

**REGLAMENTO INTERNO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE
LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

CAPITULO I

Principios

Artículo 1°.- Objeto: El presente reglamento tiene por objeto establecer los principios y ejes rectores de la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, a los cuales deberán ajustarse todos los procedimientos y actos jurídicos emanados de la Institución.

Artículo 2°.- Misión: El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires tiene como misión la defensa los derechos individuales, colectivos y las garantías de los habitantes de la Provincia consagrados en la Constitución Nacional y provincial; impulsa su tutela continua y efectiva en el marco de un Estado democrático, participativo y pluralista, ejerciendo una tarea ética ligada al principio de transparencia en el ejercicio de la función pública; asiste, asesora y orienta a todos los habitantes, contribuyendo a formular una conciencia colectiva en torno a la defensa de sus derechos.

Artículo 3°.- Principios: El Defensor del Pueblo desarrolla un modelo de gestión guiado por los principios establecidos en el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y por el artículo 13 de la ley 13.834 y sus modificatorias. Ellos son: informalismo, gratuidad, impulso de oficio, sumariedad, celeridad, confidencialidad, accesibilidad, inmediatez y pronunciamiento obligatorio. Constituyen también principios rectores de la gestión, la autonomía, la autarquía, la

independencia, la legalidad, la eficacia, la eficiencia, la agilidad y transparencia administrativa, la coordinación, cooperación y trabajo transversal, ejerciendo las mencionadas funciones con compromiso social, responsabilidad, profesionalización e involucramiento de todos los integrantes de la Organización.

Artículo 4°.- Política Institucional: El Defensor del Pueblo establece los ejes estratégicos que impulsan y conducen el desenvolvimiento institucional de la Defensoría.

Los Adjuntos Generales y Adjuntos así como distintos niveles jerárquicos, deben desarrollar los objetivos y planes operativos destinados a ejecutar las políticas institucionales, de acuerdo a las facultades que expresamente les hubiere delegado el Defensor del Pueblo mediante Resolución.

El Defensor del Pueblo evaluará los resultados a fin de realizar periódicamente las adecuaciones y modificaciones necesarias para optimizar el ejercicio de las misiones y funciones, y mejorar de este modo la eficacia y calidad del servicio brindado por el organismo.

CAPITULO II

De la Organización

Artículo 5°.- Descentralización: Para el ejercicio de sus atribuciones el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires cuenta con una administración centralizada, pudiendo establecer, además, delegaciones en el territorio provincial.

Artículo 6°.- Competencias y atribuciones: Además de las facultades conferidas por la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y por la

ley 13.834 y sus modificatorias, para el cumplimiento de sus misiones y funciones, el Defensor del Pueblo podrá:

- a) Decidir, aprobar, conducir y supervisar las políticas, planes y estrategias de la Institución.
- b) Representar al Organismo y ejercer las relaciones institucionales con autoridades municipales, provinciales, nacionales y extranjeras.
- c) Diseñar la estructura orgánica funcional y disponer las normas correspondientes a la organización y funcionamiento de la Institución; asignar, delegar y revocar funciones.
- d) Delimitar los respectivos ámbitos de incumbencia de los Adjuntos Generales, Adjuntos, las Secretarías, Direcciones Generales y demás áreas, de conformidad a lo establecido en la Ley 13.834 y sus modificatorias.
- e) Requerir la intervención de la justicia para lograr el cumplimiento de su competencia constitucional y legal, así como para obtener la remisión de la documentación que le hubiere sido negada.
- f) Promover acciones administrativas y judiciales en todos los fueros, inclusive el federal.
- g) Proponer la sanción de leyes, mecanismos o normas que permitan eliminar o disminuir las fallas sistemáticas o generales de la Administración pública, propiciando las buenas prácticas administrativas.

