julio– que ocasionó la interrupción del cronograma operativo de la línea A y provocó que muchos usuarios quedaran varados entre las estaciones Loria y Plaza Miserere, viviendo situaciones de hacinamiento y pánico.

La investigación realizada procuró precisar el grado de responsabilidad atribuible a Metrovías –como operador del servicio– y a Subterráneos de Buenos Aires (SBASE) como regulador del servicio.

De lo actuado, se pudo concluir que: a) la seguridad de los pasajeros no estuvo en riesgo, ya que la formación se detuvo por los propios mecanismos de seguridad; b) el procedimiento de evacuación se ajustó a lo dispuesto por la normativa vigente; c) el reglamento operativo es el descrito en el Acuerdo de Operación y Mantenimiento (AOM) firmado entre la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Metrovías S.A. en el año 2013.

De todos modos, cabe aclarar que, aunque se hubiese respetado el protocolo de evacuación, corresponden sanciones a la prestadora Metrovías por la prolongada interrupción del servicio que se produjo en la línea A. La cuantía de la misma deberá determinarla SBASE haciendo uso de la fórmula dispuesta en el Anexo XVIII y en función de los criterios que adopte.

Trámite 17424/15. Abierto de oficio a los fines de recabar información que permita establecer las razones que causaron que el pasado 8 de octubre una formación de la línea Premetro colisionara con un camión de cargas frente a uno de los accesos al Hospital "Cecilia Grierson" y al Centro Integral de la Mujer "Minerva Mirabal" sobre el trazado de la avenida Fernández de la Cruz, en Villa Soldati, resultando lesionadas doce personas. En el marco de este hecho, la Dirección de Transporte también estuvo presente en el lugar del hecho para relevar la situación y el accionar de las dependencias gubernamentales pertinentes. Asimismo, acompañó y realizó un seguimiento sobre la evolución de los damnificados trasladados al Hospital General de Agudos "Parmenio Piñero" y se puso a disposición de los mismos.

Resoluciones destacadas en asuntos de transporte

Resolución 708/15. Atento a los numerosos reclamos recibidos por esta dirección con motivo de la imposición de franjas horarias para el uso del Pase de Jubilados en el servicio público subterráneo, la presente resolución recomendó la remoción del uso de las mismas a fin de asegurar la gratuidad plena del Pase de Jubilados garantizando su libre goce.

Resolución 109/15. El Abono Maestro que brinda el servicio público subterráneo se extiende a todos los docentes de nivel inicial y primario de todo establecimiento educativo dependiente del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. No obstante lo cual, sus condiciones de adquisición estipulaban que sería librado para todo docente que tuviese el Pase Maestro que otorga la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dado que dicho plan se ha actualizado y alcanza a docentes de nivel secundario y terciarios, se solicitó que dicho abono sea extensivo a los mismos garantizando el acceso a la educación y la no discriminación del personal docente.

Relevamientos

Durante este año esta dirección en coordinación con la Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad, relevó las condiciones de accesibilidad de las líneas B, C, D, E y Premetro del Sistema de Transporte Subterráneo de Buenos Aires.

Iniciativas parlamentarias

La dirección trabajó en la elaboración de varios proyectos de ley, entre los que se destacan, uno referido a la creación de un Museo del Transporte Público en el ámbito de la Ciudad Autó-

noma de Buenos Aires, con el fin de preservar el patrimonio-histórico de los porteños, y otro en el que se plantea la extensión del horario de funcionamiento del Subterráneo para que dicho servicio se preste de lunes a jueves de 5:30 a 1:30; los viernes, sábados y vísperas de feriados de 5:30 a 3 y los domingos de 7 de la mañana hasta la medianoche.

Informes de trabajo

- Material rodante del servicio de transporte público subterráneo

En el mes de agosto se concluyó un informe en el que se analiza la política de compra y modernización del material rodante del subterráneo por parte del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Del mismo surge que de un total de 377 coches comprados, 152 (40,3%) son coches usados y que de éstos, un 43% posee una antigüedad superior a los 30 años, cifra que excede las recomendaciones de los fabricantes. A su vez, se observa con preocupación la compra de formaciones usadas al precio de formaciones 0 km.

- Siniestralidad vial

En marzo de este año se publicó el informe correspondiente al año 2014. El mismo fue elaborado en conjunto con la Unidad de Estadística en base a la información suministrada por la Superintendencia de Seguridad Metropolitana de la Policía Federal Argentina. Según surge del mismo, durante el año pasado se contabilizaron 9.457 siniestros con un saldo de 82 muertos y 10.228 heridos.

En octubre se presentó un informe similar en relación a lo acontecido durante el primer semestre de 2015 <http://www.defensoria.org.ar/wpnoticiasphp/noticias.php?id=7315>.

Campañas de difusión

“Viajar es un Derecho”: se presentó una Guía para Usuarios del Transporte Público, donde se compilan todos los derechos de los usuarios y las responsabilidades de los prestadores de los servicios de transporte subterráneo, transporte público automotor, transporte ferroviario y del sistema público de transporte en bicicleta. La Guía, además, brinda referencias de los organismos competentes donde se pueden registrar denuncias. La Defensoría realizó una jornada de difusión el 7 de septiembre en los principales centros de trasbordo de pasajeros donde se entregaron ejemplares de la misma a los usuarios. “Subte hasta tarde”: a través de esta campaña se comunicó a la sociedad el proyecto de ley para extender el horario de funcionamiento del

subterráneo. Se instalaron mesas en lugares de gran afluencia de personas donde se juntaron firmas en apoyo a dicho proyecto.

Actividades con actores sociales

La Dirección de Transporte mantuvo una reunión de trabajo con el Centro de Estudiantes y el Rectorado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Tecnológica Nacional a fin de atender una demanda del estudiantado de la Sede Mozart, que dicha casa de estudios posee en Villa Lugano. A través del Trámite 16340/2015, se iniciaron gestiones ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte para que se analice la posibilidad de modificar el recorrido de las Líneas 36 y 86, de manera de posibilitar un mejor acceso a la facultad a los 12 mil estudiantes de esa casa de estudios.

Dirección de Control Comunal

Trámites por tema	
Habilitaciones de actividades comerciales e industriales	20,7%
Ruidos molestos (ruidos no difusos)	16%
Otros tipo de permisos o habilitación	11,9%
Hoteles	9,0%
Funcionarios de la administración. Quejas	6,7%
Puestos de venta en la vía pública / Vendedores ambulantes	5,7%
Higiene y salud alimentaria	3,1%
Organismos de gobierno. Demora en la tramitación de expedientes/ carpetas	2,8%
Ferías	2,6%
Otros	21,4%
Total	100,0%

Problemáticas frecuentes

- Trascendencia de ruidos de carácter molesto. Se suelen recibir denuncias por ruidos molestos y/o vibraciones provenientes de maquinarias de talleres e industrias, aires acondicionados, alarmas, locales bailables, salones de fiesta, etc. En la época estival y de frecuentes cortes de luz, se denuncian las molestias producidas por el funcionamiento de generadores de electricidad. En estos casos, se requiere a la actual Dirección General de Control Ambiental GCABA que efectuó las evaluaciones pertinentes, de acuerdo a la Ley 1540 CABA. También se solicita la inter-

vención de la Dirección General de Fiscalización y Control de Obras (a través de la Dirección de Fiscalización y Control de Instalaciones Complementarias) para que determine si las maquinarias se encuentran emplazadas reglamentariamente.

- Condiciones de funcionamiento y habilitación de locales comerciales. Los trámites que se gestionan relacionados con este tema son los originados en denuncias de vecinos por falta de higiene, irregularidades edilicias, desvirtuación de rubro, irregularidades en las medidas de seguridad, etc., de locales comerciales. En general, estas quejas se complementan con denuncias acerca de las condiciones de habilitación, ocupación de la vía pública (con mercadería, macteros, carteles, mesas y sillas, etc.). Es habitual que este tipo de denuncias se acompañen también con quejas sobre trascendencia de ruidos de carácter molesto. En todos los casos, se realiza el seguimiento hasta la completa regularización de las faltas constatadas y/o hasta que el organismo competente clausura el local y no se verifica posteriormente la violación de la medida.
- Ferias y mercados. Durante todo el año se llevaron a cabo diversas reuniones con representantes de la Dirección General Ferias y Mercados para encarar las problemáticas relacionadas con los distintos predios feriales, parques y paseos de la Ciudad, referidas generalmente a la falta de respuesta de permisos solicitados, o traslados temporarios y reubicaciones.
- Puestos de venta de diarios y flores. Se tramitaron diversas denuncias relativas a permisos para el funcionamiento de puestos de diarios y flores, por negativas a otorgarlos, cuestiones de competencia por ubicaciones en zonas de jurisdicción local y nacional.
- Hoteles. Se han recibido numerosas denuncias por irregularidades que presentan los hoteles que funcionan en el ámbito de la Ciudad. Puntualmente, por deficiencias edilicias o de funcionamiento, seguridad e higiene. En estos casos, se solicita la intervención de las dependencias del Gobierno de la Ciudad con competencia en la materia (Dirección General de Fiscalización y Control; y Dirección General de Habilitaciones y Permisos).
- Ocupación indebida de la vía pública. Se han sustanciado diversos trámites por denuncias de ocupación indebida de la vía pública, fundamentalmente en el caso de bares y restaurantes que utilizan parte de la acera para colocar mesas y sillas, en violación a la normativa vigente.

Temas relevantes

- Venta ambulante y trapitos. Se recibieron diversas denuncias relativas a la problemática por la venta ambulante y la existencia de trapitos. Al respecto, personal de esta Dirección participó activamente de las reuniones convocadas por el Consejo de Planificación y Pensamiento Crítico que dieran lugar al informe que se publicara oportunamente. Asimismo, el Dr. Fachal expuso en la Legislatura la posición de este organismo.
- Carnavales. Personal del área celebró reuniones con las autoridades del Ministerio de Cultura para tratar los distintos reclamos planteados por la actividad de corsos y ensayos de murgas, y se convinieron reubicaciones y mitigación de molestias a realizar en forma inmediata y otras que serían previstas para los festejos del año 2016.
- El caso de Iron Mountain. A raíz de los hechos de público conocimiento acaecidos el día 5 de febrero de 2014 en el depósito de la empresa Iron Mountain, sito en la calle Azara 1245, se inició de oficio el Trámite 652/14 a los fines de investigar las condiciones de habilitación, seguridad y funcionamiento, tanto de ese lugar como de otros depósitos similares pertenecientes a la misma empresa. En el marco de dicho trámite, se libraron numerosos pedidos de informe a las dependencias correspondientes del Gobierno de la Ciudad, y se elaboró un informe preliminar que fue puesto en conocimiento de la Legislatura y de distintas dependencias gubernamentales, sin perjuicio del seguimiento sobre la causa judicial.
- Clausura de un local partidario y centro cultural. A través del Trámite 2770/14, el titular del Centro Cultural Discepoleano (que funciona dentro de la Unidad Básica Patria Grande) denunció la irregular clausura del mismo. Refiere que las actividades realizadas en dicho centro cultural son las determinadas por las misiones y funciones del local partidario, no tratándose de una actividad comercial. Al respecto, se ha elaborado un informe técnico, dictamen jurídico y anteproyecto de resolución, recomendando al señor director ejecutivo de la Agencia Gubernamental de Control, licenciado Juan José Gómez Centurión, que imparta las instrucciones pertinentes para que las direcciones bajo su dependencia, en particular la Dirección General de Fiscalización y Control, se abstengan de exigir certificado de habilitación a los locales político-partidarios pertenecientes a cualquier partido y/o agrupación política de la Ciudad, así como cualquier otro requisito no previsto por la normativa vigente, debiéndose tener en cuenta que las

actividades culturales desarrolladas en el ámbito de estos locales partidarios no pueden ser consideradas como actividades comerciales y, por ende, no resulta aplicable el Código de Habilitaciones y Verificaciones.

- La Feria “Buenos Aires Market”. Habida cuenta una denuncia recibida sobre posibles irregularidades en la citada feria, se han dispuesto distintas diligencias y medidas para poder establecer las condiciones de funcionamiento y habilitación de la misma.

Dirección de Derechos Políticos y Observatorio Electoral (DDPyOE)

Trámites por tema	
Accesibilidad física urbanística	40,0%
Funcionarios de la administración. Quejas	20,0%
Excenciones para personas con discapacidad (PcD)	20,0%
Vivienda (VIV)-Villas de emergencia, asentamientos urbanos y NHT	20,0%
Total	100,0%

Esta dirección tiene la responsabilidad de comprobar el correcto desarrollo de los procesos electorales y de colaborar, tanto con las autoridades como con la ciudadanía en general, para que se cumplan las disposiciones legales que regulan los comicios.

A partir de la experiencia acumulada en las observaciones electorales, experiencias enriquecidas con las numerosas coberturas de comicios realizadas durante 2015, se trabajaron problemáticas relacionadas con la accesibilidad electoral y el voto de minorías, como población carcelaria y extranjeros residentes en la Ciudad, y otros relacionados con el estado edilicio de los establecimientos de votación.

En este contexto, se realizaron actividades de capacitación y difusión electoral en coordinación con los organismos electorales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Tribunal Superior de Justicia) y federales (Juzgado Federal con competencia electoral). Con estas actividades, la Defensoría del Pueblo contribuye a la formación ciudadana y trabaja en forma conjunta con distintas autoridades para garantizar el cumplimiento y la ampliación de los derechos políticos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el marco de las tareas de

extensión y difusión de derechos, se destacan especialmente las destinadas a garantizar el ejercicio de los derechos políticos en torno a los sectores más vulnerables. En ese desafío, se distinguen las tareas de capacitación de electores, por un lado, y la observación electoral durante las elecciones de juntas electorales en distintas villas y asentamientos de la Ciudad. Asimismo, otra tarea central estuvo dedicada a la difusión y capacitación de los nuevos electores que se incorporan a partir de los 16 años, a raíz de la introducción del voto joven.

Cabe destacar la centralidad que adquirió para esta dirección el desafío que asumió esta Defensoría del Pueblo como Observadora Electoral en los comicios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los comicios nacionales, en el contexto de la implementación de la Boleta Única Electrónica, que se detallan en otro apartado.

Del conjunto de las acciones desarrolladas en el año se destacan entre otras las siguientes:

- La Dirección presenció la Audiencia Pública en relación con la incorporación de tecnologías electrónicas en el proceso electoral. Realizado por el Tribunal Superior de Justicia (TSJ-CABA), en el marco del Expediente 11756/2014 caratulado Unión Cívica Radical c/GCBA s/Electoral-otros.

Tareas de Observación Electoral en:

- Elección de delegados de Villa 31 y 31 bis el 15 de marzo.
- Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias de la CABA y desarrollo de capacitación simultánea en el uso de la BUE, 26 de abril.
- Elecciones en la provincia de Salta, 17 de mayo.
- Elecciones de la CABA, 5 de julio.
- Balotaje de la CABA, 19 de julio.
- Elecciones Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias Nacionales, 9 de agosto.
- Elecciones en la provincia del Chaco, 20 de septiembre.
- Observación electoral durante el recuento provisional de las elecciones Generales Nacionales, conjuntamente con ADPRA, 25 de octubre.
- Observación de las elecciones municipales de la ciudad de San Luis, 8 de noviembre.
- Observación electoral durante el recuento provisional del balotaje nacional. Conjuntamente con ADPRA, 22 de noviembre.
- Participación en la realización del censo en el Barrio Carlos Mugica junto a toda la Defensoría del Pueblo.
- Actualización del Digesto de Normas Electorales.

- Capacitación junto a la Subsecretaría de Juventud sobre derechos políticos en relación con el voto joven. La actividad se realizó en el marco del convenio firmado con el Ministerio de Trabajo de la Nación, el 3 y 11 de marzo.
- Elaboración de informe de Accesibilidad de establecimientos de votación.
- Acompañamiento para Mapeo de la Villa 21-24.

Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos	
Trámite por tema	
Consumidores y usuarios bancarios	21,0%
Comunicaciones	19,7%
Servicios públicos	18,6%
Transporte	8,2%
Vía pública	6,0%
Permisos y habilitaciones	4,3%
Arbolado de alineación	4,2%
Rentas gcba	2,9%
Higiene urbana	2,7%
Ambiente	2,1%
Documentación personal	2,1%
Otros	8,2%
Total	100,0%



Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente

Subsecretaria: Bárbara Rossen
✉ brossen@defensoria.org.ar

Dirección de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Director: Hernán Invernizzi
✉ hernaninvernizzi@defensoria.org.ar

Dirección de Infraestructura y Mantenimiento

Director: Fernando Servidio
✉ Correo-e: otm@defensoria.org.ar

Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo

Director: Daniel Pechman
✉ Correo-e: dpechman@defensoria.org.ar

La complejidad de las problemáticas urbanas contemporáneas interpela los modos habituales de abordarlas e invitan a diseñar nuevos dispositivos e instrumentos desde los cuales pensarlas e intervenir en ellas. Con este propósito y este espíritu, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente (SSDUEPyMA) ha llevado a cabo distintas iniciativas o intervenciones, y una articulación interinstitucional y social, orientadas a pensar y hacer una ciudad más justa, donde los ciudadanos/as ejerzan el derecho a la Ciudad.



Temas relevantes

Temas	Cantidad
Acceso la Justicia	35
Infraestructura Social	1
Accesibilidad	31
Hábitat	61
Programa Mantenimiento de Escuelas	72
Medio Ambiente	3
Infraestructura en Salud	15
Deportes	15
Espacio Público	5
Protección Patrimonial	3
Otros	32
Total	273

Cuenca Matanza-Riachuelo (ACUMAR)

En el marco de la causa Mendoza (Corte Suprema de la Nación, expediente M. 1569 XL-2004-contaminación ambiental del Río Matanza Riachuelo) y su derivación a cargo del Juez Sergio Gabriel Torres, la Defensoría del Pueblo, convocada como amicus curiae, promueve o coordina distintas actividades y procesos relativos a las temáticas asociadas.

Relocalización de las familias asentadas en el camino de sirga

La construcción de conjuntos de viviendas para sectores sociales que habitan en las villas o asentamientos, resulta por demás deficitaria, tanto en los aspectos constructivos como en la infraestructura de servicios básicos (provisión de agua, energía eléctrica, gas y red de desagües pluviales y cloacales), en su situación dominial (que afecta a la administración, mantenimiento y convivencia en el conjunto y en el barrio) y en la escasez de equipamientos comunitarios urbanos (salud, educación, espacio público, movilidad, higiene urbana, abastecimiento, movilidad, etc.).

En este marco, la Defensoría tiene un rol fundamental y viene desarrollando, desde la SSDUEPyMA, distintas intervenciones en orden a lograr una recomposición o transformación de las situaciones críticas.

Conjunto Habitacional “Padre Carlos Mugica”

La trayectoria del “Barrio Mugica”, en sus dimensiones física, social y urbana, revela que no se han logrado –hasta el momento– los resultados esperados en cuanto a las distintas problemáticas que las obras y acciones previstas se proponían resolver.

Debido a ello, y dando cumplimiento a la convocatoria del Juez Torres, la Defensoría del Pueblo tomó el compromiso de articular, a través de una “Mesa de Seguimiento” con el conjunto de actores estatales y sociales involucrados, un espacio de trabajo conjunto hasta el fin de las obras y el establecimiento integral de las familias relocalizadas.

Este seguimiento se focaliza sobre las distintas problemáticas que se suscitan en relación a las obras de construcción, al proceso de formalización del conjunto en unidades de propiedad horizontal, al uso de espacios o áreas comunes, a la convivencia entre vecinos, a la recepción de los nuevos vecinos en orden a la evolución del conjunto (adjudicación de nuevas unidades), y a las relaciones sociales urbanas.

De esta mesa –coordinada por la Arq. Bárbara Rossen, subsecretaria de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente de la Defensoría– participan representantes de: la Autoridad de Cuenca Matanza-Riachuelo (ACUMAR), la Subsecretaría de Obras Públicas de la Nación, el Instituto de Vivienda de la Ciudad (IVC), la Empresa Sentra S.A. a cargo de las obras, el Ministerio Público de la Defensa de la Nación, el Ministerio Público de la Defensa de la CABA, la Facultad de Derecho-UBA y la propia Defensoría del Pueblo (CABA). Cabe mencionar que los consensos alcanzados y los grados de avance van siendo informados quincenalmente al juzgado interviniente.

La Defensoría del Pueblo se confirma así en la defensa de derechos y en su rol proactivo en cuanto a promover acuerdos interinstitucionales o societarios, con una presencia activa en el territorio.

Resolución por seguridad en predios ubicados en el Barrio “Padre Carlos Mugica”. Actuación 2582/14

Distintos episodios ocurridos en el barrio –el último, el 18 de octubre pasado– con un saldo lamentable de un herido de bala y daños materiales de distinta magnitud, motivó a la Defensoría a emitir una resolución solicitando se intensifiquen las medidas de seguridad en el barrio. El propósito es resguardar a los residentes del conjunto,

a la vez que garantizar el desarrollo de las obras pendientes hasta completar la relocalización de las familias. En este sentido, se recomendó al Ministro de Justicia y Seguridad del GCABA, al subsecretario de la Jefatura de la Policía Metropolitana y al Jefe de la Policía Federal Argentina, que adopten las medidas necesarias para este fin.

Conjunto Habitacional “Los Piletos”. Actuación 5398/14

En los últimos años, se han llevado a cabo algunas intervenciones en el “Barrio Los Piletos”, sin embargo el barrio aún presenta condiciones de precariedad significativa. El Conjunto Habitacional del mismo nombre, alberga familias relocalizadas del camino de sirga, con experiencias habitacionales diferentes a las del barrio y del conjunto, haciendo difícil la integración social urbana.

Se puede decir, entonces, que se superponen problemáticas relevantes en sus dimensiones física, social y urbana. En este marco la Defensoría participó, por encomienda del Juez Sergio Torres, en un Taller que realizó la Secretaría de Hábitat e Inclusión (SECHI) del GCABA, con el fin de, junto a las familias relocalizadas, relevar las problemáticas y preocupaciones a partir de su experiencia y elaborar propuestas para dar una resolución integral a la situación.

Cuestiones ambientales de la cuenca. Actuación 929/13

Resolución sobre la recomposición del agua de la Cuenca Matanza-Riachuelo: en el marco de las obligaciones que la Corte Suprema impuso a ACUMAR, su Consejo Directivo definió principios generales en el artículo 1º de su Resolución 3/2009. Esta definición es motivo de observaciones por parte de organismos públicos y asociaciones ambientalistas.

En orden a los objetivos planteados en el Plan Integral de Saneamiento-PISA (el llamado Uso IV) el informe del Cuerpo Colegiado coordinado por la Defensoría del Pueblo de la Nación (2015) se pronuncia: “resulta inconsistente con los objetivos del fallo de la CSJN”, dado que ni promueve la rehabilitación de las relaciones que constituyen el ecosistema ni permite actividades recreativas con contacto con el agua. Al permitirse la presencia de sustancias peligrosas y bacterias en concentraciones elevadas, el uso sigue siendo “la recepción final de desechos cloacales e industriales”. Por ello, la Defensoría emitió la Resolución 883/15, que recomienda al presidente

de la ACUMAR, se reconsidere el artículo 1° de la resolución que estableció el llamado Uso IV para el cuerpo de agua de la Cuenca Matanza-Riachuelo.

Centro cultural en la Villa 1-11-14

La demolición de la “Casa Millán” en el barrio de Flores dio origen a la intervención de la Defensoría en una causa judicial, cuya sentencia estipuló la asignación de una partida presupuestaria para “la preservación, recuperación y difusión del patrimonio cultural”, como resarcimiento del daño moral colectivo ante la pérdida de un bien cultural en el barrio. La SSDUEPyMA –con un enfoque integral: inclusión social-urbana y preservación del patrimonio cultural– elaboró una propuesta en cuanto a que la indemnización respectiva sea aplicada a los sectores más vulnerables del barrio, cumpliendo así ambos propósitos (culturales y sociales). Esta propuesta fue presentada al Juzgado del Doctor Roberto Gallardo, y aprobada en el año 2015. En este marco, se firma un Convenio con la “Parroquia Santa María Madre del Pueblo”, por el cual se le asignan los recursos para la construcción de un Centro Cultural en un predio de propiedad del Arzobispado de la CABA, sito en Av. Castañares 2218, lindante con la Villa 1-11-14. La construcción, a cargo de la Parroquia y con acompañamiento de la Defensoría, se realiza a través de cooperativas del barrio y su inauguración está prevista para abril de 2016.

Este centro cultural permitirá delinear estrategias orientadas a facilitar el acceso a la cultura y la integración social de la población residente en la Villa, a la vez que incorpora un espacio dinamizador de la vida urbana en el barrio. Entendemos así que la concreción de este proyecto, si bien nace de una circunstancia que lamentamos, puede ser una acción compensatoria, y una contribución, modesta pero significativa, en el propósito de la integración social y la construcción de una cultura compartida.

Trámites y resoluciones destacadas

Parque Lezama. Actuación 2776/14

La Defensoría del Pueblo constituyó una mesa de diálogo coordinada por la SSDUEPyMA, en la que participaron vecinos y funcionarios del GCBA, a propósito de las obras realizadas en el Parque Lezama, declarado Monumento Nacional. De este espacio surgió el requerimiento de la intervención de la Comisión Nacional de Monumentos, de Lugares y de Bienes Históricos.

Con el propósito de alcanzar los consensos para la continuidad de las obras de la puesta en valor del mismo, se firmó un Acta Acuerdo entre la Comisión Nacional, el GCABA y la Defensoría de Pueblo.

► Resolución 402/15 Solicita al Ministro de Justicia y Seguridad del GCABA y a la Policía Metropolitana que arbitren los medios necesarios para incrementar la seguridad en el perímetro del Parque Lezama.

Lo más destacado: el GCABA acepta mantener el actual uso y puesta en valor del Auditorio sobre la calle Brasil como ámbito cultural, social e histórico, y la Comisión Nacional se compromete a responder la consulta solicitada por la Dirección de Espacios Verdes y emitir posición definitiva (de carácter vinculante) respecto a las obras. Asimismo, las esculturas emplazadas en el parque serán puestas a resguardo durante las obras y se dará intervención al Instituto Nacional de Antropología y Pensamiento Latinoamericano por los hallazgos que pudieran encontrarse en cumplimiento de la Ley 25743 de Preservación, Protección y Tutela del Patrimonio Arqueológico y Paleontológico, y la Ley 1227 de Patrimonio Cultural de la Ciudad.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo firmó la Resolución 402/15, solicitando al Ministro de Justicia y Seguridad del GCABA y a la Policía Metropolitana que arbitren los medios necesarios para incrementar la seguridad en el perímetro del Parque Lezama. Extendió el requerimiento a la ministra de Seguridad y al secretario de Seguridad de la Nación.

Parque Chacabuco. Trámite 8152/15 - Resolución 812/15

La Legislatura sancionó una ley que permite la instalación de bares en plazas, cuando el espacio verde supera los 50.000 m² de superficie.

Un grupo de vecinos acudió a esta Defensoría, preocupado ante la posibilidad de una concesión a un “nuevo bar” en el Parque Chacabuco, y su consecuente reducción del espacio público. En este sentido, el Defensor del Pueblo suscribió la Resolución 812/15, por la cual recomendó al subsecretario de Uso del Espacio Público y al subsecretario de Deportes que, en el caso de aplicar lo establecido en la Ley 4950 en el Parque Chacabuco, se tome en consideración la existencia de un bar-confitería que ocupa aproximadamente 500 m² en el bajo de la Autopista 25 de Mayo, lindero al Centro Cultural Adán Buenosayres, atento a su emplazamiento y lo prescripto por la norma mencionada.

Fondo Estímulo para la Recuperación de Edificios Catalogados (FEREC). Trámite 10412/15 - Resolución 899/15

La Defensoría del Pueblo emitió una resolución que recomienda al señor secretario de Planeamiento Urbano, que arbitre los medios necesarios para la implementación del Fondo Estímulo para la Recuperación de Edificios Catalogados (FEREC), en cumplimiento con lo establecido en el capítulo 10.2 “Incentivos” del Código de Planeamiento Urbano. Este fondo es uno de los incentivos previstos en el Código de Planeamiento Urbano con el fin de promover y facilitar el cumplimiento de la obligación de protección que se impone a los propietarios de edificios a partir de su catalogación. A pesar de haber sido creado en 1991, mediante la Ordenanza 45517, el fondo nunca fue implementado, y de este modo el único incentivo vigente es la desgravación de derechos de delineación y construcción, y la desgravación del impuesto inmobiliario.

Colonia Sola. Actuación 2573/07 - Resolución 893/2015

El caso del conjunto habitacional “Colonia Sola” aún a dos problemáticas: una primera y fundamental es la necesidad de una vivienda digna para sus habitantes; y otra, no menos importante, es la salvaguarda del patrimonio arquitectónico de la Ciudad. Cabe señalar que esta Defensoría del Pueblo ha emitido ya cuatro resoluciones reclamando a distintos organismos del GCABA –particularmente al IVC– el cumplimiento de las normativas vigentes y la provisión de los medios económicos, instrumentales y humanos necesarios para la resolución de ambas problemáticas. Atento a la falta de respuestas, la Defensoría del Pueblo emitió una nueva resolución (893/2015) por la cual recomienda al presidente del IVC-

CABA, que arbitre los medios necesarios a fin de dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 459, tanto en lo que se refiere a la rehabilitación integral del Complejo Habitacional ubicado en Australia 2725/2777, esquina Perdriel 1046/1050 y Santa Elena, Distrito APH 9 Nivel de Catalogación Estructural, como a la subdivisión en propiedad horizontal del mismo.

273 **Informes elaborados por la Subsecretaría sobre las temáticas más relevantes**

Fuga de amoníaco. Trámite 3794/15

En el Trámite 3794/15, iniciado a raíz de la fuga de amoníaco originada en un establecimiento industrial que produce hielo y almacena sustancias alimenticias congeladas, se suscribió una recomendación en la cual se solicitó a las Direcciones Generales de Control Ambiental, de Habilitaciones y Permisos, de Fiscalización y Control, de Administración de Infracciones, de Fiscalización y Control de Obras, de Guardia de Auxilio y Emergencias y a la APRA, información respecto de lo sucedido, corroborar si existe peligro de derrumbe de paredes y/o solados en el sector del establecimiento que registra un siniestro de antigua data, las medidas adoptadas; y se informe a esta Defensoría sobre el resultado de lo actuado. Asimismo, se realizó una inspección conjunta el 12 de junio, se constató que el incumplimiento de la normativa y el peligro ambiental eran aún mayores de lo que se había evaluado, a tal punto que personal propio detectó la existencia de un segundo subsuelo nunca inspeccionado, y en consecuencia se amplió y confirmó la clausura.

Empleo de Fenitrotión. Actuación 5616/14

En la Actuación 5616/14 iniciada de oficio con el objeto de dar seguimiento al Servicio de Mantenimiento Integral de Áreas Verdes, se le recomendó al señor director general de Espacios Verdes del Ministerio de Ambiente y Espacio Público, mediante Resolución 112/15, que adopte las medidas necesarias a fin de NO utilizar el principio activo Fenitrotión en todas las áreas

verdes de la Ciudad. La utilización de éste se encuentra prohibida junto con el Bendiocarb y el Propoxir en la Resolución 1631/13 del Ministerio de Salud de la Nación, y se prohíbe el empleo de los principios activos citados en la formulación de productos fumígenos, cualesquiera sean sus categorías de venta.

Desde la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) se eliminó al Fenitrotión del listado de Insecticidas y Raticidas autorizados en todas sus variedades. En la misma resolución se solicita que el activo sea reemplazado por herramientas de menor impacto y que se aplique un manejo integral de control de plagas. Asimismo, se requirió que cuando sea necesario el uso de biocidas químicos, se publique en la licitación el listado autorizado por el organismo nacional y/o local correspondiente con su respectivo número de registro de autorización, y que revea la profesión que debe ostentar el representante técnico para cumplir adecuadamente con las previsiones contenidas en la Resolución 1704/MAYE-PGC/14 sobre la contratación para el “Servicio de Mantenimiento Integral de Áreas Verdes”.

Utilización de Glifosato. Actuación 5832/12 – Resolución 678/15

En la Actuación 5832/12 se denunció que en el espacio verde comprendido entre Av. Brasil, Pichincha, Av. Juan de Garay y Combate de los Pozos se estaba utilizando glifosato para llevar a cabo tareas de desmalezamiento. Por ello, se libraron oficios a la Dirección General de Espacios Verdes y a la empresa a cargo del mantenimiento del espacio verde que dio origen a la actuación. De las respuestas recibidas, se confirmó la utilización del herbicida marca “Daargus”, que contiene glifosato como ingrediente activo. El mantenimiento de los espacios verdes de la Ciudad está distribuido entre la Dirección General de Espacios Verdes y las comunas. En el mes de marzo de 2015, 17 expertos de 11 países se reunieron en la Agencia Internacional para la Investigación sobre Cáncer (IARC - Agencia especializada en cáncer de la Organización Mundial de la Salud) a fin de evaluar la carcinogenicidad de diversos pesticidas organofosforados, entre ellos, el glifosato. En virtud de ello, mediante Resolución 678/15, se recomendó al director general de Espacios Verdes del GCABA y a los presidentes de las Juntas Comunales de la Ciudad prohíban la aplicación de herbicidas que contengan glifosato como ingrediente activo, en todos los espacios verdes que se encuen-

tren bajo su órbita, así como también controle el efectivo cumplimiento de prohibición.

Jardín Zoológico. Actuación 4868/14

En septiembre 2014 se inicia la Actuación 4868/14 para dar seguimiento al estado general del Zoo y a la Resolución Conjunta 2 / APRA en la cual se planteó un proyecto de “transformación del Jardín Zoológico”. Una inspección de noviembre 2014 verificó el estado alarmante en que se encontraban el patrimonio histórico, las especies forestales y los animales que se pusieron bajo la tutela del concesionario. El 17 de diciembre el Defensor del Pueblo solicitó por Resolución 637/14 la intervención urgente de la Dirección General de Concesiones, y recomendó la inmediata intervención de la Agencia de Protección Ambiental para garantizar la preservación de la fauna cautiva.

En noviembre 2015 se solicitó a la Dirección General de Concesiones copia del inventario de animales que recibió el concesionario cuando comenzó su contrato, y el estado actual del mismo, con el objeto de verificar las diferencias entre uno y otro listado. Se solicitó, también, copia de los informes presentados por la comisión encargada del seguimiento de la concesión, en donde deberían estar aclarados todos los casos de fallecimientos, enfermedad y traslados de cualquiera de los animales bajo custodia del concesionario.



Informes técnicos, documentos de trabajo e investigaciones

Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos Encuesta a encargados de edificios

La Dirección de Ambiente y Desarrollo Sostenible lleva adelante estudios y observaciones acerca de los múltiples aspectos relacionados con la Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (GIRSU) y el Servicio Público de Higiene Urbana (SPHU). En ese marco se diseñó un estudio con el objeto de explorar la visión de los encargados de edificios de propiedad horizontal de las Comunas 6 y 14, acerca de la generación, clasificación y disposición inicial de los residuos sólidos urbanos en los inmuebles considerados “generadores especiales”, en tanto se encuentran sujetos a mayores obligaciones en los términos de las Leyes 1854 y 4589. Se realizaron 253 entrevistas conformándose así una muestra representativa para estas comunas.

En base al estudio realizado, se emitió una resolución con el fin de recomendar al director general de Limpieza y al director general de Reciclado distintas acciones a fin de mejorar y cumplir con lo establecido en la normativa vigente.

El informe completo se encuentra disponible en la página web de la Defensoría.

Trámites por tema	
Dirección de Ambiente y Desarrollo Sostenible	
Otros problemas ambientales	21,8%
Residuos domiciliarios. Irregularidades en la recolección	12,1%
Residuos domiciliarios. Reciclado y recuperación.	10,5%
Parques y Plazas	4,8%
Impacto acústico (ruidos difusos) / efluentes líquidos / emanaciones (contaminación)	4,0%
Olores nauseabundos	4,0%
Reserva Ecológica	4,0%
Control de plagas. En predios abandonados y vía pública	3,2%
Solicitud de cortes de ramas y raíces	3,2%
Otros	32,3%
Total	100,0%

Informe sobre contenedores en el espacio público

Durante el mes de junio de 2015, desde la Dirección de Planeamiento, Obras y Espacio Público, se realizó un relevamiento de los contenedores de residuos sólidos urbanos (RSU) ubicados en las Comunas 5, 9 y 13 de la Ciudad, las cuales en conjunto representan aproximadamente un 20% de la superficie y población total de la Ciudad. Se realizó un recorrido peatonal completo en las comunas mencionadas (4.100 cuadras) y se relevaron 5.800 contenedores.

En base al trabajo realizado se suscribió una resolución con el fin de recomendar al director general de Limpieza y al director general de Reciclado, implementen medidas pertinentes para corregir las deficiencias detectadas.

El informe completo se encuentra disponible en la página web de la Defensoría.

Jornadas y foros o participación en congresos de manera institucional

- Personal de la Dirección de Ambiente y Desarrollo Sostenible estuvo a cargo de la capacitación sobre “La Ciudad y el derecho a un ambiente sano. Introducción a la problemática ambiental del área metropolitana”.
- Personal de la Dirección de Ambiente y Desarrollo Sostenible estuvo a cargo de un curso de capacitación ambiental, con la participación de la Subsecretaría de Juventud, a través del programa “Entrenamiento para el Trabajo” (EPT) del Ministerio de Trabajo de la Nación.
- En el marco del “Octavo Congreso Provincial de Atención Primaria de la Salud” de la Provincia de Buenos Aires, realizado el 3 de septiembre, el director de Planeamiento, Obras y Espacio Público participó como expositor en representación de la SDUEPyMA en el panel “Desarrollo Urbano Sustentable”.

Actividades con actores sociales

Durante el transcurso del año se mantuvieron reuniones de trabajo con actores sociales involucrados en las intervenciones realizadas. En particular, cabe destacar actividades con las siguientes organizaciones:

- Parroquia Santa María Madre del Pueblo (Ver Temas relevantes)

- Parque Lezama (Ver Trámites y resoluciones destacadas)
- Parque Chacabuco (Ver Trámites y resoluciones destacadas)
- Cine Teatro Urquiza

Acompañando la inquietud de los vecinos del barrio de Parque Patricios, con quienes se mantiene un intercambio frecuente, la Defensoría solicita que se incorpore con carácter preventivo al Catálogo de Inmuebles Patrimoniales de la CABA al inmueble donde funcionaba el Cine Teatro Urquiza, sito en Av. Caseros 2826, Comuna 4, y que se evalúe su declaración como bien integrante del Patrimonio Cultural de la Ciudad de Buenos Aires en el marco de la Ley 1227. El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires suscribió la Resolución 677/15 por la cual solicita a distintos organismos del Poder Ejecutivo de la Ciudad realicen acciones tendientes a resguardar el edificio.

Este lugar emblemático “fundado hace casi 100 años”, merece ser preservado ya que ha sido un polo cultural y escenario de figuras como Carlos Gardel, Tita Merelo y Anibal Troilo, entre otros.

Mesa delegados 1-11-14

La SSDUEPyMA celebró reuniones con el cuerpo de delegados de la Villa 1-11-14, funcionarios del GCABA y el Programa “Defensoría en

Villas”, a propósito de los reclamos de los delegados sobre el servicio de limpieza y recolección de residuos en el territorio. De las mismas surgió una propuesta, consensuada por los actores mencionados, y que devino en la Resolución 1268/15, que recomienda al Poder Ejecutivo que se introduzcan mejoras en los contratos 2016 que se firmen entre la empresa “Ashira Martin y Martin SA” y las cooperativas de recolectores que trabajan en el territorio. La misma propone que los recolectores de residuos deben estar domiciliados en el barrio, lo cual deberá ser validado por el cuerpo de delegados de la villa.

Relevamientos y verificaciones

Los verificadores de la Dirección de Planeamiento, Obras y Espacio Público intervienen a solicitud de otras áreas del organismo o por trámites de la propia Subsecretaría. En el presente año se realizaron 335 verificaciones.

La Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo realiza informes técnicos y relevamientos a requerimiento de ésta y demás subsecretarías de la institución. Durante 2015 se efectuaron 270 informes técnicos.

Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente

Trámite por tema

Planeamiento urbano	48,0%
Ambiente	17,4%
Espacios verdes	12,7%
Higiene urbana	4,2%
Vía pública	3,8%
Permisos y habilitaciones	3,1%
Hidráulica	2,0%
Estado de edificios	1,6%
Arbolado de alineación	1,1%
Servicios públicos	1,1%
Otros	4,9%
Total	100,0%

Unidad de Conducción de Políticas y Programa de Descentralización (UCPyPD)

Subsecretaria: Natalia Santarelli

✉ nsantarelli@defensoria.org.ar

Dirección de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas

Directora: Ana Courtalón

✉ acourtalon@defensoria.org.ar

Apertura de nuevas sedes descentralizadas

Desde la asunción del Dr. Alejandro Amor se buscó ampliar las vías de contacto entre la institución y los vecinos de la Ciudad. Para ello, a través de la Disposición 85/14 se designó a la Unidad Conducción de Políticas como encargada de desarrollar el Programa de Descentralización, cuyo objetivo es poner a disposición de los vecinos nuevos puntos de contacto donde poder acercarse a recibir orientación y atención cuando sus derechos se encuentren vulnerados. Proceso de apertura de sedes: a las cinco sedes ya existentes, este año se sumaron dos más y está programado para abrir antes de fin de año una sede en Parque Avellaneda (Mariano Acosta); una sede en la UMET; una en la AMIA y, por último, una en Santa Fe y Callao junto con la Unidad de Atención a Inquilinos y Consorcionistas.

El jueves 18 de junio el Defensor del Pueblo Dr. Alejandro Amor, junto a la Subsecretaria de la Unidad Conducción de Políticas y Programa de Descentralización, realizó la apertura de la sede Miserere. La particularidad de esta nueva oficina es que funciona como un Centro Integral de Atención al Ciudadano, ya que el espacio se comparte con el Ministerio Público Fiscal y Subterráneos de Buenos Aires Sociedad del Estado (SBASE). La oficina se ubica en el local 1 de la estación Plaza Miserere de la línea A.

El viernes 18 de septiembre la sede Sanabria abrió sus puertas al público en el Centro Cultural Antonio Devoto del barrio de Floresta en Sanabria 2440. La misma atiende las consultas y reclamos de los vecinos de lunes a viernes de 9 a 16 horas.

A través del Proceso de Apertura de Sedes Descentralizadas, los vecinos ya cuentan con diez

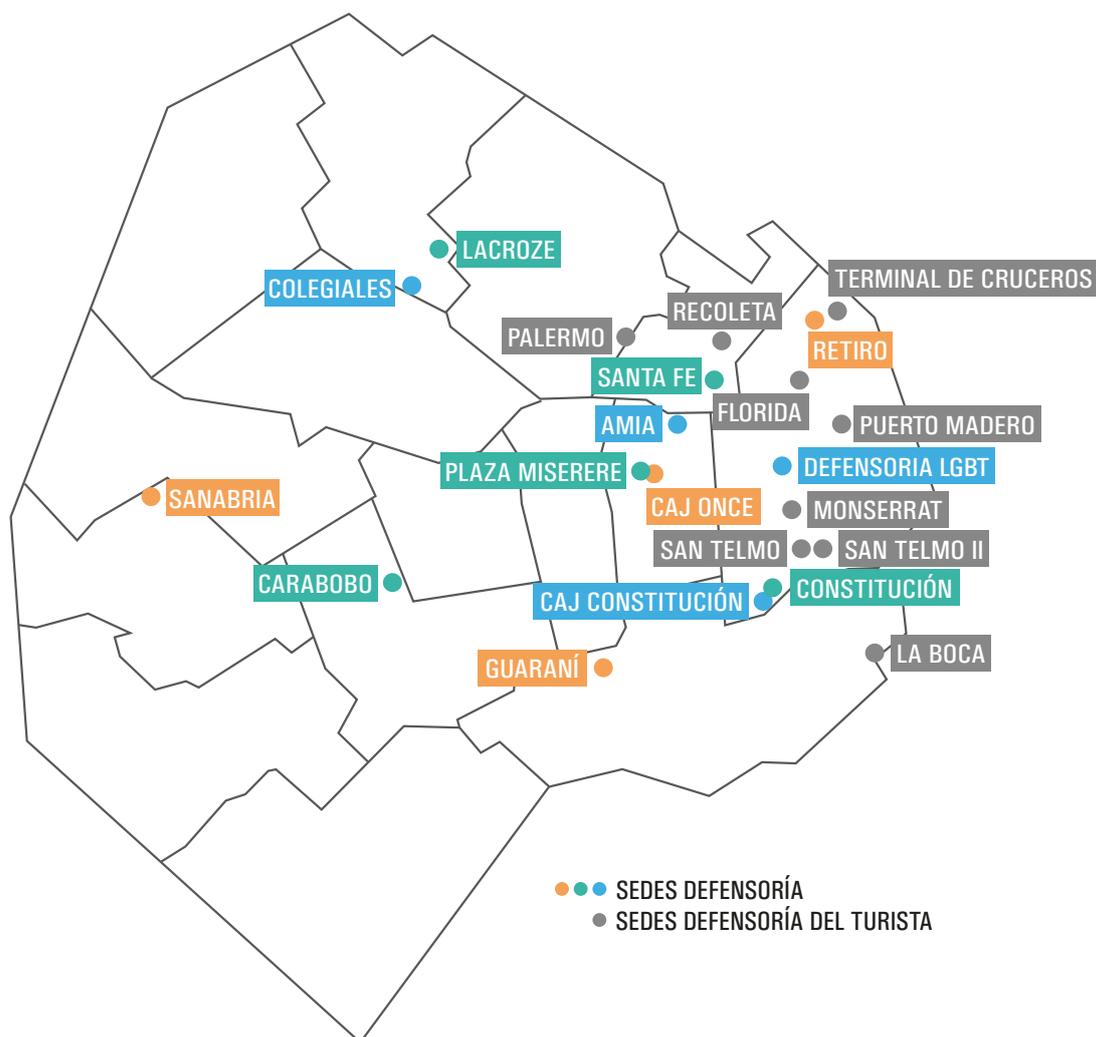
oficinas en las distintas comunas a cargo de la UCPyPD: en Monserrat: sede Central (Venezuela 842); Parque Patricios (Guaraní 242); Colegiales (Federico Lacroze 2751); Flores (Carabobo 84); la Terminal de Ómnibus de Retiro; la estación Plaza Miserere de la línea A de subterráneos; la Terminal de Trenes de Constitución; CAJ de Once y CAJ Constitución (Rivadavia 2690 y Salta 2007, respectivamente) y Monte Castro (Sanabria 2440). Este proceso continuará a lo largo de 2016 buscando abarcar todas las comunas de la Ciudad de Buenos Aires.

Además, es de mencionar que todas las sedes descentralizadas trabajan exclusivamente en forma electrónica, todos los trámites son digitales y toda la documentación de los vecinos es digitalizada evitando la acumulación de papeles. Cuando la UCPyPD asumió la dirección de la atención al público en la sede central impuso la digitalización de los trámites también en este sector.

Sistema de Gestión de la Calidad

A lo largo del presente año la UCPyPD trabajó tanto en el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad certificado para la sede Central y la sede San José, como así también, en su ampliación a otras sedes descentralizadas. En este sentido, todas las sedes han ido implementando conceptos de gestión de la calidad al trabajo cotidiano y han ido involucrándose con el mantenimiento del SGC. Consecuentemente, el objetivo que nos propusimos fue ampliar el alcance del sistema a cuatro sedes más: Flores, Retiro, Constitución y Lacroze.

En junio se recibió una auditoría de verificación de Iram, y en el mes de octubre una auditoría interna de la calidad que fue extensiva a la sede central y a la sede San José. Esta actividad es parte del proceso necesario para poder contar nuevamente con la participación del Iram para verificar que los criterios de la calidad se implementan, mantienen y mejoran en los procesos de Orientación y Atención al Vecino dependientes de la UCPyPD y así mantener la certificación y ampliar su alcance.



Jornadas o actividades

- Jornada “Derecho a la salud y las estrategias ante su vulneración”. Organizada por el Hospital General de Agudos “José María Penna”, Área Programática CeSAC 10. Participaron en calidad de expositoras la directora de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas y personal de la Subsecretaría Unidad de Conducción de Políticas y Programa Descentralización y de la Dirección de Inclusión Social, dependiente de la Subsecretaría de Derechos Sociales de la Defensoría.

La jornada formó parte de una serie de encuentros de actualización para profesionales sobre el Derecho a la Salud, en particular, sobre los Derechos Ciudadanos y las estrategias ante su vulneración. El tema central de la jornada fue la protección de derechos ciudadanos, dando a conocer a los agentes del sistema de salud, ya sea los que se desempeñan en la Atención

Primaria o en las tareas asistenciales y de prevención, las herramientas con que cuenta la Defensoría y el enfoque con el cual se atiende las demandas que se presentan. 20 de agosto.

- Charla “Violencia de género y sus abordajes posibles” dirigida al personal de los CeSAC dependientes del Hospital Piñeiro. Con la coordinación de la directora de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas y con la participación de la directora general del Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad y de la Directora de la Dirección de Salud. 18 de noviembre en la sede Flores.

Relevamientos

Centros de Salud y Acción Comunitaria (CeSAC)

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires realizó un relevamiento de las actividades comunitarias de los Centros de Salud y Acción Comunitaria (CeSAC) dependientes del

Área Programática del Hospital Piñero. El objetivo de las reuniones fue poder reforzar el vínculo de la Defensoría con estos Centros y promover el derecho a la participación a través de la sistematización de las actividades comunitarias que se llevan adelante en los Centros de Salud y Acción Comunitaria 6; 13; 14; 18, 19; 20; 24; 31; 40 y 44, facilitando así una mejor visibilidad de las mismas en favor de los efectores de salud y de la comunidad en general. Con esta acción se buscó difundir y promover las actividades referidas en los ámbitos territoriales respectivos, a fin de potenciar dichos espacios en la comunidad; intercambiar esta sistematización entre los CeSAC; y poder compartir el material producido con el resto de las dependencias del hospital y otras instituciones de la Ciudad de Buenos Aires. A partir de estas reuniones, se han acordado capacitaciones sobre las temáticas más relevantes para cada CeSAC, que se brindarán desde la Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad y de la Subdirección de Migrantes.

Sede centro de Acceso a la Justicia de Constitución

En el marco de la Red de Organizaciones de Constitución, durante los meses de septiembre y noviembre se realizó un Relevamiento de Personas en Situación de Calle del barrio recorriendo las cincuenta y cuatro manzanas comprendidas entre Av. Entre Ríos, Cochabamba, Piedras y Av. Independencia. En esta actividad participaron representantes de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, del Centro de Salud y Acción Comunitaria 10 y del Centro de Integración Monteagudo – Proyecto 7.

Se relevó un total de cincuenta y ocho personas en situación de calle, entre los cuales había tres niños, doce mujeres y cuarenta y tres hombres. Se dialogó con el 70% de ellos para evaluar conjuntamente las necesidades particulares de cada uno con el fin de asesorarlos. Se les brindó información acerca de los distintos recursos estatales a los que pueden acceder para mejorar su calidad de vida.

Se está planificando una segunda etapa del Relevamiento de Personas en Situación de Calle, donde se realice el seguimiento de los casos más relevantes y ampliando la zona recorrida.

Relevamiento socio- económico en Ex AU3

El relevamiento se efectuó como un trabajo conjunto con el Espacio de Redes “Redescubrimos” de la Comuna 12 y 13, y el CeSAC 12 de esta ciudad.

En este marco, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires se propuso efectuar un diagnóstico del Sector 5 de la Ex AU3, para así constatar el estado de situación de los beneficiarios de la operatoria que continúan residiendo en dicho sector, y efectuar un seguimiento de los casos sociales problemáticos.

El relevamiento consistió en entrevistas a residentes del Sector 5, se entrevistó al 70% de las personas preestablecidas, sumando algunas entrevistas espontáneas durante dos días consecutivos.

Se pudo identificar algunos casos particulares de situaciones de mayor complejidad.



Trabajo en redes

Uno de los objetivos del Programa de Descentralización –en consonancia con los enunciados del Defensor del Pueblo– es generar un acercamiento entre los vecinos, el barrio y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Una manera para conseguir esto es formar parte de las redes barriales compartiendo con ellas reuniones, actividades, experiencias y recursos; es en este contexto que distintas sedes de la UCPyPD participan. Estos espacios permiten contactar referentes y establecer vínculos institucionales donde se exponen las herramientas con las que cuenta cada institución y se ponen a disposición para que conjuntamente se pueda solucionar la

demanda de los vecinos.

- Red Constitución: participa el CAJ Constitución junto con representantes de la Agrupación la Fortaleza, el CeSAC 10, el Comedor Comunitario Madres de Constitución, la Organización Gritos del Sur, el Hogar Monteagudo, el Frente de Empleados del Borda y el Movimiento Popular Latinoamericanista.
- Red Once: participa el CAJ Once junto con el Programa de Articulación Institucional del Registro de Niños Perdidos, perteneciente a la Secretaría de Derechos Humanos; y trabajadoras sociales del Hospital “J. M. Ramos Mejía”.
- Red Parque Patricios-Pompeya-Barracas: conformada por representantes de la sede San José de la Defensoría del Pueblo; la sede Comunal 4, Hogar Padre Moledo, el Servicio Social Zonal de la Comuna 4 y la Dirección de la Mujer Comuna 4.

Trámites e informes relevantes

Articulación con distintos organismos. Sede CAJ Constitución

El 30 de agosto, una pareja se acercó a la sede CAJ Constitución. El hombre alegaba ser médico psiquiatra ex combatiente de Malvinas, mientras que la mujer, proveniente de Rosario, hacía una semana que se encontraba en la Ciudad en busca de trabajo. Ambos manifestaron haberse conocido en la Terminal de Ómnibus de Retiro y que juntos deambularon por las calles durante la noche hasta que pudieron alquilar la habitación de un hotel con dinero prestado por unos amigos de él. La pareja tenía varios requerimientos: conseguir medicación para la depresión de la señora, obtener pasajes para que ella vuelva a Rosario o puedan viajar juntos a Córdoba adonde el hombre tenía amigos que podrían darle a ella trabajo y alojamiento.

En primer lugar, se contactó a la mujer con el Hospital Moyano para recibir la medicación por guardia. Luego comenzaron las gestiones con la Comisión Nacional de Regulación de Transporte para que ella pueda volver a Rosario. A fin de poder brindarle una respuesta, se les solicitó que volvieran en unos días.

En la segunda visita que realiza la pareja se decide entrevistarlos por separado a raíz de que en la primera entrevista se le había preguntado a la señora si deseaba viajar con el señor a Córdoba y ella no respondía o lo hacía con evasivas. Es en ese momento que la mujer rompe en llanto pidiendo ayuda y manifestando que no quiere pasar más tiempo con él ya que él no la deja “ni

a sol ni a sombra”, que ha exhibido armas blancas de gran tamaño amenazándola y que insiste permanentemente con la intención de llevarla a trabajar a Córdoba. Luego de esta conversación, el personal de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires le manifiesta al señor el deseo de la vecina de volver sola a su ciudad de origen.

Desde la sede se articuló con Hogar Frida para conseguir una vacante para los días viernes, sábado y domingo y con la Gerencia Operativa de Hogares y Paradores del GCABA, una vacante en otro hogar para el día lunes sin fecha de egreso, con el fin de utilizar el tiempo necesario para articular la re-vinculación familiar de la vecina y el pasaje a Rosario. Al conseguirlo, el personal se puso en contacto con el Servicio Social de Cáritas Rosario, lugar al que la vecina concurría y al que volverá.

Paro entre estaciones de una formación del subte de la línea A (sede Miserere)

- Trámites 11196/15; 11208/15; 11210/15; 11212/15; 11215/15; 11216/15; 11218/15; 11221/15 11224/15; 11228/15; 11230/15; 11231/15; 11233/15; 11234/15; 11235/15; 11237/15 11238/15; 11240/15; 11241/15; 11242/15 y 14944/15

En la mañana del 17 de julio durante aproximadamente cuarenta minutos se detuvo una formación de la Línea A del subterráneo entre las estaciones Loria y Plaza Miserere. Los vagones permanecieron herméticamente cerrados sin luz ni aire produciendo desesperación entre los pasajeros por el riesgo de asfixia y la falta de personal autorizado indicando cómo proceder. Agravó esta situación el hecho de que no funcionara correctamente el sistema de seguridad: los martillos no rompían los vidrios y no funcionaban los intercomunicadores para contactar con la cabina. Sumado a esto, el motorman abandonó la formación sin habilitar la apertura manual de las puertas, por lo que los pasajeros quedaron encerrados hasta que se acercó personal de la Policía Metropolitana, del SAME y del cuerpo de Bomberos, logrando forzar las puertas de los vagones para evacuar a las personas.

Superado este hecho, los pasajeros se acercaron a las dos boleterías existentes en el hall central para efectuar el reclamo correspondiente, pero inmediatamente ambas cerraron sus persianas. En consecuencia, el grupo se dirigió al Centro Integral de Atención al Ciudadano donde funciona la sede Miserere de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires en busca de un espacio donde su reclamo sea escuchado. En un

principio, la toma de denuncias se realizaba de manera pacífica hasta que un grupo de aproximadamente treinta personas comenzó a gritar y al lograr ingresar a la oficina rompió parte de las instalaciones. Así también, el personal del organismo recibió insultos y amenazas sin presencia de la Policía Metropolitana.

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires tomó 21 reclamos. Ese mismo día todos los reclamos fueron derivados a la sede Central, y el Defensor del Pueblo se comunicó con cada uno de los damnificados.

- Trámite 9506/15 - datos sensibles (sede CAJ Once)

El caso de esta familia es derivado desde la sede Miserere el día 25/06/15, con la cual se trabajó conjuntamente debido a que la familia pasa el día en la estación de subte, por encontrarse en situación de calle desde 15 días antes.

El grupo familiar se compone de la siguiente manera: la madre, su pareja y sus 5 hijos, una nena de 10 años, mellizas de 5 años y dos nenes de 2 y 1 año. La madre se atiende en el Hospital General de Agudos "Carlos G. Durand", donde también le otorgan pañales para sus dos hijos más chicos. Anteriormente, habían estado alquilando una vivienda en la Provincia de Buenos Aires, pero debieron irse por problemas económicos, hasta ese momento los niños se encontraban escolarizados.

La madre desea reinsertar a los niños en el colegio, pero le resulta difícil por la época del año y la falta de recursos para trasladarse; para el niño de 2 años consiguió vacante en el Centro de Primera Infancia de la calle Colombres 149 y el bebé de 1 año se encuentra en lista de espera.

Se articula con el CPI para darle prioridad a la vacante del más pequeño, y con el Distrito Escolar 6º, correspondiente a este barrio con el fin de conseguir vacantes para sus hijas.

Desde el distrito nos informan que hay vacante para las mellizas, y que debería acercarse con DNI, partidas de nacimiento y carnet de vacunación para realizar la inscripción y definir en qué colegio sería; para la mayor nos proponen una reunión con la supervisora del distrito, ya que la madre deberá llenar un formulario para presentar en el nuevo colegio; debe asistir con documentación de ambas, constancia de alumno regular del hijo que asiste al CPI para constatar que necesita un colegio por la zona y certificación de haber terminado 4º grado el año pasado o haber estado cursando 5º este año, se acuerda que es más fácil conseguir la documentación del año pasado por haber estado cursando en un colegio en Almagro y se articula con éste –Escuela de Jornada Completa 18, D.E. 06 "Dr. Antonio Bermejo"– desde el que nos informan que con una nota de derivación nuestra le otorgarán toda la documentación que necesite.

Por otro lado, con referencia a su situación habitacional manifiestan encontrarse pernoctando en el Parador de Parque Chacabuco y almuerzan en la Iglesia San José de Flores, agrega que le fue ofrecido el ingreso al Programa de Atención para Familias en Situación de calle y así poder percibir un subsidio habitacional, pero éste tiene como monto máximo \$1.800 por grupo familiar, siendo insuficiente para poder conseguir un hotel donde los acepten. Atento a ello, se le entregó un listado con hoteles familiares por la zona de Balvanera y Constitución.

Paralelo a esta situación, la vecina manifiesta que



el último fin de semana ocurrió un incidente en el parador, donde los vecinos cortaron la calle debido a que, a pesar del frío y la lluvia, no les permitían permanecer las 24hs dentro por más de estar en época del Operativo Frío, debido a este inconveniente, la familia decide irse del parador.

A partir de este momento la vecina transmite que no realizará la inscripción de las niñas en los colegios ya que movilizarse y mantenerlas escolarizadas resulta muy difícil en estas condiciones y deja de asistir a las sedes de la Defensoría quedando sin posibilidad de contactarla. El 21/08 la vecina regresa para comentar que en este tiempo habían regresado al parador y que desde allí con intervención del BAP les consiguieron un hotel en Congreso y que ya deben empezar a juntar la documentación para tramitar el amparo del Subsidio Habitacional, son asesorados con los requisitos y quedamos a su disposición para el año entrante reincorporar a los chicos en el colegio o cualquier otra cuestión que se presente.

Situación de emergencia personal en la estación (sede Constitución)

El día 10 de marzo fue detectada frente a la oficina de la sede Constitución una chica embarazada durmiendo en el piso de la entrada al baño de mujeres de la estación, en muy mal estado y con signos de haber consumido drogas.

Frente a esto, Personal de la Defensoría se acercó y llamó al SAME (107). Durante la espera de la ambulancia, la joven dio a luz a un bebé fallecido. A los 25 minutos de haberla solicitado, llegó la ambulancia y se llevaron al bebé y a su mamá al Hospital Argerich.

Al día siguiente contactamos con la encargada del baño, quien fue llamada a declarar. La Policía Federal de Constitución dio aviso para que enviaran personal de la Brigada de Violencia Sexual.

Trámite 16330 - Situación de riesgo para una persona trasplantada. Incumplimiento de la ley (sede Central)

El vecino reside en la provincia de Santa Fe en la localidad de Villa Mugueta desde el año 2011. Allí tiene sus vínculos familiares más cercanos. Es sostén de familia, tiene un hijo de 4 años.

Antecedentes salud:

En el año 1995 en el Hospital Durand el señor recibió dos trasplantes de córnea a través del INCUCAI. Actualmente realiza sus controles de salud visual en el mismo hospital donde lo atiende su médico de cabecera.

A través de su obra social OSPRERA, en el Sannatorio “Los Alerces” de la Ciudad de Rosario se encontraban programadas dos cirugías oculares: cataratas y laser para el mes de octubre de 2015. Si bien el señor goza en la actualidad de buena salud visual, requiere de actividades de cuidado y controles oculares/visuales especiales por constituirse en persona trasplantada.

• Situación laboral:

D. se encuentra desde el año 2012 afiliado al sindicato UATRE (Unión Argentina de Trabajadores Rurales y Estibadores). Posee trabajo inestable el cual es intermitente entre diversas contratistas temporarias que requieren de sus servicios en forma esporádica. El mencionado sindicato nacional es el que provee de los contratos precarios a fin de que los pobladores de Villa Mugueta satisfagan las demandas laborales de empresas zonales.

La falta de empleo estable que genera la escasez laboral propicia que el Sr. D. se vea sometido a realizar tareas que ponen en riesgo su salud visual.

Estas actividades laborales demandan de la realización de esfuerzo físico, lo cual implicaría el riesgo de perforación de corneas trasplantadas, como así también, riesgos de infecciones y ulceraciones producto de la adjudicación de tareas laborales que implican la entrada de polvo y partículas.

• Problemática:

Nuestro país adhiere a la concepción de salud que afirma la OMS, entendiéndola como el completo bienestar psicológico, físico y social.

Como la Ley 26928 de Protección Integral de Personas Trasplantadas –sancionada en el año 2014– no se encuentra reglamentada en la Provincia de Santa Fe, el señor queda excluido de la protección integral que la norma debiera amparar.

Las actividades laborales que le son asignadas en forma precaria y temporaria excluyen las tareas y cuidados que debiera poseer como persona trasplantada.

Resulta evidente que la precariedad laboral y la adjudicación de tareas que vulneran su salud visual repercuten en su calidad de vida y la de su familia. Se solicita al Sindicato Nacional UATRE interponga acciones necesarias que tiendan a garantizar la estabilidad y protección laboral que corresponde en su condición de trabajador afiliado, asignándole permanencia y posibilidades de empleo en igualdad de condiciones respecto del resto de los trabajadores.

Pasantía internacional

A partir del 25 de agosto, el estudiante de la Universidad de Georgia (UGA), Collin Abel, se incorporó como pasante al equipo de la UCPyPD en el marco de un convenio para generar Pasantías de Intercambio como prácticas formativas.

Luego de recibir las capacitaciones básicas para atender al vecino, técnicas de entrevista y sistema ATENEA y Sistema de Gestión de la Calidad, comenzó a atender a los vecinos que se acercaban a la sede Central y, luego, también tuvo una experiencia en la sede CAJ Constitución y en la sede Constitución. El personal de la UCPyPD acompañó todo el proceso al pasante extranjero, asesorándolo y asistiéndolo a la hora de brindar atención y orientación al vecino.

Participación en actividades con gestión pública

En el mes de junio la UCPyPD acompañó el recorrido de la Subsecretaría de Gestión Pública por los barrios de Liniers y Flores.

El primer encuentro tuvo lugar el 11 de junio en el Centro de Comerciantes, Vecinos, Instituciones y Profesionales de Liniers (CECOVIP). El objetivo de este espacio fue conocer los problemas de los vecinos de la Comuna 9, que puedan saber cómo resolverlos y la respuesta que el organismo puede brindarles. Los temas que más consultas generaron fueron el corte de raíces de árboles, la reparación de las veredas, la baja presión y falta de suministro de agua, la mala atención

por parte del personal de la guardia del Hospital Santojanni y la habilitación de un predio donde se construyó un mercado de frutas y verduras. Los vecinos también se mostraron muy preocupados por los diversos problemas que surgen cuando se efectúan actividades deportivas y/o recitales en la cancha de Vélez Sarsfield.

El segundo encuentro se realizó el jueves 25 de junio en el Centro de Día Santa Ana y San Joaquín de la Asociación Mensajeros de la Paz. Las problemáticas que surgieron se vincularon a los trámites jubilatorios, la reparación de las aceras, la tramitación de la garrafa social, la agilización de trámites de DNI, la solicitud de prótesis, la Asignación Universal por Hijo y el Programa Vivir en Casa.

Visita al Centro de Jubilados Barrio Presidente Rivadavia

El miércoles 28 de octubre, personal de las sedes Flores y Central de la UCPyPD participó del encuentro que tuvo lugar en el Centro de Jubilados Barrio Presidente Rivadavia del barrio homónimo.

Este encuentro se proponía poner a disposición de los vecinos herramientas para que puedan conocer cómo resolver los problemas detectados y la respuesta que nuestro organismo puede brindarles. Entre los temas más consultados se destacó la necesidad de contar con luminarias en los espacios públicos, el constante mantenimiento del sistema cloacal y la necesidad de aumentar la cantidad de contenedores para la basura generada en el barrio, así como también la higiene de los mismos.



Centro de contacto

👤 Responsable: Sergio Naspit

✉️ snaspit@defensoria.org.ar

El Defensor del Pueblo Alejandro Amor, desde el comienzo de su gestión detectó cuáles eran las necesidades inmediatas a las que debía abocarse. Una de ellas fue llevar al conocimiento de la población cuáles eran sus derechos como ciudadanos y la existencia de una fuerte institución que esté para protegerlos de abusos u omisiones por parte de la Administración o de las empresas prestadoras de servicios.

Para tal fin, uno de los mecanismos desarrollados fue la creación de un Centro de Contacto que en forma integral pudiera dar contención y respuesta a aquellas problemáticas que se plantearan por canales virtuales.

Las nuevas tecnologías y el masivo uso de las redes sociales fueron pilares fundamentales de este centro, como así también, la capacitación de un fuerte y coherente grupo humano proveniente de las etapas finales de la carrera de Comunicación de diversas universidades, que llevara adelante semejante tarea.

La escucha activa y la utilización de herramientas y patrones desarrollados puntualmente para mejorar las relaciones con el ciudadano le permiten a la Defensoría del Pueblo realizar estudios analíticos de las problemáticas y realizar campañas de esclarecimiento de sus derechos; como asimismo, incorporar nuevas “competencias” que permitan ampliar el espectro de protección, generando un camino nuevo para la Ciudad.

Por todo lo expuesto, la Defensoría del Pueblo de la CABA a través de su Secretaría General en el año 2015 dio inicio a una nueva política de relación con el vecino, y el 16 de marzo la Defensoría del Pueblo puso en marcha el Centro de Contacto, en principio con 3 canales de atención: llamados, correo-e y Portal del Vecino y, posteriormente, se sumaron Chat Online y redes sociales. Así se consagra el primer paso hacia una gestión ágil y eficiente de las demandas de los vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Un Centro de Contacto ofrece un servicio de respuestas oportunas y un manejo profesional de los contactos con las personas.

Al usar los recursos de manera más eficiente, un centro de contacto asegura una óptima utilización de la infraestructura y capacitaciones constantes a las diferentes problemáticas que surgen en la cotidianidad de las personas que viven o transitan nuestra ciudad.

El equipo conformado únicamente por pasantes, previamente y por 3 meses tuvo una capacitación estricta, pasando por todas y cada una de las subsecretarías y direcciones que conforman la Defensoría del Pueblo, disponiendo los criterios de atención con los cuales se trabaja y un asesoramiento personalizado para cada una de la temáticas a trabajar, como así también, capacitaciones en los diversos sistemas informáticos. Desde su lanzamiento, el equipo del Centro de Contacto elaboró una serie de protocolos de atención que se van perfeccionando de acuerdo a la estadística de satisfacción que se supervisa mes a mes para poder observar cuál es la percepción del vecino respecto a la calidad de atención y el grado de satisfacción por parte de los equipos de la Defensoría del Pueblo de la CABA. Dentro de los canales más utilizados, es importante destacar la creación del Portal del Vecino. El objetivo principal de este canal, sumamente amigable para las personas, es brindar un refugio virtual, a aquellos vecinos que no encuentran contención ni información sobre cómo transmitir inquietudes o situaciones de vulnerabilidad a las que puedan estar sometidos. En este “lugar” no solo encuentran información fiel, si no también, una forma de hacer llegar su reclamo, a través de un fácil formulario o la posibilidad de chatear online, con un profesional especializado.

El Centro de Contacto se consagra como un canal de escucha activa con el que cuentan los vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, un espacio de interacción con el ciudadano a través de una herramienta en constante evolución hacia una mejor calidad de atención al vecino.

El objetivo principal desde su lanzamiento fue poner en valor una Defensoría abierta a las nuevas tecnologías, estimando que esta estrategia traería aparejada una tendencia creciente de demandas por parte de vecinos y vecinas que, ante la imposibilidad de dirigirse a nuestra sede central o a alguna de sus sedes descentralizadas, eligiera alguno de nuestros nuevos canales de atención para hacernos llegar sus consultas.

Análisis cuantitativo y cualitativo

Hoy el Centro de Contacto consolida más de 140.000 interacciones directas con los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires, generando más de 3.000 trámites nuevos y despliega un gran abanico de información sobre las problemáticas cotidianas con las que viven las personas.

De este análisis se desprende que el 65% de las consultas recibidas por este nuevo medio de

contacto se concentran principalmente en 8 temas.

1) Servicios públicos	-	18%
2) Educación	-	11%
3) Comunicaciones	-	10%
4) Consumidores y usuarios bancarios	-	8%
5) Transporte	-	5%
6) Empleo público	-	5%
7) Arbolado de alineación	-	4%
8) Vía pública	-	4%

Esta nueva política institucional no solo ha llevado a la Defensoría a recibir miles de nuevas consultas –que implican más vecinos, más derechos y más participación–, sino a la obtención de insumos informativos que permitirán utilizar esa

información para el estudio en profundidad de nuevas problemáticas y elaborar campañas Comunicacionales para la promoción de derechos, poniendo de esta manera y una vez más a la Defensoría del Pueblo al servicio de las personas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Centro de Contacto no solo desarrolla la tarea descrita, sino que también colabora en forma proactiva en todos los actos eleccionarios de la Ciudad y de la Nación, sosteniendo y recabando los datos que las áreas de supervisión de los mismos requiere.

En definitiva, a través de una planificación estratégica, el centro está en la búsqueda permanente de un empoderamiento de la sociedad de sus propios derechos con diferentes campañas de comunicación.

Centro de Contacto

Tipo de consultas virtuales

Tipo de consultas virtuales	Cantidad	%
Por mail	13180	12,0%
Por chat	7920	7,2%
Por Facebook y Twitter	5280	4,8%
Por Portal	7315	6,7%
Telefónicas	71315	64,9%
Elecciones	4815	4,4%
Total	109825	100,0%



Unidad de Programas Especiales

Subsecretaria: María Elena Martino
✉ mmartino@defensoria.org.ar

En el marco de las intervenciones socio-psico-educativas que esta subsecretaría realiza, haciendo una práctica del trabajo transversal intra e interinstitucional, se llevaron adelante las propuestas de trabajo que se detallan a continuación.

Centro Educativo 22 “Madre Teresa de Calcuta”, Villa 21

Ante la demanda de los vecinos de contar con un espacio de formación cercano y accesible para finalizar los estudios primarios, se trabajó articuladamente con la Supervisión de Centros Educativos, perteneciente al área de Adultos y Adolescentes del Ministerio de Educación de la Ciudad de Bs. As. El resultado de esta gestión se tradujo en la apertura de este centro, al cual concurren vecinos/as diariamente durante la tarde para asistir a las clases. En el ciclo lectivo 2015, cuatro personas concluirán sus estudios, obteniendo su título y accediendo a la posibilidad de continuar los estudios secundarios. La Defensoría trabajó desde el inicio en la articulación institucional a fin de poner en marcha este proyecto; como también, en el seguimiento socio-psico-educativo en articulación con el Programa de Villas para llevar adelante esta tarea, implicando derivaciones cuidadas de las problemáticas presentadas. Se trabaja para integrar a las alumnas que egresan en nuevas posibilidades de continuar sus estudios, especialmente con los CENS de la zona.

Espacio de Promoción y Garantía de Derechos: Taller de aprendizaje y juego en Villa Rodrigo Bueno

Desde el mes de mayo hasta diciembre se desarrolla en la Villa Rodrigo Bueno un taller semanal para chicos y chicas de diferentes edades. Los objetivos se fundamentan en generar una articulación lúdico-pedagógica que acompañe la tarea escolar en sus diferentes niveles de complejidad, y que funcione como experiencia de un espacio institucional de promoción y garantía de derechos, principalmente, de protección y cuidados hacia la infancia.

Esta experiencia es producto de un trabajo mancomunado y sostenido entre profesionales de diferentes direcciones: Dirección de Datos Personales, Subsecretaría de Asuntos Institucionales, Programa de Villas y Unidad de Programas Especiales.

Taller: Conectate Seguro: Especial Ciber Acoso

Se realiza en escuelas primarias de la Ciudad un taller participativo para alumnos de 6to y 7mo grado.

El objetivo radica en la necesidad de difundir los cuidados en el uso de redes sociales y reflexionar sobre el impacto en las situaciones de conflictividad entre pares.

El mismo se desarrolla en conjunto con la Dirección de Datos Personales.



Intervenciones educativas en Programa de Villas

- Orientación a los compañeros de las sedes ante las demandas de los vecinos brindando información.
- Articulación con los distritos escolares próximos a las zonas de las villas de la Ciudad donde la Defensoría trabaja activamente.
- Gestión directa en temas relacionados con vacantes ciclo lectivo 2015/16.

Acompañamiento en propuestas de trabajo a Subsecretaría de Juventud

Cooperación en propuestas que requirieron un aporte psicopedagógico para su desarrollo.

Jornadas

Colaboración en convocatoria y articulación con Pastoral Social de Bs. As. y UCA para la jornada “La cuestión social actual y el mensaje de Francisco: Tierra, Techo y Trabajo”.

Programa Defensoría del Pueblo en Villas

Director: Federico Berardi
✉ fberardi@defensoria.org.ar

El Programa Defensoría del Pueblo en Villas es parte del proceso de descentralización de la Defensoría en los diferentes barrios de la CABA. Su objetivo es contribuir a la integración en la CABA y se focaliza en las villas de la Ciudad.

Tiene como característica particular el partir de un recorte territorial, lo que supone el trabajo con todos los derechos que se tutelan en la Constitución Nacional y en la de la Ciudad.

Si bien desarrolla una dimensión orientada a la protección de derechos, pone especial énfasis en la dimensión promocional de los derechos. En esa línea, se llevan adelante talleres, capacitaciones, jornadas informativas; y se ofrece asesoramiento jurídico en las sedes y en organizaciones sociales.

Dadas las características de su metodología y de la multiplicidad de escenarios en los que se ejecuta y de actores sociales con los que interactúa, supone un fuerte desarrollo de las capacidades de articulación, coordinación y gestión tecnopolítica. El Programa se orienta a resultados.

Durante 2015, se trabajó en la articulación con prácticamente todas las direcciones de esta Defensoría, además se establecieron vínculos con todos los organismos del GCABA presentes en el territorio, todos los organismos nacionales con presencia en las villas, y con unas 80 organizaciones sociales de base.

Trámites

Trámite 17104/15. Servicio de correo postal en las villas porteñas

Se recibieron reclamos de varias villas en relación a la deficiencia –o inclusive la ausencia– de funcionamiento del servicio de correo.

En general, el principal factor que estaría explicando el inadecuado funcionamiento de este servicio se vincula a la inseguridad que se supone que afectaría la libre circulación del personal que presta servicio de distribución del correo por las villas.

La falta de acceso a facturas y resúmenes de servicios priva a la población de un medio que se suele utilizar para probar el domicilio frente a terceros.

En algunas villas, se han organizado los propios vecinos para suplantar este servicio, pero todas las experiencias resultan inadecuadas para la necesidad de las familias que allí habitan.

Resulta un antecedente sumamente interesante el de la Villa 21-24 de Barracas. Allí, dos vecinos del barrio se desempeñan desde hace tres años como empleados de la empresa Correo Argentino. Reciben el material a distribuir en el Centro de Distribución Domiciliaria 36, desde el que parten a repartir la correspondencia puerta a puerta por los domicilios.

Se redactó un informe con el detalle del funcionamiento por villa y lo envió a la Dirección de Transporte para trabajar en conjunto sobre una solución. Se iniciaron gestiones ante Correo Argentino para requerir la normalización del servicio de correo en las villas, ofreciendo a tal fin el apoyo en lo que fuera necesario en el vínculo con los vecinos y sus representantes (en desarrollo).

Trámite 14840/15. Gestión de subsidios por inundaciones en Rodrigo Bueno

Se acompañó a quince familias del barrio Rodrigo Bueno –afectadas por la inundación y sudestada de agosto– a realizar el inicio del trámite por el subsidio por inundaciones que se encuentra amparado bajo el “Fondo de Emergencia para Subsidios por Inundaciones”, Ley 1575/04. El



mismo responde al objetivo de “atender las necesidades derivadas de los daños ocasionados por fenómenos meteorológicos extraordinarios que provoquen inundaciones y anegamientos en distintas zonas de la Ciudad”.

Para eso, se visitó en sus domicilios a los vecinos afectados y se los asesoró sobre diversas alternativas para mejorar su situación familiar, incluyendo esta ley.

En paralelo, se iniciaron gestiones frente a la Comuna 1 para asegurar que ésta recibiera a los vecinos en emergencia y contara con los formularios necesarios para iniciar la solicitud del subsidio, solicitando especialmente el cuidado en la atención a estas familias, dada la situación de emergencia en la que se encontraban. En una primera instancia, la Comuna rechazó la atención de los vecinos que se acercaron a la sede por este tema. Entonces, a partir de la gestión de la Defensoría por medio del Programa, se volvió a hablar con la Comuna y se aseguraron las condiciones de atención de los vecinos. En ese marco, se acompañó a las familias para iniciar la apertura de estos trámites.

Se continúa con el seguimiento de los casos y el asesoramiento a los vecinos sobre la instancia en que se encuentra su trámite al interior del GCABA.

En ese mismo sentido, se acompañó a vecinos de la Villa 31 (Trámite 13593/15), para los que también se iniciaron gestiones frente a la SECHI del GCABA y frente al Plan AHÍ (del Estado Nacional para la asistencia material de las familias). Trámite 18014/15. Gestión para el acceso a documentación de identidad de personas en situación de calle, Villa 31

Se brindó asesoramiento jurídico en el “Comedor Padre Mugica” de la Villa 31, cuyo responsable es el histórico referente del barrio Teófilo Jony Tapia. Se atendió a un vecino en situación de calle que no poseía su partida de nacimiento, estaba indocumentado y contaba con escasos datos personales con los que recuperar su documentación. Había realizado un trámite infructuoso en el Registro Civil de su lugar de nacimiento, en el Partido de Merlo. La Defensoría realizó a través del Programa una primera articulación con la Defensoría de Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, la cual no pudo localizar la partida dada la exigüidad de los datos con los que se contaba. Se realizó entonces una articulación con el Registro Nacional de las Personas (RENAPER), a partir de la cual se logró obtener la información necesaria para acceder a la partida de nacimiento.

Esta clase de gestiones se realizaron frecuentemente en todas las villas en las que se tiene presencia durante todo el año.

Trámite 9307/15. Gestión frente a empresa por corte de luz en 10 manzanas, Villa 20

En junio, la Junta Vecinal de la Villa 20 se comunicó con el Programa por problemas eléctricos en el barrio. Tres cámaras de EDESUR se encontraban sin suministro eléctrico afectando diez manzanas del barrio, es decir, unas 2.500 familias, 12.000 personas. Eso, en un contexto de muy bajas temperaturas, lo que lo volvía una especial urgencia.

Durante el fin de semana en que el barrio se vio afectado, la Junta Vecinal pudo comunicarse

con la guardia de emergencia de EDESUR, pero ésta no se hizo presente en el barrio. Durante el mismo fin de semana, la Defensoría intentó de igual manera establecer infructuosamente comunicación con la guardia.

Finalmente, a comienzos de la semana, la Defensoría por medio del Programa se acercó al barrio a reunirse con la Junta Vecinal y conocer el estado de situación. Al mismo tiempo, se estableció comunicación con la empresa y el problema logró resolverse.

Esta clase de gestiones se realizaron frecuentemente en todas las villas en las que se tiene presencia durante todo el año.

Informes técnicos

Alquileres informales

Se detectó como problemática recurrente y motivo de consulta en la sede del Bajo Flores los conflictos que se generan entre vecinos vinculados a la informalidad de los alquileres de vivienda. Muchos de estos casos derivan en situaciones de desalojo compulsivo, violencia o judicialización.

Por este motivo se inició el desarrollo de un informe técnico con una mirada multidisciplinaria referido al tema y, a la vez, se llevó el tema a la mesa de Trabajadores Sociales de Bajo Flores para un abordaje articulado con otros organismos.

La mesa tomó el problema como tema prioritario para trabajar durante 2015 y estableció líneas de trabajo al respecto, sobre las que se continúa trabajando: a) el relevamiento por organismo de casos, así como el formato que éstos suelen tomar y el tipo de “resolución” que suelen adquirir; b) el desarrollo de un procedimiento acordado entre los organismos para el abordaje del tema, que incluye la promoción de un modelo de contrato para impulsar su uso en todo el barrio, la promoción de la mediación comunitaria que ofrecen varios organismos como modo de resolución de conflictos, el trabajo con fuerzas de seguridad y con el Poder Judicial para comprometerlas en un especial cuidado de sus modos de proceder ante estas situaciones, el trabajo con el GCABA para intentar articular la existencia de contratos firmados con el Subsidio Habitacional en el marco del Decreto 690/06; c) el trabajo con referentes barriales y con los delegados de manzana para comprometerlos en la promoción de este procedimiento; d) la difusión del Reglamento de Convivencia que trabajaron los delegados de manzana y publicó este organismo para su promoción.

En el marco de este trabajo, se llevaron a cabo encuentros con los mediadores comunitarios y encuentros con el cuerpo de delegados.

Actualmente, la mesa de Trabajadores Sociales se encuentra trabajando las modificaciones propuestas por los delegados y se espera concluir con los mismos para iniciar la promoción de todo el proceso en el barrio.

Por último, el programa se encuentra desarrollando, junto con la Asesoría General Tutelar (AGT), un informe técnico sobre todo lo expuesto.

Programa “Atención para Familias en Situación de calle” Decreto 690 GCABA/06

Se encuentra en desarrollo un informe técnico de análisis del funcionamiento del subsidio habitacional que el GCABA implementa en el marco del Decreto 690/06 desde una perspectiva de su implementación, específicamente, en las villas de la Ciudad.

Se espera lograr la participación de las mesas de Trabajadores Sociales de todas las villas en las que se tiene presencia, a fin de poder generar recomendaciones que, se espera, se ofrecerán de manera formal, pero también en encuentros de trabajo con la coordinación de ese programa, con la que se suele tener diálogo por casos de urgencia.

Jornadas y actividades

Mesa de Trabajadores Sociales

La mesa de Trabajadores Sociales es un dispositivo que la Defensoría promueve en los barrios. El objetivo es incentivar, entre organismos de diferentes niveles y poderes del Estado con presencia territorial, el abordaje colaborativo y articulado de ciertos temas que se establezcan como prioritarios para cada barrio y la protocolización del abordaje de los mismos.

Se pretende, además, que tales temas no respondan únicamente a la urgencia, sino que sean de fondo. Por último, se busca generar sinergia en aquello que se atiende cotidianamente, a partir de la circulación de información y el conocimiento de los recursos presentes en el barrio.

En 2014 se formó la primera mesa de este tipo en Bajo Flores, y durante 2015 se pusieron en funcionamiento las mesas de Villa 31 y Villa 21-24. También se iniciaron gestiones para comenzar con una mesa del tipo en Rodrigo Bueno.

Las mesas se componen de profesionales de organismos públicos de la Ciudad de Buenos Aires, de la Nación, en algunos casos, de orga-

nizaciones sociales de base territorial.

En Bajo Flores, la mesa de Trabajadores Sociales fijó tres temas de trabajo prioritarios: alquileres informales de vivienda, Programa Subsidio Habitacional del GCABA y discapacidad.

En Villa 31 se acordó trabajar en los temas de discapacidad y género.

En Villa 21-24 se acordó trabajar en la realización de protocolos de intervención en los temas sobre los que se trabaja en lo cotidiano, comenzando con la atención ante siniestros, como los incendios y la atención de situaciones de emergencia habitacional, falta de vacantes en escuelas, etc.

Mesa de Delegadas Mujeres

La Defensoría a través de su Programa interpretó la importancia de trabajar sobre el rol de las delegadas mujeres en los diferentes barrios, en tanto éstas asisten a los vecinos sobre diversas problemáticas e imprimen su mirada particular de género en los modos en que lo hacen.

Por otro lado, se detectó un fuerte incremento en las consultas en las sedes en las villas, referidas a violencia de género a partir de la masiva movilización “Ni una menos”, así como un evidente interés por parte de las mujeres en lograr mejoras en el sistema de atención y asistencia a las mujeres. En este escenario se organizó la Mesa de Delegadas Mujeres.

Se estableció como primer tema de trabajo la violencia de género. Por esa razón, se convocó al Centro de Atención de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad de la Defensoría para coordinar de manera conjunta los dos primeros encuentros con delegadas.

La mesa fue conformada por representantes de Villa 1-11-14, Villa 21-24, Villa 31-31 bis, Rodrigo Bueno, Playón de Chacarita, Los Piletones y Villa 20.

A raíz de lo trabajado en los encuentros de septiembre, octubre y noviembre, las delegadas se sumaron a participar de la campaña que encabezó la Defensoría del Pueblo denominada “Basta de violencia de género”.

La mesa continúa trabajando en diferentes temas: derechos del trabajo, mediación comunitaria, servicio de correo, entre otros.

Programa de radio “Tenés quien te defienda”

En el marco de un acuerdo con FM Bajo Flores 88.1, junto a la Dirección de Prensa y Comunicación se produce un programa semanal que se emite todos los lunes de 13:00 a 14:00. También se puede acceder a él a través de la página web de la Defensoría y en las redes sociales.

El propósito del programa de radio es proponer una herramienta comunicacional para difundir y visualizar el trabajo de la Defensoría del Pueblo en general y del Programa Defensoría del Pueblo en Villas, en particular, en materia de defensa, protección y promoción de derechos.

“Tenés quién te defienda” comenzó a emitirse en 2014 y se consolidó en 2015, con más de veinte emisiones. En la temporada 2015 se contó con numerosos invitados, funcionarios y especialistas que trabajan en la Defensoría, y se trataron diversos temas: violencia de género, protección de datos personales, derecho a la Ciudad, derechos políticos, derechos de los consumidores, transporte, derechos de los trabajadores, turismo accesible, deporte y recreación social, asesoramiento jurídico, entre otros.

Relevamientos

Trámite 16304/15 y otros. Mapeo participativo en Villa 21-24

A partir de la experiencia de mapeo participativo de Villa 1-11-14, que realizó la Escuela Parroquial “Madre del Pueblo” y de la cual la Defensoría participó, se elaboró un proyecto y se propuso a la Escuela Media 6 D.E. 5º de Barracas impulsar el mapeo participativo “Nuestra historia, nuestro barrio, nuestro mapa” en Villa 21-24. Se trabajó con tres cursos, es decir, 70 alumnos de la escuela. Además, participaron los docentes de las materias Geografía, Ciencias de la Vida y Filosofía.

Para la ejecución de esta iniciativa se acordó trabajar con la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo, dependiente de la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente.

En la primera etapa del proyecto se capacitó a



los estudiantes sobre la historia y la función de los mapas y sobre cómo mapear: conformación de los grupos, información a relevar y modos de consignarla en un mapa por manzana y, finalmente, cómo volcar al mapa general los datos relevados. Durante el último trimestre del año escolar se llevó a cabo la etapa de relevamiento de la información en el territorio. Se realizaron las salidas para mapear las manzanas del barrio en pequeños grupos y se logró mapear completamente las manzanas 1 a 18 inclusive (excepto en la 13).

En 2016 continuará el proyecto con los mismos estudiantes, que cursarán 4to y 5to año.

Trámite 19636/15 y otros. Acceso al agua potable en Rodrigo Bueno

Ante el reclamo de los vecinos sobre la falta de presión de agua en el barrio, se convocó a todos los actores involucrados a una mesa de trabajo: los delegados de manzana, los representantes de la empresa proveedora del servicio de agua (AySA) y la Unidad de Gestión de Intervención Social del GCABA (UGIS). Acompañó la Defensoría.

Se realizaron dos reuniones en la sede de la Defensoría en el barrio. Allí la empresa AySA informó sobre los problemas de presurización y las acciones a seguir para mejorarla y poder distribuir el agua potable en las casas. Asimismo, se explicó a los vecinos, a través de un informe técnico, los avances en las tareas comprometidas.

En un segundo encuentro, AySA notificó sobre la finalización de la obra. Allí mismo, se pautó realizar una toma de agua con la presencia de todos los actores involucrados para verificar que la presión estuviera alcanzando los niveles esperados. En septiembre se realizó la verificación de presión de agua en Av. España 1800, entrada del barrio Rodrigo Bueno. La medición fue realizada por AySA y la Defensoría actuó como observadora de dicha medición. Por medio de la prueba se verificó que la presión se encontraba por debajo de los niveles esperados. Por lo tanto, se acordó una nueva prueba de verificación, previa obra de reparación.

En esta segunda prueba se verificó que la presión alcanzaba los niveles esperados. De este modo, se cumplió con lo acordado en la mesa de trabajo que organizó la Defensoría a través de este Programa y se logró dar respuesta satisfactoria al barrio.



Trámite 7879/15 y otros. Acceso al sistema educativo

Iniciado el ciclo lectivo 2015, se recibieron numerosas denuncias de vecinos porque sus hijos habían quedado sin vacante para ingresar a diferentes niveles del sistema escolar porteño. Asimismo, referentes barriales indicaron que había parte de la población en edad escolar que ni siquiera había iniciado el trámite de inscripción en la escuela.

El primer paso que se dio fue relevar toda la información en una base unificada de todas las villas en las que se tiene presencia y se presentó a la Dirección de Educación de la Defensoría. Al mismo tiempo, se diseñaron acciones de gestión directa para resolver cada caso.

Durante abril se mantuvieron reuniones con supervisores de Inicial, Primaria y Media de varios distritos escolares con jurisdicción sobre las villas en las que se trabaja. Allí se acordó la derivación de casos a estas reparticiones del GCABA y, a la vez, el equipo del Programa se puso a disposición para detectar en las villas o hacer el seguimiento de aquellas familias con las que el GCABA no lograra dar. Además, se conversó con los supervisores sobre la preocupación por las familias que no llegan a acceder al primer escalón de acceso a la escuela: empezar la inscripción. Por último, se señalaron modos en los que en las villas se suele resolver la falta de acceso a la escuela, así como los riesgos que muchas veces éstos suelen implicar (quedar a cargo de hermanos pequeños, quedar niños solos en sus viviendas mientras los padres trabajan, quedar

a cargo de un cuidador informal en situaciones edilicias y de hacinamiento no adecuadas para la estadía de niños, etc.).

Por su parte, las Supervisiones Escolares se comprometieron a contactar una por una a las familias y tratar de encontrar una solución a la vulneración del derecho a la educación de estos niños.

A partir de los acuerdos establecidos con los funcionarios del Ministerio de Educación del GCABA, se inició una recorrida por 27 comedores y organizaciones sociales de las Villas 21-24, 31 y 31 bis y 1-11-14, a fin de poder identificar a todos los niños que no estuvieran yendo a clases. En el caso de Rodrigo Bueno, se habló con los delegados, quienes ya habían hecho este trabajo. Se trató de un trabajo netamente territorial que resultó especialmente eficaz porque no solamente se trabajó con las consultas recibidas o sobre la demanda, sino que se salió a buscar a los chicos que vieran vulnerado su derecho a la educación.

Mediante la información recogida en las villas se fueron enviando los listados a las Supervisiones de los diferentes niveles, quienes solucionaron los casos. Se trabajaron de este modo 166 casos.

Actividades con actores sociales

Mesa de trabajo con el cuerpo de delegados de la Villa 1-11-14, Bajo Flores

Desde 2014, la Defensoría del Pueblo a través de este Programa participa semanalmente de las reuniones del cuerpo de delegados en las que se debaten diferentes problemas y propuestas para el barrio. Se trata del único organismo público presente en estas reuniones.

Por iniciativa de la Defensoría, la Unidad de Gestión de Intervención Social del GCABA (UGIS) recibe cada quince días a este cuerpo de delegados por los problemas eléctricos en diferentes manzanas. Se acompaña a los vecinos en cada encuentro y se realiza el seguimiento de los acuerdos, con el objetivo de proteger derechos colectivos.

La Defensoría como veedora en las elecciones de delegados de Villa 31

En 2014, un grupo de referentes de Villa 31 alertó sobre las elecciones de delegados del barrio, que ya en aquel entonces contaban con un año de postergación. Se llevarían a cabo con el Juzgado 4 a cargo de la Jueza Liberatori como autoridad de aplicación. Las denuncias apuntaban

a la falta de información y de transparencia, al modo unilateral de pautar las instancias de la elección y a que no se garantizaba la plena participación de los habitantes de Villa 31.

Siguiendo los lineamientos del Defensor del Pueblo Alejandro Amor, en articulación con la Dirección de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de esta Defensoría, hubo una reunión con la secretaria del Juzgado para acercarle observaciones y recomendaciones, en línea con la defensa y promoción de los derechos electorales.

Pocos días después, la Sala II de la Cámara en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad revocó la intervención judicial del barrio. A partir de ese acontecimiento y por pedido de la Mesa de Urbanización, la Defensoría del Pueblo, junto con el Ministerio Público de la Defensa, comenzó a trabajar en un esquema que permitiera llevar a cabo las elecciones, impulsando la conformación de Juntas de Sector y retomando el estatuto Barrio Padre Mugica como reglamento que pauta el proceso electoral en su totalidad.

En 2015, el Instituto de la Vivienda de la Ciudad (IVC) asumió el rol de Autoridad Electoral y acordó con los representantes del barrio que la Defensoría del Pueblo asumiera el rol de veedora. Las elecciones de delegados por manzana en Villas 31 y 31 bis se llevaron a cabo el 15 de marzo de 2015.

La Defensoría generó oportunamente por medio del Programa una nota de observaciones y recomendaciones al IVC y acompañó todo el proceso electoral junto a la Dirección de Derechos Políticos y Observatorio Electoral como veedores.



Apertura de nuevas sedes

Durante 2015, la Defensoría del Pueblo inauguró seis nuevas sedes en las villas de la Ciudad:

- Villa 21-24. En marzo comenzó a funcionar la sede Villa 21-24 en el Galpón Interministerial de Av. Iriarte 3501, Barracas.
- Rodrigo Bueno. En el mes de agosto se inauguró la sede de Rodrigo Bueno que funciona en el Centro Comunitario del barrio. El Programa tenía actividad allí desde mayo, atendiendo a las consultas de los vecinos y se venía trabajando desde 2014 con el cuerpo de delegados.

- Villa 31. En noviembre se inauguró la sede de Villa 31 en la intersección de Calle 5 y Calle 10. Se venía trabajando en el barrio desde comienzos del año 2014.
- Villa 20. En noviembre se inauguró la sede que funciona en la esquina de Pola y José Barros Pazos, Villa Lugano.
- Piletones. En diciembre, se inauguró la sede del barrio Los Piletones en Av. Lacarra y Ana María Janer, bajo la autopista.
- Playón Chacarita. En diciembre comenzó a funcionar la sede en la Capilla Sagrado Corazón de la calle Fraga al 900, Chacarita.



PLAYÓN CHACARITA



VILLA 31



LOS PILETONES



RODRIGO BUENO



VILLA 20



VILLA 21.24



VILLA 1.11.14



Atención de emergencias

Intento de toma en Villa 31 bis

En abril se realizó una toma en los terrenos pertenecientes a la empresa estatal Belgrano Cargas de Villa 31 bis. Dieciocho familias, todas con menores de edad se instalaron en ranchadas. Hubo un intento de desalojo a cargo de la Comisaría 46°, sin éxito. Luego de ese operativo quedaron imputadas en la causa por usurpación ilegal siete personas que se acercaron al Centro de Acceso a la Justicia (CAJ) del barrio, con el fin de recibir asesoramiento. Desde allí se solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Se trabajó en conjunto con el CAJ para resolver la emergencia. Se pudo dialogar con los participantes de la toma, con la Defensoría y Fiscalía a cargo, y con el Ministerio de Desarrollo Social del

GCABA, y se llegó a un acuerdo para la entrega del subsidio habitacional Decreto 690, para el alquiler en un lugar apropiado y para que se retiraran del terreno en el que estaban viviendo en condiciones extremas. Los siete imputados cobraron el subsidio habitacional. Finalizada la emergencia, se siguió acompañando el diálogo entre las partes.

Incendios de viviendas

Las precarias condiciones en que se vive en las villas de la Ciudad aumentan la posibilidad de accidentes domésticos y de incendios. Durante el año, varios vecinos se acercaron a las sedes indicando haber sufrido incendios en sus viviendas. Se inició varias veces el circuito de atención en estos casos, incluyendo en varias oportunidades la activación de la participación del GCA-BA en el tema.

Programa de Villas

Mesas de trabajo

Mesas de trabajo realizadas	Cantidad	Observaciones
Mesas de trabajo efectuadas con delegados	80	La gran mayoría en el Bajo Flores, una por semana (todo el año)
Mesas de trabajo con delegados y empresas prestadoras de servicio	12	4 con Aysa, 2 con Ashira, etc.
Mesas de trabajo efectuadas con Trabajadores Sociales de organismos públicos y organizaciones sociales	17	21-24, 31 y 1,11,14
Mesas de trabajo con delegados y representantes del GCBA	20	Mesa de riesgo eléctrico, acompañamiento a UGIS, encuentros con SECHI, Comunas, etc.
Total	129	

Recorridas

Recorridas por las villas	Cantidad	Observaciones
Recorridas del equipo por pasillos y calles de las villas	105	El trabajo (en algunos casos) comienza antes de la apertura de la Sede).
Recorridas por las villas con empresas prestadoras de servicios y/o representantes del GCBA	6	
Total	110	

Subsecretaría de Derechos del Trabajo

Subsecretario: Néstor Gómez de Saravia
✉ ngomezdesaravia@defensoria.org.ar

Dirección de Relaciones Laborales

Director: Claudio Fabián Sciolini
✉ csciolini@defensoria.org.ar

Dirección de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Director: Mauro Posada
✉ mposada@defensoria.org.ar

Dirección de Tercera Edad

Director: Eugenio Semino
✉ esemino@defensoria.org.ar

Trámites destacados o intervenciones relevantes

Actuación 3747/14

La Defensoría del Pueblo inicia de oficio la actuación, teniendo por objeto verificar las condiciones y medio ambiente de trabajo que presentan las obras de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Luego de solicitar la información relacionada con las fiscalizaciones realizadas por la Dirección General de Protección del Trabajo del GCABA y de realizar las inspecciones correspondientes, se verifican incumplimientos mayoritariamente en las tareas de trabajo en altura y trabajos de demoliciones y excavaciones. Atento a la peligrosidad de las tareas mencionadas, la Defensoría del Pueblo recomendó al Subsecretario de Trabajo, Industria y Comercio del Ministerio de Desarrollo Económico, Cdr. Ezequiel Sabor, que arbitre las medidas administrativas necesarias, a fin de vigilar las condiciones de trabajo adecuadas para reducir los índices de siniestralidad en las obras de la industria de la construcción. Por otro lado, que se planifiquen las acciones inspectivas efectuadas por esa dirección, en relación a la gravedad de los riesgos que surjan de las actividades propias de la construcción; en este sentido, realizar el seguimiento de aquellas obras que se encuentren en las etapas de demolición, excavación y con trabajos en altura. Por último, solicitar que se estudie y articule los procedimientos administrativos sumarísimos a los fines de agilizar las sanciones y/o determinar

las responsabilidades de las personas físicas y/o empresas responsables que hayan incumplido con las normas de salud y seguridad y que, por tales incumplimientos, haya ocurrido un accidente grave a trabajadores constructores.

Trámite 14405/15

Los haberes jubilatorios del mes de agosto/15 sufrieron descuentos improcedentes, atento a lo cual la Defensoría del Pueblo procedió a oficiar tanto a la ANSES como a la AFIP para obtener la respuesta pertinente, así como gestiones de diversa índole por fuera de los canales habituales. La respuesta por parte de los organismos requeridos resultó favorable y, en consecuencia, los denunciados recibieron el correspondiente reintegro.

Trámites por tema	
Dirección de Tercera de Edad	
ANSES. Jubilaciones (iniciación y seguimiento)	46,7%
ANSES. Otros (Reajustes, descuentos, suplementos, subsidios, mutuales, otros)	9,9%
PAMI. Atención médica (turnos, estudios, prestadores, etc.)	6,9%
PAMI. Internaciones y cirugías	4,9%
PAMI. Medicamentos	4,6%
PAMI. Insumos varios (stent, marcapasos, oxígeno, pañales)	4,0%
PAMI. Prótesis (audífonos, anteojos, etc.)	3,8%
PAMI. Subsidios	3,1%
Solicitud de internación geriátrica (PAMI/PROFE/ GCBA)	2,8%
ANSES. Pensiones	2,1%
Otros	11,3%
Total	100,0%

Trámite 12840/15

Un vecino afiliado al PAMI denunció un retraso en la entrega de la medicación oncológica indicada por su médico tratante. Luego de la intervención de la Defensoría del Pueblo ante el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, el denunciante informó la recepción de los mencionados medicamentos.



Trámite 2853/14

La Defensoría del Pueblo realizó inspecciones en hospitales públicos a los fines de verificar las condiciones de las instalaciones fijas-calderas, debido a la presunta presencia de asbesto y amianto. Luego de realizar las inspecciones pertinentes, se informó al GCABA la presencia de dichos materiales y se establecieron planes de obra a los fines de removerlos y reemplazarlos por materiales seguros, como así también se establecieron los parámetros a fin de que dichos trabajos sean realizados de manera segura, para resguardo de la salud de los trabajadores involucrados.

Trámite 3474/14

La Defensoría del Pueblo inició una actuación de oficio a fin de obtener información acerca de la inclusión en los pliegos de licitación de los trabajos contratados por el GCABA, de las medidas de protección y prevención para el cuidado de la salud de los trabajadores. Luego de oficiar a los organismos correspondientes, se obtuvo la información necesaria que determina que el GCABA está actuando como simple veedor de los incumplimientos de las empresas contratadas, atento a lo cual se recomendó que el Estado adopte un mecanismo de fiscalizaciones y sanciones y ejerza activamente su deber de contralor.

Trámite 3475/14

La Defensoría del Pueblo inició una actuación de oficio con el objeto de verificar las condiciones y medio ambiente de trabajo que presentan

las obras de la Ciudad y, en particular, la obra en construcción de la calle Rondeau 3639, debido al fallecimiento de un trabajador el día 22 de julio de 2014. Se remitieron oficios tanto a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo como a la Subsecretaría de Trabajo del Gobierno de la CABA a los fines de indagar acerca de las medidas tomadas por cada uno de los organismos, así como de las inspecciones que hubieran realizado. Atento a las respuestas recibidas, se procedió a recomendar al Subsecretario de Trabajo, Cdor. Ezequiel Sabor, focalizar la fiscalización en aquellos sectores de la industria que presentan mayores índices de siniestralidad, así como imponer las sanciones correspondientes.

Resoluciones

Resolución 73/15

La Defensoría del Pueblo inició la Actuación 2288/12 a fin de efectuar un seguimiento respecto del cumplimiento de los términos referentes a la jornada de trabajo del personal de enfermería que se desempeña como franquero.

La Dirección General Administración y Desarrollo de Recursos Humanos instó a todos los establecimientos asistenciales dependientes del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad a que adapten su funcionamiento a lo recomendado por la Defensoría del Pueblo y programen los planteles de manera tal que no se resienta la operatividad, ni se prolongue la jornada por más de treinta y seis (36) horas semanales.

Toda vez que las respuestas de los organismos oficiados resultaron insuficientes, se recomendó

a los ministros de Hacienda, de Modernización y de Salud del Gobierno de la Ciudad que adopten, de manera prioritaria, un criterio uniforme para el establecimiento de la jornada de trabajo del personal de enfermería, tendiente a garantizar la no violación de la jornada, el descanso, la salud de los trabajadores y la atención ciudadana; y evalúen la modificación progresiva del sistema de franqueros, a partir de futuras incorporaciones, de manera que la distribución de las jornadas debería contemplar tres turnos de ocho (8) horas diarias para el personal que desempeña tareas comunes, y turnos de seis (6) horas diarias para el personal que cumple tareas insalubres o trabaja en áreas cerradas.

Trámites por tema	
Dirección de Relaciones Laborales	
Otros problemas de Empleados Públicos	18,4%
Violencia laboral	15,2%
Docentes. Haberes adeudados	14,3%
Liquidación haberes (excluye docentes)	7,3%
Docentes. Haberes. Otros problemas	6,7%
Despidos / Cesantías / Sumarios (excluye docentes)	4,1%
Docentes: Licencias	4,1%
Docentes: Otros problemas	3,8%
Docentes: Concurso / Titularización	3,5%
Docentes. Errores en la liquidación	2,9%
Otros	19,8%
Total	100,0%

Resolución 872/15

Una vecina radicó en la Defensoría del Pueblo una presentación relatando que, no obstante estar desempeñándose en un cargo de maestra suplente, la Administración le notificó que no se encontraba apta para el desempeño de la labor docente, por no obtener el "apto psicofísico". Teniendo en cuenta los casos análogos tratados por la Defensoría del Pueblo, en los que los docentes en actividad son dados de baja en sus cargos a partir de exámenes "preocupacionales" por parte de la Dirección General Administración de Medicina del Trabajo, la Defensoría del Pueblo recomendó a la mencionada dirección general, disponga lo necesario a fin de que se practiquen los exámenes médicos preocupacionales del personal docente en tiempo oportuno.

Resolución 797/15

Una docente que presta servicios en el marco del Programa de Primera Infancia se presentó ante la Defensoría del Pueblo a fin de que se respeten las condiciones originales del cargo que desempeña. Dicha docente recibió por parte de la institución una propuesta para cambiar su labor (variando la modalidad de prestación de horas cátedra a maestra de jornada extendida), en virtud de lo cual presentó el reclamo ante la Defensoría del Pueblo basándose en que no hay disposición alguna que avale esa posibilidad, haciendo mención a la normativa que da lugar a su planteo.

Asimismo, expresó que la especialidad del cargo que desempeña no se condice con el que le quisieron otorgar, que la carga horaria era diferente, en razón de trabajar por sesenta (60) minutos y no por cuarenta (40) minutos la hora cátedra, y no alcanzaría la titularidad en dicho cargo de producirse un cambio.

La Defensoría del Pueblo solicitó informes a la Subsecretaría de Equidad Educativa del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Teniendo en cuenta que la Ley 3623 incorporó al artículo 3º del Estatuto del Docente (Ordenanza 40593) el "Área de Programas Socioeducativos", área en la cual desempeña sus labores la denunciante, y que el artículo 128 del Estatuto del Docente establece las remuneraciones del personal docente conforme con los índices de la asignación del cargo, la Defensoría del Pueblo recomendó a dicha Subsecretaría que disponga lo necesario a fin de que se respeten los derechos de la reclamante con relación a las horas cátedra que ejerce de conformidad a lo establecido por el Estatuto del Docente, con relación a las horas trabajadas en demasía, en tanto se hubiere efectuado reclamo y, dejando a salvo lo referido a la prescripción, se declaren de legítimo abono y se proceda a su liquidación y pago con más los intereses correspondientes calculados desde que cada período resultó exigible y hasta la fecha del efectivo pago.

Resolución 894/15

La Defensoría del Pueblo realizó la apertura de un trámite de oficio, a fin de verificar si en los contenidos que se aplican en las escuelas secundarias ubicadas en el ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentran incorporados los temas vinculados a la salud y seguridad de los trabajadores.

Luego de oficiar a los organismos

correspondientes, y atento a las respuestas recibidas por parte de éstos, la Defensoría del Pueblo recomendó al Subsecretario de Trabajo, Industria y Comercio dependiente del Ministerio de Desarrollo Económico del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Cdr. Ezequiel Sabor, que articule los medios necesarios a los efectos de convocar a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, a la Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo y los representantes sindicales nucleados en las diferentes agrupaciones, a participar de las charlas con los alumnos y que éstos puedan intercambiar experiencias y opiniones con los sectores involucrados en la temática, a fin de visualizar las fortalezas y las debilidades del sistema de riesgos del trabajo.

Informes técnicos, documentos de trabajo e investigaciones

La Defensoría del Pueblo lleva adelante el programa “TRABAJO INFORMAL/IRREGULAR EN LA ACTIVIDAD TEXTIL (Talleres)”, a fin de trabajar sobre la problemática de los talleres clandestinos de confección de indumentaria, actividad en la cual se encuentran involucradas diversas temáticas preocupantes, tales como precariedad laboral, trabajadores no regularizados, inmigración ilegal y, fundamentalmente y las más graves, trabajo infantil y trata de personas. Simultáneamente con el tratamiento de las denuncias que recibe, la Defensoría procedió a la elaboración de un mapa de situación, a los fines de identificar las zonas más vulnerables y afectadas con la problemática. Asimismo, presentó en la Legislatura el proyecto de ley 1235-F-2015, el cual tiene por objeto garantizar las condiciones dignas de trabajo de quienes se desempeñan en el ámbito de las actividades textiles, establece la creación de un Registro (ReTAT), el que funcionará como órgano de control de los sujetos obligados a su inscripción en las condiciones que allí se establecen. El objetivo buscado es generar herramientas de contralor que complementen las distintas acciones ya desarrolladas por el Gobierno, que como se advierte no son suficientes para la erradicación de la problemática del trabajo irregular/informal –y, en muchas ocasiones, forzoso– al que se encuentran los trabajadores de dicha área. Todas estas herramientas planteadas en el proyecto descripto son esenciales para desarrollar los objetivos planteados en el programa en cuestión, por lo que la Defensoría lleva a cabo la defensa y discusión



del proyecto mencionado en la Comisión de Desarrollo Económico, MERCOSUR y políticas de empleo de la Legislatura de la CABA, a los fines de lograr el consenso necesario para la aprobación del régimen propuesto.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo se encuentra desarrollando un programa de trabajo sobre “Monitoreo del cumplimiento de la normativa sobre establecimientos geriátricos (LEY 2935)”, cuyo origen se encuentra en los reclamos presentados por los vecinos en este organismo respecto de la dificultad de acceder a un “lugar de internación” para adultos mayores dependientes, semidependientes o en situación de fragilidad, así como también respecto de la calidad de las prestaciones brindadas en algunas de las instituciones geriátricas. Ambas situaciones reflejan la vulneración del derecho establecido en el artículo 41 de la Constitución de la Ciudad y la Ley 2935.

Por ello, en el marco de dicho programa lleva a cabo la realización de una encuesta a los responsables de dichos establecimientos, con el objetivo de establecer el estado de situación de las instituciones que atienden adultos mayores en relación a la aplicación de la normativa existente, para revisar la brecha entre lo que establece la norma y la realidad cotejada. Para ello, tiene en consideración una muestra aleatoria de Establecimientos Residenciales para Personas Mayores (Registro Único y Obligatorio de Establecimientos) regulados por la Subsecretaría de Tercera Edad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Informe técnico de condiciones generales de higiene y seguridad del sector de Anatomía Patológica del Hospital General de Agudos “Dr. Ignacio Pirovano”

En el marco de la Actuación 983/15, la Defensoría del Pueblo realizó, el día lunes 27 de abril en horas de la mañana, una visita al Hospital General de Agudos “Dr. Ignacio Pirovano”, a los fines de verificar las condiciones de trabajo del personal que se desempeña en el sector del servicio de Anatomía Patológica.

Para llegar al diagnóstico, las muestras del material biológico que se analizan requieren de un proceso que expone al trabajador a diferentes tipos de riesgos.

Condiciones relevadas:

- Limpieza de las dependencias

La falta de limpieza se debe a que no cuentan con personal permanente o con la frecuencia necesaria para mantener las buenas condiciones de higiene que requiere el sector, lo cual fue puesto en conocimiento de la empresa tercerizada con la que cuentan.

- Problemas ergonómicos

Equipamiento antiguo: los micrófonos de rotación de corte de biopsias incluidas en tacos de parafina que se usan son antiguos, por lo que requiere de un esfuerzo físico que sumado a la frecuencia y el tiempo de uso resultan para el trabajador en un excesivo esfuerzo del miembro superior.

- Exposición a sustancias químicas

El laboratorio cuenta con instalaciones y equipamiento antiguo, lo que hace que no sea adecuado para la demanda actual de estudios de diagnóstico que exige esa especialidad.

Ante lo expuesto en la Actuación 983/15 y lo observado por la profesional que verificó las condiciones descritas en la presente, es oportuno realizar las siguientes recomendaciones:

Como medida inicial es necesaria la conformación de un servicio de higiene y seguridad con profesionales idóneos en salud y seguridad hospitalaria, que se ocupe de las condiciones laborales de los trabajadores y de la población que acude al centro de salud, tal lo prevé la Ley 24557 y 19587 y decretos reglamentarios de riesgos del trabajo.

Se recomienda para el Sector de Anatomía Patológica:

- Efectuar o actualizar los exámenes médicos periódicos, a las trabajadoras y a los trabajadores del sector.
- Solicitar las mediciones pertinentes de los contaminantes a los que se encuentran expuestos.

- Adecuar las condiciones actuales de los sectores donde se trabaja con agentes contaminantes y cancerígenos, mediante la reingeniería de la ventilación del sector y la adecuación de los espacios de trabajo. Asimismo, es necesario tener en cuenta el tiempo de exposición y la utilización de los elementos de protección personal necesarios de acuerdo a la tarea que se realiza y a las sustancias a las que se está expuesto.

- Exhibir en los puestos de trabajo las indicaciones de obligación de uso de elementos de protección personal, y de advertencia de exposición a agentes contaminantes.

- Registrar en planillas las capacitaciones y la entrega de provisión de elementos de protección personal respectiva a la tarea que realizan.

- Solicitar a su Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART), que brinde asesoramiento en estos temas y provea la cartelera indicativa, como así también, sobre las planillas normativas de entrega de elementos de protección personal.

- Recomendamos consultar con Defensa Civil y a su ART sobre las protecciones contra incendio, la accesibilidad y Plan de evacuación.

- La empresa contratista Mejoramiento Hospitalario SA deberá contar con profesionales de Higiene y Seguridad entre sus integrantes, que puedan asesorar para adecuar estos factores.

- Aplicar la Ley 1346 de la CABA, que determina la realización del Plan de Emergencia para casos de incendio, explosión o advertencia de explosión. Los simulacros considerados en el plan serán realizados al menos dos veces al año.

Trámites por tema

Dirección de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Seguridad y protección laboral. Otros temas	29,4%
ANSES. Jubilaciones (iniciación y seguimiento)	23,5%
Otros problemas de empleados públicos	11,8%
Seguridad y Protección laboral.	11,8%
Edificios privados. Condiciones de seguridad (Instalaciones, ascensores, fachadas, etc.)	5,9%
Accidentes	5,9%
Otros	11,8%
Total	100,0%

Relevamientos

Actuación 3112/14

La Defensoría del Pueblo realizó un relevamiento en el Hospital Fernández a fin de analizar el estado de las instalaciones fijas (calderas) existentes en el hospital y la posible existencia de materiales aislantes nocivos para la salud. Se encontraron materiales en desuso, los cuales pueden ser perjudiciales para la salud y seguridad de los trabajadores.

Actuación 5914/14

La Defensoría del Pueblo realizó un relevamiento en la Escuela Primaria Común 14 Intendente Alvear, D.E. 6º, a fin de recabar información sobre las condiciones generales de seguridad e higiene. En dicha inspección, se observaron:

- Las protecciones contra incendio y medios de salida, no encontrándose ninguna objeción al respecto, ya que contaba con todas las medidas necesarias para el cumplimiento de las mismas.
- Las instalaciones eléctricas y sistemas de climatización, encontrando defectos en tableros eléctricos (sin tapa) y severas deficiencias en los sistemas de calefacción, debido al mal estado de la sala de calderas, sin mantenimiento ni control periódico.

- Las instalaciones sanitarias y salubridad del agua, encontrándose en buen estado general, aunque se observó que no contaban con comprobantes de la salubridad del agua.

Participación en congresos y jornadas

- “12º Semana Argentina de la Salud y Seguridad en el Trabajo”, los días 6; 7 y 8 de mayo en Tecnópolis, Villa Martelli.
- v “IV Congreso Internacional de Prevención de riesgos del trabajo, responsabilidad social y salud”, los días 16 y 17 de septiembre en la Universidad Católica Argentina, Puerto Madero.

Actividades con actores sociales

- La Defensoría del Pueblo, como actor activo en la protección de la higiene y seguridad de los trabajadores, asistió al curso “Salud y seguridad de los trabajadores en la construcción”, brindado por la UOCRA el día 12 de marzo.
- En el marco de los controles a las instalaciones fijas (calderas), la Defensoría del Pueblo asistió al curso “Asbesto”, brindado por la UOCRA el día 4 de septiembre.

Subsecretaría de Derechos del Trabajo

Trámite por tema

Jubilaciones y pensiones	50,3%
Pami	27,9%
Empleo público	7,9%
Educación	5,5%
Hogares y geriátricos de la tercera edad	3,7%
Políticas de inclusión social	1,2%
Empleo docente	0,8%
Laborales	0,7%
Salud (subsector de seguridad social)	0,4%
Consumidores y usuarios bancarios	0,2%
Documentación personal	0,2%
Prestaciones para la tercera edad	0,2%
Profe	0,2%
Otros	0,9%
Total	100,0%

Subsecretaría de Deportes y Recreación Social

Subsecretario: Marcelo Achile

✉ machile@defensoria.org.ar

Dirección de Colonias de Vacaciones y Natatorios

Directora: María Florencia Echeverría

✉ mecheverria@defensoria.org.ar

Dirección de Federaciones y Clubes

Director: Matías Ezequiel Scorcelli

✉ Correo-e: mscorcelli@defensoria.org.ar

Trámites con recomendación

114/2015 - Colonias Deportivas de Verano

La Defensoría del Pueblo inició de oficio el trámite a fin de constatar el funcionamiento de las Colonias Deportivas de Verano, organizadas por la Subsecretaría de Deportes del GCABA durante el mes de enero de 2015.

Se realizaron relevamientos en las 16 sedes donde se llevaron a cabo: Parque Sarmiento, Manuel Belgrano (ex KDT), Roca, Polideportivo Chacabuco, Avellaneda, Colegiales, Costa Rica, Dorrego, Martín Fierro, Patricios, Pomar, Santojanni, Pereyra, Club GEBA sede Ricardo Aldao, Club de Amigos y Servicio Nacional de Rehabilitación (Ramsay).

De dichas verificaciones surgió que la cantidad de parejas pedagógicas (1 profesor y 1 auxiliar) es insuficiente en relación a la cantidad de niños asignados por grupo, según Disposición 9-DGPAD/7 Anexo I. Asimismo, dichas parejas pedagógicas y los talleristas no disponen de identificación personal, como así tampoco los colonos respecto de su grupo de pertenencia, color asignado y edad respectiva.

Los materiales deportivos y recreativos tanto para campo como para pileta aportados por el Gobierno de la Ciudad son significativamente insuficientes en general y nulos en algunos casos particulares.

Con respecto a las sedes, muchas de ellas presentan precarias condiciones de mantenimiento y muchas otras no cuentan con espacios cubiertos y/o sombreados, y la provisión y/o colocación de materiales complementarios ha fallado.

En cuanto a la alimentación e hidratación de los colonos, se ha detectado que las dietas especiales incumplieron lo dispuesto por el Pliego en

el Anexo A, respecto de su forma de presentación. Por su parte, los puntos de hidratación previstos no contaron con contenedores isotérmicos para las botellas, así como tampoco con vasos de tipo descartables.

Los aptos médicos de los colonos no se encontraron a disposición del personal directivo y médico de la colonia en las sedes respectivas.

Por último, los días de lluvia, excepto en la sede del Servicio Nacional de Rehabilitación (Ramsay), en la sede de GEBA y en la colonia para niños con discapacidad en el Polideportivo Chacabuco, se suspende la actividad, no habiendo un plan alternativo que contemple cuanto afecta esta suspensión a los colonos y su familia y organización.

Cabe mencionar que personal de esta Defensoría estuvo en contacto constante con las autoridades de las Colonias Deportivas de Verano 2015 con el objeto de transmitirle las irregularidades encontradas, algunas de las cuales han sido subsanadas en el momento. Otras observaciones –como las descritas anteriormente– han sido objeto de recomendación, según consta en la Resolución 0081/15, y serán estudiadas por las autoridades de la Subsecretaría de Deportes del GCABA "...a efectos de ser implementadas en las colonias venideras...".

11338/15; 11340/15; 11343/15; 11344/15 y 11346/15 - Acumulados para su tratamiento en forma conjunta. Colonias Deportivas de Invierno

La Defensoría del Pueblo inició de oficio los trámites a fin de constatar el funcionamiento de las colonias deportivas de invierno para niños, jóvenes y adultos con discapacidad motora, visual, auditiva y mental, organizadas por la Subsecretaría de Deportes del GCABA, del 20 al 31 de julio de 2015.

Se realizaron relevamientos en las 5 sedes donde se llevaron a cabo: Parque Sarmiento, Polideportivo Chacabuco, Avellaneda, Martín Fierro y Servicio Nacional de Rehabilitación (Ramsay). De dichas verificaciones surgió que, en el Polideportivo Martín Fierro, la cantidad de docentes por colonos es insuficiente, así como los materiales deportivos y recreativos puestos a disposición resultan escasos. Esta situación también se observó en los Polideportivos Avellaneda, Chacabuco y Sarmiento, observándose en este último, además, la falta de elementos para la delimitación del área para llevar a cabo las actividades.

En el Polideportivo Chacabuco se pudo

verificar la falta de elementos en el botiquín de urgencia, de fundamental importancia, según los propios médicos del predio. Por su parte, en el Polideportivo Avellaneda se registró la falta de materiales para el mantenimiento de la infraestructura y limpieza del predio, y la no exhibición del menú diario de comidas como corresponde. Por último, en el Servicio Nacional de Rehabilitación se utiliza un gimnasio de musculación a modo de comedor, que no cuenta con calefacción y obliga a la convivencia de deportistas y colonos al momento del almuerzo. A modo de cierre, cabe destacar que en todas las sedes se pudo constatar que tanto en el desayuno como en la merienda, se entrega la misma porción de alimento y bebida a todos los colonos sin las consideraciones de grupo etario y/o sexo. Estas observaciones han sido recomendadas mediante Resolución 0862/15, mientras que otras con posibilidad de resolución inmediata han sido subsanadas por el personal a cargo en el transcurso de la actividad invernala.

284/15 - Colonia deportiva de verano. Examen médico

La Defensoría del Pueblo inició el trámite de referencia a partir de la denuncia efectuada el 15 de enero por la Sra. V. B., madre de la menor a quien se le efectuara el 14 de enero en el Polideportivo Santojanni, en el marco de las Colonias Deportivas de Verano organizadas por el GCABA, una serie de mediciones y exámenes médicos respecto de su peso, talla, auscultación cardíaca y EGC sin su correspondiente autorización y entregándole a la menor en mano un diagnóstico de obesidad firmado por el médico actuante.

La Defensoría del Pueblo tomó contacto inmediato con la madre, quien relató los hechos tal cual constan en su denuncia. Ante la gravedad del caso, se propone una reunión urgente con todas las partes, incluyendo a las autoridades de la Subsecretaría de Deportes del GCABA, directores de colonia, coordinadora médica y médico actuante para el 16 de enero, día en que la niña es reincorporada a la colonia según las pautas establecidas de manera conjunta con la madre, la directora pedagógica y este organismo.

La reunión pactada se llevó a cabo con la madre de la niña afectada, la coordinadora médica, el médico actuante, los directores administrativos y pedagógicos de la colonia y personal de esta Defensoría del Pueblo, sin representantes jerárquicos del órgano de aplicación, la Subsecretaría de Deportes. De dicho encuentro

surge que en el screening médico que se le hizo a la menor con miras a los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018, no sólo no se contó con la autorización de los padres y se entregaron los diagnósticos a los colonos directamente, sino que los exámenes se llevaron a cabo en espacios abiertos, en presencia de los demás niños, sin preservar de manera alguna su intimidad.

El GCBA retrotrajo la situación, cumpliendo con lo presentado en recomendación por el Defensor del Pueblo.

16 Relevamientos de colonias deportivas de verano

Este organismo tomó contacto con el coordinador general de las colonias deportivas a fin de solicitar la suspensión de los exámenes hasta que se modifiquen los procedimientos según propuesta de esta Defensoría. Dentro de los requerimientos se destacan: la solicitud de autorización a los padres, la realización de los exámenes en ámbitos privados y la entrega de los diagnósticos en sobre cerrado a los padres o celadores, según corresponda. Desde la Subsecretaría de Deportes aceptaron las recomendaciones y los exámenes se reanudaron el día 20 de enero, cumpliendo con los requerimientos efectuados.

El 27 de enero se le remitió oficio al subsecretario de Deportes del GCABA, Lic. Francisco Irarrázaval, a fin de requerirle información sobre los exámenes médicos, procedimientos y modificaciones, recibiendo su respuesta el 6 de febrero con argumentos e información inexacta al respecto, motivo por el cual se envió un nuevo oficio. El 20 de marzo se recibió la respuesta a este último oficio, en la cual el subsecretario expresa "... no se ha violado derecho o garantía alguna de los niños que concurrieron a las Colonias desarrolladas por la SSDEP ...", afirmación absolutamente falsa cuando los niños han sido examinados sin la correspondiente autorización de sus padres y en ámbitos abiertos e inapropiados en perjuicio de su intimidad.

Esta Defensoría hizo llegar las respuestas recibidas a la madre de la menor, quien manifestó su desacuerdo y disconformidad con

los argumentos aportados por la Subsecretaría de Deportes del GCABA, motivo por el cual se realizó una recomendación al Sr. subsecretario de Deportes del GCABA, Lic. Francisco Irarrázaval, por Resolución 0665/15, a fin de garantizar tanto los derechos de los niños y niñas como los de sus progenitores o tutores en futuras ediciones de las Colonias Deportivas de Verano del GCABA.

12821/15; 2671/15 y 15695/15 - Privatización parcial del Polideportivo Colegiales, Onega y Santojanni

Esta Defensoría del Pueblo de la CABA inició los trámites de referencia a partir de las denuncias de los usuarios de los citados polideportivos, quienes manifiestan la intención por parte del GCABA de efectuar una licitación pública de la concesión de uso y explotación por 5 años de los espacios ubicados en el interior de los inmuebles de dominio público de la Ciudad de Buenos Aires, denominados Polideportivos Colegiales, Onega y Santojanni, siendo la disposición 2015-77-DGCONC para los primeros dos y el Decreto 268/15 para el pliego de bases y condiciones del último de ellos.

En todos los casos, la Defensoría del Pueblo ha tomado contacto con los denunciados, quienes han presentado extensos listados de firmantes en contra de las privatizaciones, y ha participado activamente en las manifestaciones en oposición de las concesiones, solicitando la derogación de los decretos y disposiciones que las autorizan. Asimismo, por ausencia del subsecretario de Deportes del GCABA en el país, este organismo ha llevado a cabo reuniones con los directivos de la repartición, en las cuales ha fijado la postura de la Defensoría del Pueblo de la CABA en contra de las concesiones y a favor de los vecinos y su legítimo reclamo. Posición que también le ha sido informada al subsecretario a su regreso. Con fecha 19 de agosto, se logra que la Dirección General de Concesiones mediante la Disposición 2015-85-DGCONC suspenda hasta nuevo aviso el llamado a licitación pública del Polideportivo Colegiales y Onega. En cuanto al Polideportivo Santojanni, la Subsecretaría de Deporte mediante Nota 2015-23286342-DGADMDEP, solicita a la Dirección General de Concesiones la suspensión por el momento del proceso de licitación, recibiendo como respuesta la Nota 2015-23430318-DGCONC, donde manifiestan que no se realizará el llamado a licitación pública hasta tanto reciban confirmación por parte de dicha repartición.

Paralelamente, este organismo envió un oficio al subsecretario de Deportes del GCABA, Lic. Francisco Irarrázaval solicitando arbitre los medios necesarios para suspender de manera definitiva la concesión de los polideportivos anteriormente reseñados. Con fecha 25 de octubre se recibe en esta Defensoría la respuesta de la Subsecretaría de Deportes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante la cual manifiesta que la Dirección General de Concesiones comunicó que no se realizará el llamado a licitación pública, agregando además que existe la necesidad de llevar a cabo obras y mejoras necesarias dentro de los espacios de los polideportivos para el mejor desarrollo de actividades físicas y sociales, evaluándose para este último aspecto "... el curso de acción más apropiado para lograr el resultado sin afectar la comunidad deportiva ...".

5 Relevamientos de colonias deportivas de invierno

Por lo anteriormente expuesto, considerando lo establecido en el artículo 33 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Ley 1624/04, reguladora de las instituciones deportivas, esta Defensoría recomienda al subsecretario de Deporte del Gobierno de la CABA, arbitre ante quien corresponda las medidas necesarias para que se suspenda de manera definitiva el intento de privatización de los sectores de los Polideportivos Onega, Colegiales y Santojanni, hecho que de concretarse afectaría negativamente a la comunidad deportiva de sus respectivas comunas, quienes progresivamente se verían impedidos de gozar de espacios deportivos públicos y gratuitos que favorezcan su desarrollo físico y mental.

Trámites con resolución de cierre

504/15 - Denuncia contra Federación Argentina de Parálisis Cerebral y el Comité Paralímpico Argentino

La Defensoría del Pueblo inició el trámite de referencia a partir de la denuncia del Sr. E. G., quien manifiesta una supuesta situación

irregular que ejerciera la Federación Argentina de Parálisis Cerebral (FADEPAC) y el Comité Paralímpico Argentino (COPAR) con respecto a las posibilidades de su hija discapacitada a practicar y competir deportivamente.

Esta Defensoría citó al denunciante el 16 de febrero de 2015, quien ratificó los dichos de su denuncia, aportó documentación complementaria de los logros de alto rendimiento deportivo de la menor y la importancia que tiene para la niña poder participar en entrenamientos, campus y competencias organizadas por la Federación y/o el Comité que nos ocupa. Se acuerda llevar a cabo reuniones con el COPAR y FADEPAC.

El 2 de marzo se concreta la reunión con el Sr. José María Valladares, presidente del Comité Paralímpico Argentino, a fin de conversar sobre los motivos existentes para la no continuidad de la menor en los equipos nacionales de deportistas con parálisis cerebral, quien sugiere –por lo específico del tema– continuar la gestión con la Federación competente. No obstante, se pone a disposición de este organismo en caso de no llegar a un acuerdo en un futuro cercano.

En los días siguientes se acuerda el encuentro con el Sr. Oscar De Lucca, presidente de FADEPAC, quien manifiesta la existencia de inconvenientes personales entre el padre de la menor y los entrenadores nacionales, que han llevado la situación al límite extremo en el que se encuentra. Esta Defensoría propone centrarse en la atleta, en su capacidad competitiva e interés genuino por la práctica deportiva, e incorporarla a la nómina de participantes del Torneo Nacional Juvenil en la provincia de Córdoba en el mes de mayo, donde se evaluará también su reincorporación a los entrenamientos nacionales que la Federación lleva a cabo en el Centro Nacional de Alto Rendimiento Deportivo (CeNARD). Se conversa en ese mismo encuentro con los entrenadores, quienes prestan su conformidad.

Se informa al denunciante sobre lo acordado y se sugiere el cambio de interlocutor con los entrenadores a fin de no repetir el conflicto entre los adultos que repercuten negativamente en la carrera deportiva de la menor.

El 28 de mayo el denunciante se comunicó con esta Defensoría para informar los éxitos alcanzados por la deportista en el torneo cordobés y la efectiva convocatoria que le hicieron para entrenarse junto a otros deportistas de alto rendimiento. Asimismo, informa que será otro el acompañante de la menor en sus futuros entrenamientos y presta su conformidad con lo actuado por esta Defensoría, motivo por el cual se le da el cierre correspondiente al trámite.

6782/15 - Asociación Civil Círculo Social y Deportivo del Once. Subsidio

La Defensoría del Pueblo inició el trámite a partir de la denuncia efectuada por el Sr. E. D., presidente del Círculo Social y Deportivo Once, mediante la cual manifiesta que la Subsecretaría de Deportes del GCABA le desestimó el subsidio solicitado para el fortalecimiento de su institución con el argumento que la misma no es un Club de Barrio, dado que su actividad principal es el billar.

La Defensoría del Pueblo tomó contacto con el denunciante, quien relata los hechos plasmados en su reclamo y pone a disposición la RESOL-2015-70-SSDEP, mediante la cual le niegan el apoyo económico y lo desconocen como institución deportiva por las prácticas que en ella se llevan a cabo.

El 27 de mayo este organismo envía un oficio a la Subsecretaría de Deportes del GCABA, mediante la cual solicita reconsiderar la citada resolución y declarar procedente el subsidio solicitado, tomando en consideración que el billar es un deporte, que existe la Federación Argentina de Aficionados al Billar, y que la misma se encuentra dentro de los organismos afiliados y reconocidos por el Comité Olímpico Argentino, máximo organismo de aplicación del deporte nacional.

El 16 de julio se recibe la respuesta por parte de la Subsecretaría de Deportes del GCABA,



donde no obstante aclarar que el criterio de valoración se funda en las instituciones que lleven adelante escuelas de iniciación deportiva, el proyecto del Círculo del Once fue revisado y aprobado por la Comisión Directiva del Consejo Asesor del Deporte de acuerdo al Acta 26/15 y se encuentra en trámite su otorgamiento según RES 48-SSDEP-08.

El resultado de la gestión es informado al denunciante, quien manifiesta su conformidad y este organismo da por finalizado el trámite.

11665/15 - Incumplimiento de la Ley 4739

Esta Defensoría del Pueblo de la CABA inicia el presente trámite a partir de la denuncia efectuada por la Asociación Amigos del Lago de Palermo, mediante la cual manifiestan el incumplimiento por parte de la Subsecretaría de Deportes del GCABA de la Ley 4739, al entregar una porción del predio del ex Velódromo Municipal a los socios del Club Universitario Buenos Aires (CUBA) para el estacionamiento de sus vehículos.

Este organismo toma contacto con los denunciantes y se interioriza de la ley que nos ocupa –sancionada el 7 de noviembre de 2013–, que autoriza en el ex predio del Velódromo Municipal las demoliciones técnicamente necesarias de las construcciones existentes y el cercamiento tendiente a evitar posibles accesos, como parte del Plan de Manejo del Parque Tres de Febrero en el marco de la Ley 4334, que declara al mismo como una Unidad Ambiental y de Gestión, que dentro de sus objetivos establece recuperar, restaurar, conservar y proteger dicho parque manteniendo su patrimonio histórico y equilibrio biológico.

Con fecha 5 de agosto se envió un oficio al subsecretario de Deportes del GCABA, Lic. Francisco Irrarrázaval, solicitándole la información que considere oportuna al respecto. Esa Subsecretaría envía a partir del oficio de este organismo la nota 21880286-SSDEP-2015 (orden 13 y 14) al Presidente del Club Universitario de Buenos Aires (CUBA) informándolo de la sanción y puesta en vigencia de la Ley 4739, haciéndole saber que queda prohibido el ingreso al predio de vehículos y personas para cualquier finalidad, y solicitando tome las medidas pertinentes al respecto. Asimismo, se compromete a citar a los responsables de la Asociación Amigos del Lago de Palermo.

Se hace saber a los denunciantes la respuesta recibida, manifestando su presidente la conformidad y se procede a cerrar el trámite.

16905/15 - Juegos Nacionales Evita. Falta de reconocimiento a deportista de Lucha Olímpica

Esta Defensoría del Pueblo de la CABA inició el trámite de referencia a partir de la denuncia efectuada por el Sr. M. R., quien manifiesta que su hijo, deportista amateur, no es reconocido como representante de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la disciplina de lucha olímpica hasta 50 kg, para poder participar de los Juegos Nacionales Evita 2015, dado que el menor fue el único inscripto en dicho deporte.

Esta Defensoría tomó contacto con el denunciante, quien ratifica lo expuesto en su reclamo. A partir de ello se toma contacto telefónico con la Subsecretaría de Deportes del GCABA, organismo de competencia para las inscripciones de los deportistas de la Ciudad, solicitando la inclusión del menor en la nómina de atletas participantes de las Finales Nacionales a llevarse a cabo en la Ciudad de Mar del Plata del 5 al 10 de octubre. Ante la negativa, argumentando cierre de inscripciones, se toma contacto con el presidente de la Federación de Lucha y coordinador nacional de la disciplina en dichos juegos, quien accede a incluir al atleta en la nómina de participantes, entendiendo que la falta de competidores en la categoría no puede excluir al menor de la competencia. Esta Defensoría vuelve a comunicarse con el responsable en la Subsecretaría de Deportes del GCABA, informando del acuerdo alcanzado con la organización de los Juegos Evita, quienes finalmente ceden en su postura inicial e inscriben al deportista. El menor consigue viajar junto a la delegación de la Ciudad de Buenos Aires, obteniendo triunfos y la invitación para entrenarse en el Centro Nacional de Alto Rendimiento Deportivo (CeNARD) con los seleccionados de la disciplina.

17342/15; 18683/15; 17250/15; 17312/15 y 18792/15 - Falta de vacantes para Colonias Deportivas de Verano 2016

Esta Defensoría del Pueblo de la CABA inicia los trámites de referencia a partir de las denuncias efectuada por los padres de diez menores, quienes habiendo concurrido a los Centros de Gestión y Participación correspondientes a sus comunas el mismísimo día de inicio de las inscripciones para las Colonias Deportivas de Verano 2016, no han conseguido las vacantes solicitadas.

Esta Defensoría tomó contacto telefónico con cada uno de los denunciantes, quienes manifestaron, por un lado, la negativa de inscripción por

falta de vacantes en los Polideportivos requeridos y, por otro, la falla de los sistemas informáticos en los CGP, tanto el 1 de octubre, día de inicio de las inscripciones, como los subsiguientes. Se toma contacto inmediato con la responsable del área de inscripciones de la Subsecretaría de Deportes del GCABA, quien efectivamente confirma la falta de sistema en los Centros de Gestión y Participación Comunales, como así también, el creciente flujo de interesados en participar de las Colonias Deportivas de Verano, hecho que hiciera que determinadas sedes estuvieran completas en su capacidad el primero

de los días dispuestos para inscribir a los niños. Esta Defensoría, se comunicó con las autoridades de la Subsecretaría del GCABA, quienes reconociendo los inconvenientes que existieron en algunas comunas, accedieron a inscribir de manera excepcional por su intermedio a los diez niños que habían quedado fuera de la actividad por las mencionadas faltas de capacidad o técnicas, según el caso.

Telefónicamente se informó a los denunciantes del acuerdo alcanzado, manifestando todos ellos su conformidad.

Subsecretaría de Deportes y Recreación Social

Trámite por tema

Deportes y recreación social	64,3%
Colonias de vacaciones/recreativas	11,9%
Infraestructura deportiva	6,0%
Espacios verdes	4,8%
Federaciones y clubes - reclamos de socios	4,8%
Federaciones, clubes y gimnasios	4,8%
Federaciones y clubes - reclamos de clubes	1,2%
Federaciones y clubes - reclamos de deportistas	1,2%
Sin clasificar	1,2%
Total	100,0%



Subsecretaría de Juventud

Subsecretario: José D'Errico

✉ jderrico@defensoria.org.ar

Subdirección de Protección de Derechos de la Juventud

Subdirector: Tomás Barzdzius

✉ vbarzdzius@defensoria.org.ar

Subdirección de Fortalecimiento de la Participación Juvenil

Subdirector: Guido Zito

✉ gzito@defensoria.org.ar

Participación política y social de los jóvenes

La Defensoría del Pueblo desarrolló una encuesta piloto dirigida a los jóvenes estudiantes secundarios con distintas especializaciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para conocer si les interesa la política, la frecuencia con la cual se informan, la participación en organizaciones, la expectativa de militancia en algún movimiento político, y la posible identificación de soluciones de políticas con diferencia de liderazgo.

Se tomó como objeto de estudio a jóvenes que cursan el colegio secundario en la CABA. Se encuestaron 564 jóvenes de 7 colegios de diversas especializaciones:

- Colegio Otto Krausse – Especialización Técnica – Comuna 1
- Colegio Normal 4 – Especialización Bachiller – Comuna 6
- Colegio Carlos Pellegrini – Especialización Comercial – Comuna 1
- Colegio Justo José de Urquiza – Especialización Bachiller – Comuna 7
- Colegio Lola Mora – Especialización Artística – Comuna 8
- Colegio Liceo 8 – Especialización Comercial – Comuna 9
- Colegio Casal Calviño – Especialización Técnica – Comuna 9

El perfil de los encuestados se segmentó por género, franja etaria (de 13 a 18 y de 19 a 24 años) y especialización u orientación a la que asiste.

Los datos más sobresalientes arrojan que:

- Al 34,6% de los jóvenes les interesa entre “Mucho” y “Bastante” la política.

- El 44,1% de los entrevistados contestó que habla de política con sus amigos.
- El 34,8% manifestó que se informa de política todos los días, mientras que el 18,3% lo hace de 3 a 6 veces por semana.
- El 11,9% participa en algún tipo de organización, ya sea estudiantil, política, religiosa, sindical o social.
- El 38,5% manifestó su intención de participar en algún partido o movimiento político.

Medio Ambiente: La visión de encargados de edificios de propiedad horizontal

Con la premisa de incorporar a los jóvenes en los procesos de gestión ambiental como promotores de la toma de conciencia ambiental y protagonistas en la realización de acciones concretas para preservar y mejorar el medio ambiente y su calidad de vida, desde la Defensoría del Pueblo se llevó a cabo un relevamiento hecho por jóvenes de entre 18 y 24 años, quienes fueron convocados para tal fin, y capacitados sobre la temática.

Uno de los principales problemas a resolver en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) es la cuestión de la gestión de residuos sólidos.

El objetivo del presente informe consistió en explorar las visiones de los encargados de edificios sobre el proceso de disposición inicial selectiva de residuos a los fines de identificar obstáculos y posibilidades para una mejor gestión.

Uno de los principales resultados es que el 60% de los encargados asegura que recibió algún tipo de capacitación sobre la disposición inicial de los residuos, siendo el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el SUTERH los principales capacitadores. Sin embargo, en casi el 90% de los edificios encuestados se realiza efectivamente la clasificación. Estos datos reflejan que la iniciativa de vecinos y encargados es más amplia y muchas veces antecede a la iniciativa gubernamental. En cuanto al grado de participación de los vecinos, los encargados consideraron que es alta o media en más de un 80% de los casos.

Otro de los puntos relevantes es la importancia de los recuperadores como agentes de gestión del reciclado, ya que la entrega directa de los reciclables a las cooperativas (o recuperadores independientes) fue señalada como la principal alternativa para la disposición inicial, con un 45% de las respuestas. Por su parte, las campanas verdes ocupan un 32% de las respuestas.



Adolescentes y privacidad en Internet

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires realizó un estudio exploratorio sobre privacidad y protección de datos personales de los jóvenes en Internet. El informe, realizado en el marco del Programa Conectate Seguro, analiza los datos obtenidos en la encuesta elaborada por la Subsecretaría de Juventud, la Dirección de Protección de Datos Personales y la Unidad de Estadísticas del organismo.

Según el estudio exploratorio, los adolescentes entrevistados reconocen limitadamente que existen diversos riesgos que pueden afectar su privacidad en Internet. Entre ellos, el robo de datos es el más identificado (41%). También se reconoce el espionaje (21%) y, en igual porcentaje, el cyberbullying –acoso escolar potenciado a través de medios electrónicos– como situaciones riesgosas para la privacidad.

Muy pocos de los entrevistados (6,3%) reconocen las prácticas de sexting –envío de fotos provocadoras por servicios de mensajería– y el grooming –contacto por Internet que puede derivar en un posible caso sexual– como posibles riesgos. En esta misma línea, el 10% de los entrevistados manifiesta no conocer ningún riesgo.

Estos resultados evidencian un grado de conocimiento limitado sobre posibles vulneraciones a la privacidad en Internet. Se detecta, además, que los riesgos identificados por los jóvenes se perciben en su mayoría como factores externos al uso que cada uno le da a la tecnología, y no se perciben como derivados de sus propias prácticas.

Este aspecto queda claro cuando se observa lo que los jóvenes reconocen como dato personal. Si bien el 70% de los encuestados identifica como dato personal el nombre, apellido, dirección y el DNI, solo el 7% de los entrevistados cataloga a la imagen dentro de esta categoría (2,4% mujeres y 4,8% hombres).

Un dato relevante que arroja la encuesta es que los organismos donde denunciar posibles vulneraciones al derecho a la protección de datos personales son desconocidos por el 77% del total de los entrevistados. Esto revela la necesidad de profundizar la comunicación sobre la temática.

La encuesta se llevó a cabo en distintas escuelas de la Ciudad de Buenos Aires. Se tomó como universo de estudio a jóvenes de ambos sexos, comprendidos en las franjas etarias de 13 a 18 y de 19 a 25 años; residentes en diferentes barrios

de la Ciudad de Buenos Aires.

El interés por su reputación online también arroja datos llamativos. Mientras el 50,2% de los entrevistados manifiesta no interesarse por su identidad digital, el 43% de los jóvenes sí muestra interés por ella. Estas cifras evidencian la importancia de seguir trabajando en este concepto cada vez más trascendente en el desarrollo de los nativos digitales.

Los resultados del informe exploratorio serán utilizados para impulsar el desarrollo de contenidos específicos y de interés de los jóvenes en el marco de la campaña Conectate Seguro.

Campaña Voto Joven

Elegir es comprometerse con un proyecto de país y participar en elecciones es contribuir al fortalecimiento de nuestra democracia. El acceso y utilización de la información, las opiniones sobre los actos de gobierno y la participación política en distintos ámbitos constituyen aspectos importantes del desarrollo de un país soberano. Detrás de estos objetivos, la Ley nacional 26774 estableció el voto desde la edad de 16 años para poder elegir a nuestras autoridades nacionales, y la Defensoría se comprometió a difundir ese derecho para que todos los adolescentes habilitados para sufragar puedan ejercer su derecho a hacerlo.

En conmemoración de un nuevo aniversario del Día Mundial de la Juventud, la ONU estableció para este año su lema “Participación Cívica de los Jóvenes”, y hace hincapié en que la participación y el compromiso de los jóvenes es esencial para lograr el desarrollo humano sostenible. En ese sentido, y en el marco de las diversas elecciones que se desarrollaron en la Ciudad de Buenos Aires durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo llevó a cabo la campaña “Votar es Participar – Participar es más democracia”, con el fin de incentivar la participación de todos los jóvenes.

La campaña se desarrolló recorriendo 28 establecimientos escolares, estando presentes en la Feria del Libro Infantil y Juvenil, en parques, plazas, centros culturales, y en la vía pública.

Entrenamiento para el trabajo

El Programa de “Entrenamiento para el trabajo”, realizado en conjunto con el Ministerio de Trabajo de la Nación, tiene como propósito entrenar a los trabajadores desocupados mediante el desarrollo de actividades de práctica en puestos

de trabajo en el sector público para mejorar sus posibilidades de inserción laboral. Esta acción está dirigida a trabajadores desocupados jóvenes que hayan realizado el Programa “Jóvenes con más y mejor trabajo” del Ministerio de Trabajo de la Nación, o que perciban el programa PROGRESAR.

Esta herramienta permite a los trabajadores desocupados aumentar su experiencia y conocimientos en oficios con salida laboral a partir de la participación en proyectos de entrenamiento para el trabajo en organismos públicos. Los proyectos de entrenamiento para el trabajo contemplan actividades de práctica en el puesto de trabajo y capacitación.

Desde la propuesta de la Subsecretaría de Juventud, el entrenamiento se centró en temáticas relacionadas a la prevención de la violencia. Ya sea en el ámbito escolar, a través de capacitaciones para la resolución pacífica de conflictos o, en el ámbito que tiene que ver con la nocturnidad, en donde se capacitó a los jóvenes sobre las leyes que rigen los criterios de seguridad y admisibilidad.

La concentración sobre estos temas, junto con la consecuente puesta en práctica de acciones que propicien la participación juvenil, requiere ser abordada entre pares. Que los mismos jóvenes sean quienes estimulen a sus pares es considerado por nosotros un hecho fundamental. De esta manera, buscamos incentivar la construcción de lazos que tiendan hacia mayores niveles de comprensión e igualdad.

Asimismo, la idea es que desarrollen habilidades que les serán útiles para conseguir, buscar o conservar un empleo, construir el perfil profesional en el cual deseen desempeñarse y experimentar lo que es la práctica laboral dentro de una institución pública, lo cual contribuye notablemente a la concreción de sus proyectos de vida, tanto individual como colectivamente.

Visitas a colegios secundarios

La Defensoría del Pueblo ha desarrollado una serie de actividades en los colegios secundarios durante el año 2015.

Se han realizado con los estudiantes capacitaciones sobre el uso de la Boleta Única Electrónica, se realizaron charlas para acercar la propuesta y comentar el proyecto de ley presentado por el Defensor respecto a la modificación del horario del subte.

Se llevaron a cabo encuentros con los estudiantes en donde se abordaron temas sobre la mi-

sión y las funciones de la Defensoría, políticas de descentralización, iniciativa legislativa, proyectos de ley, campañas de género, integración socio urbana de villas en la Ciudad y se les acercó a los alumnos la Guía de Usuarios de Transporte. Se realizaron encuentros y reuniones con los representantes de los centros de estudiantes durante las tomas de los colegios, para escuchar sus demandas, atender sus necesidades en el caso donde pudieran ser viables, y generar un canal de diálogo con las autoridades del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

IX Congreso de Jóvenes Descendientes de Españoles

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires participó del IX Congreso de Jóvenes Descendientes de Españoles de la República Argentina “El futuro es hoy”, llevado a cabo entre el 23 y 25 de mayo en el Club Español de la Ciudad de Buenos Aires, ubicado en Bernardo de Irigoyen 172. El objetivo fundamental del encuentro fue el de brindar y promover herramientas para los jóvenes centrándose en tres ejes de trabajo: ambiente sustentable, empleo y emprendedores, y educación y cultura.

Más de 200 jóvenes de todo el país participaron del congreso. Gastón Juan, Presidente de la Asociación de Jóvenes Descendientes de Españoles de la República Argentina (AJDERA), destacó que “el lema de este año es ‘El futuro es hoy’ y por eso este Congreso tiene como objetivo brindarle las herramientas a los jóvenes para afrontar el presente”. Además, agregó que “estamos acá no solo para cambiar sino para mejorar”.

En representación del Gobierno español, estuvo presente el embajador de España en la Argentina, Rafael de Grandes Pascual, quien afirmó que “los temas que los jóvenes van a trabajar en el Congreso son centrales para toda la ciudadanía española en Argentina: concientizar sobre la responsabilidad ambiental, fomentar los emprendimientos y democratizar el saber”.

Además del Subsecretario de Juventud de la Defensoría del Pueblo, José D’Errico, participaron numerosos representantes de instituciones de la colectividad española, la Cámara Argentina de la Mediana Empresa (CAME Joven), Scouts de Argentina y la organización Cadena de Sueños, cuyo objetivo es brindar apoyo a comedores, merenderos y personas en situación de vulnerabilidad.



Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje

👤 Responsable: Nora Cattaneo
✉ ncattaneo@defensoria.org.ar

La Defensoría del Pueblo a través del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje brinda a la comunidad un sistema integrado de resolución de conflictos.

El propósito recae en proporcionar mecanismos ágiles, confiables y profesionalizados para la resolución de conflictos en el ámbito público y privado como aporte a las políticas públicas de acceso a la justicia con enfoque de derechos.

En esa línea, institucionaliza procedimientos calificados para la contribución al fortalecimiento de los vínculos sociales en pos de un mayor bienestar social.

El Consejo integra diferentes servicios que se encargan del tratamiento de diversos tipos de conflictos que, luego de realizarse el proceso correspondiente, intentarán ser resueltos de manera pacífica a través de las distintas herramientas para la recomposición de los mismos.

Brevemente, podemos señalar que los servicios que componen el Consejo lo integran, por un lado, el Centro de Mediación Comunitaria, encargado de resolver, mediante la intervención de un mediador que facilitará el diálogo entre las partes enfrentadas, cuestiones convivenciales que puedan surgir dentro de la comunidad cuyo carácter no sea patrimonial; a modo de ejemplo podemos citar los problemas de convivencia surgidos entre vecinos, los ruidos molestos y olores desagradables realizados por personas o por mascotas, los conflictos de medianería (entre ellos, filtraciones y humedad), etc.

Por otra parte está integrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje, dentro del cual los vecinos pueden plantear los conflictos que impliquen un reclamo de índole patrimonial, surgidos por responsabilidad contractual o extracontractual de alguna de las partes, que pueden ser personas físicas o jurídicas privadas. Dable es destacar que si el problema planteado no se resuelve mediante la conciliación de las partes, un árbitro o tribunal arbitral determinará a quién le asiste el derecho reclamado mediante la emisión de un laudo cuya obligatoriedad es asimilable a la de una sentencia judicial. Las temáticas planteadas en forma más frecuente versan sobre cuestiones de responsabilidad por daños, por incumplimiento de contratos civiles o comerciales, por

violación a los derechos de los consumidores y usuarios y por incumplimientos de contratos de transporte aéreo, entre otros.

Del mismo modo funciona el servicio de Mediación y Conciliación con el GCABA, mediante el cual se intentan resolver conflictos surgidos entre vecinos de la Ciudad y el propio Gobierno de la Ciudad y sus comunas, tanto de carácter patrimonial por daños materiales o físicos (con un límite actual de \$50.000) como no patrimonial, entre los cuales podemos destacar la obligación de reparar aceras, la extracción de árboles, etc. Finalmente destacamos que durante el año 2015 la Defensoría dispuso la creación de la Unidad de Inquilinos y Consorcistas, mediante la cual se abordará la conflictividad derivada de relaciones contractuales de locaciones urbanas, de hoteles, etc., así como también de los conflictos suscitados entre copropietarios y la administración de su consorcio. El abordaje de estas cuestiones se llevará a cabo a través de las prestaciones del sistema integral de resolución de conflictos mencionadas precedentemente (mediación, conciliación y/o arbitraje).

693 Audiencias realizadas por el Consejo

Casística

Centro de Conciliación y Arbitraje

- Tema: Reclamo de indemnización por daños y perjuicios derivados de lesiones. Producto defectuoso. Sin trámite. Caso 279/14 CCA

Este caso refiere a una vecina de esta ciudad que manifestó haber sufrido daño físico en ocasión de hacer uso de una almohadilla térmica, oportunamente adquirida en un comercio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por causa de un desperfecto técnico que provocó su incendio, ocasionándole a la damnificada una quemadura de segundo grado en el pie izquierdo.

Oportunamente argumentó que debido a las lesiones sufridas, además del daño emergente producto de dicha situación, se vio privada de poder desarrollar con normalidad sus actividades profesionales, derivando esto en un perjuicio económico, requiriendo, en razón de ello, una compensación económica por el lucro cesante. En tal oportunidad, se desarrollaron las audiencias conciliatorias correspondientes mediante

las cuales las partes arribaron a un acuerdo que consistió en que la parte demandada abonará a la demandante, en concepto de indemnización por el daño sufrido, la suma de pesos diez mil, pagaderos en una sola cuota. Resulta importante señalar que el acuerdo fue cumplido en tiempo y forma por la requerida del caso.

- Tema: Modificación unilateral de contrato de transporte aéreo. Indemnización. Sin Trámite. Caso 81/15 CCA

El caso surge motivado por el cambio en la fecha de regreso de un pasaje aéreo, por otro similar pero para viajar el día anterior al oportunamente contratado. Tal modificación fue producida unilateralmente por una empresa aérea, sin el consentimiento de la reclamante. Dicha situación trajo aparejado que la requirente deba adquirir un nuevo ticket, a efectos de poder cumplir con distintos compromisos académicos que tenía previstos para el día en el que la empresa intentaba hacerla retornar. En razón de ello, debió solicitar el cambio del pasaje, abonar una diferencia en la tarifa y realizar nuevos gastos de alojamiento y alimentación.

Abierta la conciliación, la empresa aérea ofreció abonar a la vecina la suma total de tres mil setenta y cuatro pesos, en concepto de indemnización por los inconvenientes sufridos debido a la reprogramación del vuelo, pagaderos en el plazo de 20 días hábiles posteriores a la firma del acuerdo. Esta propuesta fue aceptada por la requirente y se dio por concluida la conciliación.

- Tema: Daños y Perjuicios. Accidente en vía pública. Trámite 1791/15. Caso 97/15 CCA

Se trata de un caso que fuera oportunamente derivado por la Dirección de Servicios Públicos de esta Defensoría, en atención a la solicitud de la requirente de dar intervención al Consejo, a efectos de intentar obtener un resarcimiento económico por vía de una conciliación, en virtud de los daños sufridos por un accidente acaecido en la vía pública como consecuencia de la mala señalización en una obra de repavimentación que estaba realizando una empresa contratista del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cabe señalar que se llevaron a cabo tres audiencias conciliatorias y, luego de concluida la pericia médica solicitada por la empresa requerida, las partes arribaron a un acuerdo mediante el cual la empresa se obligó a abonar la suma de pesos cincuenta mil (\$50.000) en concepto de indemnización por los daños y perjuicios sufridos por la reclamante en el accidente que motivó las actuaciones.

Centro de Conciliación y Arbitraje

Total de Casos Ingresados	94
Total de Casos Cerrados	98

Casos ingresados, Centro de Conciliación y Arbitraje, por tema.

Tema	Cantidad	%
Reclamo de consumidores y usuarios	30	31,9
Derechos y Obligaciones Contractuales	26	27,7
Reclamos por sumas de dinero	19	20,2
Daños y Perjuicios	12	12,8
Daños Patrimoniales	3	3,2
Reclamos a empresas de Salud	2	2,1
Otros problemas entre particulares	2	2,1
Total	94	100,0

Casos cerrados, Centro de Conciliación y Arbitraje, por tipo de cierre.

Tipo de Cierre	Cantidad	%
Por conciliación	41	41,8
No aceptación y solución de gestión del Centro de Conciliación y Arbitraje	5	5,1
Otros	52	53,1
Total	98	100,0

Centro de Mediación Comunitaria

Tema: Administración Consorcial. Sin trámite. Caso 337/15 M

Derivado del Contac Center se entrevista a la Administradora de un Consorcio, quien manifiesta que un propietario habría realizado una modificación, sin autorización, de las cañerías de aguas servidas al pluvial del edificio, dañando severamente a otra unidad, debiendo la Administración hacerse cargo del alojamiento de los habitantes de la unidad dañada y de las reparaciones necesarias tanto de la unidad, como de restablecer las cañerías modificadas al estado correspondiente. El motivo de la mediación consistió en reclamar al propietario de la unidad que provocara el daño, la reposición del monto erogado por el Consorcio.

Se realizó una audiencia de mediación en la que participaron la Administración como requirente y el propietario como requerido.

Las partes arribaron a un acuerdo en el cual, el propietario aceptó hacerse cargo del cincuenta por ciento del monto, a pagar en seis cuotas iguales y consecutivas.

Tema: Ruidos molestos - Vecinos linderos. Sin trámite. Caso 14/14 M

Derivada de Atención al Vecino, la requirente solicita iniciar un proceso de mediación con una empresa lindera cuyos equipos de aire acondicionado y de telefonía le originan vibraciones y ruidos molestos.

Se realizaron dos audiencias de mediación; en la segunda, las partes acuerdan solicitar informe técnico a la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo (DATAU) de la Defensoría del Pueblo de CABA. Con el resultado del mencionado informe continuó el proceso de mediación, celebrando tres audiencias más. En la 5ta. audiencia, las partes arribaron a un acuerdo, presentando la requerida el plan de obras y fecha de finalización; como también, la realización de una nueva medición por DATAU para corroborar la efectividad de las tareas correctivas.

Se realizó una 6ta. audiencia con un acuerdo definitivo en donde las partes informan que los niveles de ruidos han disminuido, estando los parámetros dentro de los límites permitidos. Se contó con la colaboración de técnicos de DATAU en las últimas cuatro audiencias.

Tema: Prestaciones de salud - Medicamentos.

Sin Trámite. Actuación 4658/14. Caso 195/15 M Ingresada de la Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad un trámite en consulta que trajo aparejado la entrevista inicial al reclamante; el mismo manifiesta los inconvenientes que se le presentan toda vez que debe solicitar y retirar los medicamentos prescritos, siendo que para ello sólo puede hacerlo a la farmacia asignada por su obra social, implicándole largas horas de fila en ambas oportunidades, lo cual resulta penoso para su estado de salud.

Se inicia el proceso de mediación, celebrándose una audiencia en la que participaron como requirente el vecino reclamante y como requerido el propietario de la farmacia, contando con la colaboración de la directora de la Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Las partes arribaron a un acuerdo donde el requerido ofreció contacto directo para la provisión de la medicación.

Centro de Mediación Comunitaria

Total de Casos Ingresados	274
Total de Casos Cerrados	260

Casos ingresados, Centro de Mediación Comunitaria, por tema.

Tema	Cantidad	%
Filtraciones	86	31,4
Ruidos Molestos	32	11,7
Administración	27	9,9
Convivencia	20	7,3
Construcción Lindera	12	4,4
Mascotas	8	2,9
Accesibilidad	5	1,8
Árboles	4	1,5
Medianería	3	1,1
Varios	77	28,1
Total	274	100,0

Casos cerrados, Centro de Mediación Comunitaria, por tipo de cierre.

Tipo de Cierre	Cantidad	%
Con Acuerdo sin seguimiento	96	36,9
Incomparecencia del Requerido	52	20,0
Sin Acuerdo	24	9,2
Acuerdo Verbal	14	5,4
Desistida por Requirente	11	4,2
Decisión del CMC	11	4,2
Incomparecencia ambas partes	10	3,8
Rechazado por Requerido	9	3,5
Acuerdo Parcial	8	3,1
Desapareció del Motivo	8	3,1
Vías de Solución	8	3,1
Acuerdo Previo	6	2,3
Incomparecencia del Requirente	3	1,2
Total	260	100,0



Servicio de Mediación y Conciliación con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Tema: Retiro de poste de empresa de servicios de comunicación. Caso 245/15 MyC

El Administrador de un Consorcio de copropietarios del barrio de Caballito solicita mediación a fin de que se proceda a la reubicación de un poste de la empresa Cablevisión, dado que el mismo se encuentra en un lugar cercano a otro poste, motivo por el cual se ve afectada la seguridad de los vecinos frentistas.

Manifiesta que desde hace 10 años tienen este inconveniente, que tuvieron una mediación con la empresa y que no llegaron a ningún acuerdo. Se prevé la posibilidad de que el GCABA intime a la empresa para el retiro del poste.

Se convoca a la Comuna 6. Se lleva a cabo una primera audiencia en la cual la representante de la comuna se compromete a realizar una inspección en el lugar y, de corresponder, a efectuar la intimación a la empresa a fin de que proceda al retiro del poste. A los 30 días la representante de la comuna informa que con posterioridad a la intervención de la comuna, la empresa procedió al retiro y reubicación de la columna que fuera origen del conflicto.

Tema: Filtraciones en vivienda lindera provenientes de un Jardín de Infantes del GCABA. Caso 313/14 MyC

Derivado por la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacios Públicos y Medio Ambiente. Se trata de un reclamo de filtraciones en la vivienda de una vecina proveniente, según referencia, de un establecimiento educativo perteneciente al GCABA. Tras precisar algunos detalles en la entrevista, se dispone la convocatoria a audiencia teniendo por parte requerida dentro de la órbita del Ministerio de Educación, a la Dirección de Infraestructura Escolar. Para asistir al vecino, se invitó a la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo de la Defensoría.

Las partes tras escuchar sus argumentos arribaron a un acuerdo donde la parte requerida se comprometió a realizar una inspección en la vivienda de la vecina, para evaluar los daños y coordinar los arreglos necesarios para solucionar el problema.

Tema: Filtraciones en vivienda provenientes de un inmueble del GCABA. Sin trámite. Caso 123/15 MyC

Derivado por Orientación al Vecino, se entrevista a una persona que reclama por las constantes filtraciones que afectan a su departamento y que provienen de la unidad funcional del piso supe-

rior. El vecino en la consulta informó que el departamento que le ocasionaba el daño pertenecía –según la liquidación de expensas– al GCABA.

Se convocó a audiencia a las partes teniendo por parte requerida a la Dirección General de Administración de Bienes. También se hizo presente la administradora del edificio y la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo de la Defensoría asistiendo al vecino.

En la audiencia, el reclamante pudo precisar detalles de los deterioros continuos que afectaban a su vivienda y la dificultad de efectuar arreglos internos hasta tanto no se solucionaran los del piso superior. A su turno, la administradora del edificio también participó en el intercambio de ideas y alternativas para la solución del problema.

Los representantes de la Dirección General de Administración de Bienes se comprometieron a realizar todas las gestiones necesarias para solución del tema.

También en la audiencia surgieron cuestiones que por exceder el convenio marco que rige el servicio, en esa misma oportunidad, se solicitó el pase de los antecedentes al Centro de Mediación Comunitaria para su tratamiento.

Tema: Resarcimiento económico por daños en el automóvil por caída de ramas de un árbol.

Caso 323/14 MyC

A propuesta de la Dirección de Servicios Públicos se entrevista a un vecino que solicita una conciliación con el GCABA con motivo de los daños que afectaran a su automóvil por la caída de ramas de un ejemplar arbóreo ubicado en la acera donde estaba estacionado su vehículo.

Se convoca a audiencia, siendo la parte requerida el titular de la comuna donde ocurrió el siniestro. En la oportunidad, el reclamante dio detalles del hecho, precisando las diligencias realizadas tras el hecho y los nombres de los testigos que podrían corroborar su versión.

Las partes acordaron contar con un dictamen de la Procuración General. El vecino obtuvo un dictamen favorable, reconociendo la Administración su responsabilidad por las consecuencias que trajo aparejado “la cosa” que provocó el daño, por ser de su propiedad. En el lapso de siete meses el reclamante obtuvo una solución a su problema.

Certificación Normas IRAM - ISO:9001-2008.

Obtenida en 2010, recertificación en 2013. Auditoría de mantenimiento. 17 de diciembre.

Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA

Total de Casos Ingresados 101

Total de Casos Cerrados 102

Casos ingresados, Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA, por tema, en cantidad y porcentaje. Año 2015.

Tema	Cantidad	%
Daños Menores (Árbol, etc)	91	90,1
Por afectación de otros derechos	7	6,9
Por afectación de der. a la vivienda	1	1,0
Por afectación de derechos de la salud	1	1,0
Por afectación derechos personas con discapacidad	1	1,0
Total	101	100,0

Casos cerrados, Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA, por tipo de cierre, en cantidad y porcentaje. Año 2015.

Tipo de Cierre	Cantidad	%
Con Acuerdo sin seguimiento	58	56,9
Con Acuerdo con seguimiento	24	23,5
Incomparecencia del Requirente	5	4,9
Desistida por Requirente	3	2,9
Sin Acuerdo	2	2,0
Incomparecencia del Requerido	2	2,0
Desaparición del Motivo	2	2,0
Otros	6	5,9
Total	102	100,0

Documentos de trabajo. Investigaciones

- “Proyecto de Protocolo para la Sustanciación de Procedimientos de Mediaciones, Conciliaciones y Arbitrajes en Materia Consorcial”. Propuesta para la reformulación del convenio vigente suscripto con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Inclusión de materias mediables y conciliables. Ampliación de monto a contemplar en carácter de resarcimiento de daño.

- “Locaciones Urbanas. Una mirada desde la perspectiva de los Derechos Humanos”. En desarrollo.
- “La Propiedad Horizontal. Análisis a partir de la reforma del Código Civil y Comercial de la Nación”. En desarrollo.
- “La mediación social de inclusión. Un enfoque para la construcción de paz”. Conjuntamente con el Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje.

Actividades

- Gestión de Conflictos en Villas y Complejos Habitacionales. Disposición DGGI N° 0003/15.
- Capacitación desde el intercambio de experiencias. Formato Taller. Aplicación y selección de modelos de intervención de gestión de conflictos. Septiembre.
- Taller institucional interno. “Las locaciones en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. Noviembre.

Participación en congresos y jornadas

- Fiesta del Libro. Universidad de Belgrano.
- “Avances en la Gestión y Resolución de Conflictos para el Desarrollo y Cultura de la Paz”. “Mediación de Inclusión Social”. “La experiencia de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. 25 de marzo.
- Colegio Público de Abogados de la Capital Federal. “Jornada de Arbitraje Nacional e Internacional Role Playing”. “Caso NN. c/ Consorcio s/ cobro de Pesos o Daños y Perjuicios”.
- Colegio Público de Abogados de la Capital Federal. Comisión de Conciliación y Arbitraje y el Instituto de la Propiedad Horizontal. Integración del Comité Organizador. 27 de mayo.
- Encuentro de Mediadores Comunitarios de Defensorías del Pueblo. “Mediación Comunitaria: Diálogos Constructivos, lazos sociales saludables”. Taller Clínica de casos e Intercambio de experiencias “Potenciando nuestra práctica desde la reflexión”. Invitados en carácter de agentes de reflexión. Paraná, Entre Ríos. 30 y 31 de octubre.
- Facultad de Ciencias Económicas. Comisión de Negociación, Mediación y Arbitraje. “Defensoría del Pueblo. Enfoque Institucional”. 17 de noviembre.

Actividades académicas

- “VII Competencia Internacional de Arbitraje Comercial Internacional”, Pontificia Universidad Católica de Chile. 24 al 28 de septiembre. Organizada anualmente por la Universidad de Buenos Aires y la Universidad Nacional del Rosario de Bogotá.

Su objeto es que los estudiantes analicen un hipotético caso de arbitraje y que asuman el rol de abogados, presentando memoriales de demanda y contestación de demanda en una primera etapa escrita y, posteriormente, llevar adelante los alegatos en forma oral en presencia de los árbitros evaluadores.

Esta edición de la competencia contó con la participación de equipos de cuarenta y cinco universidades de diferentes países. Dable es destacar que la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas resultó ser la ganadora de la competencia.

El rol para el cual fueron invitados a participar los representantes del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría del Pueblo implicó la realización de tareas de corrección de los escritos de los memoriales presentados por distintos equipos de alumnos, la cooperación en el entrenamiento de equipos y el desempeño como árbitros evaluadores en la fase oral de la competencia. La participación en la competencia viene dada en virtud del reconocimiento hacia la labor desarrollada en este organismo en materia de arbitraje.

Actividades con actores sociales

- Reunión con representantes comunales, destinada a la unificación de criterios relacionados a la ejecución de las obras comprometidas en los acuerdos celebrados en el marco del convenio entre la Defensoría y el Gobierno de la Ciudad (2008). Propuesta para la reformulación de dicho convenio vigente con inclusión de materias mediables y conciliables; ampliación de monto a contemplar en carácter de resarcimiento de daño.
- Circuitos. Plasmado en la Separata del Boletín Oficial de la CABA 4766, Publicado el 17/11/2015. Disp. 9/DGACOM/15, Anexo 1 Pto. 3 Trámites de Expedientes Originados en la Defensoría del Pueblo. Mediaciones y Conciliaciones. Circuitos para los casos originados en la Defensoría del Pueblo que ingresan a la Procuración General.

- Reunión con responsables del Ente de Mantenimiento Urbano Integral (EMUI). La finalidad recayó en la necesidad de ajustar los plazos comprometidos por el Gobierno en los acuerdos celebrados en el acto de audiencia para dar efectivo cumplimiento en término cierto para la ejecución de las tareas comprometidas, como así también, evaluar la posibilidad de efectuar una modificación en los plazos pactados a futuro. Concurrió el apoderado de la Procuración General de la CABA y personal de la Dirección de Servicios Públicos de la Defensoría del Pueblo. 20 de agosto.
- Participación en la reunión de trabajo para el análisis de la posible instrumentación de contratos de locaciones en inmuebles localizados en villas. Septiembre.
- Reunión con entidades representativas en materia de usuarios y consumidores con el propósito de establecer un circuito integrado para la tramitación de reclamos en dicha materia a través de los servicios del consejo. Septiembre.
- Reuniones de trabajo e intercambio con autoridades del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal a fin de generar canales institucionales de estudio y derivación de casos referidos a materias vinculadas a locaciones urbanas y propiedad horizontal.

Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje¹

Total de Casos² Ingresados²	469
Total de Casos Cerrados^{3,4}	460

Casos ingresados, Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje por servicio

Servicio	Cantidad	%
Centro de Mediación Comunitaria	274	58,4
Servicio de Mediación y Conciliación	94	20,0
Centro de Conciliación y Arbitraje	101	21,5
Total	469	100,0

Audiencias realizadas por el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, por servicio

Servicio	Cantidad	%
Centro de Mediación Comunitaria	463	66,8
Servicio de Mediación y Conciliación	115	16,6
Centro de Conciliación y Arbitraje	115	16,6
Total	693	100,0

Casos cerrados, Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje por Servicio

Sevicio	Cantidad	%
Centro de Mediación Comunitaria	260	56,5
Servicio de Mediación y Conciliación	98	21,3
Centro de Conciliación y Arbitraje	102	22,2
Total	460	100,0

Entrevistas realizadas por el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, por comuna de procedencia del vecino

Comuna	Total	%
Comuna 1	120	17,4
Comuna 2	22	3,2

Comuna 3	52	7,5
Comuna 4	42	6,1
Comuna 5	60	8,7
Comuna 6	50	7,3
Comuna 7	91	13,2
Comuna 8	29	4,2
Comuna 9	21	3,0
Comuna 10	28	4,1
Comuna 11	25	3,6
Comuna 12	20	2,9
Comuna 13	45	6,5
Comuna 14	45	6,5
Comuna 15	39	5,7
Total	689	100,0

¹ La conceptualización corresponde a la utilizada por el Consejo.

² Caso: expediente que sirve de soporte administrativo de las gestiones, diligencias, constancias, actas, acuerdos y demás actos relativos a un proceso de mediación o conciliación que se lleva adelante ante el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

² Caso Ingresado: Para iniciar un proceso en el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje es preciso dar apertura a un nuevo caso para su trámite. Este hecho se denomina y se cuenta como Caso Ingresado.

³ Los casos cerrados pueden corresponder a casos ingresados durante el año 2015 o casos pendientes. Caso Pendiente: son aquellos Casos que independientemente de su fecha de ingreso o apertura, se hallan en estado Abierto.

⁴ Caso Cerrado: Cuando en un caso en "estado Abierto" se realiza la gestión de cierre, entonces deviene en "estado cerrado"; y por ende, ese hecho se cuenta como un nuevo Caso Cerrado.



Centro de Atención de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad

Persona: Directora General: **María Elena Naddeo**

Correo: mnaddeo@defensoria.org.ar

Trámites y resoluciones

Resolución 312/15: Por más Centros Integrales de la Mujer

La Actuación 2947/14 fue iniciada de oficio por esta Defensoría del Pueblo, a fin de analizar y realizar un seguimiento de las políticas públicas respecto de la asistencia, fortalecimiento e igualdad de oportunidades de las mujeres y de la asistencia a víctimas de violencia de género. A comienzos de 2015, a partir de la información recabada, la Defensoría del Pueblo recomendó –mediante la Resolución 312/15– al Gobierno de la Ciudad que arbitre las medidas necesarias a fin de: a) ampliar y fortalecer los equipos profesionales de los Centros Integrales de la Mujer (CIM); b) evaluar la posibilidad de crear nuevos CIM en las comunas cuya mayor densidad poblacional y vulnerabilidad social determinen su necesidad; con el objetivo de llegar a establecer al menos uno por comuna en los próximos años; c) crear nuevos hogares de tránsito y d) dotar de mayor presupuesto a la Dirección General de la Mujer.

Trámite 2947/14: Empleo para mujeres víctimas de violencia

A partir de la solicitud de inclusión laboral de mujeres víctimas de violencia de género, se hizo un pedido de informes al Dr. Ezequiel Edgardo Jarvis, Director General de Empleo, en relación a las medidas tomadas para incentivar y promover la inserción de las mujeres en el mercado laboral en el marco de la Ley 1892.

Actuación 2007/14: Incumplimiento de Ley 4486 de publicidad de oferta sexual en la vía pública

Trámite iniciado a partir de una presentación efectuada por la Defensoría del Pueblo de la Nación, y quejas de varios vecinos presentados en esta oficina, todos denunciando la presencia de publicidad de oferta sexual en la vía pública.

Se observa la falta de cumplimiento de la Ley 4486, sancionada el 20 de diciembre de 2012, mediante la cual se prohíbe en la Ciudad Autó-

noma de Buenos Aires anuncios que tengan por objeto la promoción explícita o implícita de la oferta sexual.

Las denuncias fueron remitidas a la Agencia Gubernamental de Control y la Dirección General Atención y Asistencia a Víctimas, dependientes del GCABA y, a la Oficina de Monitoreo de Publicación de Avisos de Ofertas de Comercio Sexual de la Nación. De la investigación surge el incumplimiento por parte de la Ciudad Autónoma de la Ley 4486, tema en trámite actualmente.

Trámite 15357/15: Asistencia a familiares de víctima de femicidio

Iniciado de oficio a partir de los hechos de dominio público, en las que la señora M.P., agredida por su pareja en el departamento que habitaban junto a sus hijos, a raíz de los cuales debió ser internada en el Hospital de Quemados ya que fue prendida fuego y el 74% de su cuerpo se encontraba quemado. Se realizó el acompañamiento psicosocial y asesoramiento jurídico a las/os familiares de la víctima, quien falleció días después, convirtiéndose en un nuevo femicidio de particular gravedad. El acompañamiento de hermanas e hijos de M.P. continúa a cargo de este organismo.

Trámite 11698/15: Reclamo de la comunidad por docentes separadas de sus cargos

Ante la decisión del Ministerio de Educación de la CABA de separar de sus cargos a dos docentes del J.I.C Nº 2 D.E. 12º, por el supuesto incumplimiento del deber de comunicar una situación de violencia intrafamiliar que habría ocasionado el fallecimiento de un alumno del establecimiento educativo de 5 años de edad.

Se conversó con representantes de las docentes y de los padres, madres y otros familiares acerca del perjuicio causado a los niños y sus familias por la medida de separación del cargo de la directora de la escuela y de la maestra de sección. Asimismo, la comunidad educativa manifestó su preocupación señalando que el vaciamiento de los equipos de orientación escolar incide negativamente en la tarea escolar.

En este sentido, este organismo remitió oficios, por un lado, al Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y su reiteratorio; y por otro, al Ministerio de Educación CABA, documentación base para la recomendación respectiva.



Recomendación 671/15: Solicita al gobierno de la Ciudad sistematice los procedimientos a seguir frente a situaciones de maltrato y abuso de niños, niñas y adolescentes

Esta Defensoría del Pueblo emitió una recomendación al Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires relacionada con la ausencia de procedimientos claros y unificados para el abordaje de casos de niñas, niños y adolescentes que han sido víctimas de maltrato o abuso.

El organismo de infancia de la CABA resolvió derogar el Manual de Procedimientos anteriormente vigente, aduciendo la falta de flexibilidad del mismo. Es decir que en la actualidad el Gobierno de la Ciudad no cuenta con un procedimiento que establezca el circuito a transitar por las distintas reparticiones relacionadas con la infancia, tales como los establecimientos educativos y de salud, las autoridades policiales o judiciales, así como también los distintos servicios que integran el propio Consejo de los Derechos. Por lo cual, se recomendó a ese Consejo, a través de la Resolución 671/15, que sistematice el conjunto de procedimientos, circuitos y protocolos en un Manual que unifique los criterios de intervención de los distintos organismos, mediante el es-

tablecimiento de pautas generales que puedan garantizar un abordaje integral e interdisciplinario acorde a cada situación y, explicar a su vez –de manera detallada y clara– la serie de principios y prácticas que deberán respetarse siempre que se vean conculcados los derechos de un niño, niña o adolescente; a fin de superar las deficiencias observadas en la actualidad.

De esta forma, se pretende garantizar una mayor eficacia en la adopción de las medidas de protección de los niños, niñas y adolescentes, facilitando su acceso y aplicación de forma armonizada; a la vez que se evitaría que la intervención de los distintos efectores quede librada a un accionar discrecional.

Trámite 11209/15: Gestiones para la articulación y concreción de denuncias de abusos y malos tratos contra niños, niñas y adolescentes desde el sistema de Salud hacia el Consejo de los Derechos

En el marco de una reunión mantenida con trabajadoras y trabajadores de los hospitales integrantes del sistema público de salud en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el personal mencionado informó que los dispositivos jurídicos de emergencia del Consejo de los Derechos

de Niñas, Niños y Adolescentes, se niegan a efectuar las denuncias judiciales correspondientes trasladando la responsabilidad de las mismas a los profesionales del sistema de salud o integrantes de los Servicios Sociales.

En consecuencia, este organismo requirió al Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes que informe los motivos por los cuales la Guardia Jurídica Permanente a su cargo no estaría dando cumplimiento a su deber de tramitar las denuncias judiciales en los casos de abuso sexual infanto-juvenil que los diferentes efectores de salud de la Ciudad ponen en su conocimiento. Al respecto, se lo instó a que tengan a bien arbitrar los medios necesarios a fin de proseguir con el procedimiento conforme a derecho.

Se propuso la organización de una mesa de trabajo para la revisión de los procedimientos actualmente vigentes, a través de encuentros con los distintos organismos y actores intervinientes en situaciones de abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes, a fin de analizar y hacer efectivos los procedimientos más modernos en la materia, con un abordaje integral y articulado de dicha problemática.

25 Instituciones relevadas

Relevamiento de dispositivos destinados al alojamiento de niños, niñas y adolescentes

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con distintas instituciones destinadas al alojamiento de niños, niñas y adolescentes que han sido separados de su medio familiar y/o comunitario.

De conformidad con lo dispuesto por la Ley 2881, los hogares de niños, niñas y adolescentes pueden habilitarse de acuerdo a las siguientes modalidades: convivenciales para niños, niñas y adolescentes; paradores para niños, niñas y adolescentes; convivenciales para adolescentes embarazadas y/o madres y sus hijos y convivenciales de atención especializada.

En ese marco, durante el primer semestre del año 2015 –y en cumplimiento de la función de contralor de este órgano constitucional– este Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad, conjuntamente con la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo, efectuaron distintos relevamientos en hogares destinados a niños, niñas y adolescentes, que asumen las modalidades convivenciales y de atención especializada.

En ese sentido, se destaca que este Centro de Atención efectuó el relevamiento de un total de veinticinco (25) instituciones destinadas al alojamiento de niños, niñas y adolescentes, cifra que constituye el noventa y seis por ciento (96%) del total de hogares que se encuentran localizados en la Ciudad de Buenos Aires, que dependen de la Dirección General de Niñez y Adolescencia de la CABA y que asumen las modalidades convivenciales y de atención especializada: once (11) hogares convivenciales y catorce (14) instituciones de atención especializada.

En ese contexto, se procedió a sostener reuniones con las autoridades de dichos dispositivos en las que, además de relevar las condiciones de funcionamiento, habitabilidad, higiene, salubridad y seguridad, se detectaron inquietudes y distintas situaciones por resolver, las cuales se canalizaron a través de las áreas correspondientes.

Jornadas o actividades

Encuentro y panel sobre mujeres migrantes

El 21 de enero, se llevó a cabo una mesa de reflexión sobre “Las problemáticas de las mujeres migrantes, nuevos desafíos y su inclusión en la agenda pública” en el salón Ortega Peña de la Defensoría del Pueblo. Las oradoras fueron: Reina Torres (activista en Derechos Humanos, Presidenta del Centro Integral de la Mujer Marcelina Meneses); Irma Giménez, psicóloga (activista de Derechos Humanos); Laura Finkelstein, psicóloga (especialista en salud, interculturalidad y migraciones); Zulema Montero (abogada y presidenta de la Asociación Civil Yanapacuna); Lilia Camacho (periodista, activista por los Derechos Humanos); Romina Fleitas (integrante del equipo de la Subdirección Migrantes de la Defensoría del Pueblo de la CABA) y María Elena Naddeo (directora general de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad de la Defensoría del Pueblo de la CABA).

Acto por el Día de la Mujer

El 18 de marzo se llevó a cabo el acto conmemorativo del Día Internacional de la Mujer en las instalaciones del Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor (SMATA). Del mismo participaron: Estela Díaz, secretaria de Género de la CTA, y por parte de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad: el subsecretario de Trabajo; la subsecretaria de Derechos Humanos y Seguridad; y la directora general del Centro de Atención de Niñez, Adolescencia, Género y

Diversidad. Asimismo, se dieron a conocer los ante-proyectos de ley para ser presentados en la Legislatura: Creación del Registro estadístico de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia; Creación de Asesorías escolares en educación sexual, violencia y género, entre otros.

► 5000 Ejemplares de la publicación “No aceptemos la violencia contra algo natural” fueron repartidos el 25 de noviembre

Foro por los Derechos de I@S Niñ@s

El 9 de setiembre se llevó a cabo el Foro por los Derechos de I@S Niñ@s, organizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, el Comité Argentino de Seguimiento y Aplicación de la Convención Internacional de los Derechos del Niño (CASACIDN) y distintas organizaciones de infancia y adolescencia, en el salón Montevideo de la Legislatura porteña. Contó con la participación de especialistas y delegados y delegadas de distintos dispositivos de atención de la infancia. El foro es un ámbito participativo abierto a la inclusión de todas las expresiones de defensa de la niñez en el marco de la Convención Internacional de los Derechos del Niño y de la Ley 114 de Protección Integral de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de nuestra ciudad.

Participación en congresos y jornadas

“Junt@s contra la violencia de Género”

A partir de la propuesta de articulación de la Red de Defensorías formulada por el Defensor del Pueblo porteño Alejandro Amor, se llevó a cabo en la provincia de Corrientes, el 17 de setiembre, la charla “Junt@s contra la violencia de género”, a cargo de la directora de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad de la Defensoría, y de Fabiana Túnñez, directora ejecutiva de la Casa del Encuentro. La jornada tuvo como objetivo capacitar en torno a la prevención de casos de violencia machista, como así también,

trabajar sobre estrategias que deben abordarse en los organismos públicos para la prevención y la asistencia a las víctimas.

En la jornada participaron referentes de organizaciones de mujeres, representantes del Poder Judicial, del Consejo Provincial de la Mujer, funcionarios/as municipales, legisladores/as provinciales y familiares de víctimas de femicidio de la zona y personas atravesadas por múltiples violencias.

Jornadas sobre Adolescencia de la Sociedad Argentina de Pediatría

El 28 de agosto, la directora disertó sobre “Adolescencias y violencias” en el Centro de Docencia y Capacitación Pediátrica Dr. Carlos A Gianantonio, de la Sociedad Argentina de Pediatría, en el marco de una jornada destinada a equipos de salud de los distintos efectores de infancia y adolescencia del sistema de salud de la CABA. Expuso acerca del paradigma planteado por la Convención de los Derechos del Niño, la legislación vigente –Ley nacional 26061 y Ley 114 para la Ciudad– así como los múltiples conflictos que atraviesan la vida de los y las adolescentes, en particular, las situaciones de abandono del hogar, sus causas y riesgos. Abuso, explotación sexual, nuevos delitos informáticos, y las estrategias y circuitos para la detección, denuncia y derivación en el sistema de protección de la Ciudad.

Ponencia sobre “Explotación sexual y malos tratos en la infancia”

La Defensoría del Pueblo participó en el Congreso “Justicia adaptada a las niñas, niños y adolescentes”, realizado en Puerto Iguazú, provincia de Misiones, los días 18 y 19 de junio de 2015. El congreso fue organizado por la Asociación Argentina de Magistrados, Funcionarios y Profesionales de la Justicia de Niñez, Adolescencia y Familia (AJUNAF).

► 35 Participaciones en eventos, jornadas y encuentros

Actividades con actores sociales

Prevención de la violencia de género en la Comuna 15

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y el equipo de salud escolar del Hospital General de Agudos “E. Tornú” desarrollaron una campaña en las escuelas de nivel medio de la Comuna 15 para la prevención de la violencia de género.

Se trabajó en talleres de sensibilización para incorporar la mirada de género y la prevención de las violencias hacia las mujeres con alumnos/as de 2do año del ENEM 1 “Federico García Lorca”, y durante el mes de septiembre se continuó con la misma modalidad en la Escuela 32 “General José de San Martín”.

Luego, los/as alumnos/as con sus docentes crearon afiches o fotografías con un slogan para la prevención de esta problemática y compitieron en un concurso en el que se seleccionaron los trabajos más atractivos para la prevención de la violencia de género entre sus pares.

El 30 de noviembre, en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la No Violencia hacia las Mujeres, se hizo el acto de entrega de los premios en el Hospital Tornú.

Red de Acción Comunitaria de la Comuna 15

El CANAGyD participa en la propuesta del Servicio Social de la Comuna 15, en la formación de una Red de Acción para la Comuna que integre todos los organismos públicos y organizaciones sociales de la zona, a fin de coordinar los aportes y abordajes interdisciplinarios a las problemáticas existentes en la comuna, en los que intervienen además, los hospitales Tornú y Durand. De ese modo, se realizaron en el transcurso del año, numerosas reuniones de intercambio y participación, así como una actividad solicitada por alumnos/as de un Bachillerato Popular con los vecinos/as de Chacarita que integre a la comunidad del asentamiento en el Playón del Barrio de Chacarita.

Promoción de derechos del niño. Encuentro en la Casona de los Barriletes

El Centro de Atención de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad en el marco de la continua campaña en la difusión, promoción y protección de derechos de las niñas, niños y adolescentes,

celebró el día 14 de agosto de 2015 “El día del Niño y la Niña” en el Hogar La Casona de los Barriletes en el barrio de Liniers. Dicho agasajo contó con la presencia de los chicos alojados en el dispositivo mencionado en compañía de los chicos del Hogar CeTAD (Centro Terapéutico de Atención y Derivación), junto a familiares y amigos. Ambos dispositivos de alojamiento son conformados desde la Asociación Civil La Casona de los Barriletes, en convenio con la Dirección General de Niñez del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En el marco de esta celebración, se contó con números artísticos urbanos, a mencionar el grupo coreográfico “Secret Weapon”, la invitación especial de breakdancers y cantante de Hip-Hop.

En el marco del evento, se realizó la entrega de numerosos regalos, obtenidos por el compromiso y aporte de los trabajadores de esta Defensoría del Pueblo, como también, de cuatro computadoras donadas por la Defensoría y un metegol donado por la Dirección General.



Instituto de Derechos del Turismo

Responsable: Mario Pironi

✉ mpironi@defensoria.org.ar

Investigaciones e informes técnicos

- Informe final sobre actualización del relevamiento realizado sobre accesibilidad en sitios de consumo turístico (hotelería y locales gastronómicos).

La Defensoría del Pueblo realizó una actualización sobre el total de la oferta turística de la CABA, verificando el cumplimiento de las condiciones que hacen a la accesibilidad para diversas formas de capacidades limitadas. Los resultados fueron publicados en la Guía Integral de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires edición 2015.

- Investigación en curso acerca de normativa vigente sobre turismo, derechos y jurisprudencia.

Jornadas y actividades

Actividad de difusión de derechos para turistas y visitantes

La Defensoría del Pueblo, a través de la Defensoría del Turista, estuvo presente en los siguientes acontecimientos:

- En todos los Buenos Aires Celebra con las colectividades internacionales.
- 1º Cumbre Iberoamericana de la Federación Iberoamericana del Ombudsman sobre DD.HH. "Migrantes y Trata de Personas".
- 38º Encuentro de Comercialización Turística (ECTU).
- Semana Buenos Aires Diversa.
- Octava edición del Festival "Ciudad Emergente".
- Convención de Negocios y Turismo LGBT Gnetwork360.
- 25º aniversario de Sociedade Galega de Arantei, Vilamarin e A Peroxa.
- Conferencia aniversario Ley 26618 del Observatorio de Derechos Humanos del Senado de la Nación y la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans.
- Festival y Mundial de Tango de Buenos Aires 2015.
- 10ª Feria de Turismo, Hotelería y Gastronomía en la Universidad de Palermo.
- Feria Internacional de Turismo de América Latina de Buenos Aires.

- Vº reunión para los adherentes al Código de Conducta del año 2015 para la protección de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
- 52º Fiesta Nacional de La Flor.
- Primera jornada de Tenis para Ciegos y Disminuidos Visuales.
- La noche de los Museos.
- "American Night" de la Embajada de los EE.UU.
- Encuentro "Política Turística Argentina y el acuerdo Trans-Pacífico".
- Presentación del Informe 2015 de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de Santa Fe.
- XXIV Marcha del Orgullo LGBTIQ, entre otras.

Jornadas específicas generadas desde la Subsecretaría

- Jornada de difusión de la Defensoría del Turista.
- Jornada de Capacitación sobre Turismo Accesible en Córdoba.
- Día Internacional de la Mujer con visitas guías especiales.
- Temporada de cruceros.
- Día Mundial del Síndrome de Down.
- Día del Vecino.
- Día Mundial del Turismo.
- Jornada de concientización por el día Internacional de las personas con discapacidad.

Relevamientos

- La Defensoría del Pueblo a través de la Subsecretaría de Derechos del Turismo de la Defensoría del Turista realizó un relevamiento sobre 2.000 turistas que visitan Buenos Aires y la mayoría coincidió en destacar la hospitalidad y el patrimonio arquitectónico como puntos principales. Sin embargo, no dudaron en señalar la suciedad en las calles y el caos de tránsito como aspectos negativos. Los resultados de dicho relevamiento fueron recogidos por diversas entidades públicas y privadas del sector turístico, y tuvieron amplia difusión en medios públicos.
- Relevamiento permanente de casos atendidos en las sedes de la Defensoría del Turista.

Participación en congresos y jornadas

- Jornada de difusión de Derechos del Turista en la Ciudad de Mar del Plata conjuntamente con la Defensoría del Pueblo de General Pueyrredón: En el marco de un Convenio de Cooperación firmado con el Defensor del Pueblo de General Pueyrredón, durante el sábado 14, el domingo 15 y el lunes 16 de febrero, las Defensorías recorrieron las playas y calles de la ciudad balnearia

para entregar material de difusión y promoción de derechos. Entre ellos, Tu llamada vale, tus derechos también, la guía para usuarios de telefonía celular para que quienes usan el servicio conozcan sus derechos y puedan reclamar por ellos.

4000 Consultas atendió el Instituto de Derechos de Turismo en ferias y congresos durante el año 2015

- 3º Encuentro Latinoamericano de Investigadores en Ciencias Jurídicas y Económicas y 2º Encuentro Internacional de Enseñanza del Derecho en la Universidad Maimónides.
- Jornada de Sensibilización de Trabajo Infantil y Explotación Sexual Comercial de niñas, niños y adolescentes infiltrada en viajes y turismo.
- III Reunión Red de Adherentes al Código de Conducta Nacional.
- IVº Asamblea del Instituto Latinoamericano de Ombudsman.
- 3ra Jornada Porteña de Diversidad Sexual.
- Conferencia “Las Transformaciones del Turismo Estudiantil”.
- Desayuno de Trabajo de la Fundación Mujeres en Igualdad (MEI).
- Charla sobre turismo, patrimonio y la Defensoría del Turista en la Universidad de San Martín (UNSAM).
- Jornada de reconocimiento “Un turista, un porteño” en el marco de la Feria Internacional de Turismo de América Latina de Buenos Aires.
- Jornadas de capacitación de guías de turismo para la temporada de Cruceros 2015-2016.
- Clase especial sobre Derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes de turismo en la Universidad Nacional de San Martín
- Seminario Internacional sobre “Derechos Humanos y Metrópolis”.
- Derechos de la niñez y adolescencia: charla abierta en el Colegio de Abogados de Lomas de Zamora.

Campañas especiales

- Campaña “Tenés quien te defienda”, en el marco de la constante difusión que realiza la Defensoría del Pueblo a través de la Defensoría del Turista de la CABA para que los turistas y vecinos sepan de la existencia de este organismo de derechos humanos. La Subsecretaría de Derechos del Turismo de la Defensoría del Pueblo de la CABA distribuye gráfica autoadhesiva en shopping, restaurantes, comercios, bares y agencias de viajes de la CABA, en tres idiomas (inglés, español y portugués) con el teléfono, correo electrónico y página WEB de la institución para que los vecinos y los turistas puedan comunicarse ante cualquier incidente.

- Campaña “El Turismo va a tu escuela”. La Defensoría del Pueblo a través de la Defensoría del Turista e instrumentada desde el Instituto de Derechos del Turismo comenzó a desarrollar el programa de Turismo Social en la Ciudad del cual esta campaña es parte.

Esta acción busca generar conciencia entre los más pequeños y la comunidad educativa, trabajando sobre la importancia de la actividad turística para la Ciudad y dándole valor al lugar donde los chicos viven.

Las visitas turísticas guiadas se complementan con charlas de concientización turística en escuelas públicas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, acercándoles la Defensoría del Pueblo a los niños.

- Campaña “Diploma Un Turista Un Porteño”, otorgado por la Defensoría del Pueblo a través de la Defensoría del Turista, en reconocimiento a diversos actores que con su trabajo o emprendimientos colaboran en diversos aspectos para la optimización de la actividad turística.

Durante 2015 fueron premiados referentes del sector turístico que trabajan por la inclusión de las personas con discapacidad en pos del turismo accesible.

- Campaña “Turistas Porteños Distinguidos”, en función de la relación establecida por el accionar de la Defensoría del Turista, anualmente se reconoce la colaboración, en este caso, de las embajadas y consulados con sede en la Ciudad de Buenos Aires, en la asistencia y pronta resolución de conflictos de turistas por estos organismos representados.}

Instituto de Derechos de Turismo

El Instituto de Derechos del Turismo realizó 1981 gestiones durante el año 2015

Tema	Cantidad	%
Medios de Transporte	425	21,5
Comercios	362	18,3
Delitos	204	10,3
Reclamos	200	10,1
Agencia de Viajes	124	6,3
Hoteles	123	6,2
Salud	92	4,6
Temas de interés para el turista	81	4,1
Migraciones	78	3,9
Alquiler temporal	77	3,9
Turismo Accesible	74	3,7
Temas Consulares	63	3,2
Acceso a la Justicia	52	2,6
AFIP / Aduana	26	1,3
Total	1981	100,0

País	Cantidad	%
Argentina	1061	53,6
Brasil	231	11,7
Colombia	81	4,1
Estados Unidos	79	4,0
España	69	3,5
Chile	64	3,2
Uruguay	51	2,6
Italia	50	2,5
México	47	2,4
Alemania	23	1,2
Francia	22	1,1
Canadá	19	1,0
Reino Unido	19	1,0
Bolivia	17	0,9
Perú	15	0,8
Ecuador	14	0,7
Paraguay	13	0,7
Venezuela	12	0,6
Jordania	11	0,6
Otros ¹	83	4,2
Total	1981	100,0

Asesoramiento / Información

Tema	Cantidad	%
Solicita mapa turístico de la Ciudad	1223	40,2
Requiere información sobre barrios turísticos de la Ciudad	429	14,1
Requiere información sobre centros culturales de la Ciudad	293	9,6
Solicita asesoramiento sobre las funciones de la Defensoría del Pueblo de la CABA	274	9,0
Requiere información sobre comercios	237	7,8
Consulta sobre ubicación / dirección	219	7,2
Requiere información bancaria / otros servicios	185	6,1
Consulta sobre medios de transporte	142	4,7
Solicita información sobre consulado / embajada	39	1,3
Total	3041	100,0

País	Cantidad	%
Argentina	793	26,1
Brasil	266	8,7
España	202	6,6
Chile	175	5,8
Colombia	152	5,0
Estados Unidos	109	3,6
Ecuador	99	3,3
Costa Rica	95	3,1
Canadá	74	2,4
Italia	74	2,4
Cuba	66	2,2
Uruguay	58	1,9
México	57	1,9
Bolivia	55	1,8
Dinamarca	48	1,6
Argelia	46	1,5
Bélgica	40	1,3
Alemania	39	1,3
Francia	36	1,2
Australia	33	1,1
Austria	31	1,0
Perú	29	1,0
Paraguay	28	0,9

Venezuela	27	0,9
Bulgaria	26	0,9
El Salvador	23	0,8
Holanda	22	0,7
Jordania	20	0,7
Eslovaquia	19	0,6
Arabia Saudita	16	0,5
Honduras	15	0,5
Reino Unido	14	0,5
Otros ²	254	8,4
Total	3041	100,0

¹ En Otros se agrupan aquellos países que tienen una participación inferior al 0,5%.

² En Otros se agrupan aquellos países que tienen una participación inferior al 0,5%.



Centro de Protección de Datos Personales

↳ **Director: Eduardo Peduto**
✉ epeduto@defensoria.org.ar

El Centro de Protección de Datos Personales (CPDP) fue creado a partir de la sanción de la ley 1845 de Protección de Datos Personales.

La Dirección de Datos Personales tiene por finalidad la garantía del derecho al honor, la autodeterminación informativa y la intimidad de las personas respecto al tratamiento de los datos personales que efectúen los entes públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

Desde el marco operativo la Dirección registra la inscripción de las bases de datos o registros públicos de los distintos organismos del Gobierno de la Ciudad y denuncia e investiga a través de la apertura de trámites.

Registros

Desde la creación del CPDP al 30/09/15 se inscribieron 224 registros y 1 prestador de servicio

Capacitaciones

Durante 2015 continuamos con el trabajo de capacitación orientado a los funcionarios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A través del convenio con el Instituto Superior de la Carrera hemos dictado a lo largo del año diversas capacitaciones a fin de que los empleados del Gobierno de la Ciudad conozcan los derechos y obligaciones que establece la Ley 1845. Esto nos ha permitido despejar dudas sobre el procedimiento de inscripción de los registros en la base de datos del Centro, así como también ha generado lugares de consultas sobre la temática.

Durante este año la capacitación se brindó en el Programa de Entrenamiento Ejecutivo del GCA-BA al personal de la Unidad de Coordinación y Comunicación de Oficinas de Personal (UCCOP) y de la Dirección General de Licencias.

La capacitación del personal de Licencias respondió a la denuncia efectuada por un vecino (Actuación 819/15) acerca del empleo de sus datos personales para un fin distinto de aquél por el cual fueron recabados, lo que generó una violación de su privacidad.

Principales acciones desarrolladas por el CPDP en capacitación, difusión y participación en encuentros nacionales e internacionales institucionales

- Visita al programa televisivo “Vivo en Argentina” de la TV pública, a fin de tratar la temática de la protección de los datos personales y los riesgos en Internet. 10 de marzo.

- “XIII Encuentro Iberoamericano de Protección de Datos Personales”, que tuvo lugar en Lima, Perú. Del 6 al 8 de mayo.

- “IX Congreso Argentino de Derecho Informático - ADIAR 2015” en la Universidad de Belgrano (UB), organizado por la Asociación de Derecho Informático de la Argentina (ADIAR). 22 de mayo.

- “MLi Group: Cumbre Mundial sobre el Nuevo Ecosistema de Internet”, en la Universidad de Belgrano. Impulsada por el Multilingual Internet Group (MLi Group), organización integrada por las más prestigiosas compañías, organizaciones e individuos del mundo de Internet. La Cumbre busca generar profundos debates sobre temas críticos para el desarrollo de la Red. 18 y 19 de junio.

Para ello, se abordan tópicos que van desde lo social y lo comercial hasta lo regulatorio y lo gubernamental, siempre haciendo foco en las amenazas y oportunidades que se presentan en este nuevo paradigma global.

- ICANN 53, Sheraton Buenos Aires. Exposición de un trabajo de investigación sobre la Internet de las Cosas. 20 al 25 de junio.

- Taller “Por una mejor regulación de Internet en América Latina”, organizado por la Iniciativa por la Libertad de Expresión en Internet (ILEI) del CELE. Universidad de Palermo, Buenos Aires. 25 y 26 de junio.

- Personal del Centro comenzó a formar parte de un taller dependiente de la Unidad de Programas Especiales que se realiza los días jueves de 15 a 17 en el barrio Rodrigo Bueno. Este espacio está dirigido a chicos que se encuentran en edad escolar con el fin de brindarles un soporte en las tareas escolares, y asimismo mediante la realización de actividades lúdicas y recreativas se fomenta el desarrollo de valores y derechos del niño.

- “Reunión Regional Preparatoria para el Foro de Gobernanza de Internet”, que se realizó en México DF, México. También se ha concurrido a la Quinta Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe,

organizada en conjunto por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL) y el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. En la Conferencia se realizó un balance y se renovaron los acuerdos establecidos en el mecanismo de diálogo político ELAC, que se inició en 2005, fortaleciendo de este modo el proceso de integración regional en materia digital. 2 al 6 de agosto.

- El director del CPDP participó como panelista en la Conferencia “Tecnología, Vigilancia y Derechos Personalísimos”, organizado por la carrera de especialización en derecho informático (Fac. de Derecho-UBA). 19 de agosto.
- El CPDP fue invitado a la Comisión de Comunicaciones e Informática de la Cámara de Diputados de la Nación para exponer sobre los aspectos que deben contemplarse en un marco legal sobre el uso de Internet en la Argentina. 28 de agosto.
- El director del CPDP participó como expositor y coordinador en el 8° Congreso de Atención Primaria de la Salud, organizado por el Consejo de Salud de la Provincia de Buenos Aires y realizado en la ciudad de Mar del Plata. 2 a 4 de septiembre.
- “VII Jornadas Nacionales sobre Imagen, Comunicación y Redes Sociales”, llevado a cabo en el salón Azul de la Facultad de Derecho UBA, Buenos Aires. 11 de septiembre.
- El CPDP fue invitado por la Asociación por los Derechos Civiles (ADC) a participar de una mesa de trabajo sobre Big Data y la Tarjeta VOS (GCA-BA) en el Salón Norte del Hotel NH, Buenos Aires, 9 de Julio. 23 de septiembre.
- El CPDP organizó talleres sobre la privacidad e intimidad en el uso de las nuevas TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) a adolescentes de la Villa 1-11-14. 7 y 8 de octubre.
- Reunión llevada a cabo en Irlanda por la ICANN (Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números). 17 al 22 de octubre.
- El CPDP fue invitado por la ADC a participar de la mesa de trabajo “Reflexiones a casi un año del fallo María Belén Rodríguez de CSJN”. La misma se llevó a cabo en el Salón Vélez Sársfield de la Facultad de Derecho (UBA). 26 de octubre.
- El CPDP representó a esta Defensoría y a la Argentina en la “37° Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos y Privacidad”, que se realizó en Amsterdam, Holanda. 25 al 30 de octubre.
- “Diálogo sobre Gobernanza de Internet en Argentina” en la sede de la Universidad de San Andrés, ubicada en 25 de mayo 586, CABA. Espacio de diálogo sobre Gobernanza de Internet

en el cual el Gobierno, la Sociedad Civil, la Academia, la Comunidad Técnica y el Sector Privado procuran construir consensos y establecer parámetros para el uso y desarrollo de Internet en nuestro país. 27 de octubre.

- El director del CPDP expuso, junto a personal del Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad y del CEFI, en la Diplomatura en Investigación y Conservación Fotográfica Documental (FFyL-UBA) acerca de diferentes aspectos de la privacidad e intimidad en la toma, exhibición y circulación de las imágenes fotográficas. 4 de noviembre.
- Redacción de una guía para difundir en distintos estamentos del Gobierno de la Ciudad acerca del uso correcto de los correos electrónicos asignados a los funcionarios públicos en ejercicio de su misión. 6 de noviembre.
- Tareas junto al equipo de mapeo de las villas, que están realizando diversas áreas de la Defensoría del Pueblo. 10 de noviembre.
- Encuentros de capacitación para Jóvenes con prácticas laborales, organizado por la Secretaría de Juventud junto con personal de la Unidad de Programas Especiales. 10 de noviembre.
- El director del CPDP expuso en el Fotoclub Buenos Aires, junto a personal del CEFI, sobre la protección de la privacidad y la intimidad de las personas en el ejercicio de la profesión de fotógrafo. 2 de diciembre.
- Presentación del Observatorio de Derechos en Internet de la Defensoría del Pueblo en el Salón Rojo de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. 3 de diciembre.





Capítulo 2

Iniciativas Legislativas



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En cumplimiento de la atribución conferida a la Defensoría del Pueblo por la Ley 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 2015, 22 proyectos, lo que significa un incremento del 38% con respecto al año anterior.

1) Expediente 1197-F-2015: Datos de la Defensoría del Turista accesibles

Presentado por la Subsecretaría de Turismo. Poner a la vista de los usuarios y consumidores de servicios turísticos, en forma visible y legible, en idioma español, inglés y portugués como mínimo, el teléfono, dirección y horarios de atención de la Defensoría del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como un recuadro con tipografía destacada con la siguiente leyenda: “Señor Turista, si Ud. no está conforme con el bien o servicio recibido, comuníquese con la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Nos ocupamos de la protección de los derechos y garantías del turista”. Estado Parlamentario: En Comisión de Turismo y Deportes.

2) Expediente 1235-F-2015: Talleres textiles

Presentado por la Jefatura de Gabinete. Proyecto para garantizar condiciones dignas de labor a las personas que se desempeñan en talleres textiles de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Estado Parlamentario: En Comisión de Desarrollo Económico, MERCOSUR y Políticas de Empleo.

3) Expediente 1283-F-2015: Extensión de la franja horaria del Subte

Presentado por la Dirección de Transporte. Extensión de la franja horaria de operación de la Red de Transporte Subterráneo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Estado Parlamentario: En Comisión de Obras y Servicios Públicos.



4) Expediente 1284-F-2015: Uso de polideportivos y espacios recreativos

Presentado por la Subsecretaría de Deportes y Recreación Social. Regulación del uso de las instalaciones polideportivas y espacios recreativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como así también las prácticas de buenas costumbres a adoptar, propiciando las mejores condiciones posibles para el desarrollo de la actividad deportiva y social en los mismos. Estado Parlamentario: En Comisión de Turismo y Deportes.

5) Expediente 1335-F-2015: Cercos perimetrales

Presentado por la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente. Los cercos perimetrales de los campos de juego ejecutados en mampostería o materiales de similar rigidez o dureza deberán estar cubiertos con un revestimiento acolchado a modo de protección. Estado Parlamentario: En Comisión de Planeamiento Urbano.

6) Expediente 1336-F-2015: Declaración de espacio verde en La Boca

Presentado por la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente. Declarar al espacio verde delimitado por las calles Irala, Pi y Margall, Aristóbulo del Valle y vías del ferrocarril denominado “Parque de Flora Nativa Benito Quinquela Martín” como Área Protegida de Manejo Especial para la conservación de sus particularidades ambientales y/o culturales. Estado Parlamentario: En Comisión de Planeamiento Urbano.

7) Expediente 1403-F-2015: Reducción del importe de la licencia de conducir de acuerdo a la vigencia de expedición

Presentado por la Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos. El importe a abonar por los trámites que se realicen en relación con la solicitud de licencia de conductor para las clases A, B, C, D, E y/o G, incluyendo todas las subclases, es reducido a un 50% del total del mismo en aquellos casos que la habilitación sea otorgada por un periodo de hasta tres años y en un 75% en los casos que sea otorgada por un periodo de hasta dos años o menos. Estado Parlamentario: En Comisión de Presupuesto, Hacienda, Administración Financiera y Política Tributaria.

8) Expediente 1404-F-2015: Integración socio-urbana de las villas

Presentado por la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente. Integración socio-urbana de las villas, núcleos habitacionales transitorios y asentamientos en la Ciudad de Buenos Aires y la promoción del derecho a la vivienda digna y a un hábitat adecuado. Estado Parlamentario: En Comisión de Planeamiento Urbano.



9) Expediente 1557-F-2015: Registro único de víctimas de violencias contra niños, niñas y adolescentes

Presentado por el Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad. Créase el "Registro Único de Víctimas de Violencia con-

tra niños, niñas y adolescentes" (RUVINNA), el que funcionará dentro del Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. El mismo es de carácter confidencial y de acceso restringido al Consejo y a los organismos: Dirección General de la Mujer, Dirección General de Niñez y Adolescencia del Ministerio de Desarrollo Social y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Estado Parlamentario: En Comisión de Mujer, Infancia, Adolescencia y Juventud.

10) Expediente 1558-F-2015: Regulación de la venta y uso de la purpurina

Presentado por la Dirección de Consumidores y Administrados. Se prohíbe la venta a menores de 18 años del producto identificado como purpurina o su similar, así como cualquier otro producto que en su composición la contenga. Los proveedores, importadores, fabricantes y distribuidores de purpurina deben incluir en su etiqueta la siguiente leyenda: ¡ATENCIÓN! MANTENER ALEJADO DEL ALCANCE DE LOS NIÑOS PRODUCTO PELIGROSO – PUEDE CAUSAR LA MUERTE. Dispónese que los locales comerciales que expendan el citado producto, deberán asegurar que el lugar destinado a su exhibición se encuentre fuera del alcance de los niños/as, colocar un cartel con una leyenda que diga "PRODUCTOS TÓXICO". En todos los establecimientos educativos de la Ciudad de nivel inicial, primario y secundario no se permitirá su uso para ninguna actividad escolar. Estado Parlamentario: En Comisión de Desarrollo Económico, MERCOSUR y Política de Empleo.

11) Expediente 1559-F-2015: Modificación de programa de prestación monetaria mensual para hogares según índice de vulnerabilidad

Presentado por la Subsecretaría de Derechos Sociales. Son beneficiarios del programa en el siguiente orden de prelación y conforme la aplicación del índice de vulnerabilidad: a) Hogares cuyos ingresos resultan hasta un 25% por encima de la línea de indigencia; b) Hogares cuyos ingresos resultan superiores al previsto en el inciso a), con hijos a cargo de hasta dieciocho (18) años de edad cumplidos y/o mujeres embarazadas y/o adultos mayores de sesenta y cinco (65) años a cargo y/o personas con necesidades

especiales a cargo; c) Hogares cuyos ingresos resultan superiores al previsto en el inciso a) y hasta la línea de pobreza, sin hijos a cargo de hasta dieciocho (18) años de edad cumplidos, sin mujeres embarazadas, que no tienen adultos mayores de sesenta y cinco (65) años a cargo ni personas con discapacidad a cargo, según el grado de intensidad en función de la demanda efectiva para este programa. Estado Parlamentario: En Comisión de Promoción e Integración Social.

12) Expediente 1560-F-2015: Viviendas financiadas por el IVC en comodato para mayores de 60 años

Presentado por la Subsecretaría de Derechos Sociales. El 50% de las unidades funcionales ubicadas en la Planta Baja de las obras a construir a partir de la sanción de la presente ley, financiadas en forma total o parcial por el Instituto de Vivienda de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires serán otorgadas, en carácter de comodato, a personas mayores de 60 años de edad, autoválidas. Cuando no se construyan viviendas en dicha planta y/o cuando las capacidades físicas del beneficiario lo permitan, se otorgarán las ubicadas en la planta inmediata superior. Para el caso en que el número de unidades sea impar, se restará una unidad al total y sobre el resultado se calculará el porcentaje dispuesto por el presente artículo. Estado Parlamentario: En Comisión de Vivienda.

13) Expediente 1706-F-2015: Plazos de Servicios Técnicos

Presentado por la Dirección de Consumidores y Administrados. La presente ley tiene por objeto regular los servicios que ofrezcan las empresas prestatarias de servicios técnicos, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Los plazos máximos para efectuar la reparación serán 30, 60 o 90 días dependiendo del artefacto. Estado Parlamentario: En Comisión de Defensa de Consumidores y Usuarios.

14) Expediente 1707-F-2015: NiUnaMenos

Presentado por el Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad. Adhesión al petitorio del colectivo NiUnaMenos a la entrega de un inmueble para la Asoc. Civil La

Casa del Encuentro, entidad pionera en el diagnóstico sobre femicidios en la Argentina y articuladora de la jornada inaugural del colectivo NI UNA MENOS, cuya actividad fuera declarada de interés de la Ciudad y de la Legislatura. Estado Parlamentario: En Comisión de Presupuesto, Hacienda, Administración Financiera y Política Tributaria.



15) Expediente 1789-F-2015: Obligación económica del Estado respecto de las mujeres víctimas de violencia de género

Presentado por el Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad. El Estado, a través del Ministerio de Desarrollo Social, otorgará una prestación económica específica para las mujeres víctimas de violencia de género que lo necesiten, la que no podrá ser inferior a un salario mínimo, vital y móvil, por el término de un año. La prestación dejará de efectivizarse si la mujer se emplea en un trabajo estable. Estado Parlamentario: En Comisión de Mujer, Infancia, Adolescencia y Juventud. (Esperando recepción).

16) Expediente 1790-F-2015: Instalación de cartelera electrónica informativa en todos los espacios del Subte

Presentado por la Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad. Establecer la obligación de instalar cartelera electrónica informativa en todas las bocas de accesos, ascensores, vagones, boletarías y espacios del Subte, dispositivos informáticos destinados a brindar información a los usuarios del servicio: horario de la primera y última formación, tiempo de duración del viaje entre cabeceras de cada línea,

intervalo entre cada formación, lugares y medios para efectuar consultas y reclamos relacionados al servicio, estado de funcionamiento de los ascensores y plataformas elevadoras instaladas para garantizar la accesibilidad a las estaciones. Se informará por todos los medios de comunicación de que se disponga en la actualidad (sean visuales, auditivos, gráficos, digitales, etc.) y en aquellos que a futuro sean agregados. Estado Parlamentario: En Comisión de Obras y Servicios Públicos con dictamen generado.

17) Expediente 1967-F-2015: Modificación del Código de Tránsito

Presentado por la Dirección de Asuntos Legales. Todo conductor está obligado a someterse a las pruebas que realice la autoridad de control establecidas en el presente código y su reglamentación, ya sea de carácter circunstancial o como parte de operativos, a fin de detectar el nivel de alcohol en sangre o la presencia en su organismo de cualquier otra sustancia que disminuya su aptitud para conducir. La mera negativa a realizar la prueba constituye falta. En este caso, el agente de control prohíbe al infractor que prosiga conduciendo y ordena la remoción del vehículo. Estado Parlamentario: En Comisión de Tránsito y Transporte.

18) Expediente 2114-F-2015: Actualización de importe para la exención del pago del ABL a jubilados y personas con discapacidad

Presentado por la Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad. Actualización del tope de valuación fiscal para la exención del pago del ABL a jubilados y personas con discapacidad y su grupo familiar primario que sean propietarios o inquilinos de un único bien inmueble destinado a vivienda propia. Hoy el monto de valuación fiscal es de \$ 75.000,00. El nuevo monto actualizado que se propone es de \$ 300.000,00 de valuación fiscal. Será actualizado cada vez que se incremente el ABL. Estado Parlamentario: En Comisión de Presupuesto, Hacienda, Administración Financiera y Política Tributaria.

19) Expediente 2115-F-2015: Asesoramiento, patrocinio jurídico y atención psicológica gratuitos para las víctimas de violencia de género

Presentado por el Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad. Asesoramiento, patrocinio jurídico y atención psicológica gratuitos e inmediatos para las víctimas de violencia de género en los Centros Integrales de Atención, especializada en mujeres, niños/as y adolescentes. Estado Parlamentario: En Comisión de Mujer, Infancia, Adolescencia y Juventud.

20) Expediente 2308-F-2015: Asesorías en educación sexual, violencia y género en las escuelas públicas

Presentado por el Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad. Creación de Asesorías en educación sexual, violencia y género en las escuelas públicas de la Ciudad, desde nivel inicial hasta nivel medio en todas sus modalidades. Estado Parlamentario: En Comisión de Educación, Ciencia y Tecnología.

21) Expediente 2381-F-2015: Mercado de las Pulgas a espacio público

Presentado por la Subsecretaría de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente. Destinar el área que limita actualmente con el Mercado de Pulgas a espacio público y recibirá idéntico tratamiento que los Distritos UP – Urbanización Parque. Estado Parlamentario: Esperando envío a Comisión (Esperando recepción).

22) Expediente 2382-F-2015: Exenciones tributarias para personas con discapacidad que realicen venta ambulante

Presentado por la Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad y la Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos. Modificar el Código Fiscal para incorporar dentro de las exenciones tributarias previstas a las personas con discapacidad, que tengan permisos para explotar puestos de flores en vía pública. Estado Parlamentario: Esperando envío a Comisión (Esperando recepción).



Capítulo 3

Boleta Única Electrónica
El trabajo desplegado por la Defensoría



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La Boleta Única Electrónica en la Ciudad: el rol de la Defensoría del Pueblo

Uno de los grandes desafíos que debió afrontar la Defensoría del Pueblo en este último tiempo estuvo relacionado con los cambios que se introdujeron en el sistema electoral local. En diciembre de 2013, se sancionó la Ley 4894, la cual establecía el régimen de elecciones primarias (PASO) para los cargos electivos de la Ciudad, y habilitaba la eventual utilización de medios electrónicos para implementar en los comicios venideros. La legislatura porteña votó a favor de la implementación del nuevo sistema de votación: la Boleta Única (BU) en papel que, luego en su reglamentación, se transformó en Boleta Única Electrónica (BUE). El mismo sistema de emisión del voto ya tenía antecedentes de aplicación en nuestro país: había sido utilizado en elecciones municipales y en organismos colegiados. Los cambios establecidos por la Legislatura significaban serias modificaciones en el procedimiento electoral utilizado durante décadas. Las modificaciones exigían nuevos desafíos institucionales con un especial énfasis en el proceso de capacitación destinado tanto a los electores como a las autoridades. En este sentido, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires presentó un informe ante la Legislatura porteña, llamando la atención por la falta de difusión acerca de la implementación de la BUE en las Primarias Abiertas, Simultáneas y Obligatorias que se realizarían el 26 de abril. El informe advertía sobre la necesidad de que este nuevo sistema “sea conocido previamente de forma tal que el electorado acepte, confíe y le brinde legitimidad al proceso democrático”, enfatizando sobre los inconvenientes relacionados con los tiempos de implementación, falta de definiciones sobre las normas que regulen el proceso, y escaso tiempo para garantizar una adecuada capacitación y difusión. En ese escenario, la Defensoría del Pueblo consideró que el escaso tiempo disponible para la contratación y prueba del sistema ponía en riesgo la indispensable capacitación a los ciudadanos, y a las autoridades de mesa y fiscales partidarios. Las dificultades de la implementación en este contexto podían afectar el pleno ejercicio de los derechos políticos y la legitimidad social del sistema electoral, expresado en una caída en el nivel de participación y en un aumento de votos en blanco o nulos. El

documento convocó a prestar especial atención y cuidado sobre la incorporación de nuevas tecnologías, especialmente, se consideró en el informe: “al estar involucrado el ejercicio de los derechos políticos, pues [es] crucial para la vida democrática de la ciudad garantizar la transparencia y la confianza que brinden legitimidad al proceso electoral”.

A raíz de que el procedimiento para ejercer el voto requiere familiaridad en la interacción con la pantalla táctil, además de la visualización en pantalla de la oferta electoral, la capacitación debía ser considerada central para que la emisión del voto ciudadano se presentara sin obstáculos brindando al elector mejores condiciones para elegir su candidato. En resguardo de estos principios fundamentales de los derechos políticos, la Defensoría recomendó en ese momento la realización e implementación progresiva del nuevo sistema de votación; el diseño de un plan estratégico de difusión y capacitación que contemple las necesidades de los diversos actores que forman parte del proceso: electores, autoridades de mesa, delegados judiciales y partidos políticos.

En este contexto de dificultades, la Legislatura porteña en sesión especial aprobó el 5 de marzo la Ley 5241, que dispuso la suspensión de la aplicación de la Boleta Única Electrónica para las Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias (PASO) del 26 de abril. El Dr. Alejandro Amor propuso un programa de capacitación progresivo e integral a cargo de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de que el electorado conociera el funcionamiento del flamante sistema, y evitar que “el desconocimiento genere incertidumbre, y la incertidumbre provoque falta de legitimidad”. Por este motivo, la Defensoría lanzó una intensa campaña de capacitación a partir de los comicios del 26 de abril.

▶ Alejandro Amor
propuso un programa de capacitación progresivo e integral a cargo de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de que el electorado conociera el funcionamiento de la BUE

El desafío frente a los comicios del 5 de julio

Esta Defensoría implementó una serie de medidas destinadas a garantizar los derechos políticos de todos los ciudadanos y armonizar las tareas que deberían implementar los actores del sistema político (Gobierno de la Ciudad; Tribunal Superior de Justicia; apoderados de los partidos políticos, ONG), de forma tal de generar espacios de trabajo compartidos para avanzar en la correcta implementación del nuevo sistema de emisión del sufragio. Por otro lado, la Defensoría organizó múltiples capacitaciones que pudieran representar al complejo universo de los electores de nuestra ciudad. Como primera medida, se realizó una capacitación en distintos colegios en las PASO del 26 de abril, con el objetivo de presentar el nuevo sistema a los electores.

Convocatoria e informes de instituciones especializadas

La Defensoría hizo públicos los informes y análisis sobre la aplicación, características, fortalezas y debilidades de la BUE realizadas por Poder Ciudadano; el Instituto Internacional para la Democracia y la Asistencia Electoral (IDEA Internacional), la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Buenos Aires y el Instituto Tecnológico de Buenos Aires. Además, se firmó un convenio con el Tribunal Electoral de Salta para realizar un trabajo conjunto, con el objetivo de utilizar la experiencia de dicha provincia en la implementación de la BUE.

Los informes producidos por el Tribunal Electoral Provincial de Salta, por el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) en las elecciones de 2011 y 2013, y por el Observatorio Político Electoral de la Asociación Civil Estudios Populares (ACEP) en las elecciones de 2011, aportaron una perspectiva enriquecedora sobre las ventajas, dificultades, déficit y percepciones de los electores frente al nuevo procedimiento, donde se señalaron algunas cuestiones de interés para las experiencias futuras, entre otras, incorporación gradual del nuevo sistema, claridad de las normas que regulan el proceso, capacitación específica en grupos problemáticos, garantías del secreto del voto y apoyo de los partidos políticos.

Difusión y capacitación

- Trabajo en barrios vulnerables: junto al Instituto de Vivienda de la Ciudad (IVC) y el Ministerio de Desarrollo Social porteño, la Defensoría estuvo presente el sábado 6 y domingo 7 de junio en la Villa 31 de Retiro, la Villa 1-11-14 del Bajo Flores y la Villa Rodrigo Bueno de la Costanera Sur para capacitar a sus habitantes sobre el funcionamiento del Sistema BUE. El sábado 13 y domingo 14 de junio también se realizaron capacitaciones en la Villa 31 de Retiro, la Villa 15 de Lugano y la Villa Rodrigo Bueno de la Costanera Sur.
- Personas con discapacidad: destinado a los afiliados de la Biblioteca Argentina para Ciegos, la primera ONG para no videntes en Sudamérica con una trayectoria de más de 90 años y con 700 socios.
- No videntes: se realizó un simulacro de voto con la Boleta Única Electrónica en la Asociación Pro Ayuda a No Videntes.



- Pacientes del Hospital Borda: personal de la Defensoría del Pueblo, de la Unidad de Letrados de la Defensoría General de la Ciudad, del Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) y la ONG Cooperanza realizaron el sábado 27 de junio una actividad de capacitación conjunta para los pacientes internados posibles votantes en el Hospital Borda.
- Sindicato de Peones de Taxis: se realizó un simulacro de voto con la Boleta Única Electrónica en el Sindicato de Peones de Taxis de la Capital Federal y la Escuela de Capacitación y Profesionalización Arturo Jauretche.
- Capacitación y difusión para los alumnos del Colegio Nacional Buenos Aires.

- Jubilados: destinado a los integrantes del Centro de Jubilados del Sur.
- Inmigrantes: charla informativa a la agrupación de mujeres migrantes.
- Feria del Libro: capacitación continua desde el 23 de abril al 11 de mayo.

Capacitación de la ciudadanía en las PASO

En el artículo 8 de la Ley 5241 se dispuso que “el Poder Ejecutivo debe dictar las medidas necesarias para realizar simulacros de votación del sistema previsto en el Anexo II de la Ley N° 4.894 en mesas electorales, durante el desarrollo de los comicios del 26 de Abril de 2015”. Durante los comicios del 26 de abril, se realizó un simulacro de voto con el sistema BUE durante las PASO porteñas en el 95% de los establecimientos habilitados para sufragar, con el despliegue de más de mil máquinas operadas por capacitadores que explicaron a más de 300 mil vecinos las características del nuevo sistema.



Material de difusión

La Defensoría también confeccionó folletería y diseñó spots con el objetivo de continuar la capacitación por medios masivos de comunicación, por un lado, destinado a conocer los pasos que debía realizar el elector desde que llegaba al establecimiento hasta que se retiraba; y por el otro, dirigido a colaborar con la familiarización del electorado con el procedimiento de votación. Consideramos que la difusión por estos medios fue fundamental para que la ciudadanía conociera el proceso de votación y supiera cómo utilizar la Boleta Única Electrónica.

Capacitación de asistentes electorales para los comicios del 5 de julio

Del 19 de junio hasta el 3 de julio, la Defensoría capacitó a 2.400 asistentes electorales que tuvieron el objetivo de informar, instruir y concientizar a los electores que tengan dudas acerca del funcionamiento del nuevo sistema de Boleta Única Electrónica (BUE) durante los comicios del 5 de julio.

Los asistentes electorales también realizaron una observación de los lugares de votación, que permitió evaluar las condiciones edilicias y de accesibilidad de los establecimientos. La capacitación de los futuros asistentes electorales estuvo a cargo de la Subsecretaría de Descentralización y del personal de la Dirección de Derechos Políticos y Observatorio Electoral (DDP-yOE), conjuntamente con los capacitadores del Tribunal Electoral de Salta convocados especialmente por su experiencia en la tarea.

Capacitación durante los comicios del 5 de julio y del balotaje del 19 de julio en las elecciones locales

La Defensoría dispuso 2.400 asistentes electorales en los lugares de votación para capacitar a los vecinos antes de sufragar. El simulacro de voto se desarrolló el sábado 4 de julio de 10 a 16 horas y el domingo 5 durante los comicios. A su vez, un equipo de 200 observadores electorales de la Defensoría recorrió más de 150 escuelas para verificar el desarrollo de los comicios y el debut de la Boleta Única Electrónica.

La Defensoría realizó también una observación electoral en establecimientos de encierro, para garantizar el ejercicio de los derechos políticos de personas privadas de su libertad. Se recorrieron los institutos de menores Manuel Belgrano, San Martín y Manuel Rocca. Asimismo, se realizó la misma tarea en los centros penitenciarios Complejo Penitenciario Federal IV (Ex U3), Ezeiza Mujeres y Centro Penitenciario Federal I de Ezeiza.

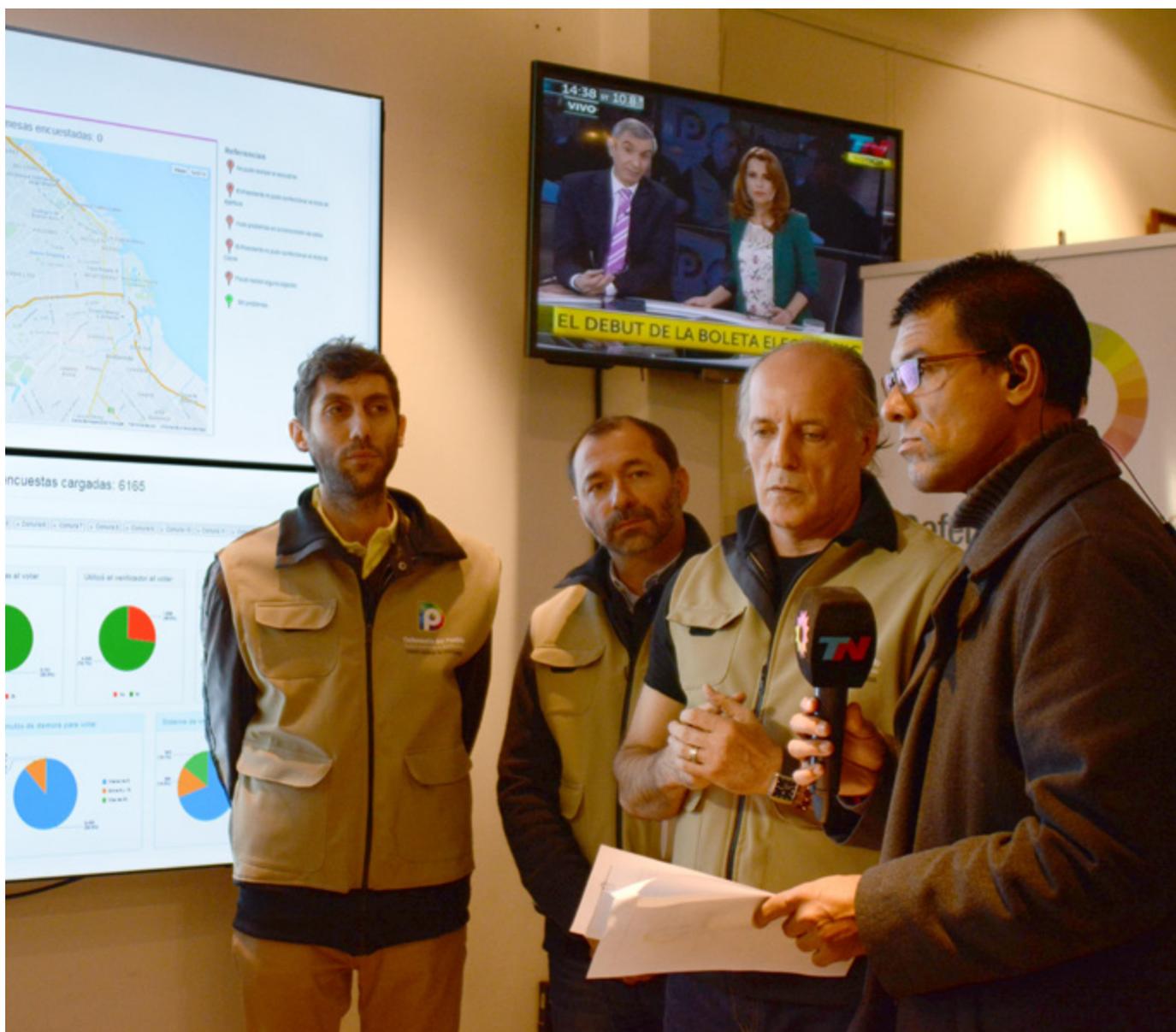
Durante la observación electoral del 19 de julio se relevaron una vez más las opiniones de los electores a la hora de votar con el nuevo sistema, así como las problemáticas que pudieran haber surgido y las consideraciones de delegados judiciales y autoridades de mesa.

Recomendaciones

A raíz de la experiencia y el conocimiento acumulados durante la gestión del proceso de capacitación, de las observaciones electorales y de la interacción y colaboración con las autoridades políticas y electorales, esta Defensoría publicó oportunamente una serie de recomendaciones para el perfeccionamiento del proceso. Allí se manifestó la centralidad que debe adquirir la capacitación de los electores y de las autoridades en la aplicación de las nuevas tecnologías para la emisión del voto. Esto implica, invertir en los recursos necesarios para garantizar una infraestructura adecuada en los lugares de votación, además de volcar gran parte de los recursos a

la publicidad a través de los medios masivos de comunicación, como lo estipula la ley.

En consonancia con estas propuestas, la Defensoría se manifestó también a favor de una decisión seria y consensuada para la aprobación de una ley electoral para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y la creación de un tribunal electoral facultado además para constituirse en proveedor del hardware (máquinas de votación) y el software (oferta electoral y programas), y evitar así la dependencia de empresas privadas. Respecto de las normas de seguridad que surgen a partir del uso de las nuevas tecnologías, se recomendó la prohibición de ingresar a votar con celulares; y la instalación de redes eléctricas en las escuelas para uso exclusivo de las máquinas de votación.





Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Estela de
Carlotto



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

NUNCA MÁS

Homenaje a quienes
llevaron a cabo el Juicio
a las Juntas Militares
(1982 - 2013)

Capítulo 4

La Defensoría en la 42° Feria del Libro



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Feria del Libro

El acto de apertura de la 41a edición de la Feria del Libro se realizó el día 24 de abril, dando comienzo a las actividades que se desarrollaron en la misma.

Esta Defensoría del Pueblo no podía estar ajena a tan importante evento cultural, sosteniendo durante su transcurso una activa participación y cumpliendo así con uno de sus ejes principales: estar cerca de los vecinos de esta ciudad, acompañándolos en la defensa y protección de sus derechos.

Para que ello fuera posible, se conformaron equipos de trabajo integrados por personas pertenecientes a las distintas áreas de la institución, que pudieran llevar a cabo, con diligencia y eficacia, tan ardua tarea.

Estos equipos, compuestos por personal de las Subsecretarías de Asuntos Institucionales, Descentralización y Turismo tuvieron a su cargo efectuar, en forma permanente, la exhibición y distribución de una importante cantidad de material ilustrativo de la Defensoría, producido por la Dirección de Prensa y Comunicación, y brindar asesoramiento sobre las misiones y

funciones de la misma, a todos los visitantes que concurrieron a la feria.

Para desempeñar todas las actividades programadas, esta Defensoría se instaló en tres puntos estratégicos, con el fin de viabilizar los objetivos planteados.

Un trailer ubicado en la entrada y dos stands en los pabellones de la feria hicieron posible efectuar un intenso trabajo de difusión y promoción con el objeto de dar a conocer todos los servicios y actividades que realiza nuestra Defensoría por medio de material gráfico, nuevas tecnologías y aplicaciones, y se invitó a los visitantes a utilizar la nueva herramienta del Portal del Vecino, además de brindarles asesoramiento personalizado.

Es importante destacar que el stand ubicado en el Pabellón Ocre se afectó, exclusivamente, para capacitar a todos los concurrentes a la feria sobre la utilización de la Boleta Única Electrónica (BUE). A tal fin, se pusieron a disposición del público asistente –al igual que se hizo durante las PASO– las máquinas para sufragar con la Boleta Única Electrónica para que pudiesen capacitarse sobre el funcionamiento del sistema que se utilizaría para las elecciones generales del

día 5 de julio. Esta capacitación estuvo a cargo de varias personas que desarrollan tareas en los distintos sectores del organismo.

En el otro stand, instalado en el Pabellón Amarillo, además de efectuar una permanente distribución de material a todos los concurrentes con las actividades de la Defensoría, y brindarles asesoramiento sobre sus misiones y funciones, también se instalaron dos máquinas BUE con el fin de extender la capacitación a la mayor cantidad de gente que así lo requiriera.

La Defensoría del Pueblo sostuvo una activa presencia en esta nueva edición de la Feria del Libro, por donde pasaron más de 1.250.000 personas, para las cuales se destinó gran cantidad de publicaciones, con el objetivo de generar conciencia en la sociedad de que tienen un organismo que está a su disposición para defenderlos y protegerlos, cuando sus derechos son vulnerados.

En los dos stands, se recibieron consultas y se realizaron diariamente diversas charlas de difusión de derechos a cargo de los Defensores adjuntos, subsecretarios, directores generales, invitados especiales y personal del organismo, y se articularon actividades con organismos públicos y privados, personalidades destacadas de distintas disciplinas y con miembros de embajadas y consulados, como así también, la presentación de libros editados por funcionarios de la Defensoría.

Estas actividades se complementaron con el desarrollo de charlas-debate en los salones Alfonsina Storni, Adolfo Bioy Casares, Victoria Ocampo, Haroldo Conti y Francisco Gabilondo Soler, a cargo de las Subsecretarías de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, en algunas de ellas con la participación de invitados, especialistas en la temática que se trataba.



Algunos de los invitados que desarrollaron actividades en el stand:

- Charla con Sendra y firma de tarjetas contra el maltrato infantil;
- “Diálogo entre la Defensoría y las Asociaciones de Consumidores”, a cargo de la Defensora adjunta María América González”;
- Charla sobre el Nuevo Código Civil, a cargo del Dr. Esteban Centanaro, ex Controlador General Comunal adjunto;
- Charla “Mecanismos de la Defensoría del Pueblo de la CABA para la protección y defensa de los derechos e intereses de los clientes bancarios”, a cargo del Defensor adjunto Oscar Zago;
- Presentación del libro La ERA: Eterna Rabia de los Antípodas, de Gabriel Castagnino Cubas;
- Charla “El Medio Ambiente en una Defensoría del Pueblo”, a cargo del Lic. Antonio E. Brailovsky, ex Defensor del Pueblo adjunto;
- Presentación del libro El dios alado, de Jorge Rodríguez;
- Charla “Participación de los Trabajadores Jubilados en los Organismos de la Seguridad Social y Foros Internacionales”, a cargo de la Defensora adjunta María América González;
- Charla “La Defensoría del Pueblo y el diálogo interreligioso”, a cargo del Defensor adjunto Claudio Presman;
- Presentación del libro Cines rigurosamente vigilados. Censura peronista y antiperonista 1946-1976, de Hernán Invernizzi;
- Charla “Pluralismo Cultural”, a cargo de la Defensora adjunta Lidia Saya;
- Charla “Seguridad Vial”, a cargo del Dr. Claudio Presman, Defensor adjunto;
- Charla con los embajadores del Reino de Marruecos y de Bulgaria y con el Consejero de Turismo de la Embajada de Cuba, a cargo de la Defensoría del Turista, Defensor adjunto José Palmiotti;



- Charla “Ciudadanía Sexual: La protección de los Derechos Sexuales y Reproductivos en la Defensoría del Pueblo de la CABA”, a cargo de la Dra. Diana Mafia, ex Defensora del Pueblo adjunta;
- Charla “Aspectos legales de las Adicciones”, a cargo del Dr. Andrés Elisseeche, ex Defensor del Pueblo adjunto;
- Charla organizada por la Defensoría del Turista, sobre el Código de niños, niñas y adolescentes en Viaje y Turismo, a cargo de Mario Mactas; presentación del cónsul de EE.UU.;
- Charla con los embajadores de India, España y Uruguay, a cargo de la Defensoría del Turista; firma de un Convenio con el Ministerio Público Fiscal;
- Charla “Cuidados Paliativos”, a cargo de la Defensora adjunta Lidia Saya;
- Presentación del libro Presentación de Antolo-



gía, del Dr. Eduardo Fachal;

- Actividades de la Defensoría del Turista con la Asociación de Hoteles, Restaurantes; Cafés y Confiterías de la CABA, presentación del libro del Defensor del Pueblo de Avellaneda, Sebastián Vinagre; charla “Discapacidad y Deporte”, a cargo de Carlos “Beto” Rodríguez; charla con el embajador de Paraguay;
- Presentación del libro El Malestar Educador, a cargo de Emiliano Naranjo.

Durante el transcurso de la 41a edición de la Feria del Libro, otra actividad de relevancia de esta Defensoría del Pueblo porteña fue la presentación del libro Encuentro 20 años de la Convención Nacional Constituyente en la Sala Domingo Faustino Sarmiento.

La publicación contiene las intervenciones y ponencias del evento que la Defensoría organizó en el año 2014 para conmemorar el vigésimo aniversario de la reforma constitucional de 1994, entre las cuales se pueden destacar las de Es-

tela de Carlotto, Eugenio Zaffaroni, 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, Horacio Corti, Héctor Masquelet, Gustavo Ferreyra, además de numerosas personalidades representativas del mundo político, legislativo, judicial y académico que, convocadas por la Defensoría del Pueblo, participaron de esta conmemoración.

Raúl Gustavo Ferreyra, conjuez de la CSJN y asesor de la Defensoría, señaló que “es histórico celebrar los 20 años de la Convención Constituyente que reformó la Constitución Nacional, hubo pocas actividades que recordaron la importancia de esta reforma”. Leandro Vergara, Doctor en Derecho, acompañó también la presentación, destacando la iniciativa de la Defensoría del Pueblo y el vínculo que une al organismo con la Universidad de Buenos Aires. “Se está creando un ida y vuelta entre ambas instituciones que es fundamental para el Derecho argentino”, enfatizó.

Ricardo Rabinovich, doctor en Filosofía del Derecho y uno de los intervinientes dentro del libro, agradeció la posibilidad de abrir una puerta a la historia a través de este tipo de encuentros conmemorativos. “Tengamos la capacidad de disfrutar el arte de coexistir”, señaló. Finalmente, Alejandro Amor reconoció que el encuentro por los 20 años de la Constituyente fue una iniciativa que produjo un debate extraordinario. Concluyó manifestando: “Se incorporaron los derechos sociales que fueron fundamentales para el desarrollo de nuestro país”, cumpliendo con su misión constitucional de defender, proteger y promover derechos.

Como garante de la defensa de los derechos humanos, esta Defensoría organizó el Acto de Cierre de la 41a edición de la Feria del Libro, en el Salón José Hernández.

El Defensor del Pueblo Dr. Alejandro Amor encabezó el mismo con un homenaje a quienes hace 30 años llevaron adelante el Juicio a las Juntas Militares, por la Memoria, la Verdad, la Justicia y la Esperanza.

Sus disertantes fueron Estela de Carlotto, Ricardo Gil Lavedra, Juan Manuel Olmos, Magdalena Ruiz Guiñazú, Daniel Tarnopolsky, Daniel Rafeccas y Alejandro Amor, Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

En su intervención, Ricardo Gil Lavedra afirmó: “el Juicio a las Juntas Militares fue un hito sin precedentes en la historia internacional de los

Derechos Humanos y la piedra angular donde se fundó la joven democracia argentina”. Daniel Tarnopolsky reflexionó sobre el pacto de silencio que existe entre los represores y la imposibilidad de saber qué ocurrió “con todos y cada uno de los compañeros detenidos y desaparecidos”. Mientras que Daniel Rafecas destacó la importancia histórica del Juicio entendido “como un acto de reparación a las víctimas del terrorismo de Estado”.

Por su parte, Amor aseguró: “los derechos se consiguen con lucha y hay que saber defenderlos. La lucha del pueblo argentino permitió el desmantelamiento del aparato represivo y el juicio a los represores”. Por último, Estela de Carlotto subrayó: “fueron un ejemplo, un comienzo histórico”.

Asimismo, en el acto se homenajeó al ex fiscal Julio Strassera, al personal de la institución que fue víctima de la dictadura y a los Defensores del Pueblo argentinos por su ejercicio en la defensa de los derechos humanos.

Para profundizar nuestro compromiso, hemos firmado un convenio con la organización Familiares de Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas para realizar la digitalización de su archivo institucional.

Finalmente, cuando en el mundo se socava el rol de las Defensorías del Pueblo y se minimiza su accionar a través de ajustes y recortes, la Defensoría porteña convocó a los Defensores del Pueblo de la República Argentina congregados

El Defensor del Pueblo Dr. Alejandro Amor encabezó el mismo con un homenaje a quienes hace 30 años llevaron adelante el Juicio a las Juntas Militares, por la Memoria, la Verdad, la Justicia y la Esperanza

en ADPRA a empoderarse y, bajo su mandato constitucional, desarrollar estrategias para que se acerquen cada vez más a los ciudadanos para dar respuesta a sus problemáticas, allí donde el Estado está ausente. Donde la Defensoría no puede ni debe dejar de estar.

Como resultado de tan intensa y productiva actividad, la Defensoría estuvo cerca de los vecinos y vecinas de esta ciudad –además de las personas que llegaron desde el interior y exterior de nuestro país– que, entendía, era su obligación. Como corolario, la Defensoría tuvo el orgullo de ser agasajada con la entrega del Primer Premio al mejor stand de nuevas tecnologías.



Defensores del Pueblo de la República Argentina



Capítulo 5

Alianzas y Convenios celebrados



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Alejandro Amor fue electo presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

El Defensor del Pueblo porteño fue elegido durante un plenario que la entidad que agrupa a los Defensores del Pueblo de todo el país realizó el 7 noviembre en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

Sebastián Vinagre, Defensor del Pueblo de Avellaneda en uso de licencia, entregó el cargo de presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) a Amor, electo por unanimidad.

La nómina completa de las autoridades de ADPRA quedó de la siguiente manera:

- Presidente: Alejandro Amor (Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires)
- Vicepresidente Primero: Hugo Cabral (Defensor del Pueblo de Tucumán)
- Vicepresidente Segundo: Luis Garay (Defensor del Pueblo de la Ciudad de Paraná)
- Secretaria: Rocío Fernández (Defensora del Pueblo de Escobar)
- Prosecretaria: Silvia Caprino (Defensora del Pueblo de La Matanza)
- Tesorero: Javier Rodríguez (Defensor de los Vecinos de la Ciudad de Corrientes)
- Protesorera: Andrea Galaverna (Defensora del Pueblo de Bariloche)

- Revisor de Cuentas: Hugo Pozzi (Defensor del Pueblo de Córdoba)

- Revisor de Cuentas suplente: Analía Colombo (Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe)

- Consejeros:

- Titular I: Víctor Galarza (Defensor del Pueblo de Jujuy)

- Titular II: Leonardo Gialluca (Defensor del Pueblo de Formosa)

- Titular III: Guillero de Rivas (Defensor del Pueblo de Río Cuarto)

- Titular IV: Ramón Sequeira (Defensor del Pueblo de la Ciudad de Frías)

- Suplente I: Nadina Díaz (Defensora del Pueblo de Río Negro)

- Suplente II: José Rojas Insausti (Defensor del Pueblo de la Ciudad de Santiago del Estero)

- Representante de las Defensorías provinciales ante la FIO: Martín Díaz Achaval (Defensor del Pueblo de Santiago del Estero)

- Representante de las Defensorías municipales ante la FIO: Ricardo Riva (Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén)

- Representante del Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías de UNASUR: Marcelo Honores (Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires)

El flamante presidente de ADPRA aseguró que “es un orgullo y un nuevo desafío haber sido elegido por mis pares de toda la Argentina para coordinar este trabajo en equipo que hacemos para fortalecer la figura del Defensor del Pueblo, central para nuestra democracia. Vamos a trabajar muy fuerte para que nuestra asociación se transforme en una pieza clave para garantizar la igualdad de derechos para todos los que viven, transitan o trabajan en nuestro país. Agradezco la confianza de los Defensores, mi compromiso es devolverla con trabajo y lealtad”.

La primera acción que realizaron los Defensores del Pueblo de la República Argentina con la presidencia de Alejandro Amor fue la de convocar al Presidente Mauricio Macri a que firme una carta compromiso para designar a los titulares de las Defensorías del Pueblo del país que se encuentran vacantes, como las de la Nación, las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, San Luis, Entre Ríos y las de varios municipios, y a crear una Defensoría del Pueblo en aquellas provincias en las que todavía la institución no existe.

Además, Alejandro Amor presentó el Informe de la Observación del Recuento Provisional de Resultados de las elecciones generales del 25 de octubre y el balotaje del 22 de noviembre.



Sobre ADPRA

La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) es una asociación civil que reúne a las Defensorías del Pueblo del país y cuyo objeto social es la cooperación recíproca entre sus titulares en el intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías, promoviendo su progreso continuo y perfeccionamiento profesional. Su misión central es la de reafirmar y fortalecer el rol del Defensor del Pueblo en el país como institución de la democracia garante de los derechos humanos de los pueblos.

ADPRA se conformó a comienzos de la década de 1990 y está compuesta por 47 socios, entre los que se encuentran la Defensoría del Pueblo de la Nación, la de la Ciudad de Buenos Aires y las de diversas provincias y municipios.

Sus miembros se reúnen 4 veces al año en plenarios extraordinarios ante alguna situación que lo requiera. Cuenta con un presidente, un vicepresidente, un secretario general, un tesorero, 5 consejeros, un revisor de cuentas y un representante ante la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

A su vez, forma parte de la FIO y del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO).

Dirección de Relaciones Institucionales

Directora: Gabriela Moffson

✉ gmoffson@defensoria.org.ar

Actividades

- Reunión de Defensores del Pueblo nucleados en ADPRA, ciudad de Mar del Plata, el 12 y 13 de septiembre.
 - Encuentro Defensorías locales, su aporte a la gestión Departamental y Municipal, organizado por la Defensoría del Vecino de Montevideo y el Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO), ciudad de Montevideo, Uruguay, del 9 al 11 de septiembre.
- En dicha ocasión se firmó el Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica con la Defensoría del Vecino de Montevideo.
- III Plenario de ADPRA, en la ciudad de Santiago del Estero, los días 28 y 29 de agosto.
 - Seminario y VI Asamblea del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO), celebrado en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, los días 28 y 29 de mayo.

• Encuentro de Defensores del Pueblo en la Ciudad de Buenos Aires, el 12 de agosto.

• Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas, convocada por la FIO y organizada conjuntamente por la Red de Migrantes y Trata de esa Federación y la Defensoría del Pueblo de Colombia, que tuvo lugar en la ciudad de Bogotá, Colombia, el 12 y 13 de mayo.

• II Plenario de ADPRA, en la ciudad de Córdoba, el 7 y 8 de mayo.

• Reunión de Defensores del Pueblo de Argentina, en la Ciudad de Buenos Aires, el 9 y 10 de mayo.

• I Plenario de ADPRA, en la ciudad de San Juan, 12 y 13 de marzo.

Otras actividades

- Actualización de bases de datos de Defensorías del Pueblo, nacionales e internacionales.
- Actualización de bases de datos de funcionarios y organismos, nacionales e internacionales.
- Selección de noticias relevantes de la Defensoría de la CABA para el envío de las mismas a instituciones de Derechos Humanos (ADPRA, FIO, ILO, IOI, entre otros) para su difusión.
- Elaboración de los contenidos del módulo “Derechos Humanos” para la capacitación de los servicios de vigilancia privada, que dicta el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Edición y difusión del boletín quincenal Mujeres News.
- La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene a su cargo la coordinación general de la Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO). En ese marco se realizaron las siguientes acciones:
 - Mantenimiento de la sección de la Red en la página web de la FIO.
 - Sostentamiento de las comunicaciones y articulación con las y los integrantes de la Red.
 - Organización del encuentro de la Red de Mujeres, en el marco del XX Congreso y Asamblea General de la FIO.
 - Elaboración de los siguientes materiales y publicaciones de la Red:
 - Investigación sobre Derechos Sexuales y Reproductivos.
 - Seguimiento de la Declaración sobre Participación Política.

- Cuadernillo sobre Participación Política de las mujeres.
- Coordinación del Informe sobre Acceso a la Justicia y Debida Diligencia.
- Cuadernillo sobre Femicidio.
- Cooperación Internacional. Fortalecimiento de los vínculos con:
 - Agencia de Cooperación Alemana - GIZ.
 - Agencia de Cooperación Española - DECID.
 - Instituto Interamericano de Derechos Humanos.
 - Universidad Católica de Uruguay.
 - Universidad de Castilla La Mancha - España.
 - Universidad de Alcalá de Henares - España.



Dirección General de Asuntos Legales

Responsable: Fernando Bertolotti
✉ fbertolotti@defensoria.org.ar

Convenios

Durante el transcurso de 2015, esta Defensoría

del Pueblo, en cumplimiento con sus misiones y funciones, suscribió una serie de convenios y renovó otros preexistentes con universidades nacionales y privadas, entidades de bien público y diversos organismos y organizaciones tanto nacionales como extranjeras, que se detallan a continuación.

Convenios vigentes en 2015

Convenio de Colaboración con la Universidad de Flores

Objeto: Colaboración recíproca y complementación de las partes en áreas o temas de interés común en su ámbito de competencia, basada en acciones de cooperación y asistencia técnica. Asimismo, se convino la realización de emprendimientos académicos conjuntos en el campo de la investigación, la extensión y la formación y enseñanza. Asimismo, acuerdan el Desarrollo de un Proyecto de Investigación y Desarrollo Tecnológico y social (PDTs) denominado "Programa de mejora en el manejo del hostigamiento entre pares (Bullying) basado en las creencias de los docentes de nivel primario en la CABA".

Convenio de Pasantías con la Fundación Universidad Católica Argentina

Objeto: Establecer un régimen de pasantías en los términos de la Ley 26427, que posibilite a estudiantes la adquisición de experiencia profesional en la Defensoría como complemento de la formación académica recibida.

Convenio de Cooperación con la Facultad de Derecho de la Universidad Austral

Objeto: Colaboración recíproca y complementación de las partes en áreas o temas de interés común en su ámbito de competencia basada en acciones de cooperación y asistencia técnica.

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

Objeto: Colaboración recíproca complementación en áreas o temas de interés común en su ámbito de competencia, basada en acciones de cooperación y asistencia técnica. Por otra parte, también acordaron llevar a adelante una capacitación intensiva para el personal de la Defensoría y funcionarios públicos de todos los niveles, que se denominará "Diplomatura en Política Económica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires" con una duración de 120 horas.

Convenio de Cooperación con el Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA)

Objeto: Colaboración recíproca y complementación de las partes en áreas o temas de interés común en su ámbito de competencia, en particular, servicios complementarios de asesoramiento y en materia tecnológica.

Convenio 1 con Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires

Objeto: Brindar a la Defensoría asistencia técnica y profesional en relación con sus tareas, actividades y responsabilidades vinculadas con la Autoridad de Cuenca Matanza-Riachuelo (ACUMAR).

Convenio con Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires

Objeto: La facultad dictará el Programa de Actualización en Políticas Públicas y Protección de Derechos. También se convino en la prestación de asistencia técnica y capacitación por parte de la facultad a la Defensoría en aquellos temas relacionados con las incumbencias de las carreras dictadas en la facultad.

Convenio de Pasantías Educativas con la Universidad Argentina de la Empresa

Objeto: Los objetivos pedagógicos de la Pasantía consisten en permitir la aplicación directa de los conocimientos de la carrera respectiva en las distintas áreas de manejo de herramientas informáticas, sociales y técnicas para aplicar a los conocimientos adquiridos en la universidad.

Convenio con la Primera Cátedra Libre e Interdisciplinaria en Adicciones de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Buenos Aires

Objeto: Brindar una capacitación intensiva al personal directivo y/o a los agentes de la Defensoría sobre el abordaje interdisciplinario de la problemática de las adicciones.

Convenio de Cooperación Técnica y Colaboración con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes

Objeto: Establecer la cooperación y asistencia interinstitucional, a fin de desarrollar las actividades necesarias destinadas a llevar adelante la puesta en marcha y funcionamiento de la Oficina del Turista de la Defensoría del Pueblo de Corrientes, cuya finalidad principal radicará en la

protección y difusión de los derechos y garantías de los turistas, protección del patrimonio natural y atractivos turísticos existentes en distintos puntos de la Provincia de Corrientes.

Convenio de Cooperación Institucional y Asistencia Técnica con el Banco Ciudad de Buenos Aires

Objeto: Contribuir al desarrollo de actividades de cooperación institucional y asistencia técnica, brindar capacitación a dependientes de ambos organismos y a la comunidad en general, como así también, llevar a cabo todas aquellas actividades complementarias destinadas al desarrollo conjunto.

Convenio de Colaboración con la Dirección General Electoral dependiente de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad del GCABA

Objeto: Las partes acuerdan la participación y colaboración en la implementación de los simulacros de votación con Boleta Única Electrónica para las elecciones PASO, previstas para la CABA para el día 26/4/15.

Convenio de Colaboración y Asistencia Técnica con el Ministerio Público Fiscal

Objeto: Establecer las bases de cooperación y asistencia interinstitucional recíproca entre ambos organismos en temas de interés mutuo; establecer planes de trabajo; cooperación mutua, pronta y eficaz, que se origine en problemas comunes o que surjan del deseo de colaboración de las partes en temas específicos; contribuir, en la medida de sus posibilidades y competencias, con asistencia técnica y educativa necesaria para colaborar en el desarrollo de las áreas mencionadas y en el fortalecimiento de los recursos técnicos de las partes.



Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Tribunal Electoral de la Provincia de Salta

Objeto: Establecer entre los firmantes relaciones de asistencia y cooperación en material electoral entre el Tribunal y la Defensoría, con motivo de la implementación del Sistema de Votación con Boleta Única Electrónica (BUE) en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Convenio de Colaboración con la Dirección General Electoral dependiente de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Seguridad del GCABA

Objeto: Las partes acuerdan la participación y colaboración en la implementación de actividades de capacitación del Sistema de Boleta Única Electrónica a utilizarse en las elecciones del 5/7/15 y eventualmente el 19/7/15.

Contrato de Comodato con Caritas Buenos Aires

Objeto: Seguir manteniendo el uso del inmueble por parte de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sujeto a comodato, el cual Caritas Buenos Aires concedió en comodato a esta institución.

Convenio de Colaboración y Asistencia Técnica con la Asociación Civil Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA)

Objeto: Establecer entre los firmantes mecanismos de colaboración y cooperación institucional con el fin de promover investigaciones y estudios en las áreas que resultaren de interés común a las misiones, objetivos y funciones de ambos organismos, así como también capacitación y realización de talleres en temas específicos, como ser, de prevención de la violencia. Asimismo, ELA se compromete a la realización de acciones en coordinación con el Centro de Atención de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad.

Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica entre el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Fiscalía) y Subterráneos de Buenos Aires Sociedad del Estado (Sbase)

Objeto: Sbase da en comodato a la Defensoría y la Fiscalía locales para ser destinados a la instalación de Centros Integrales de Atención al Ciudadano donde brindarán sus servicios en forma conjunta.

Acta Acuerdo Complementaria Nº 1 al Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica entre el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Fiscalía) y Subterráneos de Buenos Aires Sociedad del Estado (Sbase)

Objeto: La comodante entrega en comodato a las comandatarias un local ubicado en el nodo de conexión de las líneas de subterráneos B, C y D de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dejando constancia de que el local se encuentra en buen estado y así deberá ser devuelto por las comandatarias.

Acta Acuerdo Complementaria Nº 2 al Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica entre el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Fiscalía) y Sbase

Objeto: La comodante entrega en comodato a las comandatarias un local ubicado en la estación Plaza Miserere de la línea A de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dejando constancia de que el local se encuentra en buen estado y así deberá ser devuelto por las comandatarias.

Convenio de Colaboración para Capacitación en Votación con Boleta Única Electrónica

Objeto: Se acuerda con UPCN la participación y colaboración de ese sindicato en la implementación de la capacitación del sistema de votación con Boleta Única Electrónica (BUE) para las elecciones Primarias Abiertas Simultánea y Obligatorias (PASO), previstas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el 5 de julio de 2015.

Convenio de Colaboración y Asistencia Técnica con Acción del Consumidor (ADELCO)

Objeto: Establecer relaciones de mutua colaboración y asistencia recíproca, planificar, programar y desarrollar de manera conjunta actividades de educación para el consumo y divulgación de los derechos de consumidores y usuarios.

Las actividades consistirán en talleres de educación para el consumo saludable, dirigidos a brindar herramientas e información adecuada sobre los alimentos que se consumen y demás aspectos que hacen a una alimentación saludable.

Convenio con el Consejo de la Magistratura de la CABA

Objeto: Establecer las condiciones específicas de colaboración para la ejecución y cumplimiento de proyectos, programas y actividades de asistencia técnica, investigación y capacitación referidas a la temática de violencia laboral que resulten de interés mutuo para las partes.

Convenio de Colaboración y Asistencia Técnica con la Asociación Civil La Casa del Encuentro - Espacio Feminista Social y Cultural

Objeto: Establecer entre los firmantes mecanismos de colaboración y cooperación institucional con el fin de promover investigaciones y estudios en las áreas que resultaren de interés común a las misiones, objetivos y funciones de ambos organismos, así como también organizar instancias de capacitación y realización de talleres en temas específicos, como ser, de prevención de las violencias, la vigencia plena de la igualdad entre varones, mujeres y el colectivo LGBT afectado por la violencia sexista.

Por otra parte, se convino brindar asistencia interdisciplinaria a las personas víctimas de violencia de género, realizando el seguimiento de las mismas; generar acciones de capacitación de género, derechos de las mujeres, prevención de las violencias.

Convenio de Colaboración con la Parroquia Santa María Madre del Pueblo

Objeto: El objetivo es potenciar el proyecto de Centro Barrial que la parroquia desarrolla en el predio localizado en la Villa 1-11-14 del Barrio de Flores, labor que integra la compleja tarea social en dicha zona de manera muy comprometida con los habitantes del barrio.

Convenio con la Federación de Comités de Seguimiento y Aplicación de la Convención Internacional de los Niños en Argentina

Objeto: Las partes se comprometen a trabajar de manera conjunta en pos de fomentar, promover y concientizar sobre la protección integral de derechos de niños, niñas y adolescentes.



Anexo de modificación de la cláusula III del Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica con AMdelCO

Objeto: Modificación de la cláusula tercera del convenio que dice que la Defensoría se compromete a mantener en buen estado de conservación el bien que utilizará, siendo a su cargo el gasto de las reparaciones que fueren necesarias por algún deterioro del mismo.

Adenda al Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica con La Asociación Mutual de los Colegiales (AMdelCO)

Objeto: La Defensoría se compromete a mantener en buen estado de conservación el bien que utilizará, siendo a su cargo el gasto de las reparaciones que fueren necesarias por algún deterioro del mismo.

Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Dirección Nacional Electoral

Objeto: Colaborar, asistir, diseñar, promover y fortalecer acciones conjuntas.

Convenio de Colaboración Interinstitucional con la Defensoría del Pueblo de Colombia

Objeto: Coordinar esfuerzos para fortalecer sus relaciones, profundizar el conocimiento del derecho, promover y difundir los instrumentos internacionales para la promoción y defensa de los derechos humanos.

Convenio con la Asociación Mutual Israelita Argentina (AMIA)

Objeto: La colaboración entre ambas partes para la promoción, difusión y defensa de derechos ciudadanos.



Convenio con la Comisión de Familiares de Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas

Objeto: Digitalización del archivo histórico de la Comisión de Familiares de Desaparecidos por Razones Políticas y rediseño y optimización de la página web de la comisión con el fin de que la comunidad tome conocimiento del trabajo realizado.



Convenios renovados para 2015

Convenio de Cooperación con el Programa FFA Español de la Facultad de Derecho de la Universidad de Munster

Objeto: Lograr una sistemática cooperación acordando marcos específicos que faciliten la realización de actividades conjuntas.

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

Objeto: Lograr una estrecha y sistemática cooperación, acordando marcos específicos que faciliten la realización de actividades conjuntas.

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

Objeto: Establecer una práctica no rentada a alumna de la Maestría en Relaciones Internacionales de la UNIBO.

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

Objeto: 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 de Cooperación con el Sindicato de Árbitros Deportivos de la República Argentina

Objeto: Acercamiento de la Defensoría a los Clubes de Fútbol de la RA mediante la programación y desarrollo de actividades de cooperación, colaboración, capacitación, educativas, culturales y de difusión de derechos.

Contrato de Comodato con TEBA S.A.

Objeto: Comodato del espacio locales 36-37 del Sector A del Nivel +4.74 de la Estación Terminal de Ómnibus de Retiro.

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

Objeto: Llevar a cabo actividades de cooperación institucional y asistencia técnica destinadas al desarrollo de programas conjuntos. Ello se podrá traducir en cursos, seminarios, estudios, etc.

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

Objeto: Concretar el acercamiento de la Defensoría a los estamentos secundarios y universitarios, mediante la programación y el desarrollo

de actividades de cooperación, colaboración y capacitación, así como también de carácter educativo, cultural, difusión de derechos y de asistencia técnica entre las partes.

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

Objeto: Las partes acuerdan desarrollar programas y actividades académicas de capacitación profesional, científicas y de investigación para alumnos de grado de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Salvador.

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

Objeto: Concertar entre las partes relaciones interinstitucionales de colaboración, intercambio recíproco y asistencia técnica, destinadas a la realización de acciones que propendan a la programación y al desarrollo de actividades de interés común, así como a la promoción y ejecución en forma conjunta de tareas académicas, científicas y de extensión, vinculadas a la concientización, promoción y cuidado del ambiente natural y del agua potable de la CABA. Asimismo, se convino en la evaluación por parte de Green Cross de la aptitud ambiental para el desarrollo de un proyecto de viviendas y urbanización del predio lindero a Villa 20 en la CABA.

Convenio con la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF)

Objeto: Instrumentar un programa por el cual la universidad le brinde a la Defensoría asistencia técnica y profesional en las áreas de incumbencia que la misma determine, a efectos del "Estudio de Calidad de Servicios de Telefonía Móvil", mediante la contratación bajo el régimen de locación de servicios de profesionales y recursos humanos para el desarrollo de tareas en todo el territorio nacional.

Convenio de Colaboración con el Ministerio de Modernización del GCABA

Objeto: 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 N° 2 con el Ministerio de Modernización del GCABA

Objeto: El convenio tiene por objeto atender a la demanda de esta Defensoría del Pueblo sobre el fortalecimiento de sus capacidades técnicas. En tal sentido, el ministerio se compromete a realizar sus mejores esfuerzos, a fin de proveer asesoramiento para el desarrollo de áreas fundamentales de la Defensoría. Los mismos se engloban dentro de los lineamientos de trabajo del ministerio, planteados 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 con la Federación de Comités de Seguimiento y Aplicación de la Convención Internacional de los Derechos de los Niños en Argentina

Objeto: La Federación efectuará una investigación y análisis de las políticas públicas en materia de niñez y adolescencia y, en especial, en la temática de violencia escolar.

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

Objeto: Establecer entre las partes mecanismos de asistencia y colaboración recíproca que permitan optimizar la gestión integral de ambos organismos, y a efectos de llevar a cabo acciones conjuntas para consolidar, coordinar y desarrollar su labor, cuyo objeto es el asesoramiento y defensa irrestricta de los DD.HH. en temas de incumbencia de ambas instituciones.

Convenio con la Fundación Universidad Torcuato Di Tella

Objeto: Desarrollar un conjunto de tareas orientadas al fortalecimiento institucional de la Defensoría, a los efectos de mejorar su capacidad para responder a las múltiples demandas de la sociedad.

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

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

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

Objeto: 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 las áreas que fueran de interés común.



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

Objeto: Establecer la cooperación y asistencia interinstitucional, a fin de desarrollar las actividades necesarias destinadas a llevar adelante la puesta en marcha y funcionamiento de la oficina de la Defensoría del Turista en la Ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredón, cuya finalidad principal radicará en la protección de los Derechos y Garantías de los Turistas.

Convenio de Cooperación con la Fundación SA-GAI - Sociedad Argentina de Gestión de Actores Intérpretes

Objeto: 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, que guarden relación con sus actividades habituales y que se encuentren enmarcadas dentro de sus competencias.

Convenio de Cooperación con SUTERH

Objeto: 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, que guarden relación con sus actividades habituales y que se encuentren enmarcadas dentro de sus competencias.

Convenio con la Fundación Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires

Objeto: Colaboración recíproca, complementación en áreas o temas de interés común en su ámbito de competencia, basada en acciones de cooperación y asistencia técnica. Dicha colaboración podrá también traducirse en capacitación de recursos humanos e intercambio institucional, organización de eventos, seminarios, talleres, conferencias, investigaciones, pasantías y demás actividades similares.

Convenio de Colaboración con el INCAA

Objeto: Crear entre las partes vínculos de colaboración en materias culturales y técnicas, los cuales permitan lograr la integración a las actividades de esta Defensoría, la exhibición cinematográfica con fines socioculturales por parte del INCAA.

Convenio de Cooperación con el Ministerio Público de la Defensa de la CABA

Objeto: Prestación de cooperación en todos aquellos temas que las partes consideren de interés común. Las partes se comprometen a realizar conjuntamente, en la medida de sus necesidades y objetivos comunes, todo tipo de acciones que contribuyan a promover y hacer efectivos sus fines.

Convenio de Colaboración con la Comisión de Familiares de Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas

Objeto: 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 de Cooperación Técnica y Colaboración con la Defensoría del Pueblo de Villa Carlos Paz

Objeto: Establecer la cooperación y asistencia interinstitucional, a fin de desarrollar las actividades necesarias destinadas a llevar adelante la puesta en marcha y funcionamiento de la oficina

de la Defensoría del Turista en la Ciudad de Villa Carlos Paz, cuya finalidad principal radicarán en la protección de los derechos y garantías de los turistas.

Convenio de Cooperación con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans - FALGBT

Objeto: Establecer un marco general de cooperación entre las partes respecto de las actividades que se consideren de interés común y que se orienten a aumentar las capacidades institucionales para la ejecución de las tareas de interés común, que guarden relación con sus actividades habituales y que se encuentren enmarcadas dentro de sus competencias. Asimismo, se convino en la creación de la Defensoría/ Unidad de la Diversidad Sexual/Centro LGBT de Buenos Aires, que funcionará como un centro de atención integral de asesoramiento y recepción de reclamos y denuncias en relación a la población LGBT, canalizando y articulando con las distintas áreas y recursos de la Defensoría.

Acuerdo de Rescisión Contractual con la Fundación Green Cross Argentina (Cruz Verde Argentina)

Objeto: Ambas partes de común acuerdo resuelven dejar sin efecto el Convenio.

Convenio de Colaboración con el Sindicato Único de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires - SUTECBA

Objeto: Crear entre las partes vínculos de colaboración, asistencia, etc., en todas aquellas materias que resulten de interés común, que guarden relación con sus actividades habituales y que se encuentren enmarcadas dentro de sus competencias. Asimismo, se convino en la instrumentación de un Programa de Capacitación Continua a la Comunidad y desarrollo de actividades de carácter educativo y cultural, así como también de difusión de derechos y asistencia técnica.

Contrato de Comodato con SUTECBA

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

Convenio de Colaboración con la Asociación Mutual Israelita Argentina

Objeto: Crear entre las partes vínculos de colaboración institucional a fines de llevar a cabo



actividades destinadas a la implementación de programas conjuntos en materias de índole académico, educativo, 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, que guarden relación con sus actividades habituales y que se encuentre enmarcada dentro de la órbita de sus competencias.

Convenio de Cooperación, Asistencia Técnica y Colaboración Institucional con el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal

Objeto: Actuar en forma coordinada para el desarrollo de servicios e intercambio de actividades profesionales, destinando su experiencia, esfuerzos y recursos para el cumplimiento del presente, sobre bases de igualdad y provecho recíproco.

Convenio de Cooperación Técnica y Colaboración con la Defensoría del Pueblo de San Juan

Objeto: Establecer la cooperación y asistencia interinstitucional, a fin de desarrollar las actividades necesarias destinadas a llevar adelante la puesta en marcha y funcionamiento de la Oficina del Turista de la Defensoría del Pueblo de San Juan, cuya finalidad principal radicarán en la protección y difusión de los derechos y garantías de los turistas, protección del patrimonio cultural y natural y atractivos turísticos existentes en distintos puntos de la provincia de San Juan.

Contrato de Comodato con CUNARD S.A.

Objeto: Entrega en comodato del local 60 b, ubicado en el subsuelo de la Estación Terminal de Trenes de Plaza Constitución - Brasil 1100.



VOTAR
es participar
PARTICIPAR
es más democracia


Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Defensoría del Pueblo
www.defensoria.org.ar

AR
icipar
IPAR
ocracia


Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Defensoría del Pueblo
www.defensoria.org.ar

Capítulo 6

Comunicación, publicaciones
y campañas de difusión realizadas



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Dirección de Prensa y Comunicación

Director: Pablo G. Fernández
✉ pfernandez@defensoria.org.ar



Durante 2015 se elaboró un amplio conjunto de productos audiovisuales, gráficos y digitales de diversa naturaleza: periodísticos, de divulgación y promoción y de difusión de la misión y funciones de la institución y de los derechos de quienes viven, trabajan o transitan por la Ciudad.

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 de prevención y de divulgación y promoción de derechos 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 más de 42.000 seguidores, en tanto que la de Twitter superaba los 10.200.



Durante 2015 se realizaron una veintena de piezas gráficas y audiovisuales junto a las Subsecretarías de Derechos Políticos y Ciudadanos, Deportes y Recreación Social, Derechos del Trabajo y Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente, con el fin de difundir en ambas redes los diferentes reclamos que los vecinos y vecinas pueden realizar a través del Portal del Vecino.

Con el propósito de afianzar el conocimiento y la visibilidad pública de la institución, se elaboró un spot animado titulado Tenés quien te defienda, destinado a divulgar la misión y funciones del organismo y las vías para contactarse con él, que fue presentado en los stands que la Defensoría dispuso durante la Feria del Libro 2015.

Al mismo tiempo, se realizaron 75 piezas audiovisuales que reflejan coberturas de jornadas, presencias de la Defensoría en la Ciudad, encuentros con los vecinos y vecinas, apertura de nuevas sedes y diferentes eventos institucionales, que se encuentran disponibles en el popular canal de videos Youtube.

Programa de radio

Producido desde diciembre de 2014 junto al Programa Defensoría del Pueblo en Villas, Tenés quien te defienda se emite todos los lunes 13 a 14 por FM Bajo Flores 88.1, y constituye un canal de comunicación para estar más cerca de quienes viven, trabajan y transitan por la Ciudad.



Campañas de difusión

Realizadas con el apoyo del personal de la Subsecretaría de Asuntos Institucionales en la calle, enumeramos las más relevantes:

- Bajo la consigna “El voto es un derecho”, a lo largo de todo 2015 se elaboraron volantes, afiches para la vía pública y solicitadas para los diarios de mayor circulación para informarle a

toda la población las características de la boleta única electrónica, cómo acceder al padrón electoral y el calendario de elecciones locales y nacionales.

- #JuntosContraLaViolenciaMachista es la campaña de difusión que la Defensoría del Pueblo porteña, La Casa del Encuentro, el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), el Comité Argentino de Seguimiento y Aplicación de la Convención Internacional de los Derechos del Niño y la Red Internacional de Periodistas con Visión de Género en Argentina lanzaron para impulsar la concreción de políticas públicas de género por parte del Ejecutivo local. A tal efecto, se elaboraron diferentes materiales gráficos y se promovió a través de la web y las redes sociales la junta de firmas y adhesiones a través de la popular plataforma de petitorios change.org en www.change.org/luchemostodos. El petitorio ya recogió más de 26.000 firmas.



- #SubteHastaTarde es el nombre de la campaña elaborada junto a la Dirección de Transporte de la Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos para difundir el proyecto de ley del Defensor del Pueblo Alejandro Amor para extender el horario del subterráneo, a través de diferentes materiales gráficos y la promoción en la web y las redes sociales por medio de la popular plataforma de petitorios change.org, en www.change.org/subtehastaatarde para sumar adhesiones y firmas. El petitorio ya recogió más de 17.000 firmas.

- Bajo el lema “Tenés quien te defienda”, se lanzaron una serie de volantes para difundir la existencia de la institución y las diferentes sedes donde funciona.

- Elaborada con la colaboración desinteresada del humorista Fernando Sendra, “Cuidemos a nuestros pibes” es el nombre de la campaña conjunta entre la Defensoría y el Hospital

“Juan P. Garran” para combatir la violencia y el maltrato infantiles, y fue lanzada a 25 años de la sanción de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño a través de las redes sociales y de tres afiches en la vía pública y tres postales especialmente diseñadas que se distribuyen en ambas instituciones.



Página web www.defensoria.org.ar

Continúa el rediseño del sitio 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 ciudadanas. Durante 2015 registró 352.336 visitas.

Publicaciones

Informe de Trabajo

Sintetiza bimestralmente la tarea desplegada 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.



Viajar es un derecho: Guía para usuarios del transporte público

Para que quienes viajan diariamente en colectivo, subte, ferrocarril o bicicleta por la Ciudad conozcan cuáles son los derechos que les asisten y sepan dónde recurrir para hacerlos valer, se diseñó y publicó una guía elaborada por la Dirección de Transporte de la Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos de la Defensoría. El material también incluye todos los puntos donde puede recargarse la tarjeta SUBE.



No aceptemos la violencia como algo natural

Elaborada junto al Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad de la Defensoría, fue publicada en oportunidad de conmemorarse el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, y relata cómo transcurre el ciclo de la violencia de género, cuáles son los mitos y verdades sobre esta problemática y dónde recurrir para realizar denuncias y recibir atención y contención en caso de ser víctima de algún episodio violento. También colaboraron en su elaboración La Casa del Encuentro, el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), el Comité Argentino de Seguimiento y Aplicación de la Convención Internacional de los Derechos del Niño (CASACIDN) y la Red Internacional de Periodistas con Visión de Género en Argentina.

Tenés quien te defienda

Con el propósito de afianzar el conocimiento y la visibilidad pública de la institución, se elaboró un periódico destinado a divulgar la misión y funciones del organismo y las vías para contactarse con él, que fue presentado durante la Feria del Libro 2015 en los dos stands que la Defensoría dispuso durante su funcionamiento.

Notidef

De frecuencia periódica, es la publicación digital que refleja la tarea del organismo. Se distribuye entre un mailing compuesto por miembros de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial de la Ciudad y la Nación, organizaciones sociales, periodistas y público en general.



Informe Anual

Sintetiza anualmente la tarea desplegada 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.

Publicaciones especiales

Se editaron, diseñaron y publicaron los siguientes informes:

- Encuentro 20 años de la Convención Nacional Constituyente
- Jornada Cefaleas: cuando el dolor de cabeza es una enfermedad
- Clasificación de residuos sólidos urbanos en los edificios de propiedad horizontal: la visión de los encargados
- La situación habitacional en la Ciudad de Buenos Aires
- El Servicio Público de Mantenimiento Integral del Arbolado Urbano en la CABA
- La siniestralidad vial en la CABA durante el primer semestre de 2015
- La siniestralidad laboral en la CABA
- Relevamiento de Contenedores de Residuos Sólidos Urbanos en la CABA
- Programa de Rehabilitación y Puesta en Valor de Conjuntos Urbanos

- Estudio exploratorio sobre adolescentes y privacidad en Internet
- Derechos Alimentarios: Guía de Programas Disponibles en la Ciudad de Buenos Aires
- Guía Tramitación de Becas Estudiantiles
- Informe Red de Metros en América Latina
- Guía básica Derechos en las Relaciones Laborales
- Todos somos responsables: Guía sobre Seguridad Vial
- Guía para el adecuado uso del correo electrónico laboral destinada al sector público de la CABA
- Informe de la Observación del Recuento Provisional de Resultados de las elecciones del 25 de octubre
- Mapeo Participativo “Nuestra historia, nuestro barrio, nuestro mapa” de la Villa 21-24, realizado por docentes, alumnos y alumnas de la Escuela Media 6 D.E. 5º, Polo Educativo Barracas, el Programa Defensoría del Pueblo en Villas y la Dirección de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo de la Subsecretaría de Derechos

Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente de la Defensoría.

En un marco general, se diseñó el tradicional almanaque institucional y, conjuntamente con la Dirección General Operativa, se brindó asistencia técnica para la edición de materiales de divulgación de las sedes, subsecretarías y direcciones de la propia 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 ámbitos de la Defensoría, se realizó el monitoreo editorial de los productos periodísticos y publicaciones editados por la institución y se proveyó de materiales de promoción de la institución 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.

CORTES DE LUZ

- Intimamos a las empresas EDENOR y EDESUR a restablecer y garantizar la prestación del servicio de manera inmediata.
- Intimamos a que realicen inversiones y mantenimiento para garantizar la prestación.
- Intimamos al pago de indemnización a los usuarios perjudicados.
- Recomendamos al ENRE que obligue a las empresas al cumplimiento de las inversiones y mantenimiento del servicio y a que intime al pago de las indemnizaciones a los vecinos afectados.
- Nos reservamos el derecho para iniciar acciones legales en representación de los vecinos contra las empresas EDENOR y EDESUR.

Alejandro Amor
Alejandro Amor
Defensor del Pueblo

María Celeste Vouilloud (Defensora del Pueblo de Vicente López), **Orlando Ernesto Bargaglio** (Defensor del Pueblo del Pilar), **Silvia Caprino** (Defensora Ciudadana de La Matanza), **Abraham Leonardo Gak** (Defensor del Pueblo de Morón), **Rocío Fernández** (Defensora del Pueblo de Escobar), **Marcelo Honores** (Secretario General de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires)


Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



CONSOLIDAR LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO para defender, proteger y promover los derechos humanos

Panel

Estela De Carlotto (Presidenta de Abuelas de Plaza de Mayo) | Alejandro Amor (Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires)
Juan Manuel Olmos (Presidente del Consejo de la Magistratura de la CABA) | Ricardo Gil Lavedra (Miembro del Tribunal del Juicio a las Juntas)
Magdalena Ruiz Guiñazu (Miembro de la Comisión Nacional sobre la desaparición de Personas) | Daniel Tarnopolsky (Miembro del Directorio del ENTE para la Memoria y para la promoción defensa de los DDHH, ex ESMA) | Daniel Rafecas (Juez Federal)

Con la participación de los Defensores del Pueblo de la República Argentina, el Defensor del Pueblo de la República del Paraguay, y los Defensores del Pueblo Adjuntos de la Ciudad de Buenos Aires.

Sebastián Vinagre
Defensor del Pueblo de Avellaneda
y presidente de ADPPRA

Manuel María Páez Monges
Defensor del Pueblo de la República del
Paraguay y presidente de la FIO

Alejandro Amor
Defensor del Pueblo de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires



ASOCIACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



FEDERACIÓN IBEROAMERICANA
DEL OMBUDSMAN



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

EL 5 DE JULIO EN LA CIUDAD SE VOTA CON

Boleta Única Electrónica

La capacitación da conocimiento. El conocimiento da legitimidad



El 5 de julio los porteños elegirán Jefe de Gobierno, legisladores y comuneros con esta boleta, la BUE.

La Boleta Única Electrónica fue aprobada por la Legislatura de la Ciudad con el voto de 55 diputados sobre 58 presentes.

El Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad, en audiencia con los representantes de los partidos políticos, exhibió el sistema. Los apoderados no manifestaron observaciones. El TSJ por acordada 17/2015 y resolución 126/2015 aprobó la BUE.

ASÍ SE VOTA:

1. Presentate en la mesa con tu documento de identidad. El presidente te entregará una boleta y cortará el primer troquel de control.
2. Introduci la boleta en la máquina. La pantalla te ofrecerá las opciones para tu voto.
3. Una vez que elegiste, imprimí tu voto en la boleta y mirala para confirmar que corresponde con tu elección
4. Verificá tu voto colocando la boleta sobre el lector de la máquina. Lo que veas en pantalla debe coincidir con lo que se imprimió en la boleta.
5. Doblá la boleta, y al regresar a la mesa, recortá el segundo troquel de control y entregaselo al presidente para que confirme que coincida con el primero. Depositá tu voto en la urna.

El Gobierno de la Ciudad tiene la obligación legal de capacitar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de la BUE y todos los organismos del Estado, de apoyar esa capacitación. Capacitación de los vecinos. Capacitación de las autoridades de mesa. Capacitación de los fiscales.

La seguridad del voto es más importante que la celeridad del escrutinio.

El elector controla el voto. La Justicia y los fiscales de los partidos políticos, el proceso electoral y la transmisión de datos.

Exigí que te expliquen cómo funciona el nuevo sistema y consultá dónde capacitarte en www.tsjbaires.gov.ar y www.buenosaires.gov.ar.

PROBÁ EL SIMULADOR EN WWW.DEFENSORIA.ORG.AR.

La BUE ahora es una herramienta de todos los ciudadanos. Hay que conocerla. Para el 5 de julio falta muy poco. Hay que capacitar y capacitarse.

El voto es un derecho. Hacerlo valer

Alejandro Amor

Alejandro Amor
Defensor del Pueblo



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Subsecretaría de Asuntos Institucionales

Subsecretario: Juan Balestretti

✉ jbalestretti@defensoria.org.ar

Dirección de Enlace con Organismos Públicos, Comunas y ONG

Director: Christian Maini

✉ cmaini@defensoria.org.ar

Dirección de Participación Ciudadana

Director: Sebastián Pilatti

✉ spilatti@defensoria.org.ar

Dirección de Servicios Generales

Director: Silvano Gallinelli

✉ sgallinelli@defensoria.org.ar

Se realizaron en total 231 acciones de difusión desde el mes de marzo a octubre. Se define como “acciones” al acto de difusión realizado por al menos 4 ó 5 compañeros/as con un stand. En un mismo día pudo haber más de una acción; ya contamos con un equipo de 17 personas en la vía pública y, en ocasiones, se solicitaron diferentes puestos en distintos lugares de la CABA. Se recorrieron las distintas comunas, teniendo en cuenta las necesidades particulares de cada grupo de vecinos.

Particularmente, se destacan las acciones realizadas en la campaña #SubteHastaTarde, donde se recolectaron 10.200 firmas, y la campaña #JuntosContraLaViolenciaMachista, donde se recolectaron 2.200 firmas hasta la fecha.

Actualmente se ha incorporado la tarea de recibir inquietudes, consultas, denuncias y apertura de actuaciones de personas que se acerquen con la ayuda de tablets institucionales. Se reciben entre 15 y 20 inquietudes, consultas y denuncias por día.



Subsecretaría de Asuntos Institucionales

Trámite por tema

Rentas GCBA	71,7%
Documentación personal	7,9%
Problemas entre particulares	5,2%
Comunicaciones	3,6%
Consumidores y usuarios bancarios	3,0%
Jubilaciones y pensiones	1,8%
Pami	0,9%
Transporte	0,9%
Vía pública	0,9%
Arbolado de alineacion	0,6%
Salud (subsector privado)	0,6%
Transito	0,6%
Otros	2,1%
Total	100,0%



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Infojus

SISTEMA ARGENTINO DE
INFORMACIÓN JURÍDICA

www.infojus.gov.ar

Derecho
Penal

Filosofía
del Derecho

Revistas
jurídicas para
análisis
difusión
y todas las

cfj

CONSEJO FEDERAL
DE JURISPRUDENCIA

INFORMES

Informes



Capítulo 7

Capacitaciones



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Curso de Actualización en Políticas Públicas y Protección de Derechos. Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires

El 4 de agosto de 2015 el Defensor del Pueblo Alejandro Amor, junto a la decana Dra. Mónica Pinto, presentó en la Facultad de Derecho de la UBA el Curso de Actualización de Políticas Públicas y Protección de Derechos, en el marco de un Convenio Específico entre la Facultad de Derecho de la UBA y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Las clases dieron comienzo el 13 de agosto.

El postgrado fue aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Derecho de la UBA por Resolución 3522/15. La dirección está a cargo del Dr. Juan Antonio Travieso y la Coordinación Académica, de la Dra. Nerina Da Rin. Se trata de un postgrado de 144 horas cátedra distribuidas en dos cuatrimestres, en los que se abordan 19 módulos, a cargo de profesores y académicos del más alto nivel, quienes desarrollan distintas políticas públicas referidas a distintos derechos humanos.

El postgrado fue diseñado por la Defensoría del Pueblo de la CABA, en el cumplimiento de su misión constitucional de fortalecimiento y promoción de derechos. Está dirigido primordialmente a los elencos profesionales de las Defensorías del Pueblo: locales, provinciales y nacional.

Tiene como fundamento la necesidad de capacitar en el diagnóstico, como en la formulación, gestión, control y fiscalización de la política pública como el medio eficaz para la promoción y

realización de los derechos humanos, y demás derechos individuales, colectivos y difusos tutelados en nuestro sistema constitucional y legal, y la cultura de paz.

Los objetivos generales son: 1. Capacitar en la aplicación de la perspectiva de derechos humanos a quienes deberán identificar los conflictos más agudos dentro de la sociedad, tanto en el momento de la elaboración y el diseño, como de la ejecución, el control y la fiscalización de las distintas políticas públicas. 2. Dotar de herramientas a quienes deben investigar y evaluar la realización de las políticas públicas desde el Estado, midiendo el impacto de las mismas y estableciendo su correlación entre su cumplimiento y el grado de realización de los derechos tutelados. 3. Preparar funcionarios capaces de cumplir una función articuladora e integradora de los diversos actores sociales, cuya experiencia y cúmulo de conocimientos resultarán invaluable en el proceso de construcción de soluciones, cuya demanda proviene del mismo seno de la sociedad y a la que todo gobierno tiene la obligación de garantizar en términos de atención y satisfacción de los reclamos, so riesgo de perder legitimidad por crisis de representatividad.

Asisten actualmente 51 funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo de la CABA, y 2 de la Defensoría del Pueblo de la Nación. Está abierto además a quienes se desempeñan en organizaciones análogas, y a otras personas con interés en estas temáticas. La primera cohorte finalizará el curso en julio de 2016 y para la obtención del título deberá entregar un trabajo de tipo monográfico vinculado a alguno de los temas que se desarrollaron durante el mismo y haber cumplido con el 80% de asistencia a las clases.



Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional

Subsecretaria: Cynthia M. Bustamante
✉ cbustamante@defensoria.org.ar

Dirección de Administración

Directora: Paula F. Früm
✉ pfrum@defensoria.org.ar

Dirección de Capacitación

Director: O. Matías Álvarez Lutereau
✉ oalvarezlutereau@defensoria.org.ar

Capacitaciones internas y externas

Carreras de grado

- Licenciatura en Gestión de Políticas Públicas
Organizada por el Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad en convenio con la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), la licenciatura se encuentra dirigida a agentes de la Administración pública.

Su modalidad de cursada es semi-presencial y cuenta con el soporte virtual brindado por UNTREF. Las clases presenciales se dictan los días martes y jueves, de 18 a 21 horas en nuestras sedes de Piedras 445 y Venezuela 842.

El plan de estudios completo puede consultarse accediendo a: www.untrefvirtual.edu.ar

Inscriptos por cohorte:

- Cohorte 2015: 35
- Cohorte 2014: 31
- Cohorte 2013: 15
- Cohorte 2012: 23
- Cohorte 2010: 5
- Cohorte 2009: 4

Los cursantes pertenecen a los siguientes organismos: Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo Económico, Consejo de la Magistratura, Poder Judicial, Subsecretaría de Deportes, Jefatura de Gabinete de Ministros, Morgue Judicial, Ministerio de Desarrollo Social, Cancillería, Sindicatura General de la Ciudad, Sindicatura General de la Nación, ANSES, INCAA, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, Ministerio del Interior, Ministerio de Ciencia y Tecnología, ACUMAR, AGIP, Legislatura de la Ciudad, Vialidad Nacional, Auditoría General de la Ciudad y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Recibidos durante el año 2015:

- 15 alumnos terminaron de cursar todas las materias de la Tecnicatura en Gestión de Políticas Públicas;
- 20 alumnos se recibieron de Técnicos en Gestión de Políticas Públicas; y
- 8 alumnos terminaron de cursar y aprobaron todas las materias de la Licenciatura en Gestión de Políticas Públicas y deben presentar la tesina final.

Diplomaturas

Las diplomaturas en Derecho Público y Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires, en Política Económica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en Derechos Humanos, Políticas Especiales y Participación Popular se idearon con el propósito de brindar herramientas teórico-prácticas en torno a la cultura jurídica de los derechos constitucionales, la gestión del Estado y las políticas públicas económicas, sociales y de Derechos Humanos, a fin de contribuir a la profesionalización de los diferentes agentes de la Administración pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de promover el desarrollo y el perfeccionamiento de sus competencias laborales.

Dictadas por el Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional en convenio con la Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo (UMET), las diplomaturas se encuentran a cargo de docentes que desarrollan tareas en diferentes Subsecretarías, Direcciones y Centros de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Las clases correspondientes al primer cuatrimestre del ciclo lectivo 2015 se iniciaron el 6 de abril y culminaron el 17 de julio; por su parte, las clases del segundo cuatrimestre se desarrollaron entre los días 31 de agosto y 17 de diciembre.

La asignatura común a todas las diplomaturas, "Taller de metodología. Introducción a la escritura académica", a cargo de Matías Álvarez Lutereau, se impartió entre los días 6 de abril y 17 de julio.

- Diplomatura en Derechos Humanos, Políticas Especiales y Participación Popular

Durante el primer cuatrimestre del año, se dictaron las asignaturas "Historia de los Derechos Humanos y Constitucionalidad", a cargo de la Lic. Fabiana Rossetti y del Dr. Valentín Lorences, y "Políticas Especiales I", a cargo del Lic. Javier Contino, la Lic. María Graciela García, el Lic. Favio Pereyra, el Ing. Daniel Argento, la Lic. Camila Rojas y la Lic. Romina Fleitas.

Durante el segundo cuatrimestre, se impartieron las asignaturas “Políticas Especiales II”, a cargo de la Lic. María Graciela García, el Lic. Favio Pereyra, el Dr. Eugenio Semino, el Dr. Roberto Orden, la Lic. Silvia Perelis, la Prof. María Elena Naddeo, la Lic. Sonia Santoro, la Lic. Silvina Lico y la Lic. María Virginia Ribera, y “Participación Popular”, a cargo del Dr. Andrés A. Elisseche, el Dr. Alejandro E. Bietti, la Dra. Mariela I. Riganelli y la Dra. Paola Tolosa.

Los 26 alumnos inscriptos desempeñan funciones en los siguientes organismos: Concejo Deliberante de Moreno, Consejo Nacional de las Mujeres, Hospital Gutiérrez, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Educación, Ministerio de Cultura, Cruz Roja Argentina, Instituto de la Vivienda y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

- Diplomatura en Derecho Público y Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires

Durante el primer cuatrimestre del año, se dictaron las asignaturas “Gestión del Presupuesto en la Ciudad”, a cargo de la Magíster Mara Salomón, y “Nociones de Derecho Administrativo”, a cargo del Dr. Juan Pablo Pisano Torres, para los ingresantes 2014, y las asignaturas “Historia de la Ciudad de Buenos Aires”, a cargo de la Lic. Fabiana Rossetti, y “La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, a cargo del Dr. Valentín Lorences, para los ingresantes 2015.

Durante el segundo cuatrimestre, se impartieron las asignaturas “Gestión del Presupuesto en la Ciudad”, a cargo de la Magíster Mara Salomón, y “Nociones de Derecho Administrativo”, a cargo del Dr. Juan Pablo Pisano Torres, para los ingresantes 2015.

Los 20 alumnos inscriptos para el ciclo 2015 desempeñan funciones en los siguientes organismos: Procuración General de la Ciudad, Sindicatura General de la Ciudad, Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Seguridad, Instituto de la Vivienda, AGIP, Consejo de la Magistratura, Ente Único Regulador de Servicios de la Ciudad y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

- Diplomatura en Política Económica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Durante el primer cuatrimestre del año, se dictaron las asignaturas “Gestión del Presupuesto en la Ciudad”, a cargo de la Magíster Mara Salomón, y “Política Tributaria en la Ciudad”, a cargo de la Dra. Alejandra Napolitano y del Dr. Carlos Asís, para los ingresantes 2014, y “Elementos de Teoría y Política Económica”, a cargo del Lic. César Hernán Ruggeri y de la Magíster Mara Salomón, y “Estudio y Evaluación de Políticas Públicas”, a cargo del Lic. Miguel Ángel Sorbello, para los ingresantes 2015.

Durante el segundo cuatrimestre, se impartieron las asignaturas “Gestión del Presupuesto en la Ciudad”, a cargo de la Magíster Mara Salomón, y “Política Tributaria en la Ciudad”, a cargo de la Dra. Alejandra Napolitano y del Dr. Carlos Asís, para los ingresantes 2015.

Los 15 alumnos inscriptos para el ciclo 2015 desempeñan funciones en los siguientes organismos: Legislatura de la Ciudad, Auditoría General de la Ciudad, Ministerio de Desarrollo Urbano, Comisión Nacional de Regulación del Transporte y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.



Jornadas, cursos y seminarios

“La Problemática de la Discriminación y las Estrategias Docentes para Contrarrestarla”

En el marco de los Cursos Intensivos de Verano 2015 de la Escuela de Maestros del Ministerio de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la presente actividad de capacitación, dirigida a docentes de la Ciudad, se llevó a cabo entre los días 18 y 24 de febrero, en el horario de 17 a 21.30 horas, en el Salón Ortega Peña de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Los docentes a cargo del curso fueron: el Prof. Juan Manuel Vecino, el Dr. Mario Ganora, el equipo de actores de “Teatro en las Escuelas”, el Lic. Javier Contino, la Lic. Guadalupe Polotto y el Lic. Miguel Ángel Sorbello.

El curso contó con un total de 21 inscriptos, de diferentes niveles educativos.

En el marco de los Cursos Intensivos de Invierno 2015 de la Escuela de Maestros del Ministerio de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el presente espacio formativo volvió a impartirse, entre los días 20 y 24 de julio, en el horario de 13 a 17.30 horas, en el Instituto Superior Octubre (ISO), ubicado en Venezuela 356. Los docentes a cargo del curso en esta oportunidad fueron: el Prof. Juan Manuel Vecino, el Dr. Mario Ganora, el equipo de actores de “Teatro en las Escuelas”, el Lic. Javier Contino y el Dr. Bernardo Kerman, junto a miembros del equipo de investigación de la Universidad de Flores (UFLO).

En esta segunda instancia, el curso contó con un total de 15 inscriptos, de diferentes niveles educativos.

► Las diplomaturas se encuentran a cargo de docentes que desarrollan tareas en diferentes Subsecretarías, Direcciones y Centros de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad



Jornada - Taller “Formación en Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos”

Mediante la Ley 3285/09, se estableció la obligatoriedad, en todas las dependencias y organismos descentralizados del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al usuario y al público en general, de la realización de jornadas de formación, actualización y capacitación sobre Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos.

Desde el año 2011, el Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional ha venido dictando el presente taller en distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Curso “Trabajo en Equipo y Equipos de Trabajo”

El presente curso tiene como objetivos: establecer los fundamentos de las buenas prácticas del trabajo en equipo; analizar la planificación colectiva y la visión compartida; facilitar el aprendizaje y los resultados deseados por el equipo, a través del consenso y la autoevaluación de las acciones; y transferir técnicas de motivación y roles de conductores y liderazgo compartidos.

Organizado en siete encuentros y con una modalidad semi-presencial, el curso estuvo a cargo del Lic. Lisandro Luiso y se dictó en dos oportunidades a lo largo del año: durante el primer cuatrimestre, entre los días 13 de marzo y 8 de mayo, en el horario de 12 a 14 horas, en el Salón Ortega Peña de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad; y durante el segundo cuatrimestre, entre los días 24 de agosto y 5 de octubre, en el horario de 12 a 14 horas, en el Salón Auditorio de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires.

Durante el primer cuatrimestre, el curso contó con un total de 31 inscriptos, pertenecientes a los siguientes organismos: ANSES, Colegio Público de Abogados, Consejo Consultivo Comunal, Dirección General de Rentas, Fiscalía de Distrito del barrio de La Boca, Hospital Elizalde, Ministerio de Educación, Poder Judicial, Subsecretaría de Derechos Humanos, Universidad Católica Argentina, Universidad de Palermo y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Durante el segundo cuatrimestre, el curso contó con 21 inscriptos, pertenecientes a los siguientes organismos: Auditoría General de la Ciudad, Administración de Parques Nacionales, Dirección General de Administración de Medicina del Trabajo, Ministerio de Educación y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Taller “Liderazgo y Técnicas de Conducción”

Este taller se propone brindar una formación introductoria sobre las competencias esenciales para un exitoso desenvolvimiento como conductor-generador de buenas prácticas en gestión aplicada y en la conformación de equipos exitosos.

Organizado en siete encuentros y con una modalidad semi-presencial, el curso estuvo a cargo del Lic. Lisandro Luiso y se dictó en dos oportunidades a lo largo del año: durante el primer cuatrimestre, entre los días 1° de junio y 13 de julio, en el horario de 13 a 15 horas, en el Instituto Superior Octubre (ISO); y durante el segundo cuatrimestre, entre los días 19 de octubre y 30 de noviembre, en el horario de 13 a 15 horas, en el Salón Auditorio de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires.

Durante el primer cuatrimestre, el curso contó con un total de 90 inscriptos, pertenecientes a los siguientes organismos: Auditoría General de la Ciudad, ATFA, Centro Cultural Recoleta, Colegio Público de Abogados, INAP, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, SRT, SENAF, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Defensa, Procuraduría, Ministerio de Medio Ambiente y Defensoría del Pueblo de la Ciudad. Durante el segundo cuatrimestre, el curso contó con 60 inscriptos, pertenecientes a los siguientes organismos: Auditoría General de la Ciudad, Administración Nacional de Aviación Civil, Colegio de Abogados, Comunas 3 y 10, Dirección General de Administración de Medicina del Trabajo, Dirección General de Contaduría, Dirección General de Protección al Consumidor, Ente Único Regulador de Servicios de la Ciudad, Dirección General de Prevención del Delito, Ministerio de

Educación, Ministerio de Salud, Sindicatura General de la Ciudad, Universidad de Buenos Aires y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Curso “Introducción al Estudio de las Políticas Públicas”

El presente curso se propone como un espacio formativo orientado a favorecer la comprensión del proceso en torno a toda política pública (desde su problematización inicial hasta su implementación y posterior evaluación) y a promover el análisis del rol del Estado y de la sociedad civil en las diferentes etapas de dicho proceso.

Organizado en cinco encuentros, el curso estuvo a cargo de la Arq. Claudia Cannilla y se dictó en dos oportunidades a lo largo del año: durante el primer cuatrimestre, entre los días 2 de marzo y 6 de abril, en el horario de 13 a 15 horas, en el Salón Ortega Peña de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad; y en el segundo cuatrimestre, entre los días 7 de septiembre y 5 de octubre, en el horario de 15 a 17 horas, en el Salón Auditorio de la Auditoría General de la Ciudad.

Durante el primer cuatrimestre, el curso contó con un total de 45 inscriptos, pertenecientes a los siguientes organismos: Auditoría General de la Ciudad, Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, Dirección General de Seguros, Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Hospitales Pirovano, Elizalde y Penna, INAES, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación, Senado de la Nación, Universidad de Buenos Aires y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Durante el segundo cuatrimestre, el curso contó con 36 inscriptos, pertenecientes a los siguientes organismos: Auditoría General de la Ciudad, Asociación de Psicólogos de Buenos Aires, Centro Cultural Recoleta, Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, Ente Único Regulador de Servicios de la Ciudad, Sindicatura General de la Ciudad, Ministerio de Justicia y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.



Curso “Historia de la Ciudad de Buenos Aires”

Este curso se fundamenta en la necesidad de revisar, conocer y reflexionar sobre de la historia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el objeto de propiciar el reconocimiento de escenarios, contextos de época, actores sociales y discursos políticos, en función de proveer elementos teóricos que extiendan las perspectivas para el análisis de los escenarios políticos contemporáneos.

Organizado en ocho encuentros, el curso estuvo a cargo de la Lic. Fabiana Rossetti y se dictó entre los días 1° de septiembre y 20 de octubre, en el horario de 15 a 17 horas en el Salón Auditorio de la Auditoría General de la Ciudad.

Contó con un total de 23 inscriptos, pertenecientes a los siguientes organismos: Auditoría General de la Ciudad, Ministerio de Educación, UADE, Museo de Informática, Secretaría de Cultura, Suprema Corte de Justicia y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Seminario “Comunicación Institucional para la Gestión Pública: Planificación y Estrategias”

El presente seminario se propone como un espacio formativo tendiente a promover la reflexión en torno a la comunicación institucional, profundizar el conocimiento de aquellas herramientas que permitan su planificación y la elaboración de planes, la búsqueda de estrategias y la construcción de identidades propias, con el objeto de interpelar y convocar a la ciudadanía de manera eficaz.

Organizado en diez encuentros, el seminario estuvo a cargo de la Lic. Laura Lorences y de Ayelén Cisneros y se dictó entre los días 15 de septiembre y 17 de noviembre, en el horario de 15 a 17 horas, en el Instituto Superior Octubre (ISO).

El seminario contó con un total de 45 inscriptos, pertenecientes a los siguientes organismos: Auditoría General de la Nación, Autoridad Reguladora Nuclear, Comunas 3, 10 y 11, Ejército Argentino, Ente de Higiene Urbana de la Ciudad, Ente Único Regulador de Servicios de la Ciudad, Legislatura de la Ciudad, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Seguridad, Ministerio de Salud, Poder Judicial y Secretaría de Niñez y Adolescencia.

Curso “Política Tributaria en la Ciudad”

Este curso se orienta a que los asistentes adquieran conocimientos generales sobre el sistema tributario, así como sobre la importancia de

la recaudación impositiva en tanto que instrumento de financiamiento del Estado.

A cargo de la Dra. Alejandra Napolitano y del Dr. Carlos Asís, el curso se desarrolló con una modalidad de 5 encuentros, entre los días 1° y 29 de octubre, en el horario de 15 a 17 horas, en el Instituto Superior Octubre (ISO).

Contó con la participación de 20 alumnos, pertenecientes a los siguientes organismos: Comisión Nacional de Regulación del Transporte, Comisión de Comunas, INAES, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Economía, Ministerio de Educación, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia y Seguridad, Ministerio Público Fiscal, PropAMBA, Secretaría de Energía, Sindicatura General de la Ciudad y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

20 Alumnos se recibieron de Técnicos en Gestión de Políticas Públicas

Curso “La Ciudad y el Derecho a un Ambiente Sano”

El presente curso se propone como un espacio de análisis y debate en torno a las interacciones con el ambiente y al modo de preservar los recursos ambientales de la degradación ambiental actual, que trascienden las fronteras de los Estados modernos.

Organizado en cuatro encuentros, el curso estuvo a cargo del Sr. Hernán Invernizzi, el Ing. Forestal Daniel Argento, la Dra. Marianela Dassis y el Dr. Gabriel Bautista; y se dictó entre los días 27 de octubre y 17 de noviembre, en el horario de 13.30 a 15.30 horas en el Instituto Superior Octubre (ISO).

El curso contó con un total de 31 inscriptos, pertenecientes a los siguientes organismos: Auditoría General de la Ciudad, Agencia de Protección Ambiental, Centro Cultural Italiano, Cooperativa del Lago, Ente Único Regulador de Servicios de la Ciudad, Ministerio de Educación, Dirección de Prevención del Delito, Dirección General de Reciclado, Legislatura de la Ciudad, Ministerio de Desarrollo Social, Escuelas O.R.T., Programa Infoambiente, Secretaría de Derechos Humanos y Medio Ambiente, Sindicatura General de la Ciudad, UADE y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Curso “El Enfoque de las Redes Comunitarias en la Conformación de las Políticas Sociales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

El presente curso, dirigido a agentes públicos y a actores sociales con participación tanto en grupos como en redes sociales y comunitarias, tiene por objetivo abordar diversas temáticas vinculadas con el diseño y la implementación de prácticas sociales innovadoras.

A cargo del Lic. Miguel Ángel Sorbello, de la Dirección de Promoción Social de la Subsecretaría de Derechos Sociales de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, el curso se desarrolló a lo largo de cuatro encuentros, entre los días 11 de noviembre y 2 de diciembre, en el horario de 14 a 16 horas en el Instituto Superior Octubre (ISO). Contó con 47 participantes, pertenecientes a los siguientes organismos: CeSAC 26; Comunas 8, 10 y 12, Dirección General de la Mujer, Ministerio de Educación, Ente Único Regulador de Servicios de la Ciudad, Fundación Huésped, Jefatura de Gabinete de la Nación, Legislatura de la Ciudad, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud, Secretaría de Promoción Social, Programa Ieladeinu, Red Zonal 2 Recoleta, Servicio Social Zonal 13, Subsecretaría de Comunas, Subsecretaría de Derechos Humanos, Pastoral Social y Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Capacitación interna

Primera Cátedra Libre e Interdisciplinaria en Adicciones

La Primera Cátedra Libre e Interdisciplinaria en Adicciones de los doctores Raúl Zaffaroni y Sergio Torres, junto a destacados profesionales de distintas disciplinas, surge en el año 2010, en consonancia con los términos y alcances del Fallo Arriola de la CSJN y de la sanción de la Ley Nacional de Salud Mental.

Frente a estos nuevos paradigmas, la cátedra se crea como un espacio institucional orientado al estudio, la reflexión, la comunicación y la investigación en torno a la problemática de las adicciones y a profundizar el conocimiento desde un enfoque multidisciplinario e integral, junto a profesionales de la salud, la educación, la justicia, los Derechos Humanos y las ciencias sociales, entre otros.

Organizado en diez encuentros, el curso se desarrolló entre los días 6 de octubre y 5 de noviembre, en el horario de 14.30 a 16.30 horas en el Instituto Superior Octubre (ISO), y contó con un total de 25 inscriptos.

Participaron como docentes el Dr. Sergio G. Torres, la Dra. Laura Marrazzo, el Dr. Carlos Damín, la Prof. María Elena Naddeo, el Dr. Federico Pabloski y el Dr. Alejandro Brain.

3 Diplomaturas dictadas por el CEFI: Derecho Público y Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires, Política Económica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Derechos Humanos, Políticas Especiales y Participación Popular

Bachillerato para adultos

El presente proyecto tiene como objetivo brindar soporte formal, técnico, pedagógico y de contención a todos aquellos agentes de la institución que deseen completar sus estudios primarios y/o secundarios.

La inscripción se encuentra abierta de manera permanente.

Las clases son impartidas por docentes del organismo, principalmente del CEFI.

En la actualidad, 9 agentes se encuentran cursando diversas asignaturas.

Gabinete de computación

Orientado a brindar herramientas teórico-prácticas para el manejo de los programas informáticos de uso más cotidiano, el curso consta de un total de seis clases.

Durante la primera mitad del año, se capacitaron 6 agentes.

Investigaciones

Actualmente, desde el CEFI se están llevando a cabo dos trabajos de investigación:

- “Resiliencia en Oncología”, en el Hospital de Agudos Carlos Durán;
- “Hostigamiento entre pares” (en convenio con la Universidad de Flores).

Subsecretaría de Gestión Pública

Subsecretaria: Claudia López

✉ clopez@defensoria.org.ar

Dirección de Asistencia Técnica

Directora: Alejandra Früm

✉ afrum@defensoria.org.ar

Dirección de Proyección Institucional

Director: Sergio Pereyra Lobo

✉ spereyra@defensoria.org.ar



Fomentamos, difundimos y promovemos derechos, aportando a la construcción de ciudadanía y utilizando la expresión artística y cultural como canal de participación de la comunidad en general.

Establecemos relaciones interinstitucionales con otras entidades, con el propósito de potenciar y complementar la llegada a la ciudadanía de los mensajes destinados a la defensa, protección y promoción de derechos: el Programa “Teatro en las escuelas”, que tiene como objetivo la prevención de violencia y construcción de ciudadanía; el Programa de Encuentros en las Organizaciones de la Sociedad Civil, que tiene como objetivo difundir los alcances y el accionar de la Defensoría del Pueblo; y la articulación con otras subsecretarías y/o unidades, que atiendan las problemáticas emergentes.

Encuentros en las Organizaciones de la Sociedad Civil

Con el objeto de dar a conocer las funciones y alcances de la Defensoría del Pueblo en organizaciones de la sociedad civil, se programaron diversos encuentros.

Se realizaron 62 encuentros en organizaciones ubicadas en distintas comunas, considerando su trayectoria, su desarrollo en la comunidad y los sectores a los que están destinadas sus actividades.

Se estableció un primer contacto visitando las organizaciones a efectos de constatar las temáticas que abordan, autoridades, características de sus acciones, y a qué población están dirigidas. Se distribuyó folletería institucional.

En virtud de ampliar la prestación de nuestros servicios y atendiendo las problemáticas planteadas por los vecinos en los encuentros, se definió articular nuevas acciones con la Unidad de Conducción de Políticas y Programa de Descentralización, y con la Adjuntía 5 a cargo de María América González.

Se realizaron 50 reuniones con referentes de las organizaciones de la sociedad civil, donde se preacordaron para el transcurso de 2016 nuevos encuentros con temáticas específicas para dar continuidad a las relaciones establecidas.

Informe diagnóstico

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ha puesto en marcha un proceso de modernización tendiente a 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.

El dispositivo de Encuentros en las Organizaciones de la Sociedad Civil se inscribe en el marco de un proceso de descentralización para difundir los derechos que les asisten a quienes viven, trabajan o transitan por la Ciudad.

La iniciativa tiene como objetivo atender y orientar a los vecinos en su lugar de encuentro e iniciar las gestiones correspondientes para dar respuesta a sus inquietudes.

Desde marzo de 2015 se realiza un relevamiento de las actividades del programa con el objetivo fundamental de sistematizar la información para implementar nuevas políticas públicas, con el propósito de relevar cuáles son los principales problemas planteados en los encuentros e indagar acerca del reconocimiento institucional de

la Defensoría porteña. La metodología empleada para la recopilación de información requerida fue la confección de una ficha de registro de observación para documentar los datos primarios obtenidos en el campo. Se exponen en este documento los datos que han sido obtenidos del relevamiento observacional.

- I. Reconocimiento de interrelaciones: relaciones en red y relación con GCABA

Los datos extraídos de una muestra de base de cincuenta y ocho encuentros con organizaciones de la sociedad civil –donde participaron más de mil personas– indican que existe una fuerte presencia de interrelaciones con otras organizaciones, así como articulaciones con el Gobierno local. De los encuentros se desprende que veintisiete no tienen ningún tipo de vinculación, ocho están vinculadas tanto al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como vinculada en red, y las que restan se reparten entre una u otra interrelación.

- II. Problemas relevados en los encuentros

Con el propósito de fomentar el reconocimiento de derechos ciudadanos, se busca relevar los principales problemas de las comunas durante los encuentros. La mención de problemáticas locales durante la actividad constituye un indicio de la competencia del dispositivo para intervenir. Los temas que fueron identificados como problemas en las distintas comunas son: espacio público, medioambiente, servicios públicos, desarrollo social y vivienda, salud, derechos humanos, tercera edad, seguridad, mediación y cultura.

La problemática de los servicios públicos fue la más mencionada. Las cuestiones más destacadas fueron la suba de impuestos, los problemas relacionados con los derechos del consumidor y los subsidios del servicio de gas domiciliario. El problema del espacio público, referido a la cuestión de las veredas rotas, la dificultad de circulación, la venta ambulante, el tránsito y los baches constituye el otro eje que aparece más mencionado en la muestra. El área de desarrollo social con la cuestión de los subsidios y la dificultad de acceso a la vivienda son otras de las problemáticas que aparecieron de manera recurrente durante los encuentros. Le siguen en importancia las problemáticas vinculadas a las áreas de salud, principalmente las quejas por los servicios de salud de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y cuestiones vinculadas a la tercera edad. Medioambiente es también un eje temático de importancia que responde principalmente a las

cuestiones vinculadas al manejo de los residuos domiciliarios y la contaminación ambiental. En el área de los derechos humanos se menciona la problemática de la trata de personas, los talleres clandestinos y la violencia del aparato represivo como los factores más preocupantes. Por último, las áreas de seguridad, mediación y cultura no se encuentran tan presentes en la muestra.

- III. Reconocimiento institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

La subsecretaría se propone realizar un seguimiento de los problemas planteados en los encuentros con las organizaciones y un relevamiento para indagar acerca del reconocimiento institucional de la Defensoría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El reconocimiento institucional ha crecido significativamente. Respecto de la articulación institucional interna, se concurrió a cuatro encuentros con Unidad de Conducción de Políticas y Programa de Descentralización, y a ocho encuentros con el equipo de trabajo de la Defensora adjunta María América González.

- IV. Revisita. Efectividad en articulación y asesoramiento en las problemáticas planteadas

Las revisitas se realizaron con el fin de evaluar la efectividad en la articulación y asesoramiento para la resolución de conflictos. Los datos expuestos a continuación fueron extraídos de una muestra de base de cincuenta revisitas con organizaciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La metodología empleada para la recopilación de información es la confección de una ficha de registro de seguimiento para documentar los datos en la revisita a los establecimientos.

La intervención institucional puede ser considerada muy efectiva, ya que en todos los casos donde intervino se obtuvo una respuesta al conflicto planteado. De las veintisiete articulaciones que realizó la subsecretaría, en nueve casos fue muy satisfactoria la respuesta, mientras que para las restantes organizaciones, la inquietud fue respuesta de modo satisfactorio. Las consultas relevadas fueron realizadas en su mayoría en la sede Central. Otras fueron resueltas en las sedes Carabobo, Parque Patricios, Flores y Villa 21. También, a través de la página web institucional y a partir de la articulación interna de la subsecretaría con otras áreas de la institución, para dar respuesta a los conflictos que se plantean en las distintas comunas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es de destacar, respecto de la articulación institucional interna, que se concurrió a cuatro encuentros con Unidad de

Conducción de Políticas y Programa de Descentralización, y ocho encuentros con el equipo de trabajo de la Defensora adjunta María América González.

- V. Encuesta de actividades para el próximo año

Durante 2015 se realizaron 29 encuentros del Taller de humor “Mi barrio es una risa” en cinco comunas de la Ciudad. La actividad tiene como objetivo conocer los problemas de los vecinos en su lugar de reunión a través del humor y la creatividad como canal de participación.

Con el objetivo fundamental de sistematizar la información para implementar nuevas políticas públicas, se realizó una encuesta acerca de las actividades programadas por la subsecretaría para el próximo año. Las actividades de promoción de derechos: Humor, teatro o juegos teatrales y club de lectura fueron los más requeridos junto con la propuesta de los encuentros en el espacio público. El ciclo de cine & debate también fue muy mencionado. Por otra parte, las actividades de responsabilidad social (acción colectiva solidaria coordinada por la Defensoría) también son de sumo interés para las organizaciones.



Conclusiones

El programa de Promoción y Difusión de Derechos que realiza encuentros con organizaciones intermedias se inscribe en el marco de un proceso de descentralización para difundir los derechos que les asisten a quienes viven, trabajan o transitan por la Ciudad. La iniciativa tiene como objetivo atender y orientar a los vecinos en su lugar de encuentro e iniciar las gestiones correspondientes para dar respuesta a sus inquietudes.

Durante 2015 se organizaron sesenta y un encuentros en las organizaciones de la sociedad civil, de los que participaron más de mil personas. También se llevaron a cabo once presentaciones en la Feria del Libro 2015.

Se concurrió a cuatro encuentros con la Unidad de Conducción de Políticas y Programa de Descentralización, y a ocho encuentros con el equipo de trabajo de la Defensora adjunta María América González.

Los datos extraídos de los encuentros con organizaciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires indican que existe una fuerte presencia de interrelaciones con otras organizaciones, así como articulaciones con el Gobierno local. La mención de problemáticas locales durante la actividad constituye un indicio de la competencia del dispositivo para intervenir. Los temas relacionados con los servicios públicos fueron los más mencionados, junto con el problema del espacio público. Los temas de desarrollo social y la dificultad de acceso a la vivienda son otras de las problemáticas que aparecieron de manera recurrente durante los encuentros. Otros temas mencionados fueron: salud, tercera edad y medioambiente. En derechos humanos se menciona la trata de personas como uno de los factores más preocupantes.

El nivel de reconocimiento institucional se incrementa de acuerdo a la eficacia de la respuesta otorgada de manera formal por la Defensoría.

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.

El cuadernillo de actividades áulicas complementa la actividad de la representación teatral y el debate, a modo de herramienta docente para el cumplimiento de los objetivos pedagógicos.

Se realizaron 257 presentaciones a las que asistieron 22.466 alumnos.

Como otra instancia de este programa, se realizaron presentaciones para padres originadas en la demanda de las propias instituciones, así como presentaciones para los primeros y segundos años de escuelas secundarias.

Por otra parte, se realizaron presentaciones en articulación con la Unidad de Programas Especiales, Programa de Villas y con el Centro de Atención de la Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad.

Cabe destacar las presentaciones especiales realizadas para escuelas primarias de adultos y escuelas especiales de recuperación, así como las de vacaciones de invierno en el Club Ercilla de Liniers - Comuna 9.

Informe diagnóstico

El proyecto "Teatro en las escuelas. Prevención de violencia y construcción de ciudadanía" ha sido impulsado en su inicio por el Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional (CEFI) y continuado por la Subsecretaría de Gestión Pública. El objetivo fundamental de esta propuesta de trabajo es crear un espacio a partir del cual la comunidad educativa pueda participar en el debate, la reflexión y el compromiso sobre los diferentes derechos, la convivencia, la identidad y la resolución de conflictos que suelen culminar en situaciones de violencia; fomentar el diálogo y la participación desde la multiplicidad de miradas, colaborando con la creación de un ámbito en donde la educación y la cultura se tornen los ejes de la educación para la paz y los derechos humanos. Se incluye en la propuesta material con distintas actividades para ser utilizada por cada docente de grado y poder desarrollarlas durante el ciclo lectivo con los alumnos en clase, con la familia en las casas y con los padres en jornadas en la escuela. La pieza teatral Un pequeño detalle es un recurso que actúa como disparador para el tratamiento y análisis de varios ejes temáticos relacionados con conflictos y violencia.

Desde el año 2014 se realiza un relevamiento de

las actividades del programa con el propósito de analizar cuáles son los niveles de participación y reflexión colectiva en los debates e indagar acerca del reconocimiento de indicadores de violencia.

La metodología empleada para la recopilación de información requerida fue la confección de una ficha de registro de observación para documentar los datos primarios obtenidos en el campo. Participaron cuatro mil quinientos alumno/as pertenecientes a treinta y ocho escuelas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se exponen en este documento los datos que han sido obtenidos del relevamiento observacional.

- I. El debate: reconocimiento de indicadores de violencia

La obra teatral actúa como disparador para el tratamiento y análisis de varios ejes temáticos relacionados con la violencia. En la identificación de los indicadores de violencia que se trabaja durante los debates se obtuvo un alto reconocimiento de los indicadores de violencia física, verbal, familiar y laboral. Los indicadores de violencia de género y mediática también obtienen un alto promedio de reconocimiento, mientras que el indicador de violencia simbólica es sólo percibido parcialmente.

- II. La incorporación de la problemática de la violencia entre pares

En materia legislativa, se ha sancionado la Ley 26892/13 de Promoción de la Convivencia y el Abordaje de la Conflictividad Social en las Instituciones Educativas, para abordar el flagelo de la violencia escolar.

El informe diagnóstico del año 2014 indicó la necesidad de actualizar las herramientas para el abordaje de la problemática de la violencia. Con este propósito, se realizaron modificaciones en la dramaturgia de la pieza teatral para subrayar la cuestión de la violencia entre pares.

Conclusiones

El relevamiento de los debates se realiza desde septiembre del año 2014 con el objetivo prioritario de sistematizar la información para indagar acerca del reconocimiento de indicadores de violencia en el ámbito escolar. El abordaje de la problemática de la violencia entre pares resulta de suma importancia para no profundizar las consecuencias de la violencia en el marco de la vida escolar y social.

El dispositivo actúa como disparador eficaz para el reconocimiento de los distintos indicadores de violencia y resulta adecuado para la construc-



ción de ciudadanía y la prevención de la violencia. Nos planteamos trabajar nuevos contenidos que actúen como disparadores para el debate en el nivel escolar secundario, y para el abordaje de la violencia simbólica y mediática a fin de fomentar un espacio de reflexión acerca de la vulnerabilidad mediática de niños, niñas y adolescentes.

Promoción de derechos

Con el objetivo de promover la capacidad creativa y expresiva a través del humor y las vivencias de los vecinos, se realizó el Taller de Humor en los Barrios: “Mi barrio es una risa”. Se llevó a cabo en:

- Nuestra Esperanza – Parque Chacabuco - Comuna 7
- Mario Gagliano – Belgrano - Comuna 13
- Eva Duarte – Villa Devoto - Comuna 11
- San Pedro Telmo – San Telmo - Comuna 3
- Barracas Sur – Barracas - Comuna 4

Se realizó una actividad de cierre de fin de año el martes 1º de diciembre en el Teatro “El Popular”, donde participaron representantes de los distintos talleres, el docente a cargo Martín Rocco e integrantes de Asociación Civil Papelonos.

Curso de Actualización del Nuevo Código Civil y Comercial

Con la entrada en vigencia del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación el 1 de agosto de 2015, se ha materializado una reforma trascendente en nuestro ordenamiento jurídico que ha dado cuenta de las transformaciones sociales y de los cambios culturales, jurídicos y tecnológicos acaecidos en el país durante los últimos ciento cincuenta años.

El nuevo corpus juris incorpora los estándares constitucionales e internacionales en materia de derechos humanos y se alinea con el bloque constitucional y convencional vigente. Entre los aspectos más relevantes y novedosos de esta reforma, resulta dable destacar la definitiva consagración del matrimonio igualitario –que ha colocado a la Argentina a la vanguardia regional en materia de igualdad de derechos–, o el importante aporte en materia de derechos de las niñas, niños y adolescentes al consagrar los principios del interés superior del niño y de autonomía progresiva o el derecho de los niños a ser oídos y a su identidad.

Igual de relevante son las modificaciones intro-

ducidas en materia de capacidad de la persona humana –con la incorporación de los paradigmas convencionales que rigen la materia–, el establecimiento de la capacidad como regla, la declaración de incapacidad como ultima ratio y la institución de los sistemas de apoyo cuyo objeto es la promoción de la autonomía de la persona y la facilitación del ejercicio de sus derechos.

Asimismo, cabe resaltar las modificaciones en materia de derecho filial con la incorporación de las técnicas de reproducción humana asistida como un tercer tipo que se aduna a la filiación por naturaleza y a la adoptiva, y con la “voluntad procreacional” debidamente exteriorizada mediante un consentimiento libre, formal e informado como elemento central para determinarla; así como en materia de adopción la declaración del “estado de adoptabilidad” y del régimen de adopción por integración del hijo del cónyuge o del conviviente.

La relevancia de la reforma acaecida motivó a esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires a organizar –en cumplimiento de las misiones de promoción y formación en derecho que la Constitución local y la Ley 3 le asignan– un curso de actualización sobre el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.

Dicho curso –que se inscribió en el marco del Convenio de Cooperación suscripto entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y el Ministerio de Derechos Humanos de la Nación– se desarrolló entre el 04 de noviembre y el 9 de diciembre de 2015 y tuvo como objetivo facilitar el acceso de los operadores jurídicos –de la casa y externos– a los contenidos del nuevo código aprobado por Ley 26994.

El mismo se dictó en la sede del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires –sito en Bolívar 177–, con una modalidad de cursada intensiva de doce (12) módulos de dos (2) horas cátedra cada uno. El número de profesionales de la matrícula que asistieron al curso ascendió a ciento veinte (120).

Los módulos fueron impartidos por un plantel de capacitadores docentes de primer nivel, todos académicos y juristas con una vasta experiencia profesional. Cabe destacar que muchos de ellos han participado como colaboradores de la comisión redactora que preparó el anteproyecto del nuevo Código Civil y Comercial.

Con el dictado de este curso, la Defensoría del Pueblo acercó a los operadores jurídicos una herramienta de capacitación vital para poder abordar y aprehender una reforma legislativa que ha marcado “un antes y un después” en cuestiones clave del derecho para los argentinos.

Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Capítulo 8

Adjuntos



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Adjuntía María América González

✉ magonzalez@defensoria.org.ar

2º año de gestión de la Mesa de Emergencia Eléctrica en villas

Durante este año la Defensoría del Pueblo de la CABA continuó con las reuniones de la Mesa de Emergencia Eléctrica en villas de la Ciudad, que nació en el año 2014 por iniciativa del Defensor del Pueblo, coordinada por la Dra. María A. González, donde participan vecinos de 15 villas.

Este año se ha superado el objetivo inicial de atender las situaciones de emergencia de los barrios, y se realizaron acciones para resolver la cuestión estructural del servicio, habiéndose alcanzado numerosos logros.

En el área de EDESUR se instalaron transformadores en Villa 20, con obras terminadas y en servicio, transformadores en Los Piletones y asentamiento Santander; se normalizaron las instalaciones internas de La Esperanza; se finalizaron obras en La Carbonilla, instalándose 2 nuevos transformadores. En la 1-11-14, ya está en servicio la obra de Riestra 2300.

En el área de EDENOR, el mayor logro obtenido es el de Playón Chacarita: se obtuvo la cesión de un terreno para la instalación de un Centro de Transformación en la calle Fraga, en el mes de diciembre.

Creación de la Red de Consumidores

Por iniciativa de la Dra. María A. González, se creó en la Defensoría del Pueblo la Red de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Ciudad de Buenos Aires, que integran 17 entidades, las que suscribieron el 15 de diciembre, con el Defensor del Pueblo Alejandro Amor, un convenio marco de colaboración y asistencia técnica para planificar, programar y desarrollar actividades de educación para el consumo, y de divulgación de los derechos de consumidores y usuarios.

Barrio 28 Viviendas

Vecinos del Barrio 28 Viviendas, de Villa 20 de Lugano, presentaron en la Adjuntía un reclamo realizado ante el Instituto de la Vivienda, debido a que carecen del final de obra y escritura de los inmuebles, por lo que no pueden acceder a la instalación de servicios públicos esenciales, como energía eléctrica, agua y cloacas y gas natural.

La Dra. María A. González logró constituir una Mesa de Gestión con el IVC y los vecinos a fin de solucionar los problemas de infraestructura y acceder a la escrituración de sus casas.

Asesoramiento en materia previsional y de la seguridad social

En 2015 la Adjuntía ha brindado asesoramiento gratuito en los temas de la seguridad social a los ciudadanos en edad de jubilarse, gestionando directamente los turnos de Anses, el acceso al trámite con la documentación necesaria para el inicio del beneficio.

Se han tramitado pensiones no contributivas ante el Ministerio de Desarrollo Social, otorgando en cada caso detalle de la documentación a presentar, habiéndose efectuado el correspondiente seguimiento de los expedientes hasta su finalización y otorgamiento.

Asimismo, la Adjuntía ha brindado asesoramiento en juicios por reajustes con la información obtenida del sistema del Poder Judicial de la Nación, manteniendo de esta manera informados a los titulares respecto de su trámite.

Programa Hogar

Se ha asistido a los usuarios que no cuentan o no están conectados al servicio de gas natural por redes y utilizan garrafas, realizando las gestiones ante Anses para que obtengan el subsidio para la compra de garrafas.

Devolución de impuestos a las ganancias a jubilados y pensionados

La Anses, en cuanto al impuesto a las ganancias, resolvió aplicar la norma más beneficiosa a los jubilados y pensionados, procediendo a devolver el impuesto que había sido retenido indebidamente en determinados ciudadanos de la tercera edad.

Así, se recibieron reclamos ante la Adjuntía de la Dra. María América González, procediendo a asistir a jubilados y pensionados, solicitando el turno ante Anses para presentar el reclamo correspondiente.

Subsidio por inundaciones

La Defensoría adjunta realizó reuniones en las Villas 20 y Los Piletos, en las que 189 vecinos afectados por las inundaciones de noviembre de 2014 se presentaron reclamando por la falta de pago de los subsidios de la Ley 1575, los que fueron derivados al Gobierno porteño para su resolución.

Creación de la Red de Centros de Jubilados y Pensionados

La Defensora adjunta se constituyó durante el presente año ante dicha Red –integrada por 30 entidades– y se desarrollaron reuniones en diferentes instituciones presenciadas por más de 300 adultos mayores; se realizaron 12 viajes de compras al Mercado Central; se obtuvieron subsidios a las tarifas del gas natural y agua y cloacas, que beneficiaron a jubilados y pensionados.

Gestión en Pami

Logros destacados: Se agilizaron los trámites de obtención de lentes de afiliados del interior; se obtuvo el audífono requerido por una afiliada de 90 años que sufre síndrome de Meniere; se consiguió una válvula aórtica para una paciente de 82 años que llevaba 5 meses de espera de la prótesis; se entregaron de sillas de ruedas, etc. Asesores: Pedro Bussetti, Dra. Mónica Colman, Dra. Carolina Rego.

Coordinadores: Ada Alarcón y Claudia Alfaro.



Adjuntía José Palmiotti - Defensoría del Turista

✉ jpalmiotti@defensoria.org.ar

En consonancia con la promoción de los derechos del turista que lleva a cabo el Defensor del Pueblo adjunto y Defensor del Turista de la CABA, durante el 2015 se creó la Defensoría del Turista de Corrientes, incorporándose a la Red de Defensorías del Turista.

En el mismo sentido fue el resultado del encuentro con la representante de la Universidad Federal de Rio de Janeiro, Cristina Ayoub Riche, que visitó la Defensoría del Turista de la CABA, con el propósito de conocer el funcionamiento de esta figura innovadora y su eventual consolidación en ese estado brasilero.

La Defensoría del Pueblo adjunta y Defensoría del Turista impulsó, entre otros, los siguientes acuerdos: entre el Banco de la Ciudad y la Defensoría del Pueblo de la CABA, entre la Cámara de Comercio Gay y Lésbica Argentina y la Defensoría del Turista de la CABA y entre la Defensoría del Pueblo de Colombia y la Defensoría del Pueblo de la CABA.

También fue un año de estrechar vínculos con otros eslabones de la cadena de valor del turismo; en ese sentido, la Defensoría del Turista de la CABA de la mano del Defensor del Pueblo adjunto y Ombudsman del Turista, otorgó reconocimientos como Turistas Porteños Distinguidos a representantes en Argentina de las embajadas de la Federación de Rusia, de la República de India, del Reino de España, del Reinado de Marruecos, de la República de Bulgaria, de la Repú-

blica de Cuba y al consulado de EE.UU., durante la Feria Internacional del Libro 2015.

Hacia el cierre de la Feria Internacional de Turismo de América Latina de Buenos Aires (FIT) 2015, la Defensoría del Turista de la CABA otorgó reconocimientos a referentes del sector turístico que trabajan por la inclusión de las personas con discapacidad. Los diplomas fueron otorgados a periodistas, programas televisivos, a titulares de las carreras de turismo de universidades, hoteles, restaurantes y uno muy especial a la Biblioteca Argentina para ciegos, comprometidos y destacados por su labor en favor de la accesibilidad dentro del sector turístico. Durante la misma se presentó el nuevo video institucional con invitados del sector turístico y de instituciones relacionadas con los derechos humanos.

El trabajo de investigación de la Defensoría del Pueblo adjunta y Defensoría del Turista se vio reflejado en las siguientes actividades de difusión: el taller sobre Turismo Accesible en la Jornada de Capacitación que ofreció la Defensoría del Pueblo de Villa Carlos Paz en el marco del Plan Estratégico de la Defensoría del Turista de la CABA sobre Accesibilidad Turística (PEAT 2015-2019); el 3º Encuentro Latinoamericano de Investigadores en Ciencias Jurídicas y Económicas y 2º Encuentro Internacional de Enseñanza del Derecho en la Universidad Maimónides; la 3ra Jornada Porteña de Diversidad Sexual, en el marco de las actividades por el Día de la Lucha

contra la Discriminación por Orientación Sexual e Identidad de Género, organizada por la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural del Gobierno de la Ciudad; y la conferencia “Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo”, ofrecida en la sede del Colegio de Abogados de Lomas de Zamora.

En su condición de Defensor del Pueblo adjunto y de Defensor del Turista, y otras como representante de la Defensoría del Pueblo de la CABA, participó durante 2015 en diversos foros, entre ellos: del Plenario de Defensores del Pueblo de todo el país en la Ciudad de San Juan; en la reunión preparatoria de la Asamblea anual del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO); en la 1ra Cumbre Iberoamericana de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) sobre DD.HH. “Migrantes y Trata de Personas”; en la IV° Asamblea del Instituto Latinoamericano del Ombudsman “Por un sistema de defensorías del pueblo, ouvidorías, personerías y comisiones para la defensa de los derechos humanos, democráticas e independientes” en Río de Janeiro; de la III Reunión de la Red de Adherentes al Código de Conducta Nacional para la protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en viajes y turismo; el 171° Desayuno de Trabajo de la Fundación Mujeres en Igualdad (MEI), en la conferencia “Las Transformaciones del Turismo Estudiantil”, organizadas por la Comisión de Derecho del Turismo del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal (CPACF); en el plenario de la Asociación de Defensores Públicos de la República Argentina en Santiago del Estero (ADPRA); de la V reunión para los adherentes al Código de Conducta para la protección de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo; del Seminario Internacional “Derechos Humanos y Metrópolis” en la Ciudad de México, co-organizado por el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) y la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM); de la XX Asamblea Anual de la FIO en la Ciudad de Montevideo; del encuentro “Política Turística Argentina y el acuerdo Trans-Pacífico”, organizado por La Red Argentino-Americana para el Liderazgo (REAL) en el Club Americano de Buenos Aires; y en la mesa “Del Multiculturalismo a la Interculturalidad: Las Defensorías Especializadas. Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas. Universidad. Viajeros y turistas” durante el III Seminario Internacional Derechos Humanos y Metrópolis – La defensa de los Derechos Humanos y Universitarios – organizado por el Instituto Latinoamericano de

Ombudsman (ILO) y la Universidad Autónoma Metropolitana de la Ciudad de México.

En este último encuentro, se realizó la reunión del Consejo Directivo del ILO, en la cual fue electo, por unanimidad, el Sr. Defensor del Pueblo adjunto y Defensor del Turista, como Director Coordinador de Relaciones Interinstitucionales con las Defensorías del Pueblo, por lo que tendrá como labor articular y fortalecer los lazos con las distintas instituciones del Ombudsman del Caribe y Latinoamérica.



Adjuntía Claudio Presman

✉ cpresman@defensoria.org.ar

El Defensor del Pueblo adjunto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a lo largo de 2015 se ha abocado a garantizar la satisfacción de la totalidad de los derechos de los porteños a través de la apertura de un centenar de actuaciones.

Quizás exista una percepción de que los grandes problemas de una metrópolis como la que habitamos son más importantes que los inconvenientes que enfrentamos cotidianamente. Sin embargo, el Defensor adjunto entiende que el punto nodal a partir del cual se construye una sociedad fraternal, solidaria y respetuosa es el ponerse en el lugar del otro. Y dado que las mal denominadas “pequeñeces” pueden ocasionar perjuicios que al ser padecidos día tras día conlleven a una baja en la calidad de vida de los vecinos, transeúntes y ciudadanía en general, el Defensor adjunto ha enfatizado el trabajo, a partir de las facultades que le fueran conferidas por el artículo 19 de la Ley 3 en simultáneo a lo establecido por el inciso c) de la Disposición 20/2014 de la Defensoría del Pueblo, en materia medioambiental y en el resguardo a la seguridad vial.

Actuaciones más salientes

Actuación 4672/14

A pesar de venir del ejercicio anterior, dado que su respuesta ha ingresado al organismo a mediados de 2015 y que su relevancia resulta mayúscula para garantizar la efectiva seguridad vial de pasajeros del transporte masivo automotor y de transeúntes que circulan por la vía pública, se

ha decidido incorporarla.

El equipo de la Adjuntía ha confeccionado una serie de interrogantes a fin de que la Comisión Nacional de Regulación del Transporte se expidiera respecto a la periodicidad de controles de alcoholemia, cumplimiento de las verificaciones técnicas vehiculares, violación de luz semafórica roja y de velocidades máximas, cantidad de infracciones labradas y licencias de conducir retenidas. Al respecto, informan que durante el año 2014 un total de 10.242 vehículos fueron inspeccionados, de los cuales 1.723 fueron multados debido a diversas infracciones. Los controles de alcoholemia, la CNRT esgrime, fueron realizados periódica y sistemáticamente en las frecuentes visitas a terminales de ómnibus, así como también mediante disposición aleatoria en vía pública. 1.026 controles fueron realizados arrojando un único resultado positivo que conllevó a la desafectación del chofer. Sin embargo, el informe nada ha precisado respecto a las violaciones de velocidades máximas, ni a las de luz semafórica roja.

Trámite 235/15

Mucho se ha hablado de la inauguración de la terminal de transporte automotor (combis) en obelisco. Sin duda, la medida ha sido positiva en materia de re ordenamiento del tránsito en una zona céntrica, sin embargo, en cuanto a las medidas de seguridad que la misma debe ofrecer, más allá de superficiales respuestas que afirman que la terminal cuenta con la presencia de bomberos, de personal de vigilancia, de per-

sonal abocado al control de ingreso y circulación de vehículos, el informe no se explaya respecto a la presencia de la respectiva habilitación o plan de evacuación contra incendios.

Trámite 2058/15

Continuando con las acciones tendientes a organizar el caudal de tránsito que diariamente circula por las arterias y avenidas de nuestra ciudad, la Adjuntía ha solicitado a la Dirección General de Cuerpos Agentes de Control de Tránsito y Transporte informe sobre: la cantidad de agentes de los que dispone, los criterios utilizados para diagramar la presencia de los mismos tanto como los utilizados en la planificación de los controles; la cantidad de estos últimos y sus respectivos resultados.

La dirección respondió que cuenta con un cuerpo de aproximadamente 1.200 agentes, de los cuales 400 desempeñan funciones durante el turno mañana, otros 400 durante el turno tarde y los restantes son distribuidos entre el turno noche y fines de semana (turnos diurno y nocturno). La disposición de los mismos se efectúa de acuerdo a las denuncias recibidas y respetando un mapa de riesgo vial que refleja las zonas de mayor siniestralidad. Los resultados de los aproximadamente doscientos mil operativos de alcoholemia que tuvieron lugar durante el 2014 arrojaron un total de 2.500 positivos, 540.000 actas labradas, retención de 14.600 licencias de conducir debido a: alcoholemia (1.900), falta de casco (2.700), cruce con barrera baja (5), licencia vencida (1.000), violación de semáforo (7.700), ocupación de carril exclusivo (1.000), ocupación de carril de bici senda (130), y aproximadamente ciento cincuenta debido a otras faltas.

Los datos respectivos al 2015 –recolectados hasta mediados de año– reflejan: 48.000 controles de alcoholemia, de los cuales poco más de mil resultaron positivos; fueron labradas 110.000 actas de comprobación de infracciones y se retiraron 4.000 licencias; 2.000 por violación de semáforos, 800 por alcoholemia positiva, 730 por falta de casco, 3 por cruce de barrera baja, 300 por licencia vencida, 100 por ocupación de carril indebido, 14 por invasión de ciclo vía y las aproximadas 100 restantes debidas a demás motivos. Los objetivos para el entrante período contemplarán el análisis total de 2015, a efectos de contar con las estadísticas respectivas a ambos períodos, para proponer diversas estrategias que boguen por la reducción de la totalidad de las infracciones y por salvar la mayor cantidad de vidas posibles.

Trámites 2060/15; 2727/15; 8814/15; 14165/15; 14218/15; 14219/15; 14952/15; 15756/15 y 15755/15

Entre otras, corresponden a la colocación de contenedores en diversas arterias de la Ciudad. Retomando el concepto de “problemas pequeños”, se enfatiza en las molestias que ocasionan a los vecinos los nauseabundos olores emanados por la disposición incorrecta de residuos. En sintonía con lo normado por la Ley 1854 –de gestión integral de residuos sólidos urbanos–, se ha solicitado el suministro, la reposición o la reubicación de contenedores en zonas donde vecinos han denunciado faltantes. Dicho suministro debe ofrecer contenedores diferenciados para residuos secos y húmedos con miras a que el dispendio cumpla con las metas de reciclaje establecidas. En sintonía con la temática, el Trámite 8814/15 solicita verificar el cumplimiento del servicio de recolección de residuos, de acuerdo a lo establecido en los capítulos VI y VII de la mencionada ley.



Adjuntía Lidia Saya

✉ lsaya@defensoria.org.ar

Este año 2015 ha sido una excelente oportunidad para profundizar el trabajo que comenzamos en años anteriores en torno a la defensa y protección de derechos y garantías, tutelados por la Constitución, ante omisiones o actos de la Administración pública. En este sentido, una de las principales líneas de trabajo fue la realización de charlas sobre el rol y funciones de la Defensoría, para estudiantes, vecinos y jubilados en distintos barrios de la Ciudad. Estas actividades de la Adjuntía se enmarcan dentro de la política de descentralización del organismo que, con la inauguración de numerosas sedes, busca acercar la Defensoría a los barrios de la Ciudad y así generar una mayor accesibilidad a la defensa de los derechos de sus habitantes. Los principios de proximidad y cercanía nos alientan a esta construcción compartida con los vecinos.

Agenda con perspectiva de género

La Adjuntía profundizó el trabajo de promoción y de difusión de los derechos de las mujeres. En ese sentido, se adhirió a la campaña “Ni una Menos” en contra de la violencia de género y en repudio a los femicidios que sucedieron este año y se evidenció la prioridad en profundizar las políticas de prevención de la violencia hacia las mujeres.

Con el objetivo de reivindicar los derechos políticos de las mujeres, la Defensora adjunta Lidia Saya organizó el encuentro “Derechos Políticos de la Mujer: logros y asignaturas pendientes” en

la Manzana de las Luces, a 68 años de la sanción del sufragio femenino.

En el marco del Día Nacional de los Derechos Políticos de la Mujer, Saya expuso junto a la politóloga y miembro del Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), Lucía Martelotte, para recordar a los hombres y mujeres que impulsaron el voto femenino en la Argentina. Durante la actividad –que contó con la participación de numerosas mujeres líderes, entre ellas, comuneras y funcionarias– se mostraron estadísticas sobre la presencia femenina en los cargos electivos de representación popular.

Además, la Defensora Adjunta participó de la jornada “Mujer y Poder: juntas hacia la transformación”, un encuentro de líderes en el marco de la Cultura de Paz, para debatir y pensar estrategias que favorezcan y fortalezcan la participación de la mujer en los espacios de poder. El evento, que se realizó en la Legislatura porteña, reunió a 60 mujeres líderes de la política de diversos sectores: social, profesional y sindical, quienes se hicieron eco del “Llamado a la Acción: Unidas para el logro de la Igualdad de Género Ya”, que se confeccionó y firmó en Chile en febrero de 2015.

Como parte de las acciones por la Cultura de Paz, la Defensora adjunta Lidia Saya estuvo a cargo de la apertura de la conferencia “Economía Solidaria y Cultura de Paz”, organizada por la Fundación Más Paz Menos Sida, con la participación de especialistas y expertos en investigación para la paz, en el anexo de la Cámara

de Diputados de la Nación. La actividad contó con la presencia de representantes diplomáticos de Estados Unidos de América y de la República de Francia, expertos en investigación para la paz, funcionarios del GCABA, dirigentes sociales y de partidos políticos, del sector de la diversidad, del mundo empresario y del sindical. La Defensora adjunta también asistió en febrero a la jornada “Cultura de Paz: ¿Es la hora?”, de la Fundación Más Paz Menos Sida, para debatir sobre la construcción y desarrollo de políticas públicas por la paz, con expertos internacionales, líderes políticos, sindicales y empresarios.

Derechos políticos

Este segundo año de gestión estuvo marcado por la realización de los comicios en la Ciudad de Buenos Aires, con la implementación de la Boleta Única Electrónica. Desde la Adjuntía, trabajamos para la difusión y capacitación de todos los ciudadanos en el nuevo sistema de voto. Encontramos que la puesta en funcionamiento de este mecanismo fue exitosa y tuvo una alta aceptación por parte de los votantes, según demostró un sondeo realizado por este organismo.

Reuniones con funcionarios internacionales

Entre las actividades destacadas del año, se encuentra la reunión con el director ejecutivo de ONUSIDA; la ministra de Salud del GCABA; y la presidenta de la Fundación Más Paz Menos Sida, luego de que el funcionario de la ONU firmara con el jefe de Gabinete porteño la Declaración de París, que busca poner fin a la epidemia del Sida en las ciudades para 2030.

Por otra parte, Saya participó de una reunión con la diputada nacional del Partido Democrático italiano Giovanna Martelli y la directora de Niñez, Adolescencia, Género y Diversidad de la Defensoría porteña. Este encuentro fue una buena oportunidad para conversar y conocer el trabajo de otras mujeres en torno a la construcción de políticas públicas para la igualdad de género.

En diciembre de 2015, Lidia Saya renunció a su cargo tras ser designada como subsecretaria de Diseño, Monitoreo y Evaluación de Abordaje Territorial, Relaciones Internacionales y Control de Precursores Químicos de la Secretaría de Programación para la Prevención de la Drogadicción y la Lucha contra el Narcotráfico (SEDRONAR).



Adjuntía Oscar Zago

✉ ozago@defensoria.org.ar

Este informe da cuenta del trabajo realizado en la Adjuntía y su Unidad de Seguimiento en el proceso de inicio y gestión de trámites relativos a reclamos ante entidades bancarias y financieras; como así también, las actividades llevadas a cabo por el Defensor adjunto Oscar Zago.

Inicio y gestión de trámites

Durante el transcurso del año 2015 hasta el 11 de diciembre, se iniciaron y gestionaron 214 trámites por denuncias contra entidades bancarias y financieras formuladas por vecinos/as residentes de la Ciudad de Buenos Aires, como así también, de vecinos/as provenientes del conurbano bonaerense, y dos de Mar del Plata y de Paraná. Los reclamos llegaron a la Adjuntía a través de la presentación espontánea de los vecinos/as, de consultas telefónicas y del correo electrónico del Defensor adjunto, de las consultas derivadas por el Call Center (vía telefónica o a través del Portal del Vecino), de las diferentes subsedes de la Defensoría, como así también, algunas derivadas desde la Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos con trámites ya iniciados y sin movimientos.

- En promedio se abrieron 18 trámites por mes.
- El 26% de los trámites corresponden a reclamos de vecinos/as que no residen en la CABA.
- Un poco más de la mitad de los/as denunciantes fueron mujeres.
- Algo más de un tercio de los reclamos (38%) estuvieron relacionados con “tarjetas de crédito,

de débito y cajeros automáticos” (criterio de clasificación del sistema ATENEA del organismo).

- Fue de 2,7 la media de oficios enviados para cada uno de los trámites iniciados.
- El 53% de los trámites iniciados y gestionados en el año fueron resueltos y se encuentran cerrados o en procesos de cierre.
- El 44% de las entidades denunciadas se concentraron en 4 entidades bancarias y una tarjeta de crédito. Las principales fueron el Banco Supervielle y el Banco Santander Río.

Trámite de oficio 7526/15

En el marco de la Red de Usuarios y Consumidores de la Defensoría del Pueblo de la República Argentina, a fines de mayo la Adjuntía recibió un reclamo desde la Defensoría del Pueblo de Mar del Plata relativa a una situación de supuesto “destrato a jubilados/as que perciben sus beneficios desde Italia por parte de la gerencia de la sucursal de un importante Banco privado en dicha Ciudad”.

El 3 de junio se abrió de oficio el trámite de referencia a partir de tal denuncia, y se libró un pedido de informes al presidente de la entidad. Con fecha 20 de junio, el área de Legales del Banco respondió exhaustivamente el oficio explicando que, dadas las normativas vigentes en ese momento del BCRA, la tramitación del cobro de beneficios provenientes del exterior demandaba una demora de 48 horas en algunas circunstancias, tales como aquellas que se en-

cuentran dentro de “los pagos de medidas cautelares que ordenan el pago en euros”.

Por otra parte, señalaron que se encontraban trabajando en el área de procesos y sistemas para mejorar los tiempos en este tipo de casos. La respuesta del banco fue inmediatamente remitida vía correo electrónico al Defensor del Pueblo de Mar del Plata a fin de que contara con información oficial del banco para comunicársela a los jubilados/as que presentaron el reclamo en forma colectiva ante esa Defensoría y, en caso de ser necesario, pudiera mediar entre ellos/as y el gerente de la sucursal a fin de solucionar el conflicto.

Derechos de los clientes bancarios: Trabajo en conjunto con el Banco Central de la República Argentina

En el mes de septiembre, por iniciativa del Defensor del Pueblo de la Ciudad y el Presidente del BCRA, el Defensor adjunto y su Unidad de Seguimiento emprendieron un trabajo colaborativo con la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros a fin de estudiar y analizar reclamos contra entidades bancarias recibidos y tramitados en la Adjuntía del Cliente Bancario.

Un tema particularmente sensible que se empezó a trabajar con los funcionarios/as del BCRA fue el relativo a varios casos de jubilados y pensionados, cuya característica en común es que perciben sus beneficios en determinados bancos privados y se encuentran sobreendeudados, dado que les otorgan créditos a través de un sistema de descuentos automáticos que les garantiza el cobro y que puede ser manipulado en perjuicio de los jubilados, quienes ignorando los riesgos, ceden el derecho. Estos préstamos son descontados directamente de sus cuentas de seguridad social sin límite alguno en cuanto a la tasa de interés aplicada y al porcentaje de descuento.

La primera conclusión a la que se arribó es que se estaría frente a una conducta abusiva por parte de las entidades bancarias, motivo por el cual desde el BCRA se empezó a analizar en profundidad los casos aportados a fin de emitir un informe técnico que, a su vez, posibilite una norma regulatoria que limite estas situaciones, las cuales además podrían ser caracterizadas de posición dominante frente al cliente bancario, particularmente en aquellos que poseen cuentas de seguridad social.

Principales actividades externas del Defensor adjunto

- Acompañó a las familias víctimas denunciantes de abuso infantil del Colegio Casa Salesiana Nuestra Señora de los Remedios en la marcha del silencio por LA PAZ, LA VERDAD Y LA JUSTICIA, que se realizó el 20 de noviembre. La misma tuvo como objetivo visibilizar y repudiar estos delitos, en el marco del Día Mundial para la Prevención del Abuso contra los Niños/as.
- En el mes de junio se sumó a la iniciativa Una #MédulaParaLucas Lemlich, un niño de 8 años diagnosticado con leucemia mieloide monocítica. Su familia y amigos iniciaron una campaña en las redes sociales para encontrar un donante, dado que, según la información aportada por el INCUCAI, sólo 1 de cada 40.000 personas son 100% compatibles con un enfermo.
- El 27 de febrero, rindió homenaje al Fiscal Julio César Strassera junto con todos los integrantes de la Adjuntía desde la página web del organismo.

El tributo fue a un hombre valiente. Un hombre que llevó sobre sus espaldas las acusaciones contra los siniestros integrantes de las juntas militares, cuando las fuerzas armadas seguían arrogantemente manejando las armas. Un hombre que entró a la historia por la puerta grande con su homilía laica: “Nunca Más, señores jueces, Nunca Más”.



Capítulo 9

Estructura interna



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Auditoría Interna

Responsable: Anabella Rodríguez
✉ anrodriguez@defensoria.org.ar



Relevamiento y análisis de los legajos de personal

La Unidad de Auditoría Interna ha llevado a cabo un relevamiento en materia de confección, actualización y contenido de legajos de personal a los efectos de verificar y obtener información para el desarrollo y optimización de los procedimientos y circuitos administrativos vinculados con la gestión de los recursos humanos de la Defensoría.

Verificación de convenios suscriptos

Se verificaron los procedimientos de confección, suscripción, registro y control de convenios marco y específicos, celebrados por la Defensoría del Pueblo.

Producto de ello, se trabajó en conjunto con la Dirección General de Asuntos Legales, en la elaboración de dos (2) Procedimientos formales, con el objeto de sistematizar y organizar de manera más eficiente y eficaz los distintos estadios del trabajo, como así también, regular los mecanismos de articulación de la Defensoría con los distintos organismos intervinientes en las gestiones atinentes a la celebración de convenios.

Los procedimientos elaborados y propuestos son los detallados a continuación:

- “Solicitud, negociación, elaboración, suscripción, registro y archivo de convenios”;
- “Seguimiento de convenios específicos”.

Verificación de legalidad de los procedimientos en materia de compras y contrataciones del organismo

La Unidad de Auditoría Interna ha llevado a cabo un relevamiento de los procedimientos en materia de compras y contrataciones llevados a cabo en el ámbito de la Defensoría del Pueblo.

En virtud de ello, ha trabajado conjuntamente con la Dirección Económica y Financiera en el desarrollo de un Manual de Procedimientos aplicable a los procesos de compras y contrataciones iniciados en el organismo.

Su aplicación y cumplimiento permitió que cada área involucrada en el proceso reconozca formal y detalladamente las tareas y actividades que debe realizar, la oportunidad y metodología que debe aplicar y sus responsabilidades al efecto, contribuyendo a una gestión más eficaz, eficiente y económica de las compras y contrataciones del organismo, en cumplimiento de la normativa vigente.

Asimismo, la aplicación del mencionado manual aporta una mayor transparencia a la gestión, principio rector en dicha materia.

Creación de normativa relativa al modo de elaboración, plazos y áreas intervinientes en materia de la confección del Plan Anual de Compras del organismo

Con el fin de contribuir con la labor en marcha de la Dirección Económica y Financiera, la Unidad de Auditoría Interna ha impulsado un procedimiento interno que permite a esa Dirección trabajar articuladamente con las distintas áreas de esta Defensoría, a fin de recabar en tiempo y forma sus necesidades de compras, para la elaboración de un Plan Anual ajustado a la normativa vigente.

En virtud de ello, esta Defensoría logra identificar, registrar y programar sus necesidades de bienes, obras y servicios, generando de este modo el diseño de estrategias de contratación que permiten alcanzar mayor eficiencia, eficacia y economía en la gestión de las compras y contrataciones.

Modificación Pliego de Bases y Condiciones Generales y Pliego de Bases y Condiciones Particulares para compras y contrataciones realizadas bajo el régimen general

Se ha trabajado articuladamente con la Dirección Económica y Financiera, y personal de la Auditoría Externa a cargo de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA, actualizando y modificando los Pliegos de Bases y Condiciones Generales y Particulares, con el fin de adaptarlos cabalmente a la normativa vigente en la materia.

En virtud de ello, se trabajó en el estudio y adaptación de los Pliegos, con respecto a los lineamientos establecidos por la Ley 2075 y su modificatoria 4964 de la Ciudad de Buenos Aires, su reglamentación interna y el procedimiento interno de Compras y Contrataciones emitidos en el ámbito de la Defensoría, y demás disposiciones internas vigentes atinentes a este objeto.

En función de ello, se logró obtener un cuerpo normativo homogéneo y congruente tanto para la regulación interna de los procedimientos, como así también a los efectos de velar por el cumplimiento de los principios rectores que regulan la materia de legalidad, economía, eficacia y eficiencia, publicidad, transparencia, libre competencia e igualdad.

Informes de relevamiento

Se llevaron a cabo informes de relevamiento interno en el ámbito de la Dirección Económica y Financiera relativos a diversas temáticas asociadas a la gestión y administración económica, financiera y presupuestaria de los recursos de la Defensoría, tales como reintegro de gastos; ejecución, rendición y reposición de fondos asignados bajo la modalidad de Caja Chica Común; y ejecución presupuestaria.

Relevamiento y modificación de los circuitos de pago de servicios básicos y de pago a proveedores

Se trabajó en conjunto con la Dirección General Económica y Financiera, la Dirección Económica y Financiera y la Subdirección de Presupuesto de la Defensoría, a fin de perfeccionar los Circuitos de pago a proveedores y de pago de los servicios básicos del organismo.

Producto de ello, esta Unidad de Auditoría Interna diseñó nuevos circuitos de pago aplicables en el ámbito de la Defensoría, con el objeto de optimizar los tiempos de gestión y el flujo de la información entre las áreas intervinientes, definiendo instancias de control interno aplicables en distintas etapas del proceso, en la verificación de documentación y emisión de formularios.

Régimen General de Publicidad

Esta Unidad de Auditoría Interna participó en el análisis y desarrollo de un nuevo Régimen General de Publicidad aplicable en el ámbito de esta Defensoría del Pueblo, diseñado de acuerdo a sus características y necesidades propias en la materia, y de acuerdo a los lineamientos previstos por la normativa vigente en dicha materia.

El desarrollo de esta tarea, impulsada por la Jefatura de Gabinete de esta Defensoría, supuso la búsqueda y análisis de antecedentes normativos referidos a la temática abordada, así como también la realización de relevamientos y entrevistas con los responsables de las áreas del organismo involucradas a tales efectos.

En virtud de ello, se diseñó el régimen señalado precedentemente con el objeto de regular la contratación relativa a la producción, contenido, asignación y distribución de Publicidad Oficial de la Defensoría del Pueblo, en un marco de mayor orden y transparencia en la materia.

Procedimiento de solicitud de materiales gráficos y/o digitales y de solicitud de cobertura de eventos institucionales

En cumplimiento de la función de entender en la formulación, ejecución y control de la comunicación social del organismo, la Dirección de Comunicación de esta Defensoría trabajó en forma conjunta con esta Unidad de Auditoría Interna en el desarrollo de procedimientos internos referidos a la solicitud de:

- Diseño de material gráfico y/o digital para la difusión del organismo y/o la promoción de eventos institucionales y para la elaboración de publicaciones;
- Coberturas de eventos institucionales que tengan por objeto actividades tales como la filmación, grabación, tomas fotográficas y demás servicios relacionados.

Los procedimientos señalados fueron diseñados considerando la dinámica propia del organismo,

con el objeto de sistematizar los canales de solicitud, optimizar los tiempos de trabajo y gestión de los requerimientos en articulación con las áreas involucradas, para cumplir con los objetivos previstos con una mayor eficiencia, eficacia y economía de recursos.

Articulación con la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Esta Unidad de Auditoría trabajó en la coordinación de las tareas de relevamiento y control desarrolladas por la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires en el ámbito de la actual Subdirección de Recursos Humanos de esta Defensoría, referidas a los "Recursos Humanos de la Defensoría del Pueblo - Planta Permanente".

Cumplimiento de la Ley 4895 de Ética en el Ejercicio de la Función Pública - Gestiones efectuadas para su cumplimiento ante la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires

En función del cumplimiento de la Ley 4895, se llevó adelante tareas de articulación con la Autoridad de Aplicación, la Junta de Ética, Acuerdos y organismos de control, y la Dirección General de Sistemas Informáticos de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, a los efectos de garantizar el cumplimiento del deber de los funcionarios alcanzados de presentación de su Declaración Jurada Patrimonial al 31/12/2014.

En virtud de ello, el área trabajó en conjunto con la Unidad de Modernización y Tecnología de esta Defensoría en la implementación interna del Sistema de Declaraciones Juradas provisto por la Legislatura a los efectos de su utilización para la confección de las declaraciones a presentar. Asimismo, esta Unidad de Auditoría Interna trabajó en la generación de una nómina de alcanzados conforme la Ley 4895 y su reglamentación, como así también se encargó de la notificación a los funcionarios.

Del mismo modo, y a fin de facilitar a los funcionarios de este organismo el cumplimiento de su deber, se elaboró un instructivo aplicable al efecto, y se trabajó en la asistencia y seguimiento de los alcanzados en el proceso de confección y presentación de la declaración jurada correspondiente.

Unidad de Modernización y Tecnología

Responsable: Guillermo Hindi

✉ ghindi@defensoria.org.ar



Certificación de Calidad IRAM: ISO 9001:2008

El 3 de marzo se superó una nueva auditoría externa sobre nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, que incluye los procesos de gestión de incidentes y desarrollo y mantenimiento de software, el cual se encuentra certificado bajo la norma IRAM:ISO 9001:2008. Se trató de la segunda auditoría de seguimiento (S2) correspondiente al período 2013-2016. Una vez más, esta experiencia nos permitió contar con aportes sumamente útiles en pos de la mejora continua.

Portal del Vecino

El proyecto del Portal del Vecino se refiere principalmente a la integración de distintas herramientas tecnológicas con el objetivo de acercar aún más la Defensoría a los vecinos.

La Defensoría sabe que mucha gente no puede ir en el horario habitual de atención porque trabaja, otras porque no pueden desplazarse fácilmente, y otras simplemente porque les resulta más práctico, cómodo y natural hacerlo desde otros canales. Algunos de estos canales de acceso ya estaban disponibles, pero no estaban integrados entre sí, ni se vinculaban coherentemente con el resto de los sistemas de gestión.

Es el caso del teléfono y el correo electrónico. Pero además de agregar herramientas para unificar la atención de estos canales, la Defensoría suma a través de estas nuevas herramientas otros canales de acceso: una nueva web vecino.defensoria.org.ar, chat, redes sociales, y dispositivos en la calle.

Portal del Vecino tuvo su lanzamiento el 6 de marzo en el salón de graduados de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA en presencia de todo el personal del organismo y medios de comunicación, y luego fue evolucionando durante el año con el lanzamiento del chat y la adecuación del portal para las elecciones.

Centro de Contacto

El proyecto incorpora herramientas para la gestión operativa del Centro de Contacto, unificando el tratamiento de consultas o reclamos que ingresan por cualquier canal (teléfono, correo electrónico, Portal del Vecino, chat, redes sociales), excepto el presencial, permitiendo el ruteo inteligente de interacciones.

Las nuevas tecnologías y el masivo uso de las redes sociales fueron pilares fundamentales de este centro, como así también, la capacitación de un fuerte y coherente grupo humano que lleve adelante semejante tarea, proveniente de las etapas finales de la carrera de Comunicación de diversas universidades. Dentro de los canales más utilizados, es importante destacar la creación del "Portal del Vecino". El objetivo principal de este canal, sumamente amigable para la gente, es brindar un refugio virtual a aquellos vecinos que no encuentran contención ni información sobre cómo transmitir inquietudes o situaciones de vulnerabilidad a las que puedan estar sometidos. En este "lugar" no solo encuentra información fiel, si no también, una forma de hacer llegar su reclamo a través de un fácil formulario o, la posibilidad de chatear online con un profesional especializado.

El Centro de Contacto también colabora en forma proactiva en todas las observaciones electorales realizadas por la institución en la Ciudad y el país, sosteniendo y recavando los datos que las áreas de supervisión de los mismos requiere. Así, se consagra como un canal de escucha activa con el que cuentan los vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, un espacio de interacción con el ciudadano a través de una herramienta en constante evolución hacia una mejor calidad de atención al vecino.

Durante 2015 se continuó la implementación de

estas herramientas para el Centro de Contacto. Se puso en funcionamiento la gestión telefónica, redes sociales (Twitter y Facebook) y un canal de chat.

Tableros de control

La construcción de un nuevo tablero de indicadores de gestión permite la toma de decisiones con información basada en análisis de datos históricos de la Defensoría del Pueblo y datos externos, y también análisis de datos en tiempo real para determinados temas de actualidad.

Entre los tableros de control diseñados se encuentran:

- Tablero de información general del organismo
- Tablero de gestión operativa de las Subsecretarías de la Defensoría
- Tablero para seguimiento de las observaciones electorales
- Tablero de análisis de encuestas sobre Boleta Única Electrónica

Gestor Documental Alfresco

Se realizó la puesta en marcha de un gestor documental que almacena información de legajos y otra documentación digitalizada.

Sistema Atenea

El Sistema Atenea de administración de expedientes tiene por objetivo organizar los circuitos de atención presencial del vecino y de gestión de expedientes que lleva adelante la Defensoría del Pueblo.

Dada la finalidad del sistema, el mismo es utilizado por gran porcentaje del personal del organismo, principalmente por sectores de atención y por aquellos encargados de resolver las diferentes problemáticas de los vecinos. Además, sirve como sistema de entrada de datos para áreas que luego efectúan seguimiento de los trámites y resoluciones, así como también las estadísticas de tramitación y demás.

Desde noviembre de 2014 a la fecha, se han realizado importantes mejoras y ajustes en el sistema. Además, se ha trabajado en la adaptación del mismo a los cambios de estructura y de procedimiento, propuestos por las autoridades del organismo.

Paralelamente, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado los vínculos técnicos necesarios para poder conectar la herramienta con aquellas utili-

zadas por el Centro de Contacto y con el Portal de Vecino, pilares fundamentales en el vínculo remoto con el vecino.

Entre las principales adaptaciones a destacar se encuentran:

- Adaptaciones a la Disposición 0056/14, referida al nuevo circuito de alta, numeración y tramitación de expedientes digitales y digitalización de la documentación.
- Adaptaciones a la Disposición 0059/15, referida a la nueva clasificación temática y los sectores encargados de cada una.
- Desarrollo del vínculo entre el sistema de atención de vecinos (CRM) utilizado por el Centro de Contacto y por el sitio web Portal del Vecino.

Infraestructura tecnológica

- Se aumentó la disponibilidad del centro de datos implementando un grupo electrógeno, lo que permite que el datacenter permanezca encendido frente a un corte eléctrico facilitando que los servicios permanezcan disponibles.
- Se aumentó la potencia del centro de datos adquiriendo e implementando nuevos servidores Blade. También se aumentó la capacidad de almacenamiento adquiriendo e instalando un nuevo sistema de almacenamiento SAN.
- Se implementó un nuevo firewall para aumentar la seguridad de borde.

Adquisición de equipamiento

La Defensoría del Pueblo adquirió 80 computadoras de escritorio, 45 de estas fueron usadas para recambio de equipos desactualizados como parte de un proyecto de renovación, y de esa manera se achicó la brecha entre el equipamiento moderno y el equipamiento con mayor antigüedad.

También se adquirieron 15 notebooks y 30 tablets, para favorecer la movilidad, la despapelización y agilizar la gestión de documentos e información para el personal que trabaja registrando denuncias en la calle.

Consejo de Planificación y Pensamiento Crítico

Responsable: Héctor Masquelet

✉ hmasquelet@defensoria.org.ar

Actividades

Análisis presupuestario de la gestión del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Desde 2014 el Consejo ha estructurado y mantiene actualizadas distintas bases de datos relativas a la gestión y financiamiento de los programas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con énfasis en programas sociales, de vivienda, seguridad ciudadana, entre otros. En el presente año se continuó la tarea y se trabajó en el análisis de los datos de aprobación y ejecución presupuestaria de las distintas jurisdicciones de gobierno entre 2008 y 2015.

Sistema de registro de actividades

A partir de noviembre de 2014, este Consejo comenzó el desarrollo, en articulación con la Secretaría General, la Unidad de Programas Especiales y la Unidad de Administración de Sistemas Informáticos, de una herramienta que posibilite registrar las actividades realizadas por las distintas unidades institucionales de esta Defensoría. La motivación de la propuesta es la necesidad de registrar y sistematizar una gran cantidad de trabajo que se realiza en esta casa y que no se encuentra contemplado en el actual registro a través del sistema ATENEA, destinado a actuaciones escritas, formalizadas o virtuales a partir de la demanda externa o el reclamo específico de ciudadanos afectados por la acción directa del Estado local, empresas bajo regulación pública o prestadoras de servicios públicos.

El objeto es generar el medio para registrar, conocer, sistematizar y evaluar acciones que no necesariamente sean resultado de una demanda externa o se tramiten mediante un expediente físico en el que se oficie a una repartición pública o empresa prestadora de servicios. Esto incluye investigaciones; prevención, difusión y promoción ante vulneración de derechos; formación y capacitación; iniciativas legislativas y participación parlamentaria; intervención en conflictos, mesas de trabajo y articulación y cooperación inter e intrainstitucionales, etc.

Luego de efectuarse los análisis y consultas pertinentes, en junio de 2015 se elevó a la Jefatura

de Gabinete una propuesta de sistema de registro para su posterior remito al área de informática, la que se encuentra en implementación.

Comité para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes

El interés de esta Defensoría del Pueblo se reflejó anteriormente en la elaboración de un proyecto de Ley sobre la cuestión para la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, presentado en 2013 ante la Legislatura porteña y en el impulso al debate sobre la cuestión en diferentes ámbitos.

La creación del comité contra la tortura tiene como objeto el efectivo cumplimiento del Protocolo Facultativo de las Naciones Unidas sobre el particular, con el fin de prevenir maltratos a todos los ciudadanos/as que se encuentren en lugares de detención o de internación, sean de carácter público o privado, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o fuera de ella cuando se encuentren bajo la órbita de alguno de los poderes locales, con los alcances establecidos en el artículo 33 de la Ley nacional 26827, y conforme lo establecido en el Protocolo Facultativo en su artículo 4°, incisos 1 y 2.

Se destaca que la Legislatura no ha generado consenso ni ha dado tratamiento a los proyectos presentados sobre la cuestión, por lo que este Consejo ha continuado manteniendo relación con los distintos bloques y organizaciones interesadas en el tema con vistas a hallar el mejor camino para la sanción de dicho comité.

En este mismo sentido, hasta tanto se sancione la ley respectiva y se integre el comité, este Consejo se abocó a analizar la información disponible sobre la temática a fin de preparar la próxima realización de inspecciones y controles en distintos lugares de privación de la libertad como cárceles, establecimientos psiquiátricos, geriátricos, institutos de menores, etc.

Modificación del índice temático

En el mes de julio se elevó la propuesta de nueva versión del Clasificador Temático utilizado en los sistemas informáticos de gestión administrativa de la Defensoría para aplicarse en los trámites llevados por las distintas reparticiones.

La misma fue resultado de consultas realizadas a las respectivas áreas a partir del Clasificador vigente a inicios de 2015 y de las necesidades de modificación relevadas por aquéllas, considerando con especial atención la facilitación de

la gestión cotidiana y la necesaria actualización debida a la incorporación de las cuestiones que surgen como intereses de la ciudadanía, que anteriormente no aparecían como relevantes; pero también, preservando la continuidad administrativa y garantizando la posibilidad de mantener en el tiempo series consistentes que permitan la elaboración de información estadística utilizable y comprensible.

Con la finalidad de preservar la unidad y coherencia del Clasificador frente a potenciales cambios inspirados en urgencias momentáneas o coyunturales y contrarios a una mirada totalizadora, se estableció en la misma Disposición de Jefatura de Gabinete un sistema de modificaciones pautado, que permite que las solicitudes en la materia sean analizadas e incorporadas al Clasificador periódicamente, mediando recomendación o parecer emitidos por este Consejo, en resguardo de los criterios antes apuntados.

Programas por objetivos

Durante el mes de agosto se elevó a consideración de la Jefatura de Gabinete el resultado de la evaluación de los Programas por Objetivos Focalizados, presentados por las Subsecretarías y Direcciones de la institución en el marco del "Plan de Gestión por Objetivos – 2° semestre de 2015 – 2016". En ese marco, el Consejo realizó la elaboración de los instrumentos de presentación, el asesoramiento y asistencia a las unidades en materia de formulación y la evaluación de viabilidad y adecuación a los criterios de admisibilidad de los programas presentados, oportunamente derivados por Jefatura de Gabinete.

Plan estratégico institucional

Durante septiembre y octubre, a solicitud de la Jefatura de Gabinete, el Consejo elaboró un instructivo y resumen de aspectos conceptuales referido a la formulación de un Plan Estratégico de la institución. Al mismo tiempo, elevó una propuesta conteniendo los ejes centrales del posible plan estratégico sobre la base de las orientaciones fijadas en los documentos producidos por la citada Jefatura de Gabinete.

Presentación de Análisis FODA

Como insumo para la elaboración del mencionado plan, la Jefatura solicitó a las Subsecretarías la presentación del análisis de Fortalezas – Oportunidades – Debilidades – Amenazas correspondiente a cada una. En dicho marco, este Consejo realizó tareas de asistencia técnica para la elaboración de los mismos por las áreas.

Encuestas de satisfacción

A partir de la decisión de evaluar la calidad de la atención y la resolución de las demandas ciudadanas por la Defensoría, la Secretaría General solicitó en el mes de junio asistencia técnica al Consejo para la implementación de una Encuesta de Satisfacción a practicarse entre los ciudadanos que recurrieran a la institución por las diversas vías de acceso disponibles para requerir su intervención. En ese marco, el Consejo elaboró y presentó una propuesta de encuesta de satisfacción, que comprendió un plan de implementación en el tiempo, el cuestionario de la encuesta, el marco muestral y los criterios para la utilización de la muestra.

Asesoramiento al Defensor del Pueblo sobre temáticas específicas

Ante solicitudes específicas del Defensor y de diversas áreas de la institución, este Consejo elaboró documentos y recopiló información relativa a temas diversos, entre otros:

- Población y estadísticas vitales en villas de emergencia (Dirección de Salud).
- Seguridad pública e implicancias de la ley de creación de la AFI.
- Encuentro Regional 2015 sobre las Recomendaciones del Examen Periódico Universal del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de la ONU, etc.
- Sistema de seguimiento del cumplimiento de las resoluciones y recomendaciones de la Defensoría por el Poder Ejecutivo.

Convenio Colectivo de Trabajo

La Defensoría del Pueblo cuenta con su primer Convenio Colectivo de Trabajo.

El Defensor del Pueblo Alejandro Amor firmó el 22 de diciembre el primer Convenio Colectivo de Trabajo (CCT) de la Defensoría porteña. La medida fue fruto del trabajo de los delegados gremiales, la Jefatura de Gabinete y la Dirección Económica y Financiera de la institución. En la firma estuvieron presentes los secretarios generales de los gremios ATE y UPCN, Daniel Catalano y Andrés Rodríguez, y los legisladores porteños María Rosa Muiños y Claudio Heredia. Tanto Amor como Rodríguez y Catalano celebraron el trabajo conjunto que se dio por parte de los trabajadores y los delegados de ambos gremios. El secretario general de ATE dijo al respecto que “hay que reconocer la definición política de que se puede convivir entre los sindicatos y llegar a acuerdos con las gestiones, y que es necesario que nosotros maduremos políticamente para poder garantizar que nuestros compañeros de trabajo tengan mejores condiciones de vida”.

Por su parte, Rodríguez manifestó la importancia de la firma del convenio, ya que éste “democratiza las relaciones laborales entre los que tienen la responsabilidad de gobernar y los trabajadores, para tener igualdad de condiciones a la hora de discutir derechos, para defender el salario y la carrera”.

Por último, el Defensor de la Ciudad de Buenos Aires admitió sentirse “muy orgulloso” del trabajo realizado, y declaró que la firma del convenio colectivo significa “darle más fuerza al sector que es más débil, que es el sector del trabajo, y es el objetivo de todas las organizaciones sindicales”. Además, agregó que “todos los funcionarios deberían aprender que no se trata de entregar una facultad exclusiva sino de someterse a un ámbito democrático de discusión de iguales, de pares”.

Las normas que contiene dicho cuerpo resultan de aplicación a todo el personal de la institución permanente y no permanente (en este último caso, con las particularidades naturales que emanan de este tipo de vinculación laboral). El CCT tiene como base el establecimiento de la carrera administrativa como derecho de los tra-

bajadores, caracterizada por los principios de:

- a) Igualdad de oportunidades y trato.
- b) Idoneidad.
- c) Acceso a los niveles de situación escalafonaria.
- d) Vinculación de la situación escalafonaria a la complejidad de tareas desarrolladas, al nivel de responsabilidad requerido y a la autonomía funcional efectivamente ejercitada por el/la agente; todo ello, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos de idoneidad oportunamente establecidos.
- e) Progresión, de acuerdo a las herramientas del sistema. A estos efectos, las partes establecieron que cada año se realizará en el ámbito de la Defensoría del Pueblo una evaluación de desempeño, destinada a considerar el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas al personal y sus efectos en la progresión de la carrera administrativa.

A estos efectos, se considera la capacitación del personal como eje central en el CCT, determinándose que el personal tiene derecho a capacitarse con el objeto de desarrollar su potencial individual acorde con su prestación en el organismo.

El cuerpo normativo contiene, además, principios sobre derechos de las personas con discapacidades, erradicación de la violencia laboral, igualdad de oportunidades y de trato, condiciones y medio ambiente de trabajo, etc.





Capítulo 10

Rendición de cuentas



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Dirección General Económica y Financiera

👤 Responsable: Christian Devia

✉ chdevia@defensoria.org.ar

El año 2015 fue un año de profundización de los cambios iniciados durante 2014 en la institución bajo la iniciativa del Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Estos cambios alcanzaron distintos aspectos del funcionamiento del organismo; pero en la esfera presupuestaria, los objetivos han estado enfocados en el perfeccionamiento del uso de los recursos públicos, aunando esfuerzos para incrementar la calidad de gestión en la administración presupuestaria en pos de producir resultados colectivamente compartidos y socialmente valorados. La Dirección General Económica y Financiera (DGEF) es la unidad administrativa del organismo responsable de entender, planificar, ejecutar, conducir y controlar la gestión y administración económica financiera, presupuestaria, patrimonial y contable, como así también, de elaborar el plan anual de compras y contrataciones del organismo. Esta Dirección 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. Asimismo, la DGEF practicó las retenciones impositivas correspondientes, realizó las conciliaciones bancarias, de acuerdo con los mecanismos de control interno definidos en la normativa vigente.

Durante el 2015 se produjeron dos hitos en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que implican aportes importantes y de trascendencia, tanto para la democratización de los derechos de los ciudadanos de la Ciudad, por un lado, como para la organización interna de la institución, por el otro. En primer lugar, hemos de destacar el rol de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad en la implementación de la Boleta Única Electrónica (BUE). En segundo lugar, la firma a fines de diciembre de 2015 del Primer Convenio Colectivo de Trabajo (CCT) de la institución. Estos importantes avances en la defensa de los derechos de los ciudadanos, como aquellos de los propios trabajadores de la Defensoría, se encuentran detalladamente descriptos en las secciones pertinentes del presente Informe Anual 2015;

pero hemos de mencionarlos brevemente en esta sección, dado que ambos logros han sido resultado, en parte, del arduo y conjunto esfuerzo de cada una de las partes de esta Dirección General.

Como se ha especificado previamente, en diciembre de 2013, se sancionó en el ámbito porteño la Ley 4894, que establecía el régimen de elecciones primarias (PASO) para los cargos electivos de la Ciudad, dejando abierta la posibilidad de utilización de medios electrónicos en los comicios venideros. Posteriormente, la Legislatura porteña votó a favor de la implementación del nuevo sistema de votación: la Boleta Única (BU) en papel que, luego en su reglamentación, se transformó en Boleta Única Electrónica. La implementación del sistema adolecía de una serie de dificultades, relacionadas con el escaso tiempo faltante para los comicios y la ineludible necesidad de información y capacitación de la ciudadanía para que el sistema no implicara pérdida de credibilidad así como de efectividad. Estas dificultades se hallan acabadamente descriptas en la sección pertinente para aquel lector que requiera más información al respecto. En este contexto de dificultades, la Legislatura porteña aprobó la Ley 5241, que dispuso la suspensión de la aplicación de la BUE para las Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias (PASO) del 26 de abril. El Defensor del Pueblo porteño propuso entonces un programa de capacitación progresivo e integral a cargo de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de que el electorado conociera el funcionamiento del flamante sistema, y evitar que “el desconocimiento genere incertidumbre, y la incertidumbre provoque falta de legitimidad”. Por este motivo, la Defensoría lanzó una intensa campaña de capacitación a partir de los comicios del 26 de abril.

Esta participación a gran escala de la institución, fue organizada desde dentro hacia fuera de la institución, capacitando primeramente a todo su personal en la utilización de este instrumento para la emisión del voto popular. Se realizó luego la capacitación de miles de personas externas a la institución, desde múltiples esferas, para que luego se sumaran a la capacitación in situ de los ciudadanos que iban a emitir su voto en los establecimientos educativos asignados. Esto requirió un enorme esfuerzo tanto de organización de los recursos humanos como de los recursos presupuestarios. A tal fin, las distintas unidades organizativas de la institución aunaron sus empeños a fin de alcanzar los mejores resultados, cumpliendo con los objetivos de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión de los servicios téc-

nicos, logísticos y contable-administrativos. El segundo de los logros dentro del ámbito de la DGEF es la firma a fines de diciembre de 2015 del Convenio Colectivo de Trabajo, siendo esto de suma importancia para los trabajadores de la casa, sumando derechos a los ya adquiridos. Este fue un esfuerzo conjunto de los distintos ámbitos de la Defensoría, bajo la iniciativa del Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los gremios y la DGEF. El proceso mediante el cual se ha llegado a la firma y posterior puesta en vigor de este Convenio Colectivo de Trabajo ha sido laborioso y de discusión permanente, siempre pensando en poner al frente los derechos de los trabajadores de la institución para así alcanzar mejores condiciones para la atención de los derechos de los ciudadanos del ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. Uno de los aspectos a destacar del presente convenio, es el inicio de la Carrera Administrativa para todos los trabajadores del organismo, ponderando positivamente la idoneidad y la capacitación adquirida para cada puesto de trabajo. Dentro de la Carrera Administrativa se encuentra el Plan de Capacitación Integral y Permanente a cargo de la Defensoría del Pueblo como un requisito indispensable para la promoción de los trabajadores en la Carrera Administrativa; entendiendo

que la capacitación es un derecho colectivo de los trabajadores, ya que apunta al desarrollo de su potencial laboral individual y como parte de un equipo de trabajo. Actualmente, se encuentra bajo desarrollo la re-categorización de cada trabajador, a fines de optimizar sus funciones específicas y aplicar las aptitudes individuales de los recursos humanos adecuadamente, de manera de dinamizar el impulso para que nuestra institución sea ejemplo de eficacia y eficiencia en calidad de atención, así como de la gestión de los recursos públicos.

Dicho esto, pasaremos al análisis de la ejecución presupuestaria del ejercicio 2015 de la Defensoría del Pueblo de La Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A continuación se agregan cuadros que resumen esta información.

En el Cuadro 1 observamos los valores correspondientes al Presupuesto 2015, según sea el sancionado, ampliaciones presupuestarias o transferencias por Boleta Única Electrónica. Así vemos que del Presupuesto Total o crédito vigente al cierre del ejercicio 2015, el presupuesto sancionado por la Ley 5239/14 ha representado el 85,52% del primero. Mientras que la ampliación presupuestaria fue del 12,17%, y las transferencias por BUE, del 2,31%.

Cuadro 1: Presupuesto sancionado, ampliación presupuestaria y transferencias por Boleta Única Electrónica. Ejercicio 2015

Presupuesto 2015	\$	%
Presupuesto sancionado (Ley 5239/14)	\$536.394.000	85,52%
Ampliación presupuestaria (Ley 5349/15)	\$76.300.000	12,17%
Transferencias por Boleta Única Electrónica	\$14.500.000	2,31%
Crédito vigente (al cierre del ejercicio 2015)	\$627.194.000	100,00%

Gráfico 1: Presupuesto sancionado, ampliación presupuestaria y transferencias por Boleta Única Electrónica. Ejercicio 2015



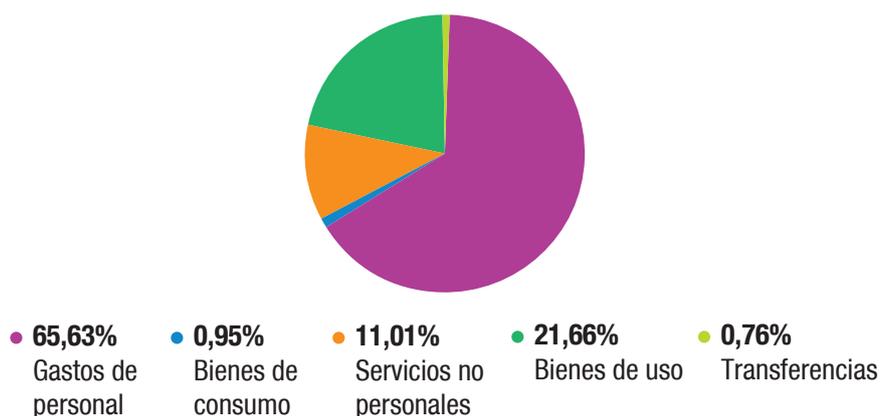
El siguiente cuadro resume la distribución del crédito presupuestario por incisos, teniendo en cuenta tanto el crédito inicial, ampliaciones y transferencia por BUE. En el mismo, podemos apreciar que el inciso 1 Gastos en Personal ha representado un 65,63% del total, mientras que

el inciso 4 Bienes de Uso, casi un 22%. El resto de los incisos alcanzó un 13% aproximadamente en su conjunto. Recordemos que estos valores corresponden al presupuesto aprobado, y no ejecutado.

Cuadro 2: Detalle del Presupuesto por incisos. Ejercicio 2015

Inciso	Crédito Inicial	Ampliación	Transferencia	Crédito Vigente	%
1 Gastos de Personal	\$335.299.999,00	\$76.300.000,00	\$ -	\$411.599.999,00	65,63%
2 Bienes de Consumo	\$5.962.383,00	\$ -	\$ -	\$5.962.383,00	0,95%
3 Servicios no Personales	\$54.537.407,00	\$ -	\$14.500.000,00	\$69.037.407,00	11,01%
4 Bienes de uso	\$135.850.000,00	\$ -	\$ -	\$135.850.000,00	21,66%
5 Transferencias	\$4.744.211,00	\$ -	\$ -	\$4.744.211,00	0,76%
Total	\$ 536.394.000,00	\$76.300.000,00	\$14.500.000,00	\$627.194.000,00	100,00%

Gráfico 2: Distribución del Presupuesto (Crédito vigente) de la Defensoría del Pueblo de la CABA según incisos. Ejercicio 2015



El Cuadro 3 refleja la información sobre los recursos solicitados y no solicitados a la Tesorería General del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Podemos apreciar que del crédito vigente se solicitó un 82,45%, mientras que el resto no fue solicitado. Debemos resaltar que, dentro del porcentaje no solicitado de los recursos se encuentran los recursos asignados a la

partida presupuestaria Edificios e Instalaciones por \$110.000.000, para la compra de un edificio para la institución que finalmente no se ha concretado durante 2015. Por lo tanto, el saldo de recursos no solicitado a la Tesorería General del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha sido realmente de \$94.000, teniendo en cuenta lo anterior.

Cuadro 3: Recursos presupuestarios 2015

Recursos	\$	%
Crédito vigente (al cierre del ejercicio 2015)	\$ 627.194.000	100,00%
Recursos solicitados al GCABA	\$ 517.100.000	82,45%
Recursos no solicitados al GCABA	\$ 110.094.000	17,55%

En el Cuadro 4 vemos los valores nominales en moneda nacional y porcentajes correspondientes a las erogaciones corrientes y no corrientes de la ejecución presupuestaria 2015. Así, de los recursos solicitados al GCABA, el 97,50% han sido erogaciones corrientes; mientras que el 2,34% correspondió a erogaciones no corrientes. De las erogaciones corrientes, casi un

80% pertenece al inciso 1 de Gastos de personal; poco más del 19%, a Bienes de uso y Servicios no personales; mientras que el inciso Transferencias solo ha representado un 0,79% de las erogaciones corrientes. Las erogaciones no corrientes están identificadas con el inciso 4 de Bienes de uso, ascendiendo para el ejercicio 2015 a unos \$12.121.154.

Cuadro 4: Erogaciones corrientes y no corrientes. Ejercicio 2015

Erogaciones (etapa devengado)	\$	%
Recursos solicitados al GCABA	\$ 517.100.000	100,00%
Erogaciones corrientes	\$ 504.198.009	97,50%
Erogaciones no corrientes	\$ 12.121.154	2,34%
Presupuesto no ejecutado	\$ 780.837	0,15%
Erogaciones corrientes	\$	%
Total erogaciones corrientes	\$ 504.198.009	100,00%
Personal (inciso 1)	\$ 402.298.696	79,79%
Bienes de uso y servicios no personales (inciso 2 y 3)	\$ 97.932.010	19,42%
Transferencias (inciso 5)	\$ 3.967.303	0,79%
Erogaciones no corrientes	\$	%
Total	\$ 12.121.154	100,00%
Bienes de uso	\$ 12.121.154	100,00%

Finalmente, podemos apreciar en el Cuadro 5 el Presupuesto asignado a cada uno de los Programas de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como sus respectivas erogaciones. El Programa 16 –Defensa de los Derechos– representa casi el 97% del presupuesto total, mientras que el Programa

17 –Protección de Datos– asciende a poco más de 3%. Recordemos que la Ley 1845, sancionada en noviembre de 2005, Ley de Protección de Datos Personales, en su artículo 22 designa a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires como organismo de control de dicha ley.

Cuadro 5: Programas de la Defensoría del Pueblo de la CABA, Presupuesto y ejecución presupuestaria de 2015

Presupuesto por Programas (crédito vigente)	\$	%
Total	\$ 627.194.000	100,00%
Programa 16 (Defensa de los Derechos)	\$ 606.224.366	96,66%
Programa 17 (Protección de Datos)	\$ 20.969.634	3,34%
Erogaciones por Programas (etapa devengado)	\$	%
Total	\$ 516.319.163	100,00%
Programa 16 (Defensa de los Derechos)	\$ 495.349.536	95,94%
Programa 17 (Protección de Datos)	\$ 20.969.627	4,06%

SUBSEDES

f DefensoriaCABA
t @DefensoriaCABA

Sede central Venezuela 842
0810-3333-6767

Flores

Carabobo 84

Parque Patricios

Guaraní 242

Colegiales

Delgado 771

Lacroze

Federico Lacroze 2751

Retiro

Puente 1 de la Terminal de Ómnibus
Local 36

Plaza Miserere

Estación del mismo nombre de
la línea A de subtes

Constitución

Subsuelo de la estación de trenes
Local 60 B

Villa 31

Calle 5 y Calle 10

Rodrigo Bueno

Centro Comunitario R. Bueno, Boulevard Elvira
R. de Dellepiane y Av. España, Manzana 3

Los Piletones

Lacarra y Ana María Janer

Playón de Chacarita

Fraga 900-Capilla Sagrado Corazón

Defensoría LGBT

(Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans)
Avenida de Mayo 881 2° piso "J"

AMIA

Pasteur 633

Sede Villa 1.11.14

Parroquia Madre del Pueblo
Avenidas Perito Moreno y
Fernández de la Cruz
Manzana 3-Casa 1



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

SUBSEDES

Sanabria

Sanabria 2440

Villa 21.24

Casa de la Cultura
y Capilla de Caacupé

Santa Fe

Santa Fe 1736

Villa 20

Pola y Barros Pazos

CAJ Once

Av. Rivadavia 2690

CAJ Constitución

Salta 2007

Defensoría del Turista

Montserrat

Piedras 445

San Telmo

Defensa 1250

San Telmo II

Defensa 1302

La Boca

Av. Pedro de Mendoza 1835
(Museo Benito Quinquela Martín)

Terminal de Cruceros

Av. Ramón Castillo y Av. De los Inmigrantes

Recoleta

Pte. Juan Manuel Quintana y Pte. R. M. Ortiz

Palermo

Beruti 3345

Florida

Florida y Marcelo T. de Alvear

Puerto Madero

Av. Alicia Moreau de Justo 200 (Dique 4)



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Alejandro Amor
Defensor del Pueblo
TENÉS QUIEN TE DEFIENDA

@DefensoriaCABA DefensoriaCABA
www.defensoria.org.ar

Sede central Venezuela 842
0810-3333-6767



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