

Primer informe anual 2010/2011 a las Cámaras Legislativas de la Provincia de Buenos Aires

Dr. Carlos E. Bonicatto Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires



Defensor
del Pueblo
Provincia de Buenos Aires

Garantía de Derechos



Dr. Carlos E. Bonicatto

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Sede Central:

Av. 7 N° 840 - CPA: B1900TFY - La Plata

Teléfono: +54 221 439 4000

Línea gratuita: **0800** 222 5262

Correo electrónico: contacto@defensorba.org.ar

Sitio web: www.defensorba.org.ar

En Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

Casa de Derechos del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

en la Casa de la Provincia de Buenos Aires.

Av. Callao N° 237 - CPA: C1022AAC



**Defensor
del Pueblo**
Provincia de Buenos Aires

AUTORIDADES

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Dr. Carlos E. Bonicatto

Secretario General

Dr. Marcelo Honores

Secretario de Promoción de Ciudadanía

Dr. Gustavo Ferrari

Secretario de Atención y Orientación al Ciudadano

Dr. Néstor Piscioneri

Secretario de Derechos y Garantías

Dr. Carlos Martiarena

Secretario de Coordinación Jurídica y Técnica

Dr. Fernando Pantín Colombo

Secretario de Atención y Prevención

contra la Violencia Institucional

Dr. Guillermo Gentile

Secretaria de Gestión Territorial

Sra. Amalia B. Goicochea

Secretario de Coordinación Operativa

Sr. Ignacio Jaureguiberry





De izq. a derecha: Dr. Federico C. Scarabino, Vicepresidente 1º en ejercicio de la Presidencia de la Honorable Cámara de Senadores de la Provincia de Buenos Aires; el Cdr. Horacio R. González, Presidente de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires; el Dr. Carlos E. Bonicatto, Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y el Sr. Gobernador, Don Daniel O. Scioli, conociendo la Muestra de Abuelas de Plaza de Mayo, en ocasión de la inauguración de la Sede del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

PRÓLOGO	13
<hr/>	
I. MARCO INSTITUCIONAL	
<hr/>	
<i>Un Organismo Constitucional para la defensa de todos los derechos de todos los habitantes</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Conformación y Consolidación Institucional 21 • Defensoría como organismo de Garantías y como organismo de Control 23 • Incidencia en las políticas públicas 27 • Autonomía funcional y política. Autarquía financiera 31 <ul style="list-style-type: none"> - Autonomía política - Autarquía financiera • Legitimación y atribuciones 37 • Competencia material y territorial 45 	
<hr/>	
II. POLÍTICA INSTITUCIONAL:	
<hr/>	
<i>Acciones para fortalecer la calidad del Sistema Democrático</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos de la gestión del Defensor del Pueblo 51 • Relaciones institucionales 52 	
a) Acciones con Defensorías del Pueblo	
<ul style="list-style-type: none"> - Actividades en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) 52 - Actividades con Defensorías Municipales de la Provincia 62 	



de Buenos Aires	
- Otras actividades con Defensorías del Pueblo	64
- Mesa de Trabajo Interjurisdiccional para el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA)	65
b) Otras acciones para contribuir a crear una cultura de la paz, de respeto a los derechos humanos, y de relación con la sociedad civil:	
- Con Abuelas de Plaza de Mayo	67
- Convenios suscriptos	69
- Convenios proyectados	70
- Adhesiones y declaraciones de interés para la Defensoría	71
- Instituciones con la cuales se han mantenido reuniones de trabajo para desarrollar programas de cooperación y asistencia técnica:	
a) Organismos Regionales	71
b) Organismos Nacionales	72
c) Organismos Internacionales	73
- Escuela de Derechos Ciudadanos	75
- Resolución alternativa de conflictos comunitarios	76
- Programa "30 años de derechos – 30 años de democracia: Argentina a tres décadas de la recuperación de la Democracia (1983-2013).	77
- Cátedra Libre: "El Defensor del Pueblo"	79
- Seminario Internacional de Mayo	83
- Acto por la memoria, la verdad y la justicia	85
- Campaña AGUA	87
- Encuentro "Memoria, verdad y justicia, por una sola juventud" – Berazategui.	88
- Republica de los Niños	89
- Universidades	90
a) Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional de La Plata.	91
b) Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Universidad Tecnológica de	92



La Plata	
c) Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia Buenos Aires (UNNOBA), firmado en mayo de 2011	92
- Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires (COLPROBA):	92
• Política de Descentralización Territorial:	93
- Proyecto de regionalización	97
- Mostradores de Derechos	99
• Política de Calidad Institucional:	
- Consejo Técnico Asesor	101
- La construcción de una doctrina. Recomendaciones	101
- Sistema Informático	105
- Transparencia	107
- Atención al Ciudadano	109
- Capacitación Integral y Permanente	114
• Comunicación Institucional y Prensa:	
- Diseño de Identidad Corporativa:	119
- Creación del Manual de Identidad Corporativa y normas de aplicación de Marca.	121
- Diseño de Arquigrafía y Señalética del edificio.	121
- Diseño de piezas de uso administrativo, legal, de comunicación interna, etc.	121
- Diseño de Interfaces para Portal WEB e Intranet.	123
- Prensa y Medios de Comunicación	125
III. RELACIÓN CON LOS PODERES DEL ESTADO:	131
<i>El efectivo ejercicio de la magistratura de opinión.</i>	
• El Defensor del Pueblo y la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires.	132



- Comisión Bicameral creada por Ley 13.834.	132
- El Observatorio Social Legislativo de la Honorable Cámara de Diputados.	133
- El Honorable Senado y la primera Audiencia Pública: la reforma del Código Contravencional.	134
• El Defensor del Pueblo y el Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires	136
• El Defensor del Pueblo y el Poder Judicial	142
- La Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.	142
- La Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.	143
- El Centro de Estudios para la Defensa Pública (CEDeP).	143
- La Intervención del Defensor del Pueblo en los casos judiciales	144
- Denuncias contra órganos judiciales y el Ministerio Público.	150
IV. GESTIÓN INSTITUCIONAL:	157
<i>De la atención de las quejas a la incidencia en las políticas públicas</i>	
1. Temas tratados y Casos relevantes	157
1.1. Actuaciones vinculadas con el Derecho a la Salud.	161
a) El Programa Federal de Salud (PROFE)	164
b) Salud Mental	166
c) Enfermedad Celíaca	167
d) Quejas por falta de cobertura en tratamientos de Fertilización	168
e) Adicciones	172
f) Temas vinculados a I.O.M.A.	173
g) Investigaciones sobre temas sanitarios	174
A) Investigación sobre accesibilidad a la atención	174



ambulatoria hospitalaria	
B) Investigación sobre recursos humanos y calidad de la atención prenatal en el AMBA (Área Metropolitana de Buenos Aires).	174
h) Otras actividades	175
1.2. Actuaciones vinculadas a la Seguridad Vial	176
a) Infracciones de tránsito en la Provincia de Buenos Aires	179
b) Infracciones de tránsito cometidas por ciudadanos de otras Provincias, en el territorio de la Provincia de Buenos Aires.	180
c) Investigación Integral sobre ejecución de la política de seguridad vial	181
d) Accidente Ferroviario	181
e) Verificación Técnica Vehicular	182
f) Rutas Provinciales/Nacionales	182
g) Reclamo por actas de infracción vecinos de Benito Juárez	183
h) Convenios de Cooperación y Asistencia mutua	184
1.3. Actuación en relación a temas impositivos	
a) En cuanto a temas impositivos	184
b) Quejas por aumento del impuesto inmobiliario	185
1.4. Personas con discapacidad	187
1.5. Temas vinculados al Medio Ambiente y Recursos naturales	191
a) Cuenca Matanza - Riachuelo	193
b) Cuenca del Río Reconquista	193
c) Cuenca del Río Luján	194
d) Residuos sólidos urbanos (R.S.U)	194
e) Canteras	195
f) Autopista de Vinculación Presidente Perón-IV Tramo	195
g) Bajada en Villa Elisa de la Autopista La Plata-Buenos Aires	197



h) Arroyos Sarandí y Santo Domingo	197
i) Arroyo del Gato	198
j) Emprendimiento inmobiliario en costa marítima de Villa Gesell	199
k) Fábricas de harina de pescado	199
l) Proyecto Bajo Vías Bernal	200
ll) Instalación de Antenas	201
m) Franja costera del Partido de General Pueyrredón	203
n) Construcción de terminal Portuaria - Regasificación de Gas Natural Licuado en el partido de Escobar	203
ñ) Agua potable de coloración marrón en La Plata	204
o) Contaminación en Olavarría	205
p) Instalación de frigorífico aviar	205
q) Agroquímicos	
I. Intervención en torno a la Mesa "Anteproyecto Reforma, Marco Regulatorio de Agroquímicos", del Ministerio de Asuntos Agrarios de la Provincia de Buenos Aires.	206
II. Posición de la Defensoría del Pueblo frente a la temática.	207
r) Código Ambiental Provincial	209
s) Tratamiento y disposición final de residuos cloacales.	209
t) Construcción de estadio de fútbol en la Ciudad de Mar del Plata.	209
1.6. Quejas vinculadas con Derechos Económicos, Sociales y Culturales	210
a) Derecho a la vivienda	210
b) Empleo Público	211
c) Acceso a la Asignación Universal.	213
d) Derecho a la Educación/Libertad de expresión	215
1.7. Servicios Públicos	216
- Actividades Desarrolladas	216
- Las quejas presentadas	217
a) Contenido de Arsénico, Flúor y Nitrato en el Agua	218



potable	
b) El caso de 9 de Julio	218
c) Cortes del servicio de energía eléctrica	221
1.8. Defensa de los consumidores y usuarios	222
1.9. Grupos de Atención Preferente	229
• Niñez y Adolescencia	229
• Observatorio de Violencia de Género	235
• Adultos Mayores	241
1.10. Asuntos urbanos, espacios públicos, arquitectura e infraestructura	243
1.11. Seguridad urbana. La ciudad como derecho.	243
1.12. Actividades judiciales	244
1.13. Casos derivados de otras Defensorías	248
2. Disposiciones y Resoluciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.	260
2.1. Disposiciones del Defensor del Pueblo	260
2.2. Resoluciones del Defensor del Pueblo	281
V. ESTADÍSTICAS Y BASES DE INFORMACIÓN:	295
<i>El acceso a la información como servicio de proximidad al ciudadano.</i>	
VI. QUEJAS: SITUACION Y ESTADO ACTUAL	315



PRÓLOGO

La creación de la Defensoría del Pueblo representó un importante aporte a la calidad institucional en la Provincia de Buenos Aires, otorgado tanto por la tarea de los constituyentes del año 1994, como por la decisión política del gobernador Daniel Scioli quien promovió la ley reglamentaria y, más específicamente, la norma lograda con un intenso trabajo de consenso por toda la Legislatura bonaerense.

La sanción por unanimidad, la riqueza de los debates previos y lo recogido en las versiones taquigráficas en las sesiones respectivas, así como también, la decisión de otorgarle independencia funcional y política, ponen de manifiesto la profunda preocupación con que se desarrolló el armado del andamiaje jurídico-político necesario para esta Institución.

La minuciosa labor ha sido consecuencia de una clara conciencia en torno a la necesidad de dotar a los ciudadanos de un instrumento apto para la defensa de los derechos amenazados y agraviados, y así acompañar el crecimiento nacional e internacional de la protección de los derechos humanos, entendidos como una visión universal de estándares de justicia mínimos para todos los hombres y mujeres por el solo hecho de ser tales.

El reconocimiento de cada derecho siempre es consecuencia de una lucha que se remonta muy hacia atrás en la historia. Es fruto de ideales profundos, sacrificios y esfuerzos de muchos, y de la esperanza de vivir un mundo más justo. Esas circunstancias le dan tanto valor al derecho conquistado, que convierte en una obligación de alto contenido ético su protección posterior.

Allí esta nuestra tarea vertebral: convertirnos en una sólida Institución de garantía. Institución que debe ejercer a su vez, una acción de control de la actividad del Estado. Para conseguirlo, nos apoyamos en principios que expresan claramente nuestra personalidad como



organismo de garantía y nuestra decisión de hacer el máximo esfuerzo para cumplir la tarea que nos han encomendado y que nos honra. Así pretendemos que todo ciudadano sienta que la Defensoría del Pueblo lo recibe, lo acompaña y protege sus derechos.

Debemos destacar la singularidad que conlleva una etapa fundacional. Este proceso se traduce en distintas sensaciones, perspectivas de análisis y dimensiones discursivas. En principio, hay que destacar el estimulante empeño que convoca todo proyecto que se pone en marcha; luego, la ansiedad por alcanzar lo antes posible y plenamente, los grados de eficacia que su responsabilidad demanda; y, finalmente, la de saber que la gradualidad, la prudencia, la firmeza y los contenidos éticos deben respaldar los cimientos de la Institución.

Todo ello se refleja en el tiempo dedicado en la aprobación de la estructura organizativa, la designación de los Secretarios, la asignación presupuestaria, el logro de nuestra sede central y el comienzo de nuestra desconcentración operativa.

Nuestros primeros meses de trabajo representaron la etapa de organización primaria. En este período debimos trabajar, sin sede propia, en una oficina cedida por el Sr. Presidente de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, contador Horacio González, en el edificio anexo de la calle 53 entre 8 y 9, de La Plata, contando ocasionalmente con los despachos de reuniones de los Sres. Diputados, a quienes debemos agradecer su comprensión, buena voluntad y solidaridad institucional.

Desde el comienzo de esta gestión, nos propusimos tres objetivos fundamentales para el primer año de vida de la Defensoría del Pueblo: fortalecer la Institución interna y externamente, tanto en su crecimiento como en su vinculación con otros organismos del Estado y organizaciones de la sociedad civil; hacer visible la existencia de la Defensoría a nivel local, provincial, nacional e internacional; y facilitar el acceso a todos los habitantes de la Provincia de Buenos Aires para defender y garantizar sus derechos, desarrollando diferentes estrategias, dispositivos, y acuerdos a fin de llegar a cada rincón del territorio provincial.

Para cumplimentar con los objetivos propuestos, pretendemos trabajar con una alta calidad técnica. Por eso constituimos, en primer término, un Consejo Técnico Asesor integrado, entre otros, por Colegios



Profesionales y Universidades, así como también, por especialistas en áreas temáticas específicas.

Con el objetivo de acercar la Defensoría a cada habitante de la Provincia, diagramamos un modo ágil y dinámico para llegar a cada rincón. A través de mostradores móviles de derechos, organizaciones de la comunidad, y los propios ciudadanos, pretendemos llegar a los sectores más postergados de la población y convertir en audible la voz de los que no tienen voz. Trabajos con Municipios, e integración de redes de colaboración, servirán para optimizar la acción de la Defensoría. En este sentido, hemos diseñado un Programa denominado "Guías Ciudadanos" con el objetivo de trabajar con aliados estratégicos que nos permitan brindarles conocimientos y herramientas materiales a los habitantes de la Provincia de Buenos Aires, con el objetivo de que conozcan y defiendan sus derechos.

Advertimos desde un principio la extensión material y geográfica de la tarea, y la necesidad de intentar crecer en la misma medida de la posibilidad de respuesta. Del mismo modo, comprobamos la necesidad de contar con la construcción seria y programada de una doctrina que echara las raíces de una concepción medular de nuestra tarea, que se fuera consolidando hacia el futuro proyectando una guía de buenas prácticas. Cada actuación, cada palabra, cada resolución, cada intervención, cada modo de encarar un problema individual o colectivo, deja una marca, señala un camino, determina un por qué y un para qué, que edifica el sentido de la Institución.

Queremos un organismo rápido y desburocratizado que acompañe el proceso de descentralización y regionalización provincial. En este sentido, con la política de apertura y de estrechar lazos estratégicos interinstitucionales, se firmaron convenios para fortalecer la Defensoría: un convenio de cooperación y asistencia recíproca con la Universidad Nacional de La Plata, a fin de obtener asesoramiento técnico en investigaciones y temáticas urgentes; uno con la Universidad Tecnológica Nacional, sede La Plata, con el objetivo de desarrollar el soporte informático de la Defensoría para maximizar los recursos, así como también, las vías de comunicación con los ciudadanos; y también otros acuerdos específicos con las nueve Defensorías del Pueblo municipales existentes en la Provincia de Buenos Aires para formalizar un trabajo en red.



En este análisis también surge la problemática inter-jurisdiccional con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que se manifiesta en el Área Metropolitana (AMBA). Los servicios, transporte, circulación diaria de más de dos millones de personas hacia la ciudad capital, han motivado la firma de un convenio de intercambio de acciones con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conducida por la Dra. Alicia Pierini, así como también, la apertura de una delegación de nuestra Defensoría instalada en la Casa de la Provincia de Buenos Aires de dicha ciudad.

La Institución del Defensor del Pueblo es singular por varias razones. En primer lugar, porque siendo una magistratura estatal defiende a los habitantes en el espacio de su competencia, de las acciones u omisiones del propio Estado. En segundo lugar, porque ejerce una magistratura de opinión y, en este sentido, puede incidir en el diseño, formulación y orientación de las políticas públicas, y en última instancia, puede impedir, por los mecanismos institucionales puestos en sus manos, la aplicación de una ley o acto administrativo a través de la intervención de la Justicia. Por último, porque desempeña una función fiduciaria al punto que el propio órgano que le acuerda su investidura no puede darle órdenes ni instrucciones y sólo puede removerlo por mal desempeño.

Podemos definir las características de éste instituto del siguiente modo:

Autonomía. El primero de los atributos del Defensor del Pueblo es su autonomía; autonomía que debe ser funcional, administrativa y financiera. Esta nota es la que cabe a cualquier Institución que deba velar por el respeto de los derechos de las personas. Así lo establecen los llamados Principios de París, aprobados por el Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de diciembre de 1993 y referidos a la organización de los institutos públicos de Derechos Humanos, y las reglas del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI).

Prescendencia y neutralidad político – partidaria. Esta característica complementa la anterior, ya que la subordinación del Defensor del Pueblo a una disciplina partidaria le puede hacer perder su imparcialidad e independencia. La única obediencia a la que debe someterse



el Defensor del Pueblo es a la de la Constitución y a la de su propia conciencia.

Informalidad. Los procedimientos ante el Defensor del Pueblo pueden ser totalmente informales. Es decir, la personas o grupo de personas que acudan a su defensa, deben estar libre de toda limitación burocrática o formal. Del mismo modo el Defensor del Pueblo puede apelar a medios informales para ayudar a resolver el problema que se trajo a su consideración, pudiendo dirigirse a la autoridad u organismo responsable por vías administrativas no convencionales.

Confidencialidad. Las actuaciones ante la Defensoría del Pueblo deben ser confidenciales, salvo casos muy excepcionales. Ni siquiera en el informe que se presente ante la Honorable Legislatura debe revelarse la identidad de las personas. Esto garantiza la libertad y la confianza de los denunciantes.

Especialidad. El Defensor del Pueblo no es un magistrado de competencias universales. Tiene un margen impuesto por la ley. Sin embargo, jamás debe olvidar que está colocado en la retaguardia de todas las expectativas y esperanzas: que como dijo alguna vez un Ombudsman sueco “es el tren que pasa cuando ya pasó el último tren”. Esto quiere decir que todo aquel que acuda al Defensor del Pueblo debe irse con una respuesta. Si una persona no encuentra vía de solución a su problema, deberá recibir una orientación y en muchos casos también un acompañamiento. Se lo asistirá para hacer alguna nota a otra Institución y cuando corresponda, se hará un seguimiento en los organismos competentes, aún cuando no sean de su específica incumbencia. Ante todo, el Defensor del Pueblo, debe manifestar su vocación de servicio.

Elección Calificada. Como hemos dicho más arriba, el Defensor del Pueblo ejerce un magisterio de opinión. Sus resoluciones no tienen otra fuerza que la que sugiere la prudencia de sus recomendaciones y su prestigio personal. El Defensor del Pueblo debe ser expresión de un conjunto de la sociedad sostenido en el consenso de varias fuerzas políticas. Por ese motivo, su elección se hace por un mecanismo parlamentario que requiere mayorías calificadas. El Defensor del Pueblo, es el reflejo y la expresión del pensamiento de un conjunto de opiniones de amplias bases, no de un partido político, que se expresa también en la



pluralidad de su estructura organizacional.

Unipersonalidad. Inseparable a la anterior condición corre la de la unipersonalidad de la función. Sería imposible reunir las calidades de confiabilidad y prestigio que requiere una Institución de este tipo si no fuese desempeñada individualmente.

Condiciones. Más allá de los requisitos establecidos en la ley sobre, edad, arraigo y solvencia moral, se requiere del Defensor del Pueblo sentido político, vocación de servicio y una comprometida posición y sentido de la solidaridad. No debe perder de vista que es un aliado de los fines sociales y democráticos del Estado, y que con su acción e intervención colaborará críticamente a un mejor Gobierno. Por eso, sin renunciar a su deber de controlar responsablemente a la Administración, debe evitar la confrontación como estilo.

En el marco de estas consideraciones, cabe destacar cuáles son las orientaciones que caracterizan el desempeño de la Defensoría del Pueblo.

El Defensor del Pueblo debe cumplir una función de colaboración. Las quejas y reclamos que recibe sirven para corregir errores o injusticias de la Administración, pero fundamentalmente para sugerir rumbos en la elaboración de políticas públicas. Sin renunciar a las potestades impeditivas que le confieren los instrumentos procesales a su alcance, el propósito de la Defensoría del Pueblo es trabajar en la construcción de una cultura de cooperación, de diálogo, de mediación. La paz es un fin en sí mismo, y los medios indicados -instrumentales a esos fines-, son consubstanciales a los mandatos impuestos al Defensor del Pueblo. Por ese motivo, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires adhirió a los esfuerzos que se hacen en el mundo tendientes a reconocer el derecho a la paz como un derecho humano. En ese sentido, procurará desarrollar un ámbito de solución de controversias por medios no adversariales, y animará en el ámbito de la educación en todos los niveles, programas que formen a los niños y jóvenes en una cultura de paz.

Consecuente con esos propósitos, hemos resuelto reservar como último recurso, toda vía confrontativa tanto por vías administrativas como procesales. La "cultura" del amparo no ha dado otro resultado que



la desacreditación de ese recurso y "desnaturalización" de los procesos excepcionales sumarísimos por saturación de causas judiciales. Esto no quiere decir que se renuncie a los procedimientos que la ley le otorga al Defensor del Pueblo, sólo pretender definir un perfil de trabajo.

Más allá de la legitimación procesal que la legislación confiere al Defensor del Pueblo para promover acciones administrativas o judiciales en todas aquellas cuestiones de su competencia, la instalación de su figura como un órgano de garantías abrió una nueva perspectiva de acción a los tribunales de justicia.

Lo novedoso en la materia, es que varios órganos judiciales han solicitado la intervención del Defensor del Pueblo en procesos judiciales, sea de oficio o a petición de parte, en ocasiones para la preservación del interés público de la generalidad de la población, en otras para que promueva las acciones políticas, administrativas o judiciales que hubiere lugar para asegurar el respeto de los derechos. En el capítulo IV del presente informe, se desarrollan las causas en que el organismo ha sido llamado a intervenir.

En tiempos de consolidación de la figura del Defensor, estas convocatorias a participar en los procesos judiciales, de distinto tenor y con diversos alcances, plantean una serie de interrogantes: si son procedentes; si la convocatoria debería extenderse a todos los procesos en que se ventilan asuntos de igual naturaleza; si el organismo es competente en cuanto al objeto y modalidad de la intervención que se requiere; y, fundamentalmente, si la intervención conferida es obligatoria o, por el contrario, su aceptación es una facultad discrecional del Defensor del Pueblo.

Más allá de las opiniones que cada caso, con sus distintas aristas, pueda suscitar, es evidente que estas resoluciones judiciales que involucran en el procedimiento al Defensor del Pueblo, indican una tendencia a favor de una mayor protección de los derechos de las personas frente al accionar del Estado. Constituyen la verificación efectiva de la complementación institucional y de la lógica sistémica que debe guiar las acciones de todos los organismos del Estado.