- h) Suscribir acuerdos interinstitucionales y convenios con personas físicas, jurídicas, instituciones u organismos provinciales, nacionales o internacionales.
- i) Requerir judicialmente el auxilio de la fuerza pública para el desempeño de su labor.
- j) Redactar y elevar el informe anual a la Legislatura, de acuerdo a lo normado por los artículos 30 y 31 de la ley 13.834 y sus modificatorias.
- k) Otorgar poderes generales o especiales y revocarlos.
- l) Aprobar los procedimientos administrativos que regulan el desenvolvimiento institucional.
- m) Aprobar la implementación de sistemas informáticos y el diseño de aquellos que se desarrollen internamente en la Institución.
- n) Aprobar el Sistema de Gestión de Calidad y disponer su progresiva implementación en todos los sectores de la Institución.
- o) Aprobar el Sistema de Evaluación y Seguimiento del Desempeño del Personal.
- p) Autorizar a los funcionarios a concurrir a audiencias formales con distintas autoridades, o a realizar constataciones en representación institucional.
- q) Disponer el nombramiento y cese del personal de la Institución, ejercer la potestad disciplinaria, establecer las normas estatutarias para el personal contemplando el ingreso y promoción en la carrera administrativa, y los escalafones, la

política salarial del organismo y los distintos niveles remunerativos.

- r) Disponer la apertura, cierre y resolución de los sumarios al personal de la Defensoría del Pueblo, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa.
- s) Determinar las necesidades presupuestarias, administrar y ordenar la ejecución del presupuesto asignado a la Institución.
- t) Delegar, cuando lo estimare necesario, la realización de actos determinados en el/los funcionario/s considere corresponda.
- u) Ejercer la comunicación institucional, así como informar a los distintos medios de comunicación las actividades realizadas por el organismo.
- v) Adoptar toda otra medida que resulte necesaria para la consecución de los fines del organismo.

Las atribuciones enumeradas en los incisos e), f), g) e i) serán ejercidas por el Defensor del Pueblo, debiendo dar vista a los Adjuntos Generales o Adjuntos competentes, para que formulen las propuestas que estimen correspondan.

Artículo 7°.- Sustitución del Defensor: En caso de ausencia o inhabilidad temporal o permanente, que impida al Defensor del Pueblo ejercer sus funciones, lo sustituirá el Adjunto General que tenga a su cargo la Secretaría General, y en caso de impedimento o ausencia de este, el otro Adjunto General.

Artículo 8°: En caso de impedimento o ausencia de los Defensores Generales, o los adjuntos, que pudieran ejercer la sustitución de la figura del Defensor del Pueblo, ya sea por vencimiento del plazo del

mandato establecido en el inciso c) del artículo 6 de la Ley 13.834, o por el resto de las causales enumeradas en dicho artículo, la sustitución a los fines del dar continuidad operativa al Organismo, quedara a cargo, del Secretario/a de Unidad Territorial del Defensor del Pueblo.

Artículo 9°.- Adjuntos Generales y Adjuntos: asisten al Defensor del Pueblo conforme el carácter unipersonal de la Institución, desempeñando las tareas que les delegue el titular del Organismo mediante Resolución, de acuerdo a las misiones y funciones asignadas, y el organigrama aprobado.

Corresponde a los Adjuntos Generales y Adjuntos mantener permanentemente informado al Defensor del Pueblo sobre las actividades que desempeñan en orden a sus competencias delegadas y sus resultados.

Artículo 10°.- Estructura orgánica: La estructura orgánica funcional que diseña el Defensor del Pueblo determina las distintas Secretarías, Direcciones Generales y áreas, su composición y la respectiva delegación de competencias específicas.

Corresponde a los Secretarios y Directores Generales impulsar con respecto a los Coordinadores, Jefes de las áreas, y el resto del personal a su cargo, la cohesión, coordinación y articulación de la organización y del desarrollo de la gestión.

Todo acto emanado del Defensor del Pueblo debe ser visado previamente al menos por un Adjunto General, Adjunto o Secretario responsable del área respectiva, de acuerdo a la materia comprendida en aquel.

Artículo 11°.- Control Interno: Dentro de la estructura orgánica funcional, el Defensor del Pueblo conformará un área de Control de Gestión Interna para verificar el adecuado funcionamiento de la Institución en sus distintas áreas.

