

**PRESUPUESTO GENERAL EJERCICIO 2017**

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**POLÍTICA PRESUPUESTARIA**

La Defensoría del Pueblo tiene como función la "Defensa de Derechos Individuales y Colectivos", derivada de lo prescripto en la Constitución Provincial (Art. 55), y la Ley 13834/07. Ejerce su misión ante hechos u omisiones de la administración pública, fuerza de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones.

Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la provincia o sus empresas. Naciones Unidas en las recomendaciones ("Principios de París") relativas al estatuto y funcionamiento de las instituciones de protección y promoción de derechos humanos, recomienda un particular interés a informar, promover, asesorar, defender y acompañar a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y garantías.

Objetivos:

- Defender los derechos y garantías de los ciudadanos de la provincia de Buenos Aires, escuchando, asesorando, recomendando y acompañando el reclamo de los ciudadanos y los derechos humanos en el ámbito de la provincia.
- Conducir una política institucional dispuesta a consensuar soluciones a largo plazo con los organismos involucrados, contribuyendo al perfeccionamiento de las políticas públicas a través del análisis de los problemas de los ciudadanos.
- Implementar los Manuales de Procedimiento para todos los procesos administrativos que se realizan en la Defensoría.
- Garantizar un crecimiento sostenido, incrementando el potencial de acción de la Defensoría, acrecentando las políticas de fortalecimiento organizacional expresadas en planes operativos, de gestión, así como también, incrementando los recursos humanos.
- Instalar y sostener un modelo de gestión operativo que integra organismos y organizaciones especializadas que permitan la gestión profesionalizada, la descentralización selectiva y la capacitación de los equipos de trabajo adecuada al ambiente complejo y dinámico de la provincia.
- Fortalecer una fuerte política de descentralización que involucre la regionalización, identificación de zonas críticas y entramado de un sistema de atención y orientación ciudadana, afianzando las modalidades de atención itinerante y un coordinado accionar de operarios locales y zonales. Este objetivo implicará abrir más Casas de Derechos y Unidades de Atención Descentralizadas.
- Continuar una política de promoción y difusión de los derechos humanos y formación ciudadana mediante campañas, capacitaciones y encuentros orientados a la educación y ejercicio de en derechos y garantías.
- Fortalecer el Órgano de Revisión de Salud Mental según lo prevé la Ley Provincial 14.580, que adhiere a la Ley Nacional 26.657.
- Incrementar el caudal de quejas teniendo en cuenta que se abrirán más Casas de Derechos y Unidades de Atención Descentralizadas.

**Características de la demanda de la comunidad y/o necesidad relevada que se pretende satisfacer:**

La unidad de análisis sustantiva - según Ley 13834 - es la denominada Queja, es decir, la Defensoría atiende quejas de ciudadanos y colectivos sociales, además de las atribuciones de actualización de oficio, como consecuencia de estudios realizados, demandas sociales no instrumentadas como quejas o investigaciones colectivas como consecuencia de acumulación y similitud de quejas de ciudadanos.

Las consultas (incluyen requerimientos y/o quejas) se realizan de manera presencial, en la Sede central y las Casas de Derechos, de manera telefónica, vía web mail, oficina móvil y app.

El porcentaje de resolución de quejas en el último año fue del 98,2%. Las temáticas más recurrentes sobre las que versan las consultas recibidas tienen relación con temas de Salud y Servicios Públicos.

Actualmente existen quince (15) Delegaciones distribuidas en los siguientes distritos de la Provincia, sumadas a la Sede Central de calle 7 n 840 de La Plata y la Casa de Gestión Social en calle 54 n 936 de La Plata:

- Casa de Derechos San Nicolás
- Casa de Derechos Chacabuco
- Casa de Derechos Mar del Plata
- Unidades de Atención Descentralizadas. Junín
- Unidades de Atención Descentralizadas Pergamino
- Casa de Derechos CABA
- Casa de Derechos Mercedes
- Casa de Derechos Bahía Blanca
- Casa de Derechos Lincoln
- Casa de Derechos Necochea
- Unidades de Atención Descentralizadas Balcarce
- Casa de Derechos Ituzaingó
- Casa de Derechos San Isidro
- Unidades de Atención Descentralizadas Miramar
- Oficina Móvil Itinerante.

Es menester destacar que a los lugares en los cuales no hay Casas de Derecho la Defensoría también se acerca a fin de atender las inquietudes de todos los ciudadanos de la Provincia de la siguiente manera:

**PRESUPUESTO GENERAL EJERCICIO 2017**

---

- Programas Guías: Con un crecimiento sostenido, el programa Guías Ciudadanos funciona desde marzo de 2011 en diferentes partidos de la provincia de Buenos Aires.
- Acuerdos institucionales de cooperación y asistencia: con Universidades con asiento en la provincia de Buenos Aires,
- Convenios con ONGs: Centro Social de Capacitación para la Mujer y la Familia (Almirante Brown), Centro de Análisis para la Elaboración del Políticas Públicas, Fundación Conurbano, con la ONG Pensar Junín, entre otros.
- Acuerdos con Organismos Gubernamentales: con la Dirección Nacional Electoral, con la Sub-Secretaría de Defensa del Consumidor de la Nación, con la Honorable Cámara de Senadores de la Provincia de Buenos Aires, con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, para trabajar específicamente con la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia, con y la Sub-Secretaría de Salud Mental y Prevención de Adicciones del Ministerio de Salud de la Provincia y con la Secretaría de Comunicaciones de la Nación y la Comisión Nacional de Comunicaciones, etc.
- Viajes al interior de la Provincia: de los equipos interdisciplinarios diariamente a distintos puntos de la provincia de Buenos Aires. Con esta estrategia ya se ha visitado todos los partidos de la Provincia.

Asimismo el equipo de investigación de la Defensoría del Pueblo realizó, desde su inicio, más de veinticinco (25) investigaciones, algunas de las cuales están en pleno proceso de realización.

Según la definición mencionada sobre la producción final, las problemáticas y conflictos de inicios de los diferentes procesos de trabajo se clasifican, según recomendaciones internacionales, en:

1. Derechos Civiles y Políticos: Integridad Física. Discriminación por raza, sexo, color, idioma, posición social o económica. Servidumbre, Trata de personas o Esclavitud. Tortura, tratos crueles, degradantes, daño físico, psíquico o moral. Transgresiones en la vida privada o familiar, domicilio o correspondencia. Daño en la honra o reputación. Circulación y Residencia. Nacionalidad. Persecución Política y Asilo. Vínculos Civiles y contratos. Libertad de pensamiento, religión, opinión, expresión y reunión.
2. Derechos Sociales, económicos y Culturales: Trabajo, educación, Salud, Seguridad Social, Vivienda, recreación.
3. Derechos de Solidaridad Social: Uso y acceso a la ciencia y la tecnología. Medio Ambiente. Consumo Justo. Conflictos Demográficos. Sobre la base de dicho nomenclador las problemáticas más frecuentes de reclamo (input de la Defensoría del Pueblo) son: Demoras en turnos de atención hospitalaria insumos y prótesis, prestaciones psiquiátricas, rehabilitaciones, geriátricos, PROFE, IOMA, PAMI, prepagas, libre de humo, bioética. Irregularidades en Planes de Empleo, jubilaciones y pensiones (Anses, AFJP), asentamientos, casa tomadas, desalojos, condiciones de habitabilidad, consorcios, expensas, regularidad dominal y financiera, cooperativas, créditos, solicitud de vivienda, emergencia habitacional, ayuda alimentaria, violencia contra mujeres, niños y adultos mayores. Becas o Subvenciones. Colonias de vacaciones. Irregularidades en empleo público, carrera, concursos, licencias médicas, sumarios, liquidación de haberes, traslados, contrataciones, vacantes, violencia laboral, maltrato, cupo de personas con discapacidad. Educación Privada. Infraestructura escolar. Insumos escolares. Discriminación por orientación sexual, inmigrante. Detenciones arbitrarias. Lugares de detención. Pedidos de Seguridad. Maltrato por Fuerzas de seguridad. Documentación. Licencias de conducir. Partidas de Nacimiento. Defunciones. Trámites de extranjeros. Correo postal, Internet. TV por cable. Telefonía Móvil y Fija. Reparaciones. Facturación. Base de datos comerciales (habeas data). Planes de pago, cuotas, premios, promociones. Publicidad engañosa. Garantías. Inmobiliarias, alquiler, compra. Tarjetas de crédito, débito, cajeros automáticos. Seguridad en edificios, accesibilidad, Colectivos y Ómnibus. Transporte escolar. Autopistas. Tránsito pesado. Pases en transportes. Multas de Tránsito. Siniestralidad Vial y multas. Estado de comunicación. Resarcimiento de daños. Control de: Obra. Facturación. Deudas. Medidores. Subsidios. Cortes de suministros. Tasas. Patentes. Planes de pago. Contaminación ambiental: polución, visual, ruidos, plagas, radiaciones, residuos peligrosos. Hidráulica e Higiene Urbana. Seguridad Alimentaria. Instituciones de Guarda, tutela, internación. Planes Sociales, Becas, Subsidios.

Clase de bienes y servicios primordiales que se proveerán:

(1) Atención y Orientación al ciudadano, (2) Resolución de quejas, (3) Resolución de Actuaciones de Oficio, (4) Estudios e Investigaciones Técnico Científicas, (5) Estudios Sociales, (6) Recomendaciones, Comunicaciones, Advertencias. (7) Comunicaciones al ciudadano y a los órganos pertinentes sobre Resolución de Quejas, (8) Campañas de Promoción y Difusión masiva, (9) Encuentros, Talleres, Cursos de Capacitación.

Política presupuestaria plurianual:

Proyectado 2017: los ejes de variación previstos se sustentan en el Plan de desarrollo institucional que prevé, como años anteriores, en crecimiento sostenido de la Defensoría en los próximos años, en lo que hace a la cantidad de reclamos que se recepcionan y presencia territorial. Los ejes de variación previstos son: (a) Crecimiento de la demanda real como consecuencia de la instalación pública, operativos de difusión en territorios, apertura de nuevas Unidades de Atención Descentralizadas durante el periodo 2016-2017 del Defensor del Pueblo; (b) Concreción de los puntos de gestión regionales (c) Impacto acumulativo de las campañas de difusión en espacios públicos y capacitaciones en organizaciones públicas y de la sociedad civil; (d) Consolidación de la estrategias de descentralización o construcción de servicios de proximidad a través de programas de acercamiento a la sociedad civil; (e) Relevamientos, encuestas, y demás estrategias de medición de situaciones de vulneración de derechos en la provincia d Buenos Aires.

---

**PRESUPUESTO GENERAL EJERCICIO 2017**

---

**DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS**

**PROGRAMA: 0001**  
**NOMBRE: DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
**U.E.R.: DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

---

El objetivo del programa consiste en garantizar la defensa de los derechos y garantías de los ciudadanos conduciendo una política institucional sostenida en el tiempo, con un desarrollo escalonado de crecimiento, dispuesta a colaborar en el perfeccionamiento de las políticas públicas, la integración con múltiples actores sociales e institucionales y la coordinación operativa en cada contexto local.

La Defensoría del Pueblo inicia su trabajo en el momento que cada ciudadano o colectivo social se vincula con el Área de Atención y Orientación al Ciudadano de modo presencial o a través de correo postal, e-mail, 0800-Defensor, pagina web. También el Defensor, según sus atribuciones, puede actuar de oficio como consecuencia de investigaciones propias, catástrofes, acumulación de quejas similares, etc. una vez que la Defensoría toma intervención cada queja será conocida y estudiada en profundidad, primeramente intentando calificar el tema, identificar institución involucrada y delimitando competencias.

En primera instancia se intenta resolver inmediatamente el reclamo mediante gestiones de los equipos de atención, en caso de personas con discapacidad se acuerda un turno de visita domiciliaria, si no es competencia de la Defensoría el ciudadano o grupo es orientado para dar continuidad a su reclamo por donde corresponda, si la queja requiere ser investigada se inician las actuaciones pertinentes. Todas las actuaciones (quejas o de oficios) deben cumplimentar un proceso de investigación técnico, jurídico y científico realizado mediante equipos interdisciplinarios propios o conveniados con universidades, centros de estudios, institutos tecnológicos u organizaciones intermedias como colegio de profesionales.

Cada investigación queda plasmada en un informe técnico que sirve de fundamentos para dictamen del área de investigaciones. Las investigaciones técnico-científicas, son acompañadas por documentación respaldatoria aportada por el ciudadano y/o el organismo involucrado – a quien oportunamente se le solicita con fines de esclarecimiento y con un plazo obligatorio de respuesta de 15 días-.

El cuerpo de investigación y dictamen es el respaldo técnico, científico y jurídico con el que cuenta el Defensor para resolver el trámite de la queja, una vez decidido el camino a seguir, este se puede expresar en advertencias o recomendaciones que permitan a los organismos la adopción de nuevas medidas, si no se adoptan las medidas adecuadas por parte de la autoridad administrativa adecuada tal asunto será incluido en el informe anual con mención de autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud.

---

---