Indudablemente, es un salto de calidad en el ejercicio de la función jurisdiccional, incorporar en la agenda y en los procedimientos a organismos de garantías y protección de los derechos humanos inde-



pendientes no sólo de los gobiernos, sino de la propia Justicia.

La atención de las quejas o denuncias de los ciudadanos es quizá la actividad cotidiana medular de la Institución, y en buena medida la que da razón a su existencia. Solucionar los problemas de la gente cuyos derechos resultan afectados o amenazados por actos u omisiones del Estado, no es otra cosa que el cumplimiento efectivo y en terreno de la misión constitucional de defender y garantizar aquellos derechos. El desarrollo de los temas tratados y los casos relevantes, así como también, los gráficos que acompañamos dan muestra del cumplimiento efectivo de la misión encomendada.

Para finalizar, queremos destacar que este Defensor del Pueblo ha priorizado entre sus acciones las de oficiar de mediador para armonizar los diferentes intereses opuestos que se ha manifestado como colisiones de derechos, intentando siempre prevenir el conflicto. El presente informe recopila la gestión institucional orientada a colaborar con una mejor administración, evitando todos los abusos y omisiones del Estado, señalando los errores y contribuyendo enmendarlos, incidiendo en las políticas públicas para la protección, garantía y defensa de todos los derechos de todos los habitantes de la Provincia de Buenos Aires.



Dr. Carlos E. Bonicatto
Defensor del Pueblo
de la Provincia de Buenos Aires



MARCO INSTITUCIONAL

*Un Organismo Constitucional para la defensa
de todos los derechos de todos los habitantes*

Conformación y Consolidación Institucional:

La fundación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires ha sido diseñada sobre la base de los siguientes pilares de diseño organizacional:

- a)** La misión de la organización fija elevados estándares ético políticos de estructura y funcionamiento propios de un Organismo de Derechos Humanos;
- b)** La visión definida para el primer período de gestión propone aportar a la consolidación de la democracia y el pluralismo;
- c)** Los principios de organización interna establecidos por el Defensor, definen un servicio de proximidad y cuidado del ciudadano en cada situación y contexto;
- d)** Los resultados esperados son los propios de una organización inteligente centrada en un permanente proceso de aprendizaje;
- e)** Se ha definido un proyecto de gestión que permite el permanente diálogo e intercambio con los problemas más sentidos;
- f)** Su impronta se centra en el rol de colaborador crítico de la administración;



- g) Su actuación se ve caracterizada como un proceso incremental ponderado en la experiencia y los conocimientos técnicos científicos que se suman a diario en la labor interna de los equipos y de las relaciones interinstitucionales;
- h) La defensoría es una organización-red con una estructura y funcionamiento propio, pero su fortalecimiento y sostenimiento se basa en las relaciones interinstitucionales.
- i) La tarea sustantiva ha sido organizada en tres áreas: atención al ciudadano, investigación y asesoramiento técnico legal;
- j) La tarea de promoción de derechos y el desarrollo de estrategias de garantías a través de la educación ciudadana, han requerido el diseño de áreas específicas que abarcan: la comunicación, las tecnologías de la información, los estudios culturales, la gestión territorial y las relaciones institucionales en todas sus expresiones (local, provincial, nacional, regional e internacional).
- k) El diseño de la estructura funcional y administrativa se caracteriza por:
- Ser fluida, orgánica y selectivamente descentralizada;
 - Expertos desplegados en equipos interdisciplinarios y proyectos temporales ad hoc que posibilitan la atención de múltiples tareas y fomentan la innovación permanente;
 - La coordinación de la actividad es por medio de la adaptación mutua, fomentada por el personal de enlace, directivos integradores y estructura matricial;
 - El entorno es complejo y dinámico, incluye alta tecnología y cambios frecuentes de tareas, proyectos temporales y de gran envergadura, apoyado en un sistema de adhocracia operativa que requiere contratación específica calificada para cada proyecto;
 - El centro estratégico se organiza en ciclos característicos de convergencia y divergencia, que permite más democracia y menos burocracia y la integración de los aprendizajes organizacionales;
 - La Organización posee su Sede Central en La Plata y ha sido creada la primera Casa de Derechos que funciona en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en la sede de la Casa de la



Provincia, gracias a la colaboración y compromiso de la Secretaría General de la Gobernación, que cedió un espacio en el inmueble para la atención de aquellos habitantes de la Provincia que desarrollan diariamente sus tareas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Defensoría como organismo de Garantías y como organismo de Control:

El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires. Ubicación de la figura respecto a otros organismos de control de la constitución (Honorable Tribunal de Cuentas. Contaduría. Tesorería. Art. 155 ss. Constitución Provincial).

El Defensor del Pueblo es un organismo constitucional que tiene como función primordial garantizar el ejercicio de los derechos por parte de los habitantes de la provincia de Buenos Aires.

Es una herramienta establecida en beneficio de las personas, que actúa a su servicio en la protección de sus derechos y enriqueciendo a la Administración Pública, para que respete los mismos.

Luego de la modificación del texto constitucional producida en el marco de la Asamblea Constituyente de 1994, quedó configurado un nuevo órgano dentro del capítulo de declaraciones, derechos y garantías: El Defensor del Pueblo.

Su ubicación en el artículo 55 merece un especial análisis, desde que el Legislador ha decidido incorporarlo, no ya como un organismo de control típico, como los consagrados a partir de los artículos 155 y siguientes de la Carta Magna provincial, sino que le ha dado un rol preponderante en materia de garantía del ejercicio de los derechos que allí se consagran, pero sin descuidar sus facultades de contralor de la Administración para lograr el efectivo goce de los mismos.

Por eso, el conjunto de derechos constitucionalizados –incluyendo los tratados internacionales- generan un plexo de Derechos Humanos entendidos como conjunto mínimo de derechos necesarios para asegurarle al ser humano una vida basada en la libertad y en la dignidad. En ese sentido, este órgano unipersonal y constitucional, en cali-

El Senado y Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires
sancionan con fuerza de

Ley 13834
TITULO I
Del Defensor del Pueblo
CAPITULO I Organización

Art. 1º.- Requisitos. El Defensor del Pueblo creado por el artículo 55º de la Constitución Provincial se regirá por lo allí dispuesto y por esta Ley.

Podrá ser designado Defensor del Pueblo toda persona que reúna los siguientes requisitos:

- Ciudadanía natural en ejercicio, o legal después de cinco (5) años de obtenida, y residencia inmediata anterior de un (1) año para los que no sean nativos de la provincia.
- Tener como mínimo (treinta) 30 años de edad.
- Idoneidad para el cargo.

Art. 2º.- Elección. Será elegido de acuerdo al siguiente procedimiento:

a) A los treinta (30) días de entrada en vigencia la presente Ley, quedará constituida en el ámbito de la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, una Comisión Bicameral integrada por siete (7) Senadores y siete (7) Diputados, la que dictará su reglamento de funcionamiento. En su composición se deberá mantener la proporción de la representación en cada cuerpo. Tendrá carácter permanente, será presidida en forma alternada y con rotación anual por un diputado en la primera oportunidad y luego por un senador, y adoptará sus decisiones por simple mayoría de votos.

La Comisión Bicameral elaborará una nómina con los candidatos a ocupar el cargo.

b) La nómina elaborada con los candidatos será publicada por un (1) día en no menos de dos (2) medios de comunicación masiva provincial y en el Boletín Oficial.

c) En los cinco (5) días subsiguientes, se podrán formular observaciones respecto de los candidatos propuestos. Las mismas deben presentarse por escrito y fundadas en circunstancias objetivas que puedan acreditarse por medios fehacientes. Los candidatos tendrán acceso a las mismas por el término de cinco (5) días. Cumplido ese plazo, tendrán cinco (5) días para contestarlas.



dad de comisionado de la soberanía popular, asume la defensa de tales derechos, convirtiéndose en el mejor instrumento de garantía para la efectiva vigencia de los mismos.

De ello, se deriva que la tarea primariamente encomendada a esta figura es ser un órgano de garantías y en forma concomitante un órgano de control, donde prevalece la relación del Defensor con la sociedad y sus problemas, y su experiencia en la defensa de los derechos humanos.

Esta segunda función se articula con la primera, en virtud que en determinadas circunstancias, debe fiscalizar y verificar el desempeño de la Administración Pública, a fin de garantizar a los ciudadanos los derechos conculcados y en virtud de ello modificar las conductas disfuncionales del Estado.

En base a las pautas internacionales aprobadas por la Asamblea de la ONU, en los denominados Principios de París, podría definirse a la Defensoría del Pueblo como una institución de garantía, a la vez que un organismo de control.

En el caso de la Defensoría de la Provincia de Buenos Aires, los requisitos y mecanismos de elección para el titular de la Defensoría, fueron pensados dando prevalencia a la relación del Defensor con la sociedad y sus problemas, y su experiencia en la defensa de los derechos humanos, ejerciendo a su vez un control de la conducta o legalidad de las acciones de los funcionarios estatales.

Desde esta concepción, la definición sustantiva de la institución se asienta sobre la vigencia de los derechos y sus garantías, pudiendo denominar a nuestra institución como la única garantía orgánica constitucional. Ergo, al plexo de derechos y garantías consagrados, se le añade en nuestra provincia, un órgano específico de garantía que es precisamente la Defensoría del Pueblo.

Por lo tanto, el control que se ejerce, basado en la investigación de los hechos que se reclaman, no está dirigido en su esencia -o como meta finalista- a denunciar la conducta de los funcionarios, sino a identificar las causas que llevan a la vulneración de un derecho, señalarlas y encontrar los caminos para garantizar su libre ejercicio, en una función eminente de contralor.

Por ello, debe resaltarse que la razón de ser del Defensor del



Pueblo son los derechos -y no la impropia actuación de los funcionarios-, y cuando los derechos están en riesgo, negados, vulnerados o debilitados, es obligación de este órgano realizar la denuncia, informar, recomendar o actuar jurisdiccionalmente, según sea el caso.

En cuanto al rol específico del Defensor del Pueblo como organismo de control, podemos señalar que, de acuerdo a lo preceptuado constitucionalmente, vigila la actuación de la Administración Pública cuando actúa contrariamente al ejercicio de los derechos, a la vez que supervisa el funcionamiento de los Servicios Públicos.

No controla de por sí la legalidad de la actuación de la administración -como sí lo hacen otros órganos constitucionales-, sino que actúa en tanto aquella afecta derechos.

La función del Defensor es garantizar los derechos de los habitantes de la provincia de Buenos Aires, aunque muchas veces ello se logrará a partir del control de los hechos u omisiones de la Administración.

La juridicidad necesita principios y garantías a favor de los administrados, para que se respeten los derechos y las libertades de los particulares. Es allí donde el Defensor del Pueblo tiene la competencia definida de control de la actuación de la Administración pública en cuanto su obrar no puede vulnerar u obstaculizar el ejercicio de los derechos humanos.

En síntesis, se erige en un *colaborador crítico* de la administración, a través del ejercicio de un *magisterio de opinión*.

No significa que esté entre sus facultades la de imponer coercitivamente sus opiniones, anulando o modificando actos, reglamentos o leyes. El objeto natural de control del Defensor del Pueblo es la Administración Pública y, específicamente en la provincia de Buenos Aires, se le suma la supervisión de las empresas que brindan servicios públicos en su territorio.

Los reclamos de los ciudadanos se dirigen hacia los hechos u omisiones de la Administración; pero ese control no es típicamente un control de legalidad, sino que está fundado en técnicas más novedosas, que en ocasiones pueden resultar más eficaces que la coacción característica de la función jurisdiccional. Así, su control será externo y administra-



tivo, ya que si bien no opera como vigilancia ni inspección para verificar si una conducta Administrativa vulnera una norma, puede realizar recomendaciones para exigir el cumplimiento de la ley por parte de los Poderes Públicos, cuyo incumplimiento acarreará responsabilidades legales o políticas, a través de sanciones materiales aplicables al funcionario o mediante su inclusión en el informe que rinde a la Legislatura.

En esa dirección, el Defensor del Pueblo debe necesariamente supervisar que la Administración Pública cumpla con respetar las garantías del denominado proceso administrativo, transformándose en un canal importante de participación social, al momento del control de las instituciones públicas, generando conciencia en los funcionarios para el ejercicio pleno de los derechos de los habitantes de la Provincia.

Una de las funciones del Defensor del Pueblo, para garantizar la vigencia de los derechos económicos, sociales y culturales, es el monitoreo de las políticas públicas a fin que el Estado Provincial no incurra en incumplimientos de obligaciones contraídas por el Estado Nacional al ratificar e incorporar Tratados Internacionales de Derechos Humanos, al derecho interno.

El Defensor puede realizar el monitoreo de las políticas públicas, con el objeto de formarse un juicio objetivo, sobre la forma en que el Estado cumple u omite cumplir sus responsabilidades.

Incidencia en las políticas públicas:

El Defensor del Pueblo acumula un conocimiento que le permite identificar las causas que propician la violación de derechos humanos, haciendo que se configure en un organismo importante para promover políticas públicas de protección de esos derechos.

Esta facultad, debe ejercerse como promotor de las estrategias del Estado para mejorar el ejercicio de los Derechos Humanos, estudiando las propuestas de los organismos internacionales, las mejores experiencias y prácticas desarrolladas en los demás países o estados, captando los conceptos, enfoques y modalidades exitosas de gestión, que puedan ser aplicables a la realidad local.



En este sentido, desde la Defensoría del Pueblo se ha impulsado el trabajo conjunto con el Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata, cuyo Director es el Dr. Fabián Salvioli, Vicepresidente del Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, y con la Defensoría de Casación Penal provincial, a cargo del Dr. Mario Coriolano, quien a su vez reviste el cargo de Vicepresidente del Subcomité para la Prevención de la Tortura de las Naciones Unidas, con el objetivo de realizar una tarea conjunta en defensa de los derechos, evitando superposiciones y lagunas, procurando replicar en las conductas del Estado provincial, aquellas recomendaciones que dicho organismo internacional realizara en sus visitas a Estados parte de la Convención.

En cuanto a la incidencia en las políticas públicas, es de destacar la actuación del Defensor del Pueblo frente a los reiterados reclamos de un número importante de ciudadanos que plantaron la vulneración de su derecho a la salud, por una deficiente implementación del Programa Federal (PROFE). Al desarrollarse la investigación respectiva, pudo comprobarse la existencia de disfuncionalidades en la atención y ejecución del Programa, lo que motivó que la Defensoría convocara a varias reuniones con los actores involucrados en el conflicto, autoridades del citado Programa, del IOMA, del Ministerio de Salud. Allí se consensuó el traspaso del PROFE al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.



De esta manera, a partir de una gestión de la Defensoría del Pueblo, como garante del derecho de los ciudadanos, se produjo una modificación en la conducta de la Administración, que entendió que



para mejorar la calidad de la prestación en el servicio de salud a los ciudadanos de la Provincia de Buenos Aires, era un paso importante re direccionar la implementación del programa.

En este contexto se enmarca la idea de las buenas prácticas administrativas, es decir el derecho de los ciudadanos a recibir de la Administración la mejor atención de los intereses públicos, para satisfacer las necesidades colectivas.

Esto implica que dentro del obrar administrativo se tomen decisiones imparciales, justas, en un plazo razonable, teniendo en cuenta además, el derecho a la información, audiencia previa y fundamentación de las decisiones administrativas.

El derecho a una buena administración debe considerarse como un derecho humano, porque a través de él se combate la corrupción, se fomenta la transparencia y se consagran criterios éticos.

En este mismo sentido, una de las misiones más importantes del Defensor del Pueblo es buscar los medios para desburocratizar a la Administración Pública con un doble objetivo: mejorar la atención a los ciudadanos, y fortalecer las instituciones logrando una concreción de la democracia real, traducida en acciones positivas para los ciudadanos.

De más está decir que esta enorme tarea debe ser encarada por el Defensor del Pueblo con un criterio basado en el respeto de las esferas de actuación y funciones de los otros órganos. No puede pretender sustituir al Parlamento ni a la Administración, pues sus facultades son específicas y bien delineadas. Debe, coadyuvar a esos órganos para que dentro de la órbita de sus funciones, encuentren la manera de realizar la garantía de los derechos de los ciudadanos.

El Defensor del Pueblo no puede ser un medio para modificar las políticas del gobierno por la frustración electoral de algunos sectores, ni sucumbir a las opiniones de los que entienden que sus recomendaciones no tienen la fuerza necesaria, pretendiéndolo más juez que mediador. Siempre se debe mantener su mirada en lograr el efectivo ejercicio de los derechos humanos, sobre todo en los sectores más postergados.

Esa tarea de mediación entre la sociedad y el Estado hace que el accionar del Defensor del Pueblo se erija sobre la cultura del encuentro,



del diálogo, más que la confrontación.

Otra de sus funciones es la de prevención, toda vez que el Defensor del Pueblo, a través de sus recomendaciones, intentará poner en evidencia aquellas fallas o arbitrariedades administrativas, basándose en la observación de los casos traídos a su consideración, pudiendo formular recomendaciones generales que prevengan eventuales irregularidades. Especialmente, el artículo 14 de la Ley 13.834 brinda al Defensor la facultad de "...proponer la modificación o sustitución de normas y criterios administrativos".

La función del Defensor del Pueblo, en una verdadera misión de servicio y solidaridad, goza del atributo de la informalidad, tanto en su actitud frente a las personas que acuden para solicitar la protección de sus derechos, como en la forma no convencional de actuación para dar respuesta a los reclamos planteados.

Autonomía funcional y política. Autarquía financiera:

La norma que instituye al Defensor del Pueblo, le asigna caracteres propios de autonomía como ser: la duración de su mandato, remuneración adecuada, independencia de sus decisiones, la no responsabilidad sobre las acciones desarrolladas en el ejercicio de su competencia, independencia financiera a través de un presupuesto mínimo garantizado y disponer sus recursos económicos, humanos y financieros

La independencia es el atributo que sostiene la legitimidad del Defensor del Pueblo.

Autonomía funcional

Como funcionario estatal, no gubernamental, el Defensor del Pueblo se desempeña en el ámbito de la estructura del Estado, encontrándose subordinado a las obligaciones de todos aquellos que ejercen cargos representativos.

El lugar que ocupa la Defensoría del Pueblo de la Provincia en el



diagrama de poder de la Constitución provincial, es asimilable al que ocupa el Ministerio Público de la Nación como órgano “extrapoder” en la Constitución Nacional, definido en el artículo 120 de la misma como “órgano independiente, con autonomía funcional y autarquía financiera.”

Este es un rasgo típico y característico, compartido con las Defensorías del Pueblo provinciales, nacional y de Ciudad Autónoma, que también se sitúan fuera de la esfera del Poder Ejecutivo, y se las dota de autonomía funcional para que de ese modo puedan focalizar su rol de control y garantía de derechos, básicamente respecto de la función administrativa que ejerce el Poder Ejecutivo.

El Defensor del Pueblo es un organismo extrapoder, porque así la Constitución Provincial lo ha establecido.

Así, se ha dicho que dentro o fuera de los tres poderes del estado pueden existir órganos extrapoderes con independencia funcional.

Desde tal condición “organismo extrapoder”, es ineludible la conclusión que el Defensor del Pueblo no integra la Administración Pública Provincial. En este orden de ideas, el Defensor del Pueblo forma parte del sistema de órganos extrapoderes creados por el constituyente de 1994, con el objeto de controlar al aparato del Poder, en la certeza que si no se institucionalizan controles externos a la estructura estatal que ejerce el poder público, ésta termina corporativizándolo.

Esa identidad autónoma no obedece a una declaración unilateral, sino que responde “no es una autodescripción, sino aquello por lo cual otros nos reconocen”. -como reflexiona la Dra. Alicia Pierini-

Las relaciones del Defensor del Pueblo con los otros poderes deben expresar una razonable y madura convivencia, en el convencimiento recíproco que cada uno tiene un rol y una responsabilidad legal propia.

La autonomía del Defensor del Pueblo consiste en dictar sus propias normas. Así, se impone resaltar que la Defensoría del Pueblo ha proyectado el desarrollo de su estructura orgánica funcional y administrativa, como también, la forma de administrar sus recursos humanos. El Defensor ha dictado su Reglamento Interno y un Manual de Procedimientos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos



Aires, en cumplimiento a la manda legal que establece: “...Deberá dictar un Reglamento Interno de Procedimiento, respetando los siguientes principios: informalismo, gratuidad, impulso de oficio, sumariedad, celeridad, confidencialidad, accesibilidad, inmediatez, y pronunciamiento obligatorio” (artículo 13 de la Ley 13834).

En la potestad de dictar recomendaciones, como una de las herramientas prioritarias para la tarea institucional de la Defensoría, aflora la característica más clara de la autonomía. Ellas deben estar sustentadas en los estándares más altos para la protección de los derechos humanos, con una amplia difusión para su pleno cumplimiento.

Cierta parte de la doctrina afirma que: “después de la reforma de 1994 podría existir un cuarto poder...”, tal como lo expone Domingo Sesin. Asimismo, Néstor Sagués afirma que: “los órganos extrapoderes son independientes, sin que ello signifique que sean soberanos e irresponsables” (“Carrera Fiscal”, Tomo 106, pg. 983). Paralelamente, Germán Bidart Campos considera que: “los órganos extrapoderes son aquellos que el derecho constitucional contemporáneo coloca al margen de los poderes tradicionales...” (“El derecho constitucional del poder”, T. II, Ediar, Bs. As., págs. 146 y ss).

En este orden de ideas el art. 12 de la Ley 13.834 dispone: “El Defensor del Pueblo desempeñará sus funciones con plena autonomía funcional y política, y autarquía financiera, encontrándose legitimado activamente para promover acciones administrativas y judiciales para el cumplimiento de su cometido. No está sujeto a mandato imperativo alguno, ni recibirá instrucciones de ninguna autoridad”, confiere una independencia amplia a esta figura.



Autonomía política

El artículo 12, citado supra, debe ser analizado a la luz del art. 8 del mismo texto legal, el cual reza: “El Defensor del Pueblo no puede ser acusado ni interrogado judicialmente, respecto de las opiniones que emita desempeñando su cargo”. De esta forma, nos encontramos frente a la denominada autonomía política amplia prevista en el texto legal, de acuerdo a las pautas establecidas en los llamados Principios de París, aprobados en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1991 y por las reglas del Instituto Internacional Ombudsman (IOI).



Conjuntamente con la autonomía funcional y política, existe el último punto de sostén, el cual resulta ser la autarquía financiera prevista en la Ley 13.834.

→ **Autarquía financiera**

Así lo han entendido algunos legisladores, quienes durante el debate parlamentario del proyecto de la Ley 13.834 -Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires- han señalado que: "...[el Defensor del Pueblo] es un instituto que goza de autarquía, elemento imprescindible para que pueda actuar con total independencia o con independencia propia de un órgano extra poder que no tendrá o aceptará incidencias ilegítimas de cualquier otro sector del poder estatal... poder garantizarle un presupuesto garantizado de funcionamiento, como mínimo, porque seguramente... el tener un mínimo que le va a dotar contenido a la palabra "autarquía". También se ha sostenido en aquél debate parlamentario que: "...no hay posibilidad que el Defensor del Pueblo funcione con normalidad, no hay posibilidad que pueda estar al servicio de la comunidad... si no tiene esta posibilidad de independencia... tampoco podrá funcionar si no se le brindan los recursos necesarios...". En consecuencia, el Defensor del Pueblo no está sujeto a mandato imperativo alguno, ni recibirá instrucciones de ninguna autoridad, contando para ello, además de las atribuciones que le han sido conferidas, con una asignación presupuestaria que no podrá ser inferior al 0,1% del total de Erogaciones Corrientes y de Capital del Presupuesto General de la Administración Provincial para cada ejercicio anual, tal lo establecido en el artículo 36 de la ley citada.

En base a la autarquía y la autonomía reconocidas por la Constitución Provincial, la Ley N° 13.834 y el Reglamento Interno aprobado por la Comisión Bicameral, el Defensor del Pueblo se encuentra alcanzado por los principios que gobiernan la Ley 13.767 de Administración Financiera provincial.