Artículo 12°.- Desarrollo Institucional: El Defensor del Pueblo determina la conformación de áreas, comisiones, centros, consultorías, observatorios, programas y equipos de trabajo que lo asisten en la investigación, desarrollo de proyectos, convenios y elaboración de propuestas para el mejoramiento de las políticas públicas de la Provincia de Buenos Aires.

Artículo 13°.- Métodos alternativos de resolución de conflictos: el Defensor del Pueblo dispone los recursos necesarios para el desarrollo de un ámbito específico de Resolución alternativa de conflictos. Las reglamentaciones que al efecto emite el Defensor del Pueblo determinan la organización y funcionamiento de dicho servicio.

CAPITULO III

Del Funcionamiento

Artículo 14°.- Otros principios de funcionamiento: Sin perder de vista el carácter unipersonal del Defensor del Pueblo, el desenvolvimiento de la vida institucional se guía por prácticas democráticas que promuevan el trabajo en equipo, el compromiso, la iniciativa y la participación, y propicien la interrelación multidisciplinaria para la definición y ejecución de sus tareas.

El desarrollo institucional debe promover periódicamente la institucionalización de ámbitos para la puesta en común e intercambio de conocimientos, información, capacitación y experiencias procedentes de la labor desplegada en los diversos sectores, a fin de

enriquecer el abordaje de las investigaciones y la identificación de mejores prácticas para la prestación del servicio.

Artículo 15°.- Informatización: El Defensor del Pueblo facilita la progresiva optimización de herramientas informáticas para mejorar el servicio al ciudadano y la propia gestión interna, promoviendo, facilitando y simplificando el acceso, la realización de trámites, el intercambio de documentos y de información.

Artículo 16°.- Presentaciones y publicaciones: Corresponde al Defensor del Pueblo regular los procesos y recaudos a cumplir a efectos de generar presentaciones o requerimientos, denuncias, publicaciones y actos oficiales, diseños e impresiones gráficas, producciones audiovisuales y digitales, y actividades de promoción y difusión en que intervenga la institución, así como aprobar sus contenidos. Debe velar también por la protección de la propiedad intelectual, marcas y dominios de los diseños y desarrollos registrables públicamente y que hayan sido creados en el interior de la institución.

El Defensor del Pueblo hará públicas sus resoluciones, cantidad y tipo de denuncias recibidas, actos y/o sectores de la Administración investigados, funcionarios considerados responsables, informes y dictámenes obtenidos en el desarrollo de sus trámites.

Toda publicación de opinión efectuada por integrantes de la Institución que no cuente con autorización expresa del Defensor del Pueblo, será considerada como emitida a título personal del autor y bajo su exclusiva responsabilidad, estando sujeto, en su caso, a las sanciones que pudieran corresponder, de acuerdo a la falta disciplinaria prevista para el caso, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 18 del presente Reglamento.

cuestiones de índole personal. La violación a lo establecido en el presente artículo constituye falta grave.

CAPITULO IV

Del Procedimiento

Artículo 21°.- Procedimiento: Los Manuales de Procedimientos Administrativos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires deben establecer:

- a) La reglamentación interna de los aspectos procesales y procedimentales, conforme los principios establecidos en el artículo 13 de la ley 13.834 y sus modificatorias.
- b) Las normas necesarias para la elaboración, redacción y diligenciamiento de la documentación administrativa, resoluciones, disposiciones, circulares, dictámenes, requerimientos, y todo otro acto que sirva al funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.
- c) La proyección general y sistemática de las actividades administrativas, la descripción de las secuencias que deben cumplirse, y el régimen de incorporación sucesiva de documentos, pruebas, dictámenes, oficios, actas, informes, relevamientos, notificaciones y demás diligencias que deban integrar los distintos tipos de actuaciones.
- d) Los canales de comunicación, mecanismos y medios utilizados para cada trámite.
- e) La incorporación de dispositivos que permitan la economía procesal, y un desempeño adecuado, eficaz y eficiente de

funciones en congruencia con las competencias establecidas en la estructura orgánica funcional.

- f) El modo en que los habitantes tendrán garantizado en todo momento el derecho a tomar vista de las actuaciones.

Artículo 22°.- Nomenclatura Administrativa: en la Defensoría del Pueblo los cuerpos ordenados de documentos y actuados que sirven de antecedentes y fundamento de las decisiones institucionales, serán formalizados administrativa y procedimentalmente a través de:

- a) Requerimientos: actuaciones en cuestiones que puedan resolverse a través de gestiones informales, las cuales deberán ser registradas en el sistema informático y/o documentadas en el expediente.
- b) Quejas: expedientes para el desarrollo de investigaciones originadas a solicitud de parte interesada, en las que se acumulan los reclamos, oficios, informes, testimonios, dictámenes y/o documentos relacionados, y que sirven de sustento de decisiones en las materias específicas de la misión institucional
- c) Expedientes de oficio: sobre temáticas de especial interés del Defensor del Pueblo, e investigaciones para profundizar en el análisis de temas que superan al caso individual, en base a datos cuantitativos y cualitativos de la realidad y orientadas a modificar -a través de los informes resultantes- las políticas públicas.
- d) Expedientes para la realización de actividades institucionales que contemplen erogaciones presupuestarias, los que deberán

contar con la aprobación previa del Defensor del Pueblo, y de las áreas específicas.

- e) Expedientes administrativos para el desarrollo y sustento de decisiones de su propia actividad interna en lo administrativo, económico y financiero
- f) Sumarios administrativos para la investigación de presuntos hechos irregulares o incumplimientos de deberes del personal y eventual ejercicio de la potestad disciplinaria otorgada por la ley

Estas actuaciones se ordenan cronológicamente y se identifican mediante numeración correlativa anual que se conservará durante todo el trámite.

Artículo 23°.- Formalización de decisiones del Defensor del Pueblo: Los actos que emite el Defensor del Pueblo a fin de formalizar las decisiones en el ámbito de su competencia, guardan las siguientes formas:

- a) Resolución: prevista para el ejercicio de la misión otorgada en los artículos 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y 27 de la ley 13.834, cuyas prescripciones de acuerdo a las circunstancias pueden ser de aplicación interna o externa a la institución.
- b) Resolución interna: reservadas para las medidas que afectan directamente al régimen del personal y al económico financiero de la institución.
- c) Disposición: reservada para inicio de expedientes de oficio, para la adopción de medidas internas y de organización, o cualquier evento institucional.

d) Circular: comunicaciones internas de menor entidad.

Todas estas decisiones deberán registrarse, bajo numeración correlativa anual.

Artículo 24°.- Cumplimiento: el organismo destinatario o áreas que correspondan deberán dar cumplimiento a las Resoluciones del Defensor del Pueblo en el plazo de diez (10) días hábiles desde la emisión del acto, salvo que en aquella se establezca otro plazo distinto.

Todas las decisiones del Defensor del Pueblo rigen a partir de la fecha de su firma, salvo orden expresa en contrario.

En caso de incumplimiento, el Defensor del Pueblo podrá acudir a las autoridades administrativas, judiciales e institucionales que correspondan.

Artículo 25°.- Manuales: Las actuaciones de la Defensoría del Pueblo se ajustarán a los principios establecidos por la ley 13.834 y sus modificatorias y a los manuales de procedimientos administrativos de la institución.

Dichas actuaciones se radican y tramitan en las áreas respectivas de la estructura orgánica funcional que correspondan a la materia involucrada.

Sin perjuicio de ello, el resto de las áreas pueden ser convocadas a tomar intervención en el trámite de las actuaciones, a efectos de asistir al Defensor del Pueblo y colaborar en la resolución del caso.

Los Adjuntos Generales y los Adjuntos podrán tomar vista de las actuaciones en todo momento.

Artículo 26°.- Reclamos: Los requerimientos y quejas que se reciban en la institución pueden ser iniciados personalmente, en forma oral o

escrita, mediante correo electrónico, o cualquier otro medio telegráfico o electrónico.

En cualquier momento, el Defensor del Pueblo podrá solicitar la ratificación personal del interesado, así como la documentación respaldatoria que resulte necesaria para la prosecución del trámite.

Artículo 27°.- Requisitos: Los reclamos realizados en la Defensoría del Pueblo, deben respetar los siguientes requisitos:

- a) Cuando el reclamo se realice en forma oral, ya sea presencial o no, debe confeccionarse el formulario previsto al efecto, en el que consten la fecha, los datos personales del denunciante (nombre, apellido, tipo y número de documento, domicilio, teléfono y todo otro dato de utilidad a los fines de su tramitación), el derecho que se considere vulnerado, y en su caso, la firma del interesado o la persona que lo acompañe. Si quien presentare la queja no supiere o no pudiere firmar, se debe dejar constancia de ello en el acta junto con la firma del funcionario actuante.
- b) Cuando la queja se realice por escrito, por correo o a través de medios electrónicos, el funcionario que la recibe deberá confeccionar el formulario previsto al efecto con los datos obrantes, verificando los datos señalados en el inciso anterior, caso contrario deberá solicitarlos al denunciante, agregándolos a las actuaciones.

En ambos casos se entrega constancia escrita de la recepción de la queja, en donde se le consigna la fecha de su realización, el número de trámite o expediente asignado, se le hace saber al presentante las atribuciones del Defensor del Pueblo, se lo orienta sobre los posibles mecanismos de solución del conflicto,

y se le explica que la queja no interrumpe los plazos para interponer los recursos administrativos o acciones judiciales previstos por el ordenamiento jurídico.

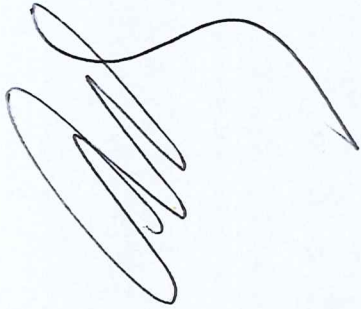
Artículo 28°.- Ingreso al sistema informático: Las gestiones, trámites y movimientos que se efectúan en todas las actuaciones deben ser registrados sin excepción en los sistemas informáticos de la institución.

Artículo 29° Reserva de Identidad: A pedido expreso del denunciante las actuaciones tramitan con reserva de identidad de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la ley 13834 y sus modificatorias. Cuando del contenido de la denuncia se advierta que pudiere derivar algún peligro o perjuicio para la persona del presentante o para terceros, se le debe hacer saber la posibilidad de efectuar el reclamo bajo esta modalidad.

Una vez adoptado el trámite de reserva de identidad, en ninguna foja de la actuación deben constar datos del denunciante, en especial su nombre, domicilio, teléfono, y/o número de documento de identidad, los que serán resguardados en un lugar seguro.

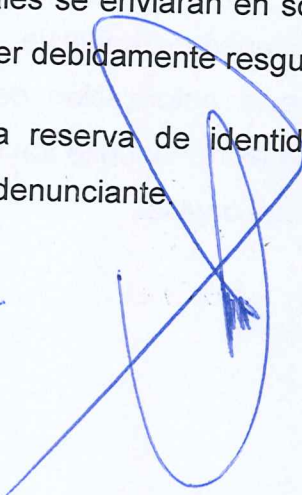
En caso de que exista documentación reservada, la queja tramitará con fotocopias donde previamente se haya ocultado toda información sobre la identidad de quien formula la queja, y los documentos originales se enviarán en sobre cerrado al área correspondiente para ser debidamente resguardada.

El levantamiento de la reserva de identidad solo procede a solicitud firmada por el denunciante.



7/10/2014

Reservado



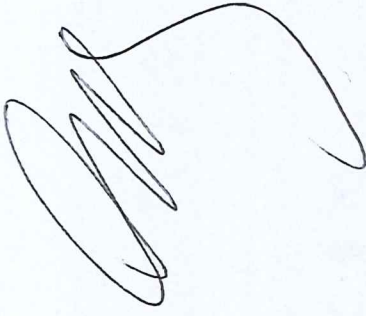
Artículo 30°.- Trámite reservado: Aunque no sea solicitado por el presentante, se debe proceder a la reserva de actuados o documentos siempre que se advierta la conveniencia de preservar la identidad de cualquier persona nombrada o atendiendo al contenido del resto de la información que en ella obre.

En tales casos, se debe colocar en la carátula un sello que indique en forma destacada la palabra "RESERVADA"

Únicamente el Defensor del Pueblo toma conocimiento del contenido de los documentos reservados, y en cada caso este podrá determinar si lo considera conveniente, las personas que excepcionalmente puedan tomar vista de esos instrumentos, bajo compromiso de confidencialidad.

Artículo 31°.- Cargo: Todo escrito, documento o especie probatoria que reciba la Defensoría del Pueblo, debe llevar una constancia de recepción con indicación de la fecha y la hora, suscripto por el funcionario que la recibió, quien deberá verificar la correspondencia entre la documentación indicada y la realmente recibida.

Artículo 32°.- Extravío y reconstrucción: En caso de extravío de alguna de las actuaciones, el Defensor del Pueblo, los Adjuntos Generales, Adjuntos, Secretarios o Directores Generales del sector donde haya tramitado el mismo deben ordenar su búsqueda exhaustiva. En caso de no encontrarse se procederá previa autorización del Defensor del Pueblo a su reconstrucción extremándose los esfuerzos a fin de lograr la fiel reproducción del original.



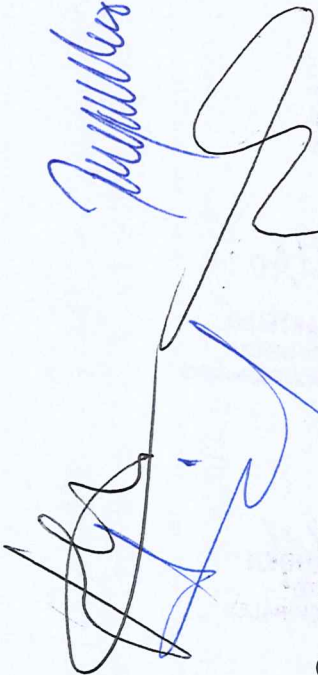
Artículo 33°.- Verificaciones: La realización de relevamientos, constataciones oculares y/o verificaciones en entidades públicas, privadas, o en el espacio público, debe ser autorizada por el Defensor del Pueblo, quien podrá delegar dichas tareas en el funcionario que estime corresponda.

Tambales

Artículo 34°.- Notificaciones: La notificación de las Resoluciones se efectuarán personalmente o por correo, dejando debida constancia en el expediente.

Punjabes


Artículo 35°.- Desistimiento: En caso de desistimiento del reclamo por parte del interesado, el Defensor del Pueblo podrá disponer el archivo de las actuaciones o la continuación de las mismas de oficio, en caso que se considere afectado el interés general o la naturaleza de la cuestión lo requiera. Se presumirá desistida una actuación ante la evidente inactividad de la parte, habiéndose realizado los esfuerzos razonables para comunicarse con la misma, respetando el principio de impulso de oficio de las actuaciones.



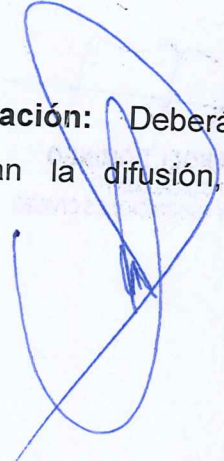

Artículo 36°.- Recursos: Las Resoluciones del Defensor del Pueblo dictadas en virtud de lo previsto en el artículo 27 de la ley 13.834 son irrecurribles. Sin perjuicio de ello, de oficio o a petición de parte, el Defensor del Pueblo podrá revocarlas o modificarlas por contrario imperio.

CAPITULO V

Disposiciones finales



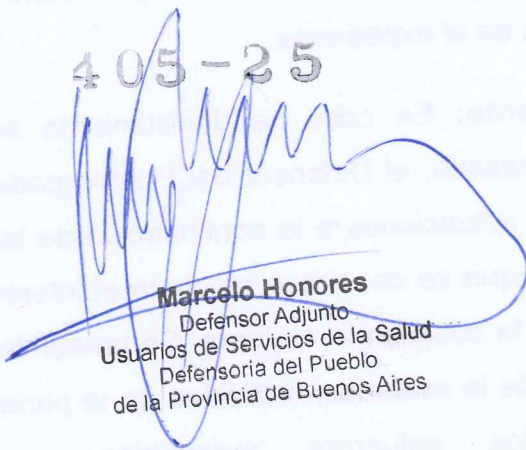
Artículo 37°.- Implementación: Deberá disponerse los mecanismos que favorezcan la difusión, el conocimiento,

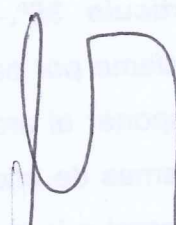


comprensión y cumplimiento del presente Reglamento por parte de todos los integrantes de la Institución.

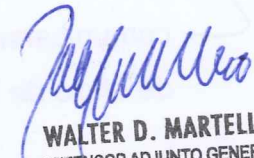
Artículo 38°.- Incumplimiento: En caso de incumplimiento al Reglamento Interno, se debe proceder a la inmediata subsanación de la irregularidad, y de acuerdo a la naturaleza y gravedad del caso, se aplicaran las sanciones respectivas, previa sustanciación del sumario correspondiente.

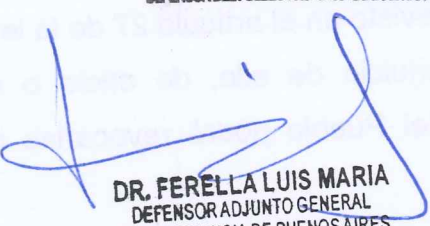
405-25

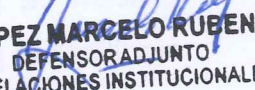

Marcelo Honores
Defensor Adjunto
Usuarios de Servicios de la Salud
Defensoría del Pueblo
de la Provincia de Buenos Aires



Dr. GUIDO LORENZINO
Defensor del Pueblo de la
Provincia de Buenos Aires

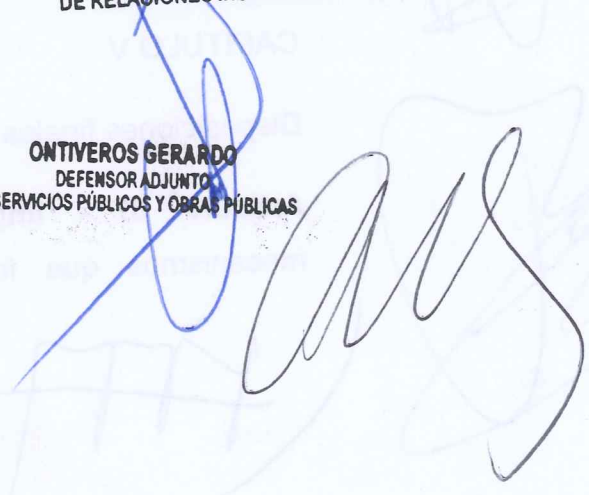

JORGE E. ANCONA
DEFENSOR ADJUNTO EN DERECHOS SOCIALES
DEFENSOR DEL PUEBLO PROVINCIA DE BUENOS AIRES


WALTER D. MARTELLO
DEFENSOR ADJUNTO GENERAL
DEFENSOR DEL PUEBLO PROVINCIA DE BUENOS AIRES


DR. FERELLA LUIS MARIA
DEFENSOR ADJUNTO GENERAL
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES


LOPEZ MARCELO RUBEN
DEFENSOR ADJUNTO
DE RELACIONES INSTITUCIONALES


GARCIA ANGEL DOMINGO
DEFENSOR ADJUNTO
DE AMBIENTE Y ASOCIACIONES CIVILES


ONTIVEROS GERARDO
DEFENSOR ADJUNTO
DE SERVICIOS PÚBLICOS Y OBRAS PÚBLICAS