Esta situación ha quedado debidamente fundada a través del dictamen elaborado por la Asesoría General de Gobierno, al expedirse en un expediente a requerimiento del Ministerio de Economía -órgano rector del sistema de Administración Financiera- en estos términos: "...de la normativa reseñada surge que la Defensoría del Pueblo no integra



el Sector Público Provincial tal como el mismo ha sido concebido en el artículo 8° de la Ley 13.767 y, tampoco los Poderes Legislativo y Judicial, y... en el marco de su autonomía funcional y política y autarquía financiera, reúne las competencias y poder de decisión para actuar en un todo de acuerdo a su organización y funcionamiento administrativo -financiero con las responsabilidades consecuentes, pudiendo dictar los actos administrativos pertinentes para su operatividad de acuerdo a las facultades que le fueran asignadas por las normas por las normas citadas...". Y también: "No obstante, su actividad administrativa-financiera se deberá llevar a cabo en el marco de las normas de la ley 13.767..., a través de los subsistemas que la integran...debiendo...determinar los órganos rectores que dentro de su estructura orgánico funcional y administrativa estarán a cargo de los mismos y aplicar las normas reguladoras pertinentes que hacen a su funcionamiento, estando alcanzados sus funcionarios por la responsabilidad administrativo patrimonial y la rendición de cuentas dispuestas por la aludida ley."

Su régimen se encuadra en una estructura presupuestaria acorde a las necesidades propias de la Institución, estableciendo un procedimiento ágil y transparente para la ejecución del presupuesto, las respectivas autorizaciones para realizar el gasto, permitiendo una correcta registración del mismo y una ajustada gestión de los bienes.

En consecuencia, siguiendo los lineamientos expuestos, resulta insoslayable sostener que el Defensor del Pueblo no integra la Administración Pública Provincial, que puede implementar un servicio administrativo -financiero propio, en el marco de los principios de la Ley 13.767 de administración financiera, sin injerencia de los poderes del Estado provincial.

Es decir que, la Defensoría del Pueblo Provincial es capaz de poseer sus propios subsistemas: presupuestario, de crédito público, tesorería y contabilidad, de la misma forma que se prevé en la Ley de Administración Financiera, sin apartarse de los principios que la integran y sin excluirse de los controles sobre el ejercicio del gasto, vgr. Tribunal de Cuentas.

Es de suma importancia destacar que en la Defensoría se implementó un sistema de auditoría interna, un control de legalidad a través de la Secretaría de Coordinación Jurídica y Técnica, además de tener



designado un delegado de la Contaduría General de la Provincia de Buenos Aires, que realiza un control concomitante en la ejecución del gasto.

Asimismo, todos los actos del Defensor del Pueblo se encuentran sometidos al control del Tribunal de Cuentas de la Provincia, en virtud de lo establecido no sólo en el art. 159 de la Constitución Provincial, sino también por lo dispuesto en el art. 5 de la Ley 10.869 y La ley 13.767, donde quedan expresamente comprendidos en los alcances de las atribuciones del Tribunal los organismos provinciales autárquicos y autónomos.

La Defensoría del Pueblo tiene un compromiso con la calidad, la eficiencia y la transparencia; mecanismos que, junto con políticas transversales de equidad de género, medio ambiente y no discriminación, son indispensables en toda organización que se precie de ser democrática.

Como corolario, podemos señalar que los siguientes atributos integran el concepto de autonomía:

a) Autonomía institucional. Es un principio que se construye y ratifica en el actuar cotidiano de los organismos públicos autónomos. Es una sana distancia que permite equilibrio, diálogo y encuentro de la pluralidad.

b) Autonomía política. Para ello, el marco jurídico de la Defensoría debe ser acorde a lo que estipulado por las normas internacionales y nuestra Constitución. Esto hace indispensable la revisión y armonización tanto de la ley como del reglamento interno, como la base para reforzar su actuar.

c) Autarquía financiera, que se traduce en un uso eficiente de los recursos públicos. Es necesario aprovechar al máximo los recursos asignados a la institución. Deben incorporarse lineamientos de austeridad y uso racional del gasto para ejecutar el presupuesto con los criterios de defensa y promoción de los derechos humanos. Esta estrategia permitirá optimizar los recursos disponibles, eliminando gastos innecesarios y promoviendo políticas que incentiven el ahorro de los recursos materiales utilizados en la institución con el objeto de destinarlos a



mejorar la atención a las y los usuarios.

d) Estándares internacionales. Para la protección y defensa de los derechos humanos juegan un rol relevante los instrumentos internacionales en la materia, esencialmente la Convención Interamericana contra la Corrupción. Por ello, la Defensoría del Pueblo, debe exigir a los organismos controlados el cumplimiento de tales normas, pero sin lugar a dudas, debe ser el primero en aplicarlas en su funcionamiento interno.

Podemos decir que en la temática referida a la independencia del órgano, encontramos tres ejes: autonomía funcional, autonomía política y autarquía financiera, que constituyen elementos esenciales para poder alcanzar los objetivos de organización y transparencia que se ha propuesto la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. La materialización de los referidos ejes debe constituirse como un paso imprescindible a fin de dar acabado cumplimiento a la manda constitucional, con un pleno ejercicio de los deberes y potestades encomendadas a la Defensor del Pueblo.

Legitimación y atribuciones:

Como ya expresáramos a lo largo del presente informe, la citada reforma de la Constitución Provincial del año 1994 que introdujo la figura del Defensor del Pueblo en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, en su artículo 55, le otorgó una competencia de carácter amplio, para actuar tanto en defensa de derechos individuales como colectivos; frente a hechos como a omisiones, no sólo de la Administración central, sino también de los entes descentralizados, empresas del Estado y concesionarias de servicios públicos.

Vemos así que en la Provincia, se ha receptado una noción robusta del rol del Defensor del Pueblo, en coincidencia con la tradición que en Latinoamérica se ha dado a esta figura.

Como ha señalado Carlos Constenla, el Defensor del Pueblo "fue desarrollando perfiles propios en Latinoamérica, que fueron mucho más allá de la diferencia con el clásico Ombudsman escandinavo: aquél dedicado a controlar a la Administración y éste a los Derechos



Humanos. Se trata de los alcances y efectos de sus intervenciones; y es allí donde al calor de las diferentes realidades en las que les toca actuar y con fundamento en las raíces jurídico políticas de sus instituciones públicas se aprecia la más notoria diferencia. El Defensor del Pueblo latinoamericano es un instrumento de garantías, es decir es una herramienta. Su misión no es sólo la de controlar sino, básicamente la de defender”.

El Defensor del Pueblo realiza esta tarea de defender derechos de diversas maneras. Por ejemplo, realizando acciones preventivas, proponiendo recomendaciones, confeccionando informes públicos, aconsejando modificaciones de políticas de gestión, de procedimientos administrativos y/o modificaciones de legislación.

Asimismo, y ante la carencia de coactividad, puede interponer denuncias y/o iniciar procesos administrativos o promover causas judiciales, esto como último recurso, cuando no hayan dado resultado otros mecanismos intentados previamente para hacer cesar el hecho u omisión lesivo del derecho que se intenta proteger.

La legitimación procesal del Defensor del Pueblo, es decir la capacidad de ser parte, surge primordialmente del art. 43 de la Constitución Nacional, del art. 55 de la Constitución Provincial, y de la Ley provincial nro. 13.834 que reglamenta la figura del Defensor del Pueblo y fija sus funciones, estructura y modo de actuación.

→ **Legitimación para iniciar procesos urgentes. Amparos:**

El art. 43 de la Constitución Nacional, al habilitar expresamente al Defensor del Pueblo y a otras asociaciones a interponer acciones de amparo en materia de tutela de derechos de incidencia colectiva, representó un cambio sustancial en nuestra estructura constitucional a nivel nacional. De este modo reconoció constitucionalmente el derecho a interponer una acción de amparo a sujetos potencialmente distintos de los afectados en forma directa por el acto u omisión que, en forma actual o inminente, lesiona, restringe, altera o amenaza, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos o garantías reconocidos por la Constitución, un tratado o la Ley; y autorizó además a un sujeto singular a arrogarse la representación de un grupo indeterminado de personas obteniendo con su accionar una sentencia judicial con efectos



erga omnes.

Vemos entonces, que el Defensor del Pueblo es uno de los casos en que el ordenamiento jurídico prevé una legitimación llamada anómala extraordinaria, diferente a la general, que se caracteriza por el hecho de resultar habilitado para intervenir en el proceso un organismo que actúa en nombre propio, para la adecuada protección de derechos, garantías e intereses cuya titularidad es de otros, o para la defensa de intereses que afectan al orden público o social.

→ **Legitimación procesal para interponer otras acciones:**

Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, el Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal para promover acciones administrativas o judiciales en todas aquellas cuestiones de su competencia.

Recordemos que la competencia del Defensor aparece definida constitucionalmente y consiste en la defensa y protección de los derechos individuales y colectivos de los habitantes, ante hechos u omisiones de la Administración. Así, el art. 12 de la ley provincial 13.834, establece que el Defensor del Pueblo de la provincia se encuentra *“legitimado activamente para promover acciones administrativas y judiciales para el cumplimiento de su cometido. No está sujeto a mandato imperativo alguno, ni recibirá instrucciones de ninguna autoridad”*. *“Puede iniciar y proseguir de oficio, o a petición del interesado cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los hechos u omisiones...”* Y, seguidamente, el art. 14. inc. f) dispone que el Defensor puede, en el ejercicio de sus funciones *“promover acciones administrativas y judiciales en todos los fueros, inclusive el federal”*.

Podemos decir que la legitimación del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, de conformidad con el artículo 55 de la Carta Magna provincial, es útil para la defensa de derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia. En cambio de la legitimación establecida por el art. 43 CN para el Defensor del Pueblo de la nación, se restringe a los derechos colectivos, al establecer que el mismo, podrá interponer acción de amparo contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general.



Derechos individuales, que pertenecen particularmente a las personas, protegiendo intereses divisibles, no homogéneos, cuya vulneración genera daños particulares a cada uno de los afectados.

Derechos colectivos, que corresponden a toda la comunidad, pertenecen a la esfera social, son indivisibles, y su vulneración genera un agravio general, difuso, compartido. El ejemplo paradigmático de este tipo de derechos es el derecho a un ambiente sano.

En resumen, de lo dicho se desprende que como principio general, la tutela de los derechos de incidencia colectiva sobre bienes colectivos corresponde al Defensor del Pueblo, a las asociaciones y a los afectados, mientras que la tutela de los derechos individuales, sean patrimoniales o no, queda en la esfera de disponibilidad de su titular.

Se entiende que la función del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires es la de defender los derechos colectivos, pero también los derechos individuales, cuando sus titulares por distintas razones, se vean imposibilitados de hacerlo, y sobre todo para actuar en defensa de las transgresiones a los derechos individuales en su faz humanitaria, protegiendo los derechos humanos.

El Defensor del Pueblo tiene legitimación judicial para accionar frente a los hechos u omisiones de la administración pública que vulneren derechos individuales o colectivos.

Sin embargo, es dable analizar cuál es el sentido o el alcance con que se concede tal atribución o mejor dicho se la ejerce.

Desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires consideramos que esta facultad para accionar judicialmente, debe utilizarse restrictivamente, ya que por regla, no debe ser el primer recurso al que acudir, sino la última herramienta a utilizar, en caso de no haber tenido efecto otras acciones previas, destinadas a hacer cesar el hecho u omisión lesiva del derecho que se intenta proteger. Ello por cuanto consideramos que el Poder Judicial es el último refugio que tienen los ciudadanos para la protección de sus derechos y de su libertad.

La intervención del Poder Judicial debe ser requerida para hacer cumplir la ley, cuando quien debe hacerlo se abstiene de ello, a pesar de las recomendaciones y advertencias que pudieron haberse efectuado.



Así, la intervención judicial servirá para recomponer al derecho afectado y ante la vulneración a la legalidad.

El Defensor del Pueblo es una figura de garantía, con facultades de control y de fortalecimiento de la Democracia, que busca la solución de conflictos por mecanismos alternativos, menos costosos y más efectivos, acudiendo a la Justicia como último recurso.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el caso Mendoza (relativo a la contaminación de la cuenca Matanza-Riachuelo), reconoció en cabeza del Defensor del Pueblo a una figura capaz de nuclear distintos intereses ciudadanos y de actuar como instancia articuladora de estos intereses frente a los poderes del Estado.

Si bien no existe aún en esta Defensoría doctrina ni jurisprudencia en torno al tema de la legitimación del Defensor en el ámbito judicial, la poca experiencia de actuación en ese ámbito se debe, por un lado, a que es un organismo de incipiente funcionamiento, y por el otro, a la particular impronta que se le ha dado a su rol de organismo conciliador de intereses, en el cual las acciones de tipo judicial serán la última herramienta a usar en la resolución de los casos, luego del fracaso de otros mecanismos implementados previamente para hacer cesar el efecto lesivo del derecho que se intenta proteger, y a fin de hacer prevalecer la legalidad.

Es de destacar que en la primera oportunidad en que se requirió la intervención judicial del Defensor, se configuraron los lineamientos expuestos. En efecto, en el marco de un proceso urgente -medida cautelar autónoma o anticipada-, a requerimiento de un particular y con la anuencia del juez a cargo del Juzgado en lo Contencioso Administrativo del Departamento Judicial de San Isidro, ante la posibilidad que se vieran afectados derechos de incidencia colectiva debido al mal estado de la Ruta Pcial. N° 31 (localidades de Carmen de Areco, Salto y Rojas), el magistrado citó al Defensor del Pueblo como tercero, ya que según las normas del derecho sustancial estaría legitimado para demandar (art. 90 inc. 2 del CPC, vía art. 11 del CCA y arts. 55 de la Constitución Provincial; 12 y 14 de la Ley 13834).

En dicho carácter, dado que la naturaleza propia de la tarea del



Defensor del Pueblo radica principalmente en su actuación como órgano de garantía de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia, se requirió a la Dirección de Vialidad de la Provincia de Buenos Aires un amplio informe acerca del estado de la cinta asfáltica de la ruta en cuestión, como así mismo si se habían abordado las obras necesarias. El organismo respondió satisfactoriamente el requerimiento.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, firmamos un Acta - Acuerdo con dicha repartición provincial en la cual la misma se comprometió a informarnos en forma mensual los avances de las obras que se realizan en esta ruta, así como también se comprometió a informar cualquier circunstancia que altere u obstaculice el cronograma fijado para la finalización de las obras.

En ese sentido se realizaron sucesivas visitas para la evaluación del estado de la misma, en donde observamos que efectivamente las obras se están llevando a cabo.

Como vemos, se toma intervención en los expedientes no como un integrante más del proceso, sino que se acude a ese llamado ejerciendo la función de instrumento de mediación.

El Defensor actúa no solo frente al Estado, sino también cuando la colisión de intereses se da entre particulares y se encuentren afectados derechos fundamentales.

Otra estrategia de actuación es la colectivización del problema individual. Por esta vía, se pretende evitar que la respuesta a la afectación que ha sufrido el requirente, se agote en el caso particular y por ende que su solución sirva a otros.

Es cierto que la certeza del cometido del Defensor del Pueblo se configura después de producida la primera etapa de investigación de los hechos, luego de conocer en profundidad la problemática planteada, se intenta llegar a una solución de los conflictos que permita soportar los derechos en pugna en busca de la equidad.

Para ello, se utiliza como instrumento sugerencias, recomendaciones o formación de consenso entre las partes involucradas.

De todas las medidas, diligencias y posibles soluciones, se informa debidamente al Órgano Judicial solicitante o actuante. Se pretende ser un colaborador de la Justicia, ante el convencimiento que muchas



veces, no se arriba a la solución definitiva de los problemas mediante el dictado de una sentencia, sino que la misma radica en la modificación de políticas públicas en donde el Defensor del Pueblo, puede ayudar a través de su opinión fundada.

Para ir concluyendo, debo señalar que el reconocimiento de los derechos en los textos normativos, es condición necesaria, pero no suficiente para la plena existencia de los mismos.

Así, quien tiene un derecho, pero no puede o no sabe ejercerlo ¿puede decirse realmente que tiene un derecho? En este sentido, la tarea a realizar desde la Defensoría del Pueblo se desdobra, en cuanto por un lado está dirigida a fortalecer y a capacitar a los ciudadanos de la provincia en el conocimiento y ejercicio de los derechos que les asisten, y por otro lado, está encaminada a asegurar, como organismo de garantías y de defensa de los derechos individuales y colectivos otorgados por las leyes, su plena vigencia y realización, poniendo en marcha todos los mecanismos tendientes a ello, debiendo controlar la actuación u omisión en que incurra a la Administración.

De esta forma, queda claro que la principal tarea del Defensor del Pueblo, es hacer operativos los derechos que poseen las personas. Pero como se ha expresado, no sólo como órgano ejecutor de las acciones para el reconocimiento de los mismos en la práctica, sino a partir del robustecimiento de los ciudadanos como destinatarios últimos de esos derechos, fomentando su conocimiento y participación activa en la defensa de los mismos.

Resulta importante también destacar la relevancia del trabajo que se viene realizando como mediador, como facilitador de acuerdos, como orientador, entre las partes en conflicto. Es un eslabón fundamental en el camino hacia el "acceso a la justicia", entendida ésta no solo bajo el concepto restringido de poner en marcha las acciones judiciales, sino tomada bajo la óptica del ciudadano común, que ve la posibilidad de recurrir a un organismo que defienda sus derechos a través de la implementación de acciones rápidas, efectivas, y alternativas.

Un caso relevante y que ejemplifica acabadamente el perfil de intermediario que orienta el accionar del Defensor es el caso vinculado a las altas concentraciones de arsénico en el agua de la localidad de 9 de Julio.



Con motivo de la derivación efectuada por parte de la Defensoría del Pueblo de la Nación, se inició investigación -Expediente 521/10- , vinculada a las altas concentraciones de arsénico existentes en el agua potable para consumo en el Partido de 9 de Julio.

Desde la Defensoría se investigaron las condiciones de aptitud del agua de red que abastece a los domicilios de los habitantes del partido de 9 de Julio. Las tareas iniciales consistieron en coordinar las distintas áreas del Estado con incumbencia en la solución del problema, con la participación de los vecinos y organizaciones no gubernamentales, organizándose distintas reuniones.

Por otra parte, se cursaron solicitudes de informes a Aguas Bonaerenses, OCABA Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires, Dirección Provincial de Servicios Públicos de Agua y Cloacas dependiente de la Subsecretaría de Servicios Públicos del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, y en base a las respuestas recibidas se conocieron las acciones a realizarse y los compromisos asumidos.

Finalmente se concluyó que la solución al problema surge del plan de obras que se llevará a cabo para concentrar en una cisterna el agua proveniente de los distintos pozos y desde ahí distribuirla a la red.

Desde el Ministerio de Salud se establecerá un Sistema de Vigilancia de HACRE (Hidroarsenicismo Crónico Regional Endémico) mediante Ficha epidemiológica de denuncia mensual. Asimismo, se realizarán análisis de determinación de arsénico en orina para la detección de la prevalencia del HACRE especialmente en los Grupos de riesgo (embarazadas y niños). Se realizará la capacitación a los médicos del Partido de 9 de Julio tanto del ámbito público y privado para abordar la problemática de salud.

Para poder asegurar el cumplimiento de las obligaciones pactadas y considerando que el mejor modo de arribar a una solución a la problemática es la participación activa y coordinada de todos los actores, el Defensor del Pueblo impulsó la firma de un convenio entre el representante del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, el representante del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, el representante de Aguas Bonaerenses S. A., la Asociación Vecinal 9 de Julio "Todos por el Agua" y el Defensor del Pueblo.



El proyecto de convenio se encuentra en etapa de estudio por parte de cada uno de los actores comprometidos, y próximo a la firma.

Podemos concluir que hasta el presente la legitimación procesal del Defensor, luego del desarrollo efectuado, no es un concepto que se pueda definir en forma abstracta ni de antemano.

Si bien queda enmarcado siempre dentro de los parámetros de las normas, es también un "proceso" en permanente construcción que se irá delineando desde el caso particular y en el curso de la casuística concreta que surja con la experiencia de los casos trabajados.

Competencia material y territorial:

El Defensor del Pueblo de la Provincia es competente para actuar en todos aquellos asuntos relacionados con la defensa de derechos individuales y colectivos, ante hechos u omisiones provenientes de entes u organismos de la administración pública provincial, según prescribe el art. 55 de la Carta Magna local.

En cambio, ha sido necesario analizar cuál es su competencia para actuar en aquellos Municipios que no cuenta con Defensor del Pueblo Municipal, y en cuestiones de orden local que en sus incumbencias, caen bajo la competencia provincial.

En algunas municipalidades de la provincia, se ha creado por Ordenanza de sus Concejos Deliberantes, la figura del Defensor del Pueblo Municipal, que aparece bajo distintas denominaciones, como ser por ejemplo, Defensor del Ciudadano, en el municipio de La Plata.

Actúan específicamente para proteger los derechos de los habitantes cuando la lesión provenga de algún acto, hecho u omisión de la función pública municipal. Esto en forma general, ya que el alcance de su actuación y su competencia varía en cada municipio, de acuerdo a lo estatuido en la Ordenanza que lo crea.

Atento a la naturaleza de las cuestiones pertenecientes al ámbito local, a la inmediatez con el ciudadano y con la temática planteada, parece lógico que el Defensor municipal sea el encargado de proteger los derechos.

En esta línea, nueve municipios de la Provincia han creado la figura del Defensor, entre otros, La Plata, Florencio Varela, La Matanza,



Morón, General Pueyrredón, Avellaneda, Quilmes y Escobar, atribuyéndole mayores o menores facultades de acuerdo a lo regulado en la Ordenanza de creación.

Queda claro entonces que en estos Municipios donde existe el Defensor del Pueblo, será éste quien tomará intervención cuando se trate de la defensa de derechos en aquellos casos en que la vulneración se relacione con órganos o entes de la administración pública municipal o cuando se involucren cuestiones de materia meramente local, propias de ese ámbito.

Atento que no todos los Municipios de la Provincia tienen Defensor del Pueblo municipal, fue necesario determinar el alcance de la competencia de este Defensor ante las situaciones que se presentan cuando la afectación de los derechos están vinculadas estrictamente al ámbito de la administración municipal.

Ante la falta de regulación específica de esta cuestión, se abre un vacío legal que hay que cubrir a fin de darle una respuesta al ciudadano cuando estas situaciones ocurren.

Téngase en cuenta que la figura del Defensor, está empezando a tomar fuerza en los ordenamientos provinciales y municipales, en estos últimos tiempos.

En este contexto, desde la Defensoría del Pueblo propiciamos, que en aquellos municipios que cuenten con la figura del Defensor, sea éste quien asuma la defensa de los derechos de los ciudadanos, cuando la afectación se dé en el marco de la función pública municipal. Y además, entendemos la actuación de esta Defensoría Provincial debe extenderse a cuestiones de la índole de las descriptas, en aquellos municipios donde no exista el defensor de derechos local. Lo contrario significaría dejar indefenso a ese ciudadano ante actos de los organismos de la administración pública municipal.

También puede suceder que a veces una cuestión que nace en el ámbito local tenga derivaciones en áreas de competencia provincial o en temáticas que le competen abordar a la Provincia, estos supuestos entran bajo la competencia de la Defensoría Provincial.

Se trata de casos que si bien nacieron locales, luego avanzaron en su desarrollo o consecuencias en la esfera de las competencias provinciales.



Es importante resaltar cuáles son los derechos constitucionales que se verían afectados en caso que la Defensoría del Pueblo provincial no actuara tal como lo planteáramos en los párrafos precedentes. No se encuentran en condición de igualdad (artículos 16 CN y 11 CP) los ciudadanos de aquellos municipios que, teniendo defensor propio dentro de su comuna, cuentan con la posibilidad de acudir a él para reclamar la defensa de sus derechos, que aquellos otros que por pertenecer a municipios que no tienen esta figura, se ven privados de esta alternativa.

Para garantizar a todos el acceso a un órgano de protección de derechos y no colocarlos en una situación de desigualdad en relación con las otras personas, el Defensor provincial debe actuar, supliendo la ausencia del Ombudsman local.

Resulta imperioso allanar al ciudadano el acceso a los medios para reclamar y peticionar. Muchas veces el recorrido burocrático o la posible falta de respuesta en las primeras instancias, le generan desazón o temor de actuar. Muy probablemente ante esta sensación de abatimiento, desista de su reclamo, quedando insatisfecho en el reestablecimiento de su derecho, viéndose vulnerada la garantía establecida en el artículo 15 de la Constitución provincial de tutela efectiva y permanente de los derechos fundamentales.

En cada intervención, el Defensor brega por la consolidación de un Estado garante de los derechos de los habitantes y ocupado en la real vigencia de los mismos. Que más allá de proclamarlos, los efectivice.

En síntesis, debe asegurarse a los habitantes de la Provincia que el Defensor del Pueblo provincial pueda actuar dentro de los límites señalados, en aquellos municipios que no tengan organismos locales de defensa de derechos.

Párrafo aparte merecen aquellos casos que trasciendan la órbita local para adentrarse en temáticas de incumbencia provincial. En esos supuestos, resulta de vital importancia la actuación de esta Defensoría provincial.

Atento la forma de organización federal de nuestro país, donde



convive la organización nacional, con la provincial y la municipal, cada uno de los niveles de gobierno tiene sus ámbitos y competencias delimitadas. El fin de la existencia de cada uno de esos niveles es el de acercar a los habitantes lo más posible a las autoridades. La intervención de cada uno de ellos está determinada por la proximidad de las personas afectadas por un mismo problema, y por la extensión del territorio involucrado en la cuestión. La delimitación de las competencias de cada uno de esos niveles de gobierno, deviene de la materia misma, y se encuentra enmarcada por las normas de la Constitución Nacional y de la Constitución Provincial.

Del análisis de esas distintas realidades, surge que la competencia de los Defensores del Pueblo está delimitada por la materia y por la órbita de intervención que las normas constitucionales, a modo de ley marco, establecen para cada uno de los niveles de gobierno. A priori no existiría superposición de las incumbencias propias de cada uno, sin embargo, aparecen a veces algunas zonas de contacto, entre una y otra esfera, que será necesario ir deslindando en cada caso que se presente.

Pueden presentarse también supuestos con matices especiales, en cuanto si bien nacen en las localidades, y en cuestiones que caen bajo la regulación local, en algún aspecto presentan ribetes o incumbencias propias de la competencia provincial. En estos casos específicos, el Defensor Provincial es quien debe tomar intervención. A modo de ejemplo, podemos mencionar a la recolección de residuos domiciliarios, donde los conflictos de intereses que se suscitan entre las empresas concesionarias y las municipalidades, redundan en situaciones nocivas para el medio ambiente y para el ciudadano. Montículos de bolsas de residuos sin recolectar que por días enteros permanecen en las veredas. Este tipo de conflictos se presentan asiduamente y se prolongan a veces por largo tiempo. También en este caso evaluando las consecuencias de los perjuicios y la afectación al medio ambiente y del derecho constitucional del ciudadano de gozar de un ambiente sano, de los posibles daños a la salud que se podrían derivar, es que corresponde intervenir a la Defensoría Provincial.

Es posible que pueda objetarse la ajenidad de un órgano provincial para intervenir en temáticas municipales, por falta de consustanciación con la temática que se presenta. Sin embargo, las facultades que la



Ley 13.834 le confiere al Defensor son amplias en cuanto a requerir informes, interiorizarse de la cuestión, formarse un panorama claro antes de expedirse dentro del marco de sus atribuciones, quedando este resguardo subsanado con toda esa tarea previa que en su faz informativa desarrollará, a fin de esclarecer los hechos y de buscar una alternativa adecuada aplicable.

Por otro lado, la Ley 13.834 establece que el Defensor del Pueblo deberá propiciar la creación de Defensorías locales en aquellas comunas que aun no cuenten con un Ombudsman municipal.

Este resulta ser un argumento de relevancia, ya que parte del concepto basal de esta Defensoría, de entendernos como instrumento de garantías ciudadanas, y como tal, debemos brindar el máximo espectro de posibilidades al ciudadano para la defensa de sus derechos, a fin que no quede en situación de incertidumbre o indefensión.

Teniendo en cuenta el perfil que se le busca imprimir a esta Defensoría, que privilegia en su actuación las vías de conciliación, de intermediación, podemos adelantar que siempre el camino elegido será el de tratar de lograr una composición de intereses. Partiendo de instrumentar el acercamiento entre las partes, recomposición de derechos, apertura de canales de diálogo y opinión, búsqueda de consenso, soluciones tangibles, seguimiento de la solución acordada.

Es importante resaltar que la Defensoría Provincial no concurre con las municipales en el abordaje de la materia local, que es propia de éstas. Muy por el contrario, reconoce la conveniencia en el abordaje y tratamiento de estas cuestiones, por un organismo de creación local, propio y específico, como lo son los defensores municipales.

Tampoco invade campos de actuación ajenos, en ninguno de los supuestos para los cuales habilitamos la actuación del Defensor Provincial. Ni facultades concurrentes ni invasión de competencias municipales, ya que la Defensoría Provincial restringe los supuestos de actuación en el ámbito municipal para casos extremos y muy concretos: - ausencia de defensor municipal ante vulneraciones de derechos ciudadanos que provengan de la función pública municipal, y - cuestiones



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Acciones para fortalecer la calidad del Sistema Democrático

La política institucional se conforma por aquellas directrices adoptadas para regir la actuación de esta Defensoría. Son lineamientos que deben seguirse para el desarrollo institucional y por ello tienen carácter vinculante para quienes están responsabilizados de aplicarlos. No se trata de simples enunciados, sino de postulados que deben aplicarse a fin de concretar un desarrollo institucional acorde a la manda constitucional. La política institucional se refleja en cada intervención y en cada acción llevada a cabo en garantía y defensa de los derechos de los habitantes de la provincia de Buenos Aires.

Lineamientos de la gestión del Defensor del Pueblo:

- Acompañar a los ciudadanos en el reconocimiento de sus derechos.
 - Ofrecer una escucha calificada.
 - No dejar a las personas sin respuesta cuando concurren o acerquen sus reclamos.
 - Saber cuáles son los temas importantes y sensibles para la gente.
 - Realizar un seguimiento de las derivaciones.
-



- Tener presencia en toda la provincia.
- Establecer acuerdos con distintas instituciones del Estado y Sociedad Civil.
- Funcionar sobre la base de convenios de cooperación y asistencia de organismos con presencia en el territorio.
- Sostener relaciones con las Cámaras Legislativas, a partir del establecimiento de temas centrales para la ciudadanía y legisladores de distintos lugares de la provincia.
- Poseer una estructura flexible que permita buenas respuestas y pueda ser controlada.
- Tener personal calificado y capacitado para cada puesto de trabajo definido.
- Presentar un diseño seguro y transparente de Administración de Recursos.
- Administrar estadísticas e información.

Relaciones institucionales:

En el cumplimiento de sus funciones el Defensor del Pueblo mantiene una intensa y variada interacción con una serie de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, nacionales, provinciales y municipales, así como con organismos internacionales.

Tal interrelación consiste en el intercambio de experiencias e información y la participación en actividades conjuntas para la promoción y protección de los derechos y en el establecimiento de desarrollo de acuerdos de cooperación técnica.

c) Acciones con Defensorías del Pueblo

Al momento en que el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires inició su actividad, existían en la Provincia nueve Defensorías del Pueblo Municipales (La Plata, Avellaneda, Quilmes, Escobar, Pilar, La Matanza, Morón, Vicente López y Gral. Pueyrredón), con las que se ha logrado establecer un sólido vínculo institucional de cooperación y asistencia recíproca.

A su vez, además de la Defensoría del Pueblo de la Nación y de la de Ciudad Autónoma, existen otras once Defensorías del Pueblo provinciales,



y diecisiete municipales distribuidas en las restantes provincias del País.

Todas las Defensorías del Pueblo argentinas (tanto provinciales como municipales) se encuentran agrupadas en la Asociación Argentina de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), institución que tiene por objeto la cooperación recíproca entre las Defensorías del Pueblo de la Argentina en el intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías, promoviendo su progreso continuo y perfeccionamiento profesional.

ADPRA, al mismo tiempo, nuclea a las Defensorías en una instancia de coordinación de actividades sobre temas comunes de alcance nacional, a la vez de constituir un polo de promoción de derechos y de los principios que guían el desempeño estas instituciones, enarbolando la consigna de lograr la instauración de las ellas en forma generalizada en todas las provincias y municipios.

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires tramitó su aceptación como socio pleno de dicha Asociación, y participó de forma activa en todas las Reuniones de Consejo Directivo de ADPRA, así como también, de todas las jornadas temáticas que en el marco de dichas reuniones se llevaron adelante.

De modo consecuente con la invitación que desde la Ley 13834 se formula a los Consejos Deliberantes de los municipios de nuestra provincia, instándolos a propiciar creaciones de Defensoría del Pueblo en sus respectivos ámbitos locales, la Defensoría del Pueblo provincial se ha propuesto militar intensamente en la promoción de tal objetivo, como así también –y como parte de tal estrategia– en el afianzamiento y refuerzo de las que ya existen.

Desde que el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires tomara posesión de su cargo en febrero de 2010, su actividad estuvo en buena medida orientada hacia consolidación de la práctica del trabajo conjunto con todas aquellas instituciones preexistentes. Pero justo es destacar que fueron las Defensorías de Nación, Ciudad Autónoma y las municipales de nuestra provincia, las que más estrechamente acompañaron y apuntalaron con invalorable aportes, los primeros pasos del difícil proceso de instauración.

Durante todo el primer año de vida institucional y estos primeros



meses del corriente, la actividad compartida con las restantes Defensorías del Pueblo ha sido intensa, mereciendo ser destacados los Plenarios que cada tres meses ha venido desarrollando ADPRA, en los que se abordaron propuestas e iniciativas sobre problemáticas que trascienden los límites de las distintas provincias o municipios en los que cada Defensor se desempeña. No menos importantes fueron las reuniones con Defensores municipales de la Provincia de Buenos Aires, en las que se plantearon y lograron objetivos concretos de resolución de problemas que, siendo de dimensión provincial aquejaban a los habitantes de los partidos que aquellos abarcan.

Frente a tal tipo de dificultades, los Defensores locales encontraron en el Defensor provincial un interlocutor y gestor eficaz en la generación de soluciones, que redundó en forma efectiva en restauración de derechos que resultaron afectados por acción u omisión del Estado provincial o sus entes descentralizados.

Tales son por ejemplo las situaciones generadas por deficiencias en el Programa Federal de Salud (PROFE) administrado y ejecutado por IOMA primero y por el Ministerio de Salud provincial en la actualidad; así también, numerosos casos derivados desde otras Defensorías en los que se planteaban demoras o reticencia por parte de organismos tales como el IPS u otros dependientes de la Dirección General de Cultura y Educación, o en los que se reclamaban por supuestos excesos de ARBA tanto en la determinación de impuestos, como en otros tipos de intromisión en la esfera del patrimonio individual de los peticionantes.

En esta línea de trabajo, se logró establecer rápidamente mecanismos o protocolos de derivaciones recíprocas –en función de la respectiva materia involucrada en cada caso-, abarcando todos los niveles de organización político-institucional (nación, provincias y municipios), a la vez de acordar con cada una de estas instancias, métodos y estrategias de abordaje simultáneo y coordinado frente a temáticas comunes.

Especial mención merecen las acciones cumplidas en torno a temas de Servicios Públicos concesionados por Nación prestados en nuestra provincia (autovías, energía eléctrica) o relativas a problemáticas vinculadas al sistema público de salud en el área metropolitana, cumplidas complementando medidas con la Defensoría del Pueblo de Nación y con la de Ciudad Autónoma respectivamente.



Entre las actividades desarrolladas por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires cabe mencionar las siguientes:
“Actividades en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina – ADPRA”:

- *1er. Plenario Anual de ADPRA/2010*, que se llevó a cabo en el marco del II Seminario Latinoamericano “El Agua como Derecho Humano”. Los días 11 y 12 de Marzo de 2010 en la ciudad de Neuquén. En tal oportunidad el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires ingresó formalmente a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, y participó de los debates sobre temas referidos a problemas interjurisdiccionales vinculados con la actuación del Estado Provincial, tales como los déficits de la prestación médico asistencial del Programa Federal de Salud (PROFE) y los reclamos de ciudadanos de otras provincias (Córdoba, Santa Fe) por medidas cautelares trabadas por ARBA en cuentas bancarias de aquellos. Asumió en tal oportunidad el compromiso de gestionar ante las autoridades provinciales las soluciones a los problemas planteados. En tanto, el propósito del seminario que dio contexto al plenario, fue aportar a la toma de conciencia de la población en general y fundamentalmente de los organismos del Estado sobre el derecho humano a tener agua suficiente, segura, físicamente accesible y a precios razonables. En función de este objetivo, el temario giró en torno a temas como geopolítica del agua; cuencas hídricas y seguridad ambiental; género y agua; salud humana y agua; acceso a ríos y lagos. Caso Lago Escondido; las Defensorías del Pueblo y el derecho al agua; y glaciares.
- *Reunión de Consejo Directivo Ampliada de ADPRA*, previo al Primer Seminario Nacional “Las Defensorías del Pueblo y los Medios de Comunicación en la Protección de los DDHH y el Ambiente”. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Hotel Conquistador - 12 de Mayo de 2010.
- *II Plenario de ADPRA/2010*. en ocasión de llevarse a cabo la *Jornada por el Bicentenario y Homenaje al Dr. Juan B. Alberdi y Reunión del Consejo Directivo*, previo a las “Jornada sobre Medio Ambiente”. Taí del Valle –Tucumán 1 y 2 de julio de 2010. En el Plenario se plantea-

1^{er} Plenario de ADPRA dosmilonce



ron temas de interés regional, tales como la contaminación de la cuenca de los Ríos Salí-Dulce. Y en particular, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires abordó la problemática relativa a las Infracciones de Tránsito en la Provincia de Buenos Aires y los procedimientos contravencionales seguidos contra vecinos de distintas provincias. Asimismo propuso la elaboración de un protocolo de actuación a observar entre los Defensores Provinciales y Municipales para la derivación de quejas o denuncias de una jurisdicción a otra.

- *III Plenario de ADPRA/2010 y Reunión del Consejo Directivo de Adpra*, previo al Seminario ambiental tres días por la vida en la Ciudad de Rosario (Santa Fe) - 13, 14 y 15 de octubre de 2010 – En este encuentro, se puso en conocimiento del Plenario la creación en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, del Observatorio de Violencia de Género, proponiendo a su vez, la adopción de una recomendación conjunta instando a las Provincias a adoptar criterios uniformes frente la ejecución de la Política Nacional de Seguridad Vial.
- *IV Plenario de ADPRA/2010 y Reunión del Consejo Directivo de ADPRA*, en la Ciudad de Río Cuarto (Córdoba) - 2 y 3 de diciembre de 2010 – Exposición sobre “Autopistas Inteligentes”. En el mismo se aprobó la propuesta del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, dictándose la Resolución del Plenario, recomendando a las Provincias del País a extremar los esfuerzos por evitar dificultades derivadas de la interjurisdiccionalidad, en la aplicación de la normativa de seguridad vial nacional, a fin de lograr mayor eficacia en la reducción de accidentes fatales. Asimismo, se incorporó al temario del Próximo encuentro de la Asociación el tratamiento de una recomendación destinada a los poderes ejecutivos nacional y provinciales, a fin que dicten normas reglamentarias de prácticas de fertilización asistida.
- *I Plenario de ADPRA/2011 y Reunión del Consejo Directivo de ADPRA*, en el marco de la 1º Jornada de Mujeres y Derechos, llevada a cabo en la Ciudad de La Plata - 10 y 11 de marzo de 2011. Estas actividades fueron organizadas por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires desarrollándose la 1º Jornada “Mujeres y derechos” en el salón auditorio del Colegio de Abogados Departamento Judicial



NUEVA LEY DE COBERTURA DE LOS TRATAMIENTOS DE FERTILIDAD

DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS

EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
TENÉS LEYES PARA PODER EJERCERLOS

LEY DE SALUD REPRODUCTIVA Y PROCREACIÓN RESPONSABLE

no estás solo/a.



Garantía de Derechos



prácticas relacionadas, reactivando la pertinente discusión parlamentaria al respecto.

Así también recomendar al Ministerio de Salud de la Nación, y a las áreas de Salud de las distintas provincias del país, la elaboración de reglamentaciones de prácticas de fertilización asistida, que normalicen las situaciones conflictivas que ellas generan, contemplando especialmente la creación de un registro de donantes de gametas. Recomendar al Ministerio de Salud de la Nación, dicte resolución mediante la cual se incluyan dentro de las prestaciones enunciadas en el Programa Médico Obligatorio (Res.MS 201/02 y sus modificatorias) a la prácticas y tratamientos de fertilización asistida, obligando a las obras sociales, empresas de medicina prepaga e Instituciones Médico Asistenciales con prestación en todo el ámbito de la Nación, a extender su cobertura sin cargo para los pacientes, con relación a dichos procedimientos. Finalmente, recomendar a los Poderes Ejecutivos y Legislativos de todas las Provincias del País, impulsen sanciones de leyes en sus respectivos ámbitos locales que, en línea con lo establecido por Ley N° 14.208 de la Provincia de Buenos Aires, y en tanto no exista normativa nacional al respecto, establezcan la obligatoriedad para el sistema de salud pública, las obras sociales, empresas de medicina prepaga y demás instituciones médico asistenciales, de incluir en su cobertura sin cargo para los pacientes, a los tratamientos y prácticas de fertilización asistida.



Asimismo, se logró proponer para el estudio del área de Medioambiente de ADPRA, un proyecto de recomendación relativa al empleo de agroquímicos, elaborado por la Defensoría del Pueblo



bonaerense, en el que se propone recomendar a la Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación y a los Poderes Ejecutivos de las Provincias del País, para que en el marco de sus respectivas competencias, extremen las medidas reglamentarias relativas al uso y aplicación de agroquímicos; y que en particular las mismas incluyan: **1)** Implementación intensiva de planes de difusión y sensibilización sobre las características y posibles impactos de los agrotóxicos en la salud y en el ambiente. **2)** Generalización de programas de capacitación obligatoria para aplicadores, productores y distribuidores de agroquímicos. **3)** Intensificar el control bromatológico sobre productos fruti-hortícolas. **4)** Mayor dotación de infraestructura, logística y recursos humanos a los organismos de contralor. **5)** La imposición de una distancia mínima de 1000 (mil) metros contados desde los límites de las zonas suburbanas, libre de aplicación de agroquímicos, sea por medio terrestre o aéreo. **6)** Encuadramiento de la gestión de envases vacíos y agroquímicos vencidos como correspondiente a la de residuos peligrosos. **7)** El proyecto propone recomendar al Ministerio de Salud de la Nación y a los Poderes Ejecutivos de las Provincias del País, implementar relevamientos georreferenciales y epidemiológicos en zonas en que se apliquen regularmente agroquímicos, a fin de generar registros oficiales confiables sobre los cuales sustentar acciones efectivas de prevención de riesgos por el empleo de plaguicidas, a la vez de avanzar en la determinación fehaciente de los efectos que la exposición a ellos produce.

Actividades con Defensorías Municipales de la Provincia de Buenos Aires:

- *1er. Reunión del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires con Defensores Municipales de la Provincia de Buenos Aires en la Ciudad de Avellaneda - 22 de Marzo de 2010.*
- *2da. Reunión del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires con Defensores Municipales de la Provincia de Buenos Aires, en la Ciudad de La Plata - 30 de Marzo de 2010.*
- *3ra. Reunión del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires con Defensores Municipales de la Provincia de Buenos Aires, organizada por*



la Defensoría de la Matanza. Celebrada en el casco de estancia Los Tapiales, Mercado Central de Buenos Aires. 15 de Julio de 2010. En dicha oportunidad el Defensor resaltó la importancia de mantener reuniones periódicas y de mantener una permanente vinculación, en cuyo marco resulta necesario ir generando la doctrina propia de la institución en torno a los criterios de actuación, la legitimación procesal y los límites de las competencias.

Con respecto a este último aspecto, señaló que en su opinión, como organismos de garantías, las Defensorías deben avanzar sin plantearse limitaciones; y que éstas sean –en todo caso- forzadas por instancias superiores.

En general, se trataron temas tales como la problemática PROFE, se acordó un Protocolo de derivación de casos entre Defensorías y se puso a disposición de los Defensores locales un modelo del mismo; se trató el análisis y aplicación de la Ley de Tránsito Provincial; problemas por precio y falta de abastecimiento de Gas en garrafas, acordándose la elaboración y remisión de comunicado por parte de la Defensoría del Pueblo de Provincia de Buenos Aires, al Secretario Nacional de Energía a fin de manifestar preocupación, requerir solución a los problemas y ponerse a disposición para colaborar al mismo tiempo de solicitar reunión para tratar la problemática. Se planteó la idea de formalizar una asociación que agrupe a las defensorías en torno a la identidad de intereses y legislación que nos vincula ya que logrando tal forma de vinculación, se fortalecería institucionalmente la figura del Defensor en sí y posicionaría a todos con mayor fortaleza frente a organismos públicos y privado.

Por otra parte los Defensores del Pueblo de los distintos municipios expusieron las dificultades por las que atraviesan sus distintas gestiones, derivadas de la falta de autonomía/autarquía económica, planteando la necesidad de elaborar estrategias orientadas a concientizar a los municipios acerca de la necesidad de mayor independencia y autonomía de los Defensores, a la par de promocionar la creación de nuevas defensorías en otros partidos de la Provincia. Se expuso finalmente sobre la Política Criminal y de Seguridad llevada adelante por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

- *4ta. Reunión del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires con*



Defensores Municipales de la Provincia de Buenos Aires, 9 de noviembre de 2010 Puerto de Belén de Escobar. En tal encuentro, se recorrió en embarcación, la zona costera de Paraná de las Palmas a la altura del Puerto de Escobar, observándose en forma cercana y directa el sitio en que se emplazaría el puerto de regasificación; proyecto que ha generado la presentación de quejas tanto por ante la Defensoría del Pueblo de la Provincia como la de Escobar. Cabe resaltar que en el marco de uno de estos encuentros se firmó una Declaración Conjunta con el objeto de trabajar en los siguientes ejes comunes: **1)** El compromiso con la función: defendiendo, promocionando y garantizando los derechos de todos los habitantes, conforme lo establecido en el Artículo 55 de la Constitución Provincial. **2)** El trabajo conjunto con el claro objetivo de maximizar las potencialidades así como los resultados buscados. **3)** Brindar colaboración recíproca en todos los temas que trasciendan las jurisdicciones de cada Defensoría. **4)** La apertura de canales claros y fluidos de comunicación entre todas las Defensorías desarrollando un protocolo que establece el modo de vinculación entre las diferentes instituciones. **5)** El desarrollo de tareas de formación conjunta para perfeccionar los procedimientos y las medidas a tomar en los diferentes casos. **6)** El desarrollo de actividades conjuntas de promoción, difusión e investigación de derechos a través de todo el territorio bonaerense (Vinculación con Universidades, ONGs, Movimientos Sociales, etc.). **7)** El fortalecimiento de la presencia de las defensorías en todos los lugares del territorio provincial en que sea necesario. **8)** La defensa de posiciones de interés común en los encuentros nacionales e internacionales de Derechos Humanos.

Otras Actividades con Defensorías del Pueblo:

- *Jornada de reflexión y apoyo a la codificación del derecho a la paz*, organizadas por el Instituto Latinoamericano del Ombudsman y AEDIDH. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 11 de Agosto de 2010.
- *Talleres de actualización sobre normativas y procedimientos del sistema nacional de salud*, invitación cursada por ADPRA, y estuvo a cargo de la Superintendencia de Servicios de Salud, desarrollada en CABA. 12 y 13 de Agosto de 2010.



- *XVI Seminario taller sobre buenas prácticas de las defensorías del pueblo en el ámbito local*, que tuvo como contexto el *III Encuentro Iberoamericano de Defensorías del Pueblo*, desarrollado a el 13 y el 15 de septiembre de 2010 en Montevideo. En dicho encuentro, la Defensoría del Pueblo Provincial presentó su experiencia de trabajo conjunto con las Defensorías Municipales en el mejoramiento de la atención de beneficiarios del Programa Federal de Salud.
- *1ra. Jornada de capacitación y concientización ciudadana*, Corrientes, 18 de febrero de 2011.- Organizada por la Defensoría de los Vecinos de la ciudad de Corrientes.
- *Inauguración de la Casa de Derechos delegación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires en la Casa de la Provincia*, oportunidad en la que se firmó el Convenio de Cooperación Institucional con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Dra. Alicia Pierini. CABA, 15 de marzo de 2011.
- *Acto relanzamiento del comité de Defensores del Pueblo de la Región Centro* (Defensorías del Pueblo Provinciales de Santa Fe y Córdoba y Defensorías del Pueblo Municipales de Paraná, Río Cuarto, Villa María y Corral de Bustos-Ifflinger). Inauguración nueva sede de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.- Santa Fé, 31 de marzo de 2011.
- *Presentación de la Cátedra Libre “El Defensor del Pueblo: Una Institución de la Democracia por los Derechos”*, Salón Alfredo Palacios del Rectorado UNLP, 11 de abril de 2011.- En torno a la actividad de dicha Cátedra Libre, el Defensor del Pueblo ha convocado a los restantes Defensores del Pueblo del País a conformar un Consejo Consultivo que será Coordinado por la Defensora Ciudadana de La Plata, Dra. María Monserrat La Palma.

“Mesa de Trabajo Interjurisdiccional para el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA)”:

El Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) cuenta con una población aproximada de 12 millones de habitantes. Esto la convierte en una de las grandes aglomeraciones urbanas del mundo y la tercera en tamaño de América Latina, después de las ciudades de México y San Pablo. Está constituida por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 14 municipios a su alrede-



dor que conforman el conurbano bonaerense. Esta área presenta múltiples conflictos y problemas compartidos, de tal modo que la única manera de atender y actuar sobre las causas es a través del trabajo interinstitucional y mancomunado de los diversos actores que interactúan con estas problemáticas.

Teniendo en cuenta este estado de situación, se celebró un Convenio Marco de Cooperación Institucional con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para trabajar sobre las problemáticas de común interés. En este sentido se firmó un Acta Complementaria de conformación de la "Mesa de Trabajo Interjurisdiccional para el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA)" con el objetivo de trabajar conjuntamente sobre aquellas problemáticas vinculadas a la vulneración de los derechos humanos de los habitantes de dicha área. La mesa coordinará las siguientes acciones: **1)** Diseño y creación de material de difusión relacionado con las problemáticas del AMBA. **2)** Desarrollo de estudios conjuntos sobre mecanismos de protección, promoción y defensa de los derechos humanos referidos a los ejes temáticos ya mencionadas en el punto primero. **3)** Intercambio de información relacionada con la legislación provincial y legislación de la ciudad en estas materias. **4)** Realización de Jornadas, Congresos, Simposios, de asesoramiento técnico y concientización en estas temáticas. **5)** Coordinación, seguimiento y monitoreo de los convenios, programas y proyectos generados en el ámbito de su actuación.

En otro sentido, pero como una clara muestra de trabajo interinstitucional, se firmó un Acta de Adhesión al Proyecto de Investigación suscripto entre las Defensorías de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la Provincia de Buenos Aires.

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires adhirió al "Proyecto de Investigación Multicéntrico, Relaciones Humanas y Calidad de Atención Sanitaria Prenatal en el AMBA".

d) Acciones para contribuir a crear una cultura de la paz, de respeto a los derechos humanos, y de relación con la sociedad civil:

➔ Con Abuelas de Plaza de Mayo:

En agosto del 2010 el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires se reunió con la titular de la Asociación de Abuelas de





Plaza de Mayo, Sra. Estela Barnes de Carlotto, para estrechar vínculos de colaboración teniendo como eje principal de trabajo el Derecho a la Identidad. En ese marco se acordó celebrar un convenio de colaboración entre ambas instituciones quedando pendiente su firma. Más allá de ello, se han comenzado con acciones de promoción y difusión de derechos en forma conjunta. Una clara muestra de ello es la folletería de la Defensoría del Pueblo, que en su totalidad, cuenta con la leyenda de Abuela de Plaza de Mayo: *"IDENTIDAD-FAMILIA-LIBERTAD: Si creés que podés ser hijo de desaparecidos, si conocés a alguien que dude de su identidad, comunicate con las Abuelas de Plaza de Mayo 011 4384 0983 www.abuelas.org.ar".*

Está programado realizar conjuntamente jornadas por el Derecho a la Identidad en diferentes ciudades de la Provincia de Buenos Aires, así como también, campañas conjuntas de promoción sobre esta temática para fortalecer el trabajo de la Asociación y cumplir con el mandato constitucional del Defensor.

En este sentido, en la sala de box de atención al público de la Defensoría se expone una muestra gráfica sobre el trabajo de Abuelas que trata sobre su permanente tarea de recuperación de nietos, sobre los 30 mil desaparecidos, y sobre los invaluable aportes de la Asociación a la búsqueda genética para la determinación de la identidad.

Las Abuelas, participaron activamente en la elaboración del proyecto de Ley del Banco Nacional de Datos Genéticos de familiares de niños desaparecidos; proyecto sancionado en mayo de 1987 como Ley 23.511. Esta iniciativa garantiza las condiciones para que se prosiga con la tarea de identificación de los nietos desaparecidos, incluso aun cuando sus abuelas hayan fallecido.

En este sentido, resulta fundamental tener presente que el Derecho a la Identidad es un derecho básico y fundamental, tan importante como el derecho a la vida y el derecho a la libertad.

En este marco, y valorizando el trabajo sostenido e ineludible de la Abuelas, la Defensoría del Pueblo ha adherido a la postulación de la Asociación Civil Abuela de Plaza de Mayo al Premio Nobel de la Paz en el año 2010, destacando la actitud pacífica y a derecho que siempre tuvieron las Abuelas y que a través de una larga e incansable lucha,



junto con los invaluable aportes de científicos e investigadores y la permanente colaboración de la ciudadanía que acerca datos y denuncias, ha dado como resultado la resolución de más de cien casos de identificación de niños y niñas sustraídos a sus familias.

Convenios suscriptos :

- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional de La Plata. Protocolos adicionales con la UNLP: **1) Accesibilidad a hospitales públicos** de la provincia de Buenos Aires, cuyo objetivo es identificar, caracterizar y analizar las dificultades que actualmente obstaculizan el acceso a la atención materno-infantil ambulatoria y otros servicios con altísima incidencia en la atención de patologías prevalentes en hospitales públicos de la Provincia de Buenos Aires; **2) Estudiar, investigar y analizar el impacto económico y jurídico** que traen aparejadas algunas de las principales problemáticas que afectan los derechos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires. Hacer hincapié en las diversas dimensiones económicas y múltiples perspectivas jurídicas que son afectadas a partir de problemáticas vinculadas a la vulneración de derechos humanos, es fundamental para llevar adelante, a través de los mecanismos institucionales adecuados, recomendaciones para que las autoridades provinciales y municipales provean las medidas necesarias para resolver las causas primeras de las problemáticas, así como también, los daños y costos que acarrear los efectos secundarios. **3) Relevamiento de los programas de políticas sociales** implementados en la actualidad a las que acceden ciudadanos de la Provincia de Buenos Aires, cuyo objetivo es sistematizar y proporcionar a la Defensoría un registro que permita identificar destinatarios, modalidades de prestación y de gestión para la derivación y detección de nudos críticos en la atención de los ciudadanos.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con el Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires. Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Universidad Tecnológica de La Plata. Protocolo adicional para definir un modelo de gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI) en concordancia con los parámetros de gestión establecidos por la



Defensoría.

- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la CIC.
- Convenio de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Facultad de Bellas Artes de la UNLP. Protocolo de Intervención de objetos y muestra para la promoción de derechos teniendo como ejes fundamentales el derecho a la información, a la identidad y los derechos culturales.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con ISALUD. Protocolo de Trabajo Multicéntrico.



- Convenio Marco de Cooperación Institucional con la defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. **1)** Acta complementaria de conformación de la "Mesa de Trabajo Interjurisdiccional para el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA)" con el objetivo de trabajar conjuntamente sobre aquellas problemáticas vinculadas a la vulneración de los derechos humanos de los habitantes de dicha área. **2)** Acta de adhesión al proyecto de investigación suscripto entre las Defensorías de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la Provincia de Buenos Aires. La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires adhiere al "Proyecto de Investigación Multicéntrico, Relaciones Humanas y Calidad de Atención Sanitaria Prenatal en el AMBA".



- Convenio marco de asistencia recíproca y articulación de acciones con el Ministerio de la Producción de la Provincia de Buenos Aires para fortalecer el desempeño de las OMICS, así como también, para promover en forma conjunta campañas de difusión y promoción de derechos de los usuarios y consumidores.

Convenios proyectados:

- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Agencia Nacional de Seguridad Vial.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con el Consejo Profesional de Ciencias Económicas.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con las Dirección Provincial de Seguridad Vial.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con el IIDH.
- Convenio Marco de Colaboración con el ILO.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Técnica con el Ministerio de Justicia y derechos Humanos de la Nación Argentina.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Técnica con el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Técnica con Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Técnica con Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Técnica con Procuración de la Provincia de Buenos Aires.
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Técnica con la Secretaria de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires.

Adhesiones y declaraciones de interés para la Defensoría:

- Declaración de interés institucional de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires a la Mesa Redonda sobre Medio Ambiente organizada por el Grupo Fénix, realizado en la Facultad de Ciencias Económicas (UBA) - 4 de Agosto de 2010.
- Adhesión a la postulación de la Asociación Civil Abuela de Plaza de



Mayo al Premio Nobel de la Paz.

- Declaración de interés a la Reunión del Colegio de Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial de la Prov. de Bs. As. Pergamino - 19 y 20 de Agosto de 2010.
- Adhesión a la postulación de la Obra del Padre Mario Pantaleo al IV Premio de Derechos Humanos Rey de España, por el reconocimiento a su la lucha diaria por la reivindicación de los Derechos Humanos Fundamentales, presentada por la Defensora del Pueblo de La Matanza.
- Declaración de interés del diseño del Plan Estratégico de Regionalización Provincial que se encuentra desarrollando el gobierno de la Provincia de Buenos Aires, por resultar afín a los objetivos de esta Defensoría.

Instituciones con la cuales se han mantenido reuniones de trabajo para desarrollar programas de cooperación y asistencia técnica:

a) Organismos Regionales:

- Defensorías de las diferentes Ciudades de la Provincia de Buenos Aires: Se mantienen comunicaciones periódicas a fin de llevar adelante políticas conjuntas tanto en el tratamiento de casos como en los desarrollos institucionales.
- Universidades Públicas y Privadas: Se han mantenido múltiples reuniones con los diferentes centros de estudios de tal modo de poder avanzar en posibles líneas de interés común y trabajos conjuntos a mediano y largo plazo.
- Colegios Profesionales: Considerando que son importantes actores en el ámbito laboral y público de la Provincia de Buenos Aires, se han desarrollado reuniones a fin de entablar vínculos sostenibles para avanzar en proyectos conjuntos de difusión y promoción de derechos.
- Organismos no gubernamentales: Conociendo el rol socio-cultural que ocupan las organizaciones civiles y la importancia que tienen en la vida cotidiana de las personas, de los barrios y de las ciudades, hemos desarrollado reuniones de trabajo con las ONGs que se han detectado como referentes a fin de trabajar mancomunadamente en



la promoción y defensa de Derechos Humanos, así como también, en la orientación y atención de casos en zonas lejanas a la sede central de la Defensoría.

b) Organismos Nacionales:

- ADPRA - Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina: Se ha participado en todos los encuentros realizados por esta Asociación. Es importante destacar el rol fundamental que cumple la Asociación en la centralización del trabajo de todos los Defensores del país. Por otra parte, consideramos fundamental fortalecer y brindar herramientas para lograr la constitución de una voz común, consensuada y plural, de todas las defensorías destacando su rol de instituciones de garantías constitucionales en pos de la defensa de los derechos humanos.
- Defensoría de la Nación y de las diferentes Provincias: Se han llevado adelante reuniones con los Defensores de las Provincia vecinas, así como también con las del resto del país, a fin de trabajar conjuntamente en temas comunes y compartir experiencias y lograr la correcta transmisión de conocimientos.
- Abuelas de Plaza de Mayo: Se han mantenido reuniones tendientes a fortalecer el vínculo entre ambas instituciones teniendo como eje central del trabajo común respecto al derecho humano a la identidad. A este fin, y para la promoción y difusión de la tarea de Abuelas, toda la folletería de la Defensoría lleva el logo y la leyenda de las Abuelas de Plaza de Mayo.

c) Organismos Internacionales:

- **FIO** – Federación Iberoamericana del Ombudsman: Se han mantenido los contactos pertinentes para integrar dicho organismo como socio pleno.
- **ILO** – Se organizó entre la Defensoría de la provincia y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), el Primer Seminario Internacional: “El Defensor del Pueblo”.
- PRADPI – Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica: Hemos visitado la institución en Madrid para presentar nuestra Defensoría, así como también, para conocer las líneas



fundamentales sobre las que trabaja el Programa visualizando posibles trabajos conjuntos.

- **AECID** – Agencia Española de Cooperación internacional y Desarrollo: Se ha trabajado conjuntamente con la Agencia en la planificación de jornadas sobre derechos humanos y metrópolis, en concordancia con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **IIDH** – Instituto Interamericano de Derechos Humanos: Se han mantenido encuentros para firmar convenios de colaboración y asistencia recíproca, así como también, la colaboración en material gráfico y de difusión.
- **ONU** – Organización de Naciones Unidas: Se han desarrollado reuniones con el objetivo de obtener cooperación para desarrollar programas de capacitación y promoción de derechos.
- Universidades de otros países: Hemos entablado contacto con la Universidad Complutense de Madrid así como con la Universidad de Alcalá (CICODE – Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de La Universidad de Alcalá) con el objetivo de obtener capacitaciones de Docentes especializados extranjeros a fin de desarrollar jornadas y capacitaciones. Por otra parte, también se llevó adelante diversos contactos para desarrollar intercambio de material específico y asistencia técnica.

Escuela de Derechos Ciudadanos

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, se encuentra avocado a la creación y puesta en funcionamiento de la Escuela de Derechos como un espacio que pretende colaborar con la formación ciudadana de todos los habitantes del territorio bonaerense, intentando aportar a las necesidades reales de las personas ya sea por su profesión, empleo, o bien, lugar geográfico en el que desarrollo su vida y actividades.

El Defensor del Pueblo está convencido que debe brindar herramientas informativas y formativas, así como también el acompañamiento y la guía correspondiente, para que todos los ciudadanos bonaerenses puedan reconocer y defender sus derechos. Para este fin, se prevé



tener una Sede Central, con oficinas o edificio propio, que permita ubicar allí al equipo administrativo y operativo de la Escuela.

En ese lugar se llevará adelante el trabajo formativo con funcionario y profesionales, así como también las jornadas de formación y promoción, talleres, simposios, etc. En segundo lugar, y no por ello menos fundamental, se desarrollará la *Escuela Itinerante*, que será el brazo formativo móvil, que tiene por objetivo llegar a todos los rincones del territorio bonaerense, acercarse a la gente, a sus problemáticas, a su cotidianidad, para acompañarlos e informarlos respecto a sus derechos y los modos y recursos para defenderlos.

Para llevar adelante estas acciones se están desarrollando convenios de colaboración con entidades académicas, educativas, y también organizaciones de la sociedad civil. Diferentes defensorías Argentinas, así como también de otras latitudes, han llevado adelante iniciativas similares de formación para la ciudadanía.

Sin embargo en la mayoría de los casos el público al cual ha estado destinado es acotado, y principalmente con un claro perfil de funcionario público, vinculado a la atención y al servicio ministerial. En el presente caso, la iniciativa surge de la voluntad del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires de llevar adelante un espacio formativo que incluya a la totalidad de los bonaerenses con el objetivo que cada ciudadano conozca sus derechos, sepa dónde dirigirse para defenderlos, y se transforme en un sujeto reproductor y promotor de los derechos. Problema: que el eje principal para acceder a nuestros derechos y garantías es conocer de qué estamos hablando cuando hablamos de derechos y garantías.

Por ello destacamos el papel fundamental que tiene el Derecho a la Información como condición de posibilidad de cualquier defensa, promoción, y acción ya sea de los ciudadanos, o bien, desde la defensoría. Propuesta a ejecutar: creación de una Escuela de Derechos ubicada físicamente en la Ciudad de La Plata, dentro de la Defensoría, con el objetivo de brindarle herramientas formativas a todos los ciudadanos del territorio bonaerense, no sólo en la sede central, sino también a través de su desconcentración móvil en cada rincón de la provincia. Beneficiarios: la totalidad de los bonaerenses sean beneficiarios de este proyecto.



Naturalmente la realización se hará por etapas intentando llevar adelante un crecimiento progresivo y sostenido en el tiempo. Objetivos: **1)** Dentro de la sede física ubicada en la Ciudad de La Plata brindar un espacio formal de formación ciudadana integral para los funcionarios públicos de los diferentes organismos públicos, así como también, cursos específicos dirigidos a profesionales de diferentes formaciones académicas. **2)** Tal como se enunció en el punto A, realizar la misma tarea en las diferentes ciudades del interior de la provincia, convocando a los interesados de la región, articulando las acciones con los municipios y demás organizaciones de la sociedad civil. **3)** La Escuela Itinerante tendrá como objetivo fundamental desarrollar acciones formativas informales accediendo a los lugares y a las problemáticas de los ciudadanos intervinientes (esto dependerá del lugar en el que se lleve la acción). Para este fin se desarrollaran actividades especiales con temáticas seleccionadas dirigidas a un público específico.

Resolución alternativa de conflictos comunitarios

Existen varios instrumentos que consisten en la negociación a través de un tercero que ayuda a las partes a llegar a un resultado mutuamente consensuado para la resolución de conflictos.

En tal sentido, el Defensor del Pueblo tiene por naturaleza la tarea de acercar a los ciudadanos y sus demandas al Estado. Pero la realidad verifica que en determinados casos y por múltiples circunstancias gran número de personas están privadas del servicio de Justicia, uno de los más elementales derechos humanos. Por ello es necesario hallar una vía no adversarial para lograr la solución a algún conflicto entre particulares.

Lo cierto es que el servicio de resolución alternativa de conflictos, que se ha comenzado a implementar como prueba piloto en la Defensoría, es el producto de un requerimiento de la sociedad.

Esta área que se encuentra en formación estará a cargo de profesionales de distintas especialidades versados en la materia, y será un instrumento de cooperación con la comunidad, sin reemplazar a ninguno de los mecanismos institucionales establecidos para actuar en el ámbito de la justicia.

Es una forma que, anticipadamente, puede solucionar controver-



sias y, fundamentalmente ser coadyuvante en el desarrollo de la cultura de la paz, sin la cual no habrá democracia, ni derecho, ni justicia.

Programa "30 años de derechos – 30 años de democracia:

Argentina a tres décadas de la recuperación de la Democracia (1983-2013).

El 10 de diciembre de 2013 nos encontrará a 30 años de la recuperación de la Democracia tras la dictadura más violenta y atroz por la que haya atravesado la República Argentina. El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, como figura emblemática de la defensa y garantía de los derechos, está desarrollando el Programa "30 Años de Derechos – 30 Años de Democracia: La Argentina a tres décadas de la recuperación de la Democracia". El objetivo general consiste en analizar y repensar el derrotero histórico hasta nuestros días con la expresa intención de intervenir en nuestro presente y continuar con la profundización de la construcción democrática.

Para ello se propicia la creación de un programa específico de acción trienal dentro del ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Diagnóstico y justificación del proyecto: Se trata de la realización de acciones tendientes a lograr un ámbito de pensamiento, debate y exposición en relación a la recuperación de la democracia en Argentina y en América Latina: **1)** Significado de la transición de los regímenes totalitarios a la democracia formal. **2)** Fortalecimiento de la democracia y la búsqueda de garantizar los derechos reconocidos por las constituciones y los tratados internacionales. **3)** Alcances de la democracia "real" en términos de ejercicio efectivo de los derechos reconocidos a los habitantes. **4)** Conquistas y deudas en relación al ejercicio de los derechos en estos treinta años de democracia. **5)** Opinión de los distintos sectores y actores sociales respecto del estado actual de la democracia a treinta años de su recuperación. **6)** El arte en democracia: una mirada retrospectiva. **7)** Ideas y propuestas para el fortalecimiento de la democracia. Hacia los cincuenta años de ejercicio ininterrumpido.

Objetivos Primarios: **1)** Creación de un grupo de gestión dentro de la Defensoría de la Provincia de Buenos Aires que lidere la implementación del Programa, bajo la dirección del Defensor. **2)** Organizar desde



valor para la construcción y el fortalecimiento de nuestra Nación, es que esta cátedra pretende pensar esta figura y su "proyección futura".

La figura del Defensor del Pueblo se nutre de una larga tradición que se remonta a la antigüedad clásica, desde los éforos griegos, pasando fundamentalmente por el tribunado de la plebe en Roma, hasta constituirse en el siglo XIX en la figura mundialmente conocida del ombudsman. De allí en más el derrotero histórico, y las voluntades políticas, hicieron que esta figura democrática avance en el mundo y finalmente recabe en América Latina.

De este modo el Defensor del Pueblo se constituyó en una nueva figura de los Estados modernos, erigiéndose en un organismo de fortalecimiento institucional, con la misión de promover, defender y garantizar los derechos humanos.

Es cierto que entre la figura del ombudsman sueco original y la del Defensor del Pueblo iberoamericana existen diferencias sustanciales. Sin embargo, no se puede desconocer que existe una tradición común que se sustenta en una defensa de los derechos de los ciudadanos.

A través de las diferentes organizaciones políticas y estatales de cada país, la figura del Defensor del Pueblo, se ha constituido de diferentes maneras y con diversas modalidades.

A pesar de ello, se manifiestan rasgos comunes deudores de la tradición, que le dan cierta unidad y coherencia a este organismo, que cada día cobra mayor relevancia como institución de garantías, como fortalecedor de las democracias, y como defensor de los derechos humanos.

En este marco conceptual, estudiar, investigar y analizar, la figura del Defensor del Pueblo, sus características históricas, sus funciones y alcances, son un desafío para los funcionarios, los ciudadanos, y por tanto, también para la Universidad.

Objetivos Generales: **1)** Promocionar y difundir la figura del Defensor del Pueblo, sus funciones, misiones y alcances de intervención. **2)** Investigar los antecedentes de la figura del Defensor del Pueblo desde diversas perspectivas tales como, la histórica, la jurídica, la filosófica, la política, entre otras. **3)** Formar a los estudiantes, docentes y funcionarios, así como también, a todos los ciudadanos, en lo que respecta



a la figura del Defensor, los derechos humanos, y las posibilidades reales de ejercerlos.

Objetivos específicos: **1)** Estudiar y analizar la naturaleza política, jurídica e institucional de la figura del Defensor del Pueblo. **2)** Investigar y analizar la situación de los Derechos Humanos en la Provincia de Buenos Aires, y en la República Argentina, destacando los ejes problemáticos de mayor impacto y los grupos de mayor vulnerabilidad.

Plan de trabajo 2011-2012: Se prevé desarrollar un plan de trabajo bianual para abordar los diferentes objetivos planteados. A ese fin se desarrollarán cuatro ejes de acción, cada uno de ellos coordinado por una persona responsable, quien será el referente y promotor de dichas acciones.

Cuatro ejes de acción: **1)** Promoción y Difusión; **2)** Formación; **3)** Investigación; **4)** Extensión; **5)** Promoción y Difusión.

Se desarrollarán diferentes acciones tendientes a promocionar y difundir la existencia y el accionar de las defensorías del pueblo. Para estas intervenciones se invitará a disertar y a exponer a referentes vinculados a la función de los defensores y a los derechos humanos.

Seminario de Formación Integral sobre la Figura del defensor del Pueblo. Investigación, en este eje se pretende establecer grupos de investigación interdisciplinarios sobre temas específicos con el objetivo de obtener material académico de primer nivel para su posible publicación.

Cada una de las investigaciones deberá fundamentarse a través de un plan de investigación especificando equipos de investigación, plazos, proyección, etc. Posibles ejes de trabajo: **1)** Trabajar sobre la Reconstrucción Histórica de la figura del Ombudsman; **2)** Elaboración del Manual de Buenas Prácticas; **3)** Interjurisdiccionalidad; **4)** Extensión, en este punto se pretende desarrollar actividades de extensión, es decir, vincular el trabajo propio de la Cátedra hacia el medio en que se desarrolla, en este caso, la ciudad de La Plata y la Provincia de Buenos Aires.

Cabe destacar que el 10 de abril del 2011 se presentó la Cátedra del Defensor del Pueblo en el Salón Alfredo Palacios del Rectorado de la Universidad Nacional de La Plata, inaugurada con las palabras del Presidente de la Universidad Dr. Alfredo Tauber, el Secretario General de



la Cátedra y presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), Dr. Carlos Constenla.

En ese acto estuvieron presentes los Defensores del Pueblo Municipales de la Provincia de Buenos Aires; el Director del Observatorio Social Legislativo de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Norberto Liswki; el senador provincial Javier Mor Roig; el ex presidente de la UNLP, actual decano de la Facultad de Arquitectura, Gustavo Azpiazu; el director del Instituto de Derechos Humanos de la Universidad, Fabián Salvioli; y los funcionarios de la Defensoría, Marcelo Honores, Carlos Martiarena, Guillermo Gentile, Néstor Piscioneri y Sergio Nahabetian.

Seminario Internacional de Mayo

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, conjuntamente con el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), organizaron una Jornada Internacional sobre la figura del Defensor del Pueblo: "Defensor del Pueblo: Un instrumento para afianzar el derecho y la democracia. Bicentenario de una esperanzada idea".

Esta jornada encuentra su motivación en la presentación que tuvo lugar en el Río de La Plata en 1811: el primer proyecto de Constitución. Su inspirador ideológico fue, inculcablemente, Mariano Moreno. En ese proyecto se proponía la creación de un Tribunal del





Pueblo, “para conservar ilesos los sagrados derechos y libertad de los pueblos contra las usurpaciones de los gobiernos” La Jornada tuvo lugar los días 19 y 20 de mayo con la presencia de Defensores del Pueblo de América Latina y de Europa, así como también, de catedráticos de reconocida trayectoria internacional.

Se contó con la presencia del: Dr. Carlos R. Constenla – Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO); Prof. Giovanni Lobrano – Universidad de Sassari. Prof. Rubens Lyra – Universidad Federal de Paraíba de Joao Pessoa y Universidad Potiguar de Natal, Brasil; Dr. Iñigo Lamarca Iturbe - Defensor del Pueblo del País Vasco; Avv. Antonio Caputo - Difensore Civico della Regione Piemonte – Presidente de la Coordinación de Defensores Cívicos Regionales y Provinciales de



Italia; Lic. Rolando Villena Villegas - Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia; Dr. Manuel Páez Monge - Defensor del Pueblo de la República del Paraguay; Dr. Gerardo Caetano - Instituto Interamericano de Derechos Humanos – Profesor de la Universidad de la República, Montevideo Uruguay; Dñ. María Antonia Fernández Felgueroso - Procuradora General del Principado de Asturias. Dra. María Monserrat Lapalma - Defensora Ciudadana de La Plata; Dr. Francisco Rojas Birry - Personero de Bogotá; Dra. Alicia Pierini - Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Dra. Analía Isabel Colombo - Fiscal de Estado Adjunta de la Provincia de Santa Fe; Dr.



Leoncio Lara Saenz - Defensor de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de México; Dr. Álvaro Garcé - Comisionado Parlamentario de la República Oriental del Uruguay. Prof. Manuel Vidaurri - Universidad de Guanajuato; Prof. Ignacio Castellucci - Universidad de Macao; Dr. Luis Bork -Vicerrector de la Universidad de Playa Ancha, Valparaíso -Vicepresidente del Capítulo Chileno del Ombudsman; Dr. Eduardo Posse - Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Tucumán; Dr. Daniel Soria - Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

Acto por la memoria, la verdad y la justicia

En el marco del “Día Nacional por la Memoria, la Verdad y la Justicia”, que se conmemora el 24 de marzo, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires realizó un acto cultural por la memoria, la verdad y la justicia, en el Centro Cultural Islas Malvinas de la Ciudad de La Plata.

El acto contó la presencia del Defensor, y el Secretario de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional, y una nutrida



cantidad de asistentes, actores y músicos. Se rindió homenaje a los que honraron con su vida la oposición a un régimen que, a partir del 24 de marzo de 1976, instauró por siete años las horas más oscuras que vivió la Argentina.



AGUA: CREADORA DE VIDA DERECHO FUNDAMENTAL

AGUA LIMPIA PARA UN MUNDO SANO

EL DERECHO AL AGUA PARA TODOS Y TODAS

no estás solo/a.



Garantía de Derechos

El acto, fue protagonizado por la actriz Carolina Painceira, que representó el poema de Ernesto Cardenal, "Por esos muertos, por nuestros muertos", acompañada en guitarra por Juan Gascón.

El dúo vocal instrumental compuesto por Gascón – Fabián Villamil, interpretó el tema de Charly García, "Plateado sobre plateado" y la canción del propio Villamil, "Burbujas y luces". Martín Kasem, actuó los poemas escritos por Julián Axat, "Los canarios románticos" y "Mi equipo forense", mientras que Lisandro Colaberardino, con música de Gascón, recitó las obras de Guillermo Gentile, "Lo buscan" y "El rastro de Estela", y de Axat, "Cachavachas".

A su turno, el trío Martín Raninqueo (voz y guitarra), Potolo Abregó (percusión) y Juan Gascón (guitarra) interpretó las obras del propio Raninqueo, "Pañuelos", "Décimas pampas" y "Hola Río". Sobre el final, Carolina Painceira y Lisandro Colaberardino pusieron en escena el poema de Gentile, "Decíamos entonces" y el Coro del Club Universitario de La Plata, bajo la dirección de Hugo Figueras, al interpretar "Canción de Fuegos", de Roberto Cantos, puso el punto final al emotivo acto.

Campaña AGUA

En el marco del "Día Mundial del Agua", que se conmemora el 22 de marzo, y del "Día Nacional del Agua", que se celebra el 31 de marzo, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires realizó distribución de material en diferentes establecimientos educativos de la Provincia.

Cabe destacar, el gran valor que tiene difundir la importancia del acceso al agua potable, como un derecho fundamental de todas las personas, esencial para la vida y salud de la población. Es en este sentido que la Defensoría trabaja en la concientización del uso y cuidado del agua.

En el marco de esta conmemoración, las Naciones Unidas estableció como tema para este año "Agua para las ciudades: respondiendo al desafío urbano", que tiene por objetivo alentar a los gobiernos, las organizaciones, comunidades y personas a participar activamente para responder al desafío de la gestión del agua urbana.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires envió y distribuyó material en los siguientes establecimientos educativos:



Escuela Media N° 128 “González Catán” de La Matanza. Escuela Normal Superior “Próspero Alemandri” de Avellaneda. Escuela Media N° 1 “Rodolfo Walsh” de Miramar. Escuela de Educación Técnica N° 1 “Antonio Bermejo” de Junín. Escuela Media “General Belgrano” de General Lavalle.

Encuentro “Memoria, verdad y justicia, por una sola juventud” – Berazategui.

El Defensor del Pueblo participó del 6° Encuentro “Memoria, Verdad y Justicia, por una sola juventud” organizada por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, a través de la Dirección de Juventud, conjuntamente con el Consejo Escolar y el Concejo Deliberante de Berazategui.



La actividad se desarrolló en las instalaciones del Gimnasio Municipal “Roberto De Vicenzo”, y participaron escuelas públicas y privadas del distrito con más de 40 stands. En ese marco, el resto de los establecimientos educativos del distrito visitaron la exposición durante el encuentro.

La Defensoría del Pueblo instaló un stand, distribuyó material informativo y de promoción de derechos, así como también, evacuó dudas sobre la figura del Defensor, sus funciones y misiones.

El Defensor participó del Acto. Felicitó a los alumnos y a los



docentes que desarrollaron esta actividad, y rescató el valor que los jóvenes promuevan valores, derechos, y lleven adelante actividades de este tipo. Participaron del acto: el Secretario de Ambiente y Desarrollo de la Nación, Dr. Juan José Mussi; el Intendente Municipal Interino de Berazategui, Dr. Juan Patricio Mussi; el Sub-Secretario de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Fernando Cano; el Sub-Secretario de Juventud de la Provincia de Buenos Aires, Lic. Santiago Carreras; la Consejera de Juventud ante el Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires y encargada de la Dirección de Juventud de Berazategui, Yamila Carrizo; el Asesor de Políticas Socioeducativas, Dr. Remo Salve; el Presidente del Concejo Deliberante local, DR. Esteban Ayala y del Consejo Escolar, Alejandro Islas.

Republica de los Niños

El Defensor del Pueblo infantil en el programa “Los niños gobiernan la república”. En el Marco del Programa de la Municipalidad de La Plata para la República de los Niños “Los niños gobiernan la República”, que tiene como objetivo principal que todos los niños reconozcan a la República de los Niños como el ámbito propicio mediante el cual pueden hacer llegar a la comunidad sus ideas e inquietudes, desempeñando el rol que les corresponde elaborando proyectos de declaraciones infantiles sobre temas de su interés dentro del Gobierno Infantil:



Presidente, Vicepresidente, Jefe de Gabinete, Diputados y Senadores, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires propuso la creación de la figura del Defensor del Pueblo Infantil en la República de los Niños.

En ese marco, se llevó adelante el día 11 de mayo de 2011 una jornada de presentación de la figura del Defensor del Pueblo para los 40 alumnos que integran el gobierno infantil, así como también, para los 15 docentes que coordinan el programa. Se les entregó material de la Defensoría, se les regaló constituciones nacionales a todos los chicos y docentes, y se trabajó en grupo realizando juegos de rol para trabajar sobre hipotéticos casos de presentación de quejas al defensor.

Ese mismo día se llevó adelante la elección del Defensor del Pueblo infantil y se desarrollaron talleres para informar y dar a conocer los derechos de los niños y niñas. Para finalizar la jornada con los chicos y los docentes el Defensor del Pueblo, brindó una charla de cierre y felicitó al nuevo Defensor infantil.

Universidades

Desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires se tiene la profunda convicción que las Universidades con asentamiento en la Provincia debe constituirse en los principales aliados estratégicos para la investigación y el estudio de las problemáticas que jaquean los derechos de los habitantes de nuestra Provincia. Es por ello que se han mantenido contactos con las Altas Casas de Estudio a fin de comenzar a estrechar lazos de colaboración y trabajo mancomunado.

- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la *Universidad Nacional de La Plata*.

En este marco se firmaron protocolos para trabajar sobre algunas temáticas puntuales tales como: **1) Accesibilidad a hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires**, cuyo objetivo es identificar, caracterizar y analizar las dificultades que actualmente obstaculizan el acceso a la atención materno- infantil ambulatoria y otros servicios con altísima incidencia en la atención de patologías prevalentes en hospitales públicos de la Provincia de Buenos Aires. **2) Estudiar, investigar y analizar el**



impacto económico y jurídico que traen aparejadas algunas de las principales problemáticas que afectan los derechos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires. Hacer hincapié en las diversas dimensiones económicas y múltiples perspectivas jurídicas que son afectadas a partir de problemáticas vinculadas a la vulneración de derechos humanos, es fundamental para llevar adelante, a través de los mecanismos institucionales adecuados, recomendaciones para que las autoridades provinciales y municipales provean las medidas necesarias para resolver las causas primeras de las problemáticas, así como también, los daños y costos que acarrear los efectos secundarios. 3) Relevamiento de los programas de políticas sociales implementados en la actualidad a las que acceden ciudadanos de la Provincia de Buenos Aires, cuyo objetivo es sistematizar y proporcionar a la Defensoría un registro que permita identificar destinatarios, modalidades de prestación y de gestión para la derivación y detección de nudos críticos en la atención de los ciudadanos.

Con otro interés, pero manteniendo el trabajo interinstitucional con la UNLP, se están elaborando protocolos para estudiar y analizar la problemática del agua en la localidad de 9 de Julio en articulación con la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires (CIC).

Teniendo como eje el Convenio Marco con la UNLP, se firmó un Acta Acuerdo con la *Facultad de Bellas Artes* con el objeto de promover



la defensa y difusión irrestricta de los Derechos Humanos, prestando especial atención a los Derechos Culturales e Identitarios. Como primera acción, se firmó un Protocolo de Intervención de objetos para la promoción de derechos teniendo como ejes fundamentales el derecho a la información, a la identidad y los derechos culturales. La muestra se presentó en el Museo Municipal de Arte de la Ciudad de la Plata (MUMART) en el mes de mayo del 2011, que luego será expuesta en diferentes sitios del interior de la provincia.

- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Universidad Tecnológica de La Plata

Tiene por objeto la asistencia a la Defensoría en cuestiones vinculadas a desarrollo de sistemas informáticos.

Para ello se firmó un Protocolo adicional para definir un modelo de gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI) en concordancia con los parámetros de gestión establecidos por la Defensoría.

- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia Buenos Aires (UNNOBA), firmado en mayo de 2011

Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires (COLPROBA):

En el mes de marzo de 2010 el Defensor del Pueblo firmó un Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca con el Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires. Ese documento tiene por finalidad llevar adelante asistencia técnica recíproca para el tratamiento de temas inherentes a la competencia de ambas instituciones promoviendo, a este fin, el intercambio de información, documentación técnica y bibliográfica de mutuo interés, tareas de investigación, informes de incumbencias de los institutos o áreas respectivas, trabajos de campo, de transferencia de conocimientos, asesorías en temas específicos, del dictado de temáticas, cursos, seminarios, conferencias, etc., que resulten de interés para una u otra institución.

Ambas instituciones se comprometieron a desarrollar tareas de



promoción de la legislación y las prácticas institucionales, en armonía con los instrumentos internacionales de derechos humanos, para lograr su efectiva aplicación. A su vez promueven conjuntamente la instrumentación de mecanismos de recepción de las quejas de los ciudadanos a través de los Colegios Departamentales.

Además se están desarrollando dos protocolos de trabajo que tiene por objeto: el primero de ellos, que el Colegio de Abogados participe en el Consejo Técnico Asesor de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, coordinando la cooperación y el asesoramiento de los Colegios de Abogados Departamentales de la Provincia de Buenos Aires, todos, en calidad de asesores externos ad honorem.

En el segundo, ambas instituciones se comprometen a destinar espacios públicos visibles en sus correspondientes edificios y sedes a fin de colocar allí afiches, carteles, posters, y demás materiales gráficos. Además las partes brindarán espacios para exponer y ofrecer al público material de promoción y difusión de las actividades que ambas instituciones realicen y deseen dar a conocer.

También acuerdan ceder recíprocamente espacio en sus producciones gráficas (revistas, boletines, y demás dispositivos comunicacionales), para publicar allí material de divulgación producido por cada una de ellas. Por último, convienen en ceder recíprocamente en sus respectivas páginas web espacio para publicar el logotipo institucional de la contraparte, así como también, permitirán publicar y promocionar actividades de común interés a las instituciones que sean reflejo del convenio marco de cooperación y asistencia recíproca.

Política de Descentralización Territorial:

Uno de los principales objetivos del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires es llevar la Defensoría a cada uno de los rincones del territorio de la Provincia.

Se considera fundamental hacer visibles y de fácil acceso a todos los habitantes del territorio bonaerense esta institución de garantías, de tal modo que todos estén informados, acompañados y puedan defender sus derechos.

En este sentido, desde comienzos de 2010 se trabajó para cubrir



con prontitud, inteligencia y eficiencia la geografía de la Provincia de Buenos Aires estableciendo bocas de recepción a lo largo y ancho del territorio.

Para ello se desarrollaron diferentes investigaciones y estudios a fin de conocer y seleccionar los mejores modos de desconcentración de la institución. Se analizaron los diferentes criterios de regionalización en que se divide el territorio según lo hace el Poder Judicial, el Poder Legislativo y el Poder Ejecutivo.

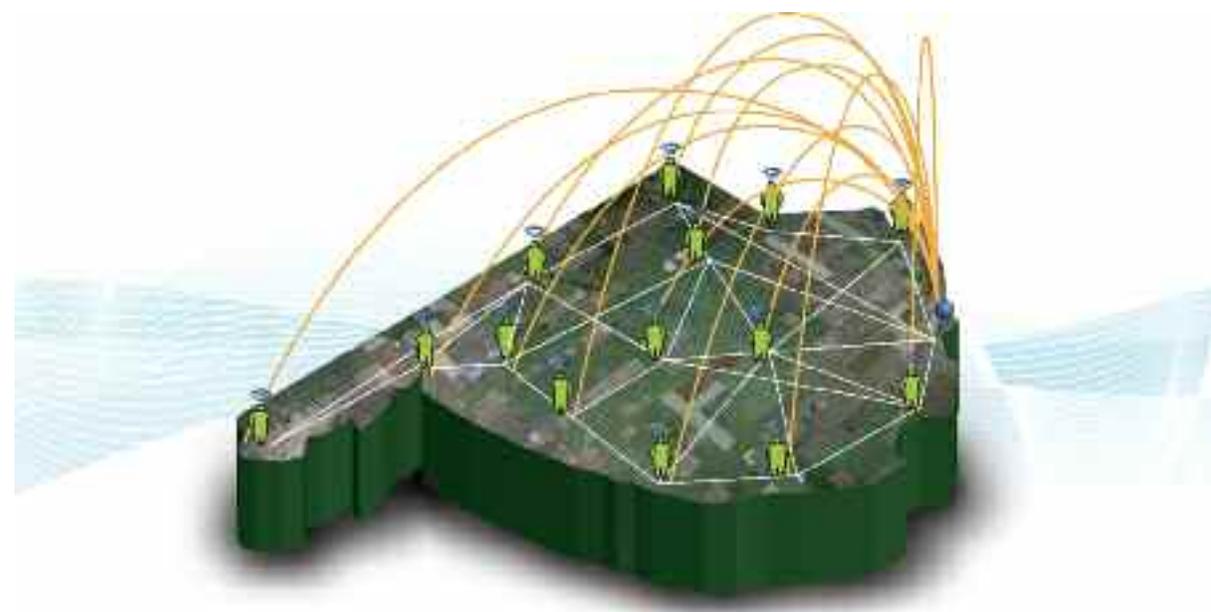
- 1) El Poder Judicial dividió al territorio en 18 Departamentos Judiciales;
- 2) El Ministerio de Trabajo divide el territorio provincial en 46 Delegaciones Regionales.
- 3) El Registro de las Personas en 19 Delegaciones.
- 4) El Instituto Cultural lo hace en 12 Regiones.
- 5) La Dirección General de Cultura y Educación en 25 Regiones.
- 6) El Ministerio de Salud divide a la provincia en 12 Regiones Sanitarias.
- 7) La Subsecretaría de Atención de las Adicciones a partir de su creación, adoptó la división territorial del Poder Judicial. Al pasar a depender del Ministerio de Salud la modificó, siendo la misma similar a las Regiones Sanitarias. En la actualidad se está evaluando su transferencia al Ministerio de Desarrollo Social, situación que también podría tener incidencia sobre su actual división territorial.
- 8) El Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA) en 14 Regiones.
- 9) El Instituto de Previsión Social en 9 Delegaciones Regionales.
- 10) La Secretaría de Deportes en 24 Regiones.
- 11) El Registro de la Propiedad en 17 Delegaciones.
- 12) La Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires (ARBA) en 13 Sub-Gerencias de Coordinación Regional.
- 13) La Dirección de Vialidad en 12 zonas.
- 14) El Ministerio de Asuntos Agrarios en 7 Regiones.
- 15) La Dirección Provincial de Personas Jurídicas en 15 Delegaciones.
- 16) El Ministerio de Seguridad divide el territorio provincial en 4 Regiones de las cuales dependen las 32 Jefaturas Departamentales.
- 17) El Servicio Penitenciario regionaliza su actividad a través de 10 Complejos Penitenciarios de los cuales dependen las 52 Unidades



Penitenciarias.

- 18) La Dirección General de Salud Penitenciaria en 10 Áreas Sanitarias.
- 19) El Patronato de Liberados divide la Provincia en 6 Regiones que agrupan a 30 Delegaciones Zonales.

A partir del análisis de estos criterios se preseleccionó la Departamentalización del Poder Judicial teniendo en cuenta la pertinencia temática y cercanía con la acción y función de la Defensoría.



En este sentido se firmó un Convenio de Asistencia Técnica y Colaboración Recíproca con el Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires con el objetivo de promocionar y difundir derechos, intercambiar material de interés para ambas instituciones, pero por sobre todas las cosas, la posibilidad de instalar bocas de recepción de quejas en cada uno de los Colegios de Abogados de los Departamentos Judiciales.

Se está trabajando para firmar convenios con cada uno de los



Colegios para llevar adelante esta estrategia de desconcentración. Siguiendo esta misma política de Desarrollo Institucional, y para ampliar el alcance, se trabajó para estrechar lazos de colaboración técnica con aquellas instituciones y organizaciones de pertinencia profesional y temática que pudieran facilitar el acceso a los territorios alejados de la sede central de la Defensoría.

Para ellos se desarrolló un Programa denominada "Guías Ciudadanos". El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires puso en funcionamiento el Programa Guías Ciudadanos. Este programa se funda en una alianza estratégica de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires con Universidades, Colegios Profesionales, Organizaciones Sociales y Defensorías del Pueblo Municipales.

El Defensor ha definido dicha estrategia con el objetivo de garantizar la promoción y difusión de los derechos humanos en cada territorio, así como también la construcción de una relación de proximidad y confianza con aquellas organizaciones locales que vienen desarrollando acciones y programas en pos de la sensibilización, la información, la promoción y defensa de dichos derechos. La directriz organizativa del programa consiste en el apoyo a organizaciones que desarrollen acciones de promoción y defensa de derechos en sus localidades de pertenencia. Principios que orientan la acción: Compromiso, Solidaridad, Acompañamiento, Creatividad, Apertura al trabajo en equipo, Visibilidad y Transparencia de las acciones.

Objetivos: 1) Componer una red plural, dinámica y representativa de organizaciones académicas, profesionales y comunitarias, identificadas con la tarea de promoción de los derechos humanos. 2) Apoyar las diversas actividades de promoción de derechos en especial, aquellas desarrolladas entre los grupos juveniles de la comunidad. 3) Animar las redes sociales comunitarias mediante actividades culturales, recreativas y de formación ciudadana.

Temáticas de promoción propuestas: Derechos de Niños y Jóvenes. Mediación Comunitaria de Conflictos. Problemáticas de Violencias de Género. Adultos Mayores. Identidad. Inmigración. Contaminación y Medio Ambiente. Calidad de Vida. Derechos Culturales. Derechos Económicos. Derechos de las personas con discapacidad. Discriminación. Entre otras que se definen como problema local.



Proyecto de regionalización

Llevado adelante por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Por otra parte, teniendo como meta fundamental la necesidad de acercar la Defensoría del Pueblo a cada uno de los rincones del territorio, el Defensor del Pueblo ha prestado especial interés al proyecto de regionalización llevado adelante por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. En ese contexto se invitó a la Institución al Licenciado Santiago Montoya, Presidente del Grupo Bapro y funcionario a cargo del Plan de Regionalización de la Provincia de Buenos Aires, para que explique a todos los funcionarios de la Defensoría del Pueblo el objetivo y el alcance del proyecto.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, participó del II Seminario Internacional denominado "Plan de Regionalización de la Provincia de Buenos Aires: Un nuevo paradigma de Estado", presentado por el gobernador Daniel Scioli y el coordinador del proyecto, Santiago Montoya.

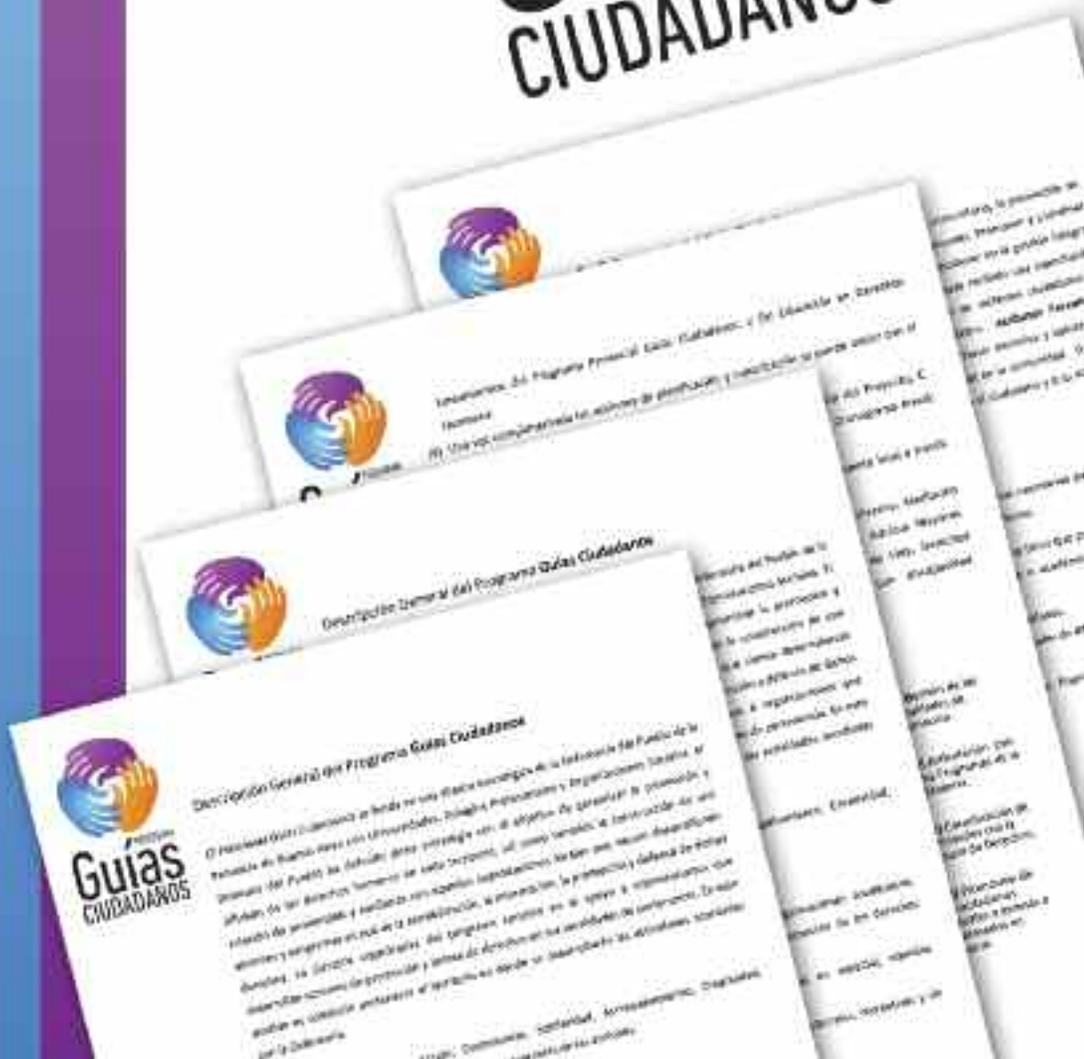


El Seminario se enmarcó dentro del proyecto de ley de Regionalización y Descentralización que busca fortalecer la autonomía de los municipios, la reforma administrativa general del aparato público, un nuevo estado central redefinido a partir de la regionalización operativa, la instalación del criterio de gobierno basado en regiones productivas y la promoción de inversiones productivas locales y extranjeras.

Teniendo en cuenta que la Defensoría del Pueblo es un organismo de la Constitución, que garantiza, defiende y promueve los dere-



PROGRAMA Guías CIUDADANOS



chos humanos de los habitantes del territorio provincial, y que se constituye como un colaborador crítico del Estado que recomienda y aporta opciones posibles y que tienden a mejorar las políticas públicas, es fundamental conocer de qué modo proyecta el Ejecutivo Provincial organizar la administración pública en un futuro cercano.

En ese marco deberá adecuarse la Defensoría del Pueblo a fin de serles útil a todas las personas que sientan que sus derechos están siendo vulnerados por acción u omisión del Estado.

Mostradores de Derechos

Siguiendo con la articulación de políticas institucionales que tiendan a la desconcentración de la Defensoría, se prestó especial atención a una iniciativa que se llevó adelante en Brasil, en la ciudad de Río de Janeiro.

El Programa denominado “Balcao de Direitos” es una puerta abierta al ejercicio de la ciudadanía en comunidades carentes, bajo la forma de un proyecto de Asesoría Jurídica.

Fue creado por Viva Rio, en 1996, y desde su inicio tiene los costos garantizados por la Secretaría de Estado de los Derechos Humanos, del Ministerio de Justicia/ PNUD. A partir de Agosto de 1998, pasó a contar también con los recursos de la Fundación Ford.

Para conocer mejor el Programa se invitó a la Defensoría al Dr.





Pedro Strozenberg quien brindó durante tres días (10, 11 y 12 de mayo de 2011) charlas y capacitaciones para el personal de la Defensoría sobre "Balcones de derecho".

En esos talleres de trabajo se remarcó que la principal característica de estas oficinas de derechos es no guardar la imagen de servicio externo, extraño a la realidad de las poblaciones, por el contrario, se integra en la vida de las comunidades, influenciando positivamente en la conquista de derechos colectivos e individuales.

Esa fórmula proporciona una legitimación más directa del funcionamiento y reduce las distancias culturales, geográficas y políticas que podrían limitar la búsqueda del pleno ejercicio de la ciudadanía por los moradores.

Objetivos: 1) Ampliar el acceso de la población a la Justicia. 2) Desarrollar mecanismos alternativos de resolución de conflictos. 3) Facilitar la obtención de documentos básicos de identificación. 4) Desarrollar en las comunidades actividades que estimulen debates sobre derechos humanos y ciudadanía. 5) Capacitar para liderazgos comunitarios y promocionar el intercambio entre las comunidades. 6) Promover la valorización de instituciones locales y de colaboradores. 7) Contribuir para la reducción de la violencia en las comunidades atendidas.

Las oficinas de Derechos ofrecen servicios que permiten al habitante de áreas desfavorecidas rescatar la confianza en la justicia y la creencia en su propio desarrollo en la sociedad: 1) Conciliación y Mediación de conflictos; 2) Asesoría jurídica amplia; 3) Recepción y encaminamiento de denuncias sobre violación de derechos civiles y humanos; 4) Facilitación en la obtención de documentos; 5) Educación Legal.



Política de Calidad Institucional:

Consejo Técnico Asesor

La naturaleza del Defensor del Pueblo, ha generado un espacio de trabajo abierto y plural, donde se reflejan distintas opiniones y diferentes miradas sobre las materias en que le toca intervenir.

En dicho entendimiento se creó el Consejo Técnico Asesor, como un espacio de debate y fortalecimiento institucional, adhocrático, interdisciplinario que tiene como misión elaborar la doctrina, unificar criterios de actuación y proponer lineamientos para el análisis prospectivo de las cuestiones, temáticas o problemáticas en materia de defensa del pueblo de la provincia.

En su seno integra universidades, consejos profesionales, organizaciones de la sociedad civil y personalidades de la provincia.

Entre las acciones impulsadas desde el Consejo, se pueden destacar las siguientes:

- Creación en el ámbito de la Universidad Nacional de La Plata de una Cátedra libre cuyo propósito es estudiar académicamente la naturaleza jurídica del Defensor; promover y divulgar el conocimiento de la Defensoría del Pueblo, e investigar sobre distintos aspectos de interés social, entre otros.
 - Edición de la Revista EFOROS. Esta publicación se puede decir no es informativa, sino formativa. Se propone dar a conocer el pensamiento, opiniones y debates de actores de diferentes sectores, en relación a cuestiones de interés de la Defensoría.
- En efecto, se exponen, en general, reflexiones en torno a la institución del ombudsman, la interpretación de normas en relación al Defensor del Pueblo, a los derechos humanos, a las cuestiones referidas a los derechos económicos, sociales y culturales, a los derechos de la solidaridad y de incidencia colectiva, etc.

La construcción de una doctrina. Recomendaciones.

Como se señalara, resulta de vital importancia la construcción de una doctrina del Defensor.

Debido a que la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires ha sido reglamentada y puesta en marcha hace poco tiempo, su

éforos BA

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos

PUBLICACIÓN DEL
DEFENSOR DEL PUEBLO
 DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES



juventud institucional amerita otorgar valor a experiencias previas en este proceso de modelar una identidad propia para nuestra Defensoría.

A esos fines hemos recogido la experiencia judicial de otras con más tiempo de trayectoria, como la Defensoría del Pueblo de la Nación y la de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Generar una doctrina del Defensor, constituye así un camino a recorrer, a través de la construcción de recomendaciones que, fundadas jurídicamente, sustenten opiniones en relación tanto a los hechos de la administración, como al sentido de las leyes vigentes, o influyan en la formación de opinión de los que posteriormente legislarán normas nuevas, o apliquen las existentes.

Se trata de un “proceso” en permanente construcción, que se irá delineando desde el caso particular, sistematizando en la casuística la experiencia de los casos trabajados.

El Defensor no administra justicia, ni sustituye a la administración, no tiene funciones decisorias, sólo aconseja y recomienda, y en algunos casos, como se ha señalado precedentemente, puede acudir como parte ante los tribunales de justicia.

En este orden de ideas, a partir de la recepción de la queja o denuncia, investiga, recaba datos, solicita informes y emite recomendaciones.

Las recomendaciones son exhortaciones, solicitudes, consejos, etc.; no son obligatorias, pero sí tienen el efecto jurídico suficiente para que la autoridad no pueda desentenderse de ella.

La recomendación constituye un acto de contenido técnico profesional, sustentado en hechos y derecho, por el cual el Defensor sugiere a la administración, a las fuerzas de seguridad, a los entes descentralizados, a las empresas del estado y/o empresas concesionarias de servicios públicos, la implementación de acciones concretas, modificaciones normativas o procedimientos aplicables, etc., cuando se han constatado hechos u omisiones que implican un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones, y/o ineficacia de los servicios públicos.



Sistema Informático.

El sistema integral de información y gestión que se ha proyectado y desarrollado incluye, en su primer momento, la digitalización parcial del procedimiento de atención al ciudadano. Cuando hablamos de digitalizar un servicio estamos haciendo referencia a que el procedimiento pensando posibilita su prestación por medios electrónicos, permitiendo que toda –o parte de – su gestión administrativa se realice vía Internet o por teléfono.

Desde este lugar, se entiende que la incorporación de las diferentes tareas a que hacen a la gestión electrónica debe ser paulatina.

En un primer momento, se ha contemplado la presencia digital, consistente en la posibilidad de realizar consultadas en la red.

Un segundo momento impulsa cierta interacción, permitiendo que el ciudadano realice operaciones sencillas con esta Defensoría, como por ejemplo descargar un formulario, completar en línea los datos inherentes a una queja en línea, entre otros.

Un tercer y último momento conduce a una transaccionalidad o posibilidad de tramitación administrativa por medios electrónicos, que, como siempre, puede ser parcial y abarcar sólo determinados aspectos del proceso.

Tal como hemos mencionado, las incorporaciones tecnológicas son graduales y culminan en una digitalización total de los procesos, hecho éste que supone una transformación organizativa tanto en los métodos como en las formas de trabajo.

Por otra parte, el espíritu de este proceso moderno y de vanguardia debe interpretarse como una decisión en pro de la construcción de una relación transparente, fluida y sencilla entre la ciudadanía y la DPPBA.

Si bien por un lado, estos valores suponen la instrumentación de nuevos canales de acceso, al mismo tiempo implican la simplificación del procedimiento administrativo, sin desatender la participación ciudadana y el respeto a sus derechos.

Por todo lo hasta aquí expuesto, el proyecto de digitalización impulsado no se circunscribe al plano tecnológico, sino que tiene otras vertientes, referidas al proceso, la organización y la calidad.

Finalmente, un aspecto central que se ha tenido en cuenta en el



proceso de digitalización está relacionado con los trabajadores de la Defensoría cuyas necesidades y expectativas se han tenido en cuenta y que, por lo tanto, su participación ha sido y será indispensable en determinadas fases del proceso.

Objetivos: **1)** Proporcionar técnicas, herramientas, conocimiento y buenas prácticas de aplicación en las sucesivas etapas de la digitalización del resto de las actividades que se desarrollan. **2)** Establecer el mapa de los diferentes trabajadores implicados en la digitalización de

servicios, sus roles respectivos y las tareas que les corresponde realizar.

Alcance: La digitalización de servicios requiere actuar en cuatro ámbitos simultáneamente. Proceso: no se trata de trasladar al mundo tecnológico el proceso de atención al ciudadano tal como se viene desarrollando. Se trata de hacer un análisis encaminado a su simplificación y mejora, teniendo presentes las posibilidades que ofrecen los diferentes canales y sus respectivas problemáticas, de forma que se optimice la prestación del servicio en su conjunto.

Normativa: que implica revisar la base jurídica que regula el proceso y prever su tramitación a través de un procedimiento tecnológicamente asistido detectando las brechas

que pudieren quedar y fin de salvarlas con desarrollos oportunos.

SopORTE técnico: se tiene que habilitar el soporte tecnológico e informático necesario para posibilitar la prestación del servicio por los canales elegidos y con las funcionalidades previstas. Cultura de la orga-



nización: se debe estudiar la organización que debe dar soporte al nuevo servicio informático y preparar a las personas que la integran para asumir sus nuevos roles y tareas (gestión del cambio).

Para ello, la Metodología define: **1)** los conceptos básicos en la digitalización de la atención al ciudadano; **2)** las fases que se compone un proceso de digitalización de servicios, **3)** el mapa de agentes implicados en la digitalización y las tareas que dichos agentes deben realizar.

Transparencia.

El Defensor del Pueblo, como Institución de Garantía, desempeña sus funciones con plena autonomía funcional y política, y autarquía financiera, encontrándose legitimado activamente para promover acciones administrativas y judiciales para el cumplimiento de su cometido. Cabe mencionar que para alcanzar una administración eficaz y una democracia efectiva, es imprescindible que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires adopte un modelo de gestión abierta y receptiva que genere confianza en la ciudadanía.

Por este motivo, lleva adelante un organismo transparente, caracterizado por un diálogo auténtico y responsable con la sociedad, que se desarrolla en un ambiente ético orientado al logro de compromisos y objetivos.

En este marco, podemos definir tres componentes esenciales de la transparencia: rendición de cuentas, visibilidad e integridad, que juntos conforman el código de funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires:

- 1)** La *rendición de cuentas* se basa en el cumplimiento de su responsabilidad, medida de la manera más objetiva posible. Este componente facilita el acercamiento del Defensor del Pueblo a la ciudadanía, retroalimenta los procesos internos y favorece una mejor identificación de las necesidades de la población. La rendición de cuentas no deberá ser solamente de los gastos, sino también de los resultados obtenidos, que favorezcan a una mayor control social.
- 2)** La *visibilidad* hace referencia a todos los medios para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información, así como su entendimiento de los mecanismos utilizados para la toma de decisiones. Esta característica promueve la observancia y la participación ciudadana en los



asuntos que son de su interés, permitiendo un mayor acercamiento del Estado a la sociedad.

- 3) Finalmente, la *integridad* puede pensarse como la incorruptibilidad de quienes ocupan un cargo dentro de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, asignando especial énfasis en el valor del servicio público y su contribución en el bienestar de las personas a largo plazo.

Principios para una administración transparente.

- 1) **Conformidad:** Actuar en conformidad con los procedimientos internos aprobados, adhiriendo a los lineamientos tecnológicos de aplicación.
- 2) **Seguimiento:** Llevar un registro completo y ajustado como respaldo de sus tareas. Estos registros serán almacenados de forma tal que puedan recuperarse dentro de los plazos de guarda que oportunamente se fijen.
- 3) **Acceso a la Información:** El acceso a la información debe ser tan amplio como la ley permita. Sobre este particular, se enfatiza la necesidad de hacer conocer a la ciudadanía el procedimiento vigente para elevar quejas al Defensor. Toda esta información será publicada de manera oportuna, procedente y objetiva a través de canales de publicación institucional y campañas multimediales de difusión, para citar algunos.
- 4) **Control de Gestión:** No debe perderse de vista que carencias en los controles obstaculizan las mejoras y acentúan la opacidad de los procesos. La integración de Internet en los procedimientos administrativos ha generado una forma flexible y ágil de aplicar puntos de control estratégicos que permitan la correcta utilización de un tablero de control.

La gestión de la transparencia de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires debe orientarse a producir las satisfacciones necesarias para que los ciudadanos participen y confíen en el Defensor del Pueblo. Por otra parte, cabe mencionar que el desarrollo de una cultura de la transparencia y de la evaluación es una condición necesaria para las buenas prácticas de las Instituciones, ya que permite rendir cuentas a la ciudadanía sobre las acciones desarrolladas.



La transparencia de la información económica y social contribuye con la toma de decisiones de la administración pública y el mejor control y seguimiento por parte de la sociedad civil.

Asimismo, facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública y hacer más visible su funcionamiento y gestión, forman parte esencial en la transparencia institucional.

Por otra parte, debe promover el conocimiento de los procedimientos, contenidos y decisiones que se adopten. Por este motivo, la Defensoría del Pueblo, Institución de Garantía que promueve y defiende los Derechos Humanos de todos los habitantes de la provincia de Buenos Aires, considera como ejes centrales la transparencia institucional, la participación ciudadana y promover un efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Estos atributos, contribuyen a profundizar el sistema democrático, el control social y Estado de Derecho.

Atención al Ciudadano.



Las acciones y tareas destinadas a la atención y orientación al ciudadano distinguen dos aspectos notoriamente diferenciados: por una parte la recepción de denuncias, que resulta ser la labor específica de la Institución, que podrían derivar en una queja, investigación y eventual recomendación, y por otro lado, la orientación, asesoramiento y acom-

La línea telefónica
gratuita del Defensor

0800 222 5262



**Sin cargo para
todo el país.**



Garantía de Derechos



pañamiento a las personas para la remoción de los obstáculos o carencia de información que le han impedido gestionar sus pretensiones en los ámbitos competentes, y por tal motivo ven vulnerados sus derechos.

En su gran mayoría las personas que requieren orientación para el ejercicio de sus derechos, pertenecen a grupos socioeconómicos vulnerables, que carecen de información adecuada, ya sea por falta de medios para acceder a la misma, o bien porque ésta no se encuentra formulada en los términos adecuados para su conocimiento y/o suficientemente difundida.

Es por ello que la Defensoría ha dirigido sus dispositivos de atención personalizada, capacitando especialmente al personal para una intervención oportuna y adecuada que permita informar al ciudadano. Se han realizado, en tal sentido, alrededor de 2000 Guías de Trámite, donde se acompañó al Ciudadano para satisfacer sus consultas.

Esta función asumida, trae aparejada un sinnúmero de importantes gestiones que cotidianamente realiza el personal y que comprenden desde la identificación de la necesidad, la ubicación del ámbito público, nacional, provincial o municipal, o privado donde canalizar la cuestión, el enlace entre el peticionante y el órgano o ente competente, hasta el acompañamiento al consultante con el posterior seguimiento del resultado del trámite.

Desde el día 02 de agosto de 2010 se puso en funcionamiento áreas de: "Recepción", "Mesa de Entrada", "Atención y Orientación al Ciudadano", "Oficina de correo y diligenciamientos", "Análisis especializados de los casos".

- 1) Recepción:** debe ser observada con una mirada distinta comparada con la imagen de otros organismos, en ella se verá reflejada la primera impresión de aquellos ciudadanos que se acerquen a la defensoría ya que ahí se le indicara si es el lugar preciso para realizar su reclamo o para evacuar algunos interrogatorios o dudas cuando no sepan dónde dirigirse, más allá de dar direcciones o informar donde deben ir ellos serán los Primeros en ver y demostrar con transparencia el funcionamiento de la misma, ser recepcionados con respeto compromete a los demás a ser respetados.
- 2) Atención y Orientación al Ciudadano:** se atienden los casos que ingresan a la Defensoría en forma presencial o telefónica, se toman



los datos del ciudadano que quiere presentar la queja o realizar la denuncia, se lo asesora/orienta, y en caso que deje documentación se la fotocopia y se le entrega constancia de lo ingresado se adjunta a la planilla de datos, del mismo modo se hace con los llamados telefónicos, en cuanto a la toma de datos, se le sugiere al interlocutor que se acerque a la defensoría para poder recabar más información y corroborar su identidad, si el ciudadano es una persona del interior se le provee de un mail o se le indica que envíe la documentación vía correo postal. Luego de este paso se le da pase al sector de Mesa de entrada para su registro.

- 3) **Mesa de Entrada:** registra todo lo que ingresa a la Defensoría ya sea vía telefónica, mail, correo, queja /denuncia /orientación al ciudadano en forma presencial luego de clasificarlo se lo deriva al área que se estime conveniente para su tratamiento. Desde este sector se generan los expedientes que luego pasan a las diferentes Secretarías con número designado y el procedimiento administrativo acorde a la normativa, en cada expediente cuando se le designa caratula se le agrega un indicador temático con materia, eso facilita la clasificación para el área que lleva la estadística.
- 4) **0800-222-5262:** En este sector se atienden todos los reclamos o quejas que ingresan a la Defensoría a través de las líneas gratuitas, el objetivo de este sistema es facilitar al ciudadano la posibilidad de consultar gratuitamente sobre el problema que lo aqueja en forma inmediata asesorándolo, indicándole las diferentes vías posibles de resolución o solicitándole la documentación necesaria y los modos de envío que dispone esta defensoría. Las líneas son rotativas y el personal está capacitado especialmente para su atención.
- 5) **Registros:** La implementación de memos, es un recurso empleado para resguardo y control de toda la documentación que se traslade de una oficina a otra dentro del propio organismo. En el mismo se especifica, motivo, fecha, hora de entrega, nombre del sector que envía y firma con aclaración del sector que recepciona. Para las derivaciones habilitamos un libro de actas donde se registran todos los pasos de la documentación que ingresa asimismo existe un registro formato mail creado en el programa instalado.
- 6) **Gestión y Orientación:** se realizan gestiones diarias de solución



inmediata para aquellos ciudadanos que se presentan en forma espontánea con alguna problemática que no requiere el armado de expediente, el modo operativo es el siguiente: ante la queja mediamos con el organismo cuestionado en forma telefónica o presencial de una manera u otra intentamos que la persona que se presenta a la defensoría se encuentre contenida y satisfecha con la atención. Este sistema también se aplica cuando la consulta es orientativa, en este caso el personal se encuentra capacitado para derivar al organismo específico. En varias oportunidades la persona que viene a reclamar espera el resultado de las llamadas y si en el mismo día no se resuelve ponemos en funcionamiento el mecanismo de seguimiento, de ese modo al día consecutivo seguimos en contacto para terminar la gestión. Hemos implementado un procedimiento donde a la gestión que concluyó para el reclamante no termina para nosotros pasado unos días volvemos a llamar para preguntar cómo se encuentra y ofrecerles los servicios de la Defensoría para otra oportunidad, o simplemente que sepan que la relación puede continuar más allá de la queja.

- 7) **Carga de expedientes:** A través del sistema informático se cargan en forma diaria todos los expedientes generados, en el parte se podrá visualizar todos los datos que el denunciante aporta como documentación y una encuesta en la cual también van sus datos personales, incluyendo en el mismo donde se lo derivó internamente para su seguimiento. Del mismo modo se hacen las guías diarias las que si bien se le sigue el mismo procedimiento que a un expediente pueden variar debido a que la gestión puede no hacerse en un día, entonces se van actualizando hasta que concluyan.
- 8) **Análisis especializado de los casos:** Se conformó un equipo de trabajo con profesionales en campo de la psicología, ellos trabajan desde su óptica profesional evaluando los casos y separando las diferentes problemáticas ya sean individuales en el caso de los psicólogos o desde la interacción de la conducta social por parte de los psicólogos sociales, juntos elaboran un informe semanal de los casos ingresantes resguardando los datos de identidad. A través de este sistema se logra la satisfacción de atención o el cambio en el mecanismo de contención, así el ciudadano vuelca el nudo emocional



con la suficiente confianza de que va a ser escuchado, ayudado, y cuidado.

9) Personal del área: Al personal profesional, técnico y administrativo, se le designaron tareas de diferente índole, pero la metodología aplicada es que todo el personal sepa realizar todas las tareas, de esa forma ante una ausencia imprevista otro podrá reemplazarlo sin inconveniente, así como generar en la instancia de atención al público una rotación que evite el desgaste y cansancio propio de la alta exposición.

Capacitación Integral y Permanente.

El programa de Capacitación Integral y Permanente se ha diseñado con fines de ofrece una formación de calidad a empleados y actores vinculados a la Defensoría, se compone de Capacitaciones dictadas por Organismos y Unidades Académicas, Seminarios Intensivos cogestionado con Organismos con quienes se mantienen Convenios de Cooperación y el Ciclo de Charlas Semanales de la Defensoría en la que participan diferentes especialistas, actores sociales y políticos de reconocida trayectoria.

Curso:

- “Protección Internacional de los Derechos Humanos”. Instituto de Derechos Humanos. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional de La Plata.

Jornada:

- “Aspectos Procesales del Control de Constitucionalidad y Convencionalidad” Colegio de Abogados, Departamento Judicial de La Plata.
- “Jornada de Actualización en temas de Derecho Público, Provincial y Municipal.” Colegio de Abogados, Departamento Judicial de La Plata.
 - “Encuentro Regional sobre Salud Mental – Interdisciplinario / Jurídico” Facultad de Medicina, Colegio de Psiquiatría, Mar del Plata.
- “Jornada de Derecho Internacional Privado – Restitución de Menores” Colegio de abogados de San Martin.



- “Diplomatura en Relaciones Internacionales” Universidad Abierta Interamericana de la Ciudad de Buenos Aires.
- “Diplomatura de Práctica y Gestión del Estado” Universidad Abierta Interamericana de la Ciudad de Buenos Aires.
- “Inducción y Socialización en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires”. Instituto Provincial de la Administración Pública, IPAP.
- “Liderazgo y Trabajo en Equipo”. Instituto Provincial de la Administración Pública, IPAP.
- “Gestión de la Comunicación Escrita” Instituto Provincial de la Administración Pública, IPAP. “Procedimiento Administrativo”. Instituto Provincial de la Administración Pública, IPAP.
- “XVI ENCUENTRO DE ASESORES LETRADOS BONAERENSES” organizado por la Asesoría General de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, los días 18 y 19 de Noviembre de 2010 en el Salón Columnas del Atlántico del NH Gran Hotel Provincial de la ciudad de Mar del Plata. Disertación del Defensor del Pueblo.-

Seminario:

- “Sistemas, Regímenes y Procedimientos de Control Público. (para áreas legales)” organizado en forma conjunta por la Asesoría General de Gobierno y la Contaduría General de la Provincia de Buenos Aires.

Ciclo de Charlas:

2 de marzo: Charla de Capacitación: “Nueva Ley de cobertura de los tratamientos de fertilidad”. Expositores: Marcelo Enrique Feliú, Dr. Juan de Jesús.





8 de marzo: "1era Jornada sobre Mujeres y Derechos". Disertantes: Dr. Carlos E. Bonicatto, Dr. Pablo Bruera, Dra. María del Carmen Falbo, Dra. Hilda Kogan, Dr. Ricardo Casal, Dra. Beatriz Arza, Amalia Goicochea, Sra. Marta Helguero (Presidenta de la Comisión Bicameral del Defensor del Pueblo), Dra. María del Carmen Falbo, Dra. Pierini, Dña. Sara Derotier de Cobacho, Dra. Inés Jaureguiberry.



9 de marzo: Charla de Capacitación: "Labor y Experiencias de la Dirección del Centro de Atención a las Víctimas". Expositor: Dr. Alberto Palacios.



28 de marzo: Charla de Capacitación: "Edad mínima para determinar la imputabilidad en el proceso penal". Expositor: Dr. Juan José de Oliveira. Abril/Noviembre. Ciclo de gestión de la calidad en los organismos públicos según normas internacionales ISO. Formación de competencias. Docente: Dr. Roberto R. Pittaluga.



6 de abril: Charla de Capacitación: "Perspectiva inmanente de derechos: su producción". Expositora: Dra. Telma Mariasch.

27 de abril: Charla de Capacitación: "Las nociones de democracia y ciudadanía a partir de la promoción de derechos: participación. Expositora: Dra. Telma Mariasch. 4 Mayo Charla de Capacitación: "Las instituciones Nacionales de DD.HH". Expositor: Dr. Mario Luis Coriolano.





Comunicación Institucional y Prensa:

Dirección de Comunicación Institucional

La comunicación institucional comprende la generación y mantenimiento de la marca, la identidad y todas las piezas de uso administrativo: formularios de uso interno y externo, sellos, y toda pieza que sea susceptible de falsificación. Como así también todas las campañas de promoción sobre mecanismos nacionales y provinciales de protección de los derechos, garantías e intereses de la ciudadanía.

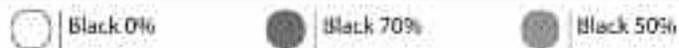
Diseño de Identidad Corporativa:

Para el diseño de identidad corporativa se llevó a cabo un relevamiento de las entidades pares de América Latina, y de Argentina con el fin de detectar el uso de elementos referentes pertinentes, el uso de las distintas paletas de cromáticas utilizadas y todo otro rasgo que sea relevante para sacar una conclusión propia al Defensor del Pueblo de la Provincia.

Luego del análisis de lo relevado, y teniendo en cuenta la impronta del Primer Defensor de La Provincia, sacamos como conclusión que la mirada tan especial de esta figura por sobre las instituciones gubernamentales y su relación con el Ciudadano, no podía dejar de estar representada en la Identidad a generar, una mirada que nace y desde la misma Provincia y se concentra en ella. Esto nos permitía jugar con la forma geográfica de la Provincia generando un juego visual con las iniciales del Defensor del Pueblo, conformando un signo pregnante, de fácil reconocimiento y alto grado de recordación.

Con respecto a la paleta cromática elegida, se valoró la atemporalidad de la bandera de nuestra Provincia, el verde y el azul, ha perdurado en el tiempo, a pesar del paso de distintos Gobernantes en la Provincia de Buenos Aires, apoyando el sentido de Autarquía del Organismo.





Creación del Manual de Identidad Corporativa y normas de aplicación de Marca.

Generada la Marca, se trabajó en la estandarización del uso de la Identidad del defensor del Pueblo, teniendo en cuenta los distintos sistemas de impresión y la gran variedad de formatos de reproducción ya sean gráficos o multimedia, poniéndonos a trabajar en la creación de un Manual que norme el uso y las formas de aplicación de la Marca sin que sufra deterioros en la reproducción y tenga un criterio único de uso.

Diseño de Arquigrafía y Señalética del edificio.

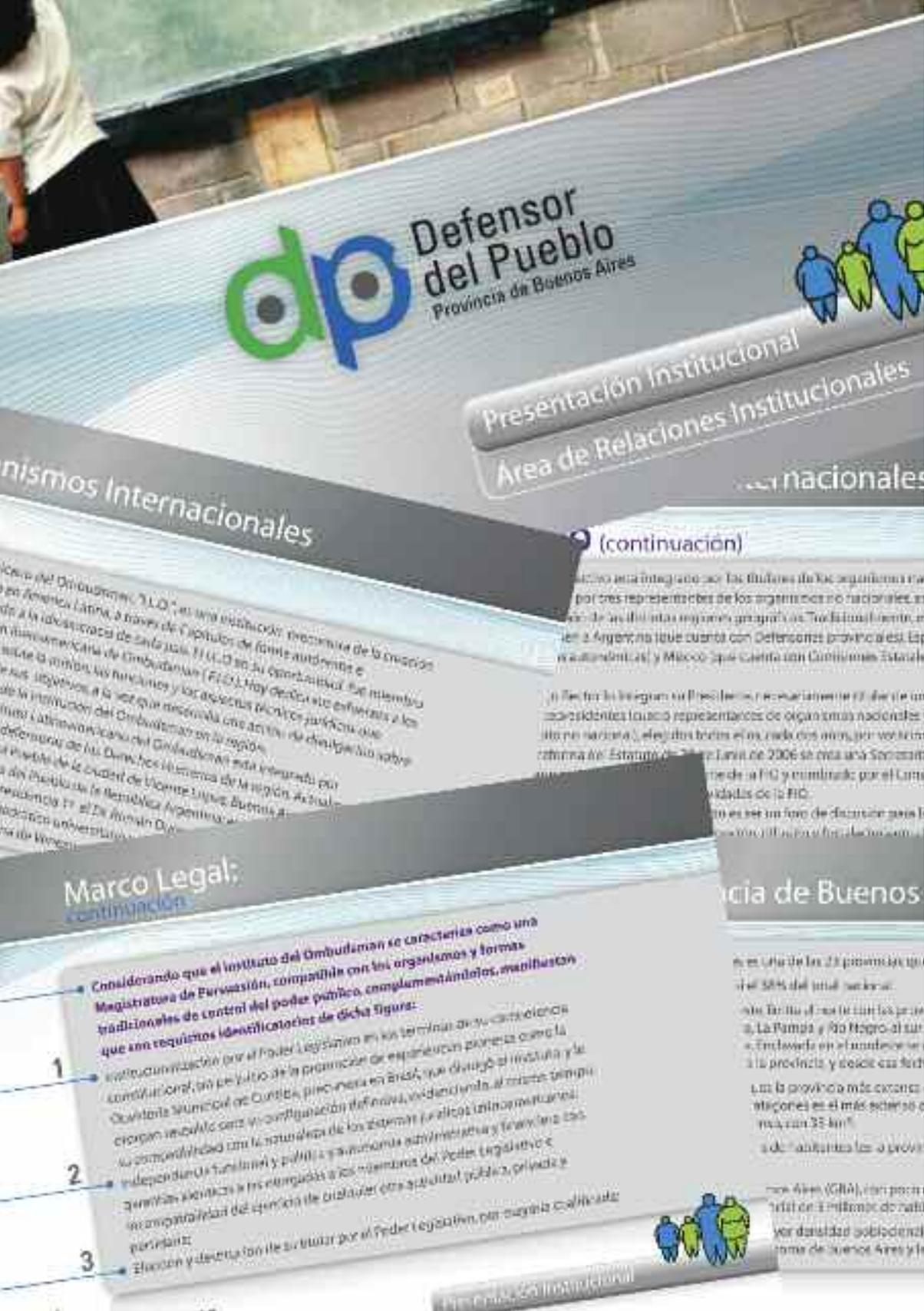
Teniendo en cuenta la alta significancia para la Ciudad de La Plata del Edificio en que el Organismo comienza a funcionar, nos pusimos como objetivo generar un contraste ideológico, trabajando libremente sobre el frontispicio aplicando la marca de manera desinhibida, conservando los rasgos más fuertes del mismo.

Con respecto a la señalización interna, planteamos un sistema de bajo coste y practicidad en la colocación y reproducción siendo conscientes de la necesidad de ir ajustando los espacios a los usos y necesidades del nuevo Organismo.



Diseño de piezas de uso administrativo, legal, de comunicación interna, etc.

Con la Marca del Defensor del Pueblo definida, comenzó la tarea



de relevamiento de necesidades comunicacionales de las distintas áreas de trabajo en el más amplio sentido de aplicación. Formularios de uso legal, de comunicación interna, sellos, papelería de uso institucional, etc.

El muestreo es riquísimo y abundante en formas y aplicaciones. En la actualidad continúan desarrollándose piezas que van incorporándose a la ingeniería administrativa del Organismo.

Diseño de Interfaces para Portal WEB e Intranet.

En la actualidad, el canal comunicacional por excelencia del Defensor es su portal web. El libre acceso y la disponibilidad de la información fundamental para informar, promover y defender los Derechos Humanos.

Un portal WEB joven, moderno, ágil, simple, abundante en información, accesible en el sentido más amplio.

Un portal que permita al Ciudadano acceder al Defensor del Pueblo de forma cuasi personal a través de un formulario simple y conciso.

Un portal que integre la red social "Facebook" del Defensor en una misma interface visual.

Que tenga información actualizada de forma diaria.
Es así que se lanzó el Portal en el dominio www.defensorba.org.ar.

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires / 124022070946249

Studio 7 De... development http://www.xbook.com/ Diareylatina.com Tarlogal - o Photoshop Terramar Ser. Real

facebook

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Organización gubernamental - La Plata Editar información

Muro

Compartir: Estado Foto Enlace Video Pregunta

¿Qué estás pensando?

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

La Defensoría suscipia charla de Milo Lockett en la Facultad de Bellas Artes

El jueves 26 de mayo a las 17:00, el artista plástico Milo Lockett brindará una charla en el Auditorio de la Facultad de Bellas Artes, suscipada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

117 impresiones - 0% de comentarios

Hace 17 horas - Me gusta - Comentar - Compartir

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Benicatto: "El fracaso de la gestión genera fallos imposibles de cumplir"

La Plata, 20 de mayo de 2011. "Los fracasos de las políticas de gestión obligan a los jueces a resolver los problemas de las personas y en materia de medio ambiente se obtienen sentencias de imposible cumplimiento", sentenció el Ombudsman de la Provincia, Carlos Benicatto, al clausurar, hoy en ...

270 impresiones - 1,48% de comentarios

El Sábado a las 12:00 - Me gusta - Comentar - Compartir

A Soledad Lucia y otras 11 personas más les gusta esto.

Escribe un comentario...

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

El Defensor del Pueblo "es el último tren para que los derechos sean respetados"

La Plata, 19 de mayo de 2011. Benicatto abrió el seminario internacional junto a Sciarbino, Brera y el presidente de los ombudsmen de Argentina, Juan Dutto. Hay doctores de Europa, Asia y América. ...

179 impresiones - 1,32% de comentarios

19 de mayo a las 16:01 - Me gusta - Comentar - Compartir

A Cecilia Padula y otras 4 personas más les gusta esto.

Escribe un comentario...

Visita: www.defensoria.org.ar

Contacto: contacto@defensoria.org.ar

Línea telefónica gratuita 0800 222 5262

Muro

Publicaciones ocultas

Información

Fotos

Foros

Notas

Editar

Información Editar

Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hs.

A 290 personas les gusta esto

Suscribirse a través de RSS

Compartir



Actualmente se está trabajando intensamente en el posicionamiento del dominio en los buscadores más importantes de la red, obteniendo al cierre de este informe un posicionamiento muy satisfactorio en el ranking de los buscadores más importantes.

También se trabajó en:

- Diseño y elaboración de carpetas institucionales de presentación.
- Diseño y elaboración de power point institucional de presentación.
- Diseño y elaboración de video de presentación para encuentros institucional.
- Creación de Programas de Difusión de los Derechos. Campaña de Instalación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.
- Diseño de herramientas de Marketing Directo.
- Diseño de Material Promocional.
- Diseño de Informes periódicos, anuales y especiales.

Prensa y Medios de Comunicación:

Claves de la instalación del Defensor en los medios. El diseño de la estrategia mediática de la Defensoría del Pueblo, en este primer año, tuvo como prioridad fundamental la instalación pública de una organización nueva y desconocida, tanto para los habitantes de la Provincia, como para los actores institucionales con los que debía articular acciones para cumplir con su misión. Y la herramienta que permitió lograr un rápido posicionamiento, fue la gestión.

En efecto, la estrategia comunicacional se fortaleció en forma sistemática cada vez que el Defensor decidió actuar en distintos casos, a partir de quejas presentadas por la gente, o a través de actuaciones de oficio. La difusión de esa tarea en los medios, sirvió para multiplicar el conocimiento de la institución.

Precisamente, la intervención en casos resonantes como el faltante de garrafas sociales durante el invierno pasado; el conflicto por la traza del la Autopista Presidente Perón en el tramo IV (acceso a La Plata);



los recurrentes cortes de luz que afectaron a la Provincia a fin de año; el desabastecimiento de dinero en los cajeros automáticos; los problemas con el agua en el interior bonaerense y en la ciudad capital; el firme respaldo a la ley de fertilidad, entre otros, permitieron una altísima presencia de la Defensoría en los medios, tanto en los convencionales (diarios, revistas, radios y televisión), como en las nuevas herramientas web y redes sociales.

Los principales diarios bonaerenses y aún algunos nacionales, expusieron -más de una vez- opiniones del Defensor del Pueblo en primera plana. Radios y noticieros de TV, reflejaron con amplitud el trabajo de la organización. Y en Internet, la cobertura fue amplísima. *Los medios del Defensor.*

A la presencia del Defensor en los medios, se sumó la agresiva política de difusión que se desplegó en las herramientas propias de la organización.

Primero fue el Facebook "Prensa Defensor", que hoy supera los 600 amigos y que cuenta con centenares de periodistas vinculados.

Después, el Twitter "@Prensa Defensor", que también permitió mostrar el hora a hora en la gestión diaria de la Defensoría. La página web completó el abanico comunicacional vía Internet, desde la que se plasmó todo el universo de actividades que realiza la institución.

La radio. "La hora del defensor", el programa radial de la Defensoría, que sale al aire todos los martes de 20 a 21, por Radio Provincia - AM 12.70, es una importante pieza comunicacional de la Defensoría. El Titular del Organismo, como conductor del ciclo, se encar-





ga de desgranar un abanico temático amplio, que pasa por todas las líneas de acción de la Defensoría y el análisis de temas de estricta actualidad. El espacio se convirtió de hecho en un más que interesante canal de contacto directo con una enorme audiencia, ahora multiplicada por la repotenciación de la planta transmisora de Radio Provincia.

“La hora del Defensor”, es un dinámico magazine de actualidad que se encarga de contar en qué temas trabaja la institución. Pero lejos de agotarse ahí, es un importante canal de reclamos, donde la gente plantea sus inquietudes y recibe un primer asesoramiento.

Comunicación integral. Ahora bien, desde la dirección de Prensa se diseñó un proyecto de comunicación integral, en función del plan de acción del Defensor, con la misión de establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos con quienes se relaciona, adquiriendo una notoriedad social e imagen pública adecuada a sus fines y actividades. El año 2010, como se señaló, fue un período de instalación y posicionamiento.

En esta etapa, que aún continúa, los medios tienen un rol vital. Son el vehículo clave para lograr el conocimiento de la gente. Y los periodistas son los que van a instalar al Defensor y a la Defensoría en las agendas, en las conversaciones, en los ejes informativos de los temas que le competen.

Bajo esta consigna, un relacionamiento llano, directo y sin intermediarios con los medios y los periodistas, es y será absolutamente prioritario, una tarea que el área de Prensa desarrolla en forma sistemática.

La vinculación con las oficinas de prensa de organizaciones no gubernamentales, de derechos humanos y de otras áreas del Estado, también formó parte de la estrategia desplegada. Así, en forma conjunta con algunas de estas estructuras se lograron articular acciones que fortalecieron un aspecto clave en la misión de la Defensoría, como es la promoción de Derechos.

En esa línea, se inscribe lo actuado con las áreas de Prensa del ministerio de la Producción, para la promoción de temáticas vinculadas a la defensa del consumidor; el trabajo coordinado con el OPDS y la secretaría de Turismo e innumerables acciones desplegadas con defensorías del Pueblo ciudadanas y provinciales.



Hay otra faceta de la comunicación, decisiva a la hora de orientar el accionar de la Defensoría. Se trata del análisis de noticias que tienen que ver con las funciones propias de la institución; la creación de alertas y su comunicación interna.

Esto se traduce en un informe diario, otro semanal y un archivo que recopila la problemática individual de cada municipio.

Algunos temas quedaron en el tintero para este año, como el Boletín Digital destinado a periodistas. La idea es proporcionar notas relacionadas a investigaciones, intervenciones o resoluciones de la Defensoría.

El paquete periodístico incluirá una nota central con cuadros, estadísticas, fotos, infografías y una columna de opinión, a cargo de un especialista en el tema que aborde el artículo.

Además, se incluirán audios y videos para que el trabajo pueda ser tomado también por informativos radiales, televisivos y portales web.

El objetivo del *Boletín Digital*, es "filtrar" notas de la Defensoría en secciones como sociedad e información general, fundamentalmente en la edición dominical de los diarios o en suplementos específicos. Y la temática es tan amplia como diversa, desde cuestiones de género a medio ambiente; pasando por servicios públicos y tarifas, a defensa del consumidor.

Además, el área analiza por estas horas el desarrollo de un Newsletter, de carácter masivo, que pretende contar en pocas líneas, con títulos atractivos, fotos y links hacia la página web institucional, en qué anda la Defensoría.

Se trata de un producto ideal para la promoción externa, pero que servirá, en simultáneo, para contarle a todo el personal de la organización a dónde estamos y hacia dónde vamos.



Relación con los Poderes del Estado:

El efectivo ejercicio de la magistratura de opinión.

Se ha expresado que el Defensor no administra justicia, ni sustituye a la administración. No tiene funciones decisorias, sino que sólo aconseja y recomienda. A partir de la recepción de la queja o denuncia, investiga, recaba datos, solicita informes y emite recomendaciones.

La diversidad y complejidad de las problemáticas que abarca la competencia del Defensor, trae aparejada la necesidad de buscar respuestas en distintas instituciones con injerencia en las temáticas, no a través de la confrontación sino de la colaboración crítica.

El Defensor del Pueblo ejerce la magistratura de opinión y persuasión sobre la Administración, y se erige como principal convocante a construir ámbitos de cooperación y coordinación entre las instituciones obligadas, en procura de soluciones a más largo plazo y más abarcativas que la solución del caso puntual.

En esta visión, se impone la necesaria articulación tanto entre organismos del Estado en sus tres niveles, nacional, provincial y municipal, y sus tres poderes, legislativo, ejecutivo y judicial, como de éstos con la sociedad civil y la comunidad académica.



El Defensor del Pueblo y la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires.

- **Comisión Bicameral creada por Ley 13.834.**

La Comisión Bicameral Permanente, es el órgano designado por la Ley orgánica del Defensor del Pueblo para llevar adelante las relaciones entre éste y la Legislatura Provincial, y está integrada por siete Senadores y siete Diputados, que guardan proporción con la representación política de cada cuerpo. (art. 32 Ley 13.834)

Ha participado en el procedimiento de elección del primer Defensor del Pueblo, elaborando la nómina de los candidatos, evaluando las observaciones que se presentaron y proponiendo a las Cámaras el nombre de los candidatos a ocupar el cargo. (art. 2, Ley 13.834).

A partir de la elección del primer Defensor, la Comisión Bicameral acompañó el desarrollo institucional y la formación del organismo constitucional, así aprobó mediante las respectivas actas la estructura orgánica funcional y administrativa elevada por el Defensor del Pueblo (art. 9, Ley 13.834) y prestó el acuerdo poner en funciones a los Secretarios designados por el Defensor para dar cumplimiento a sus misiones y funciones (art. 11, Ley 13.834).

La relación entre la Comisión Bicameral y el Defensor del Pueblo, en esta etapa fundacional ha transcurrido en forma fluida y constante. Este acompañamiento se ha verificado no solamente cuando han entrevistado personalmente a los Secretarios propuestos por el Defensor a fin de prestar su acuerdo, sino que quedó explicitado en el apoyo permanente de todas las actividades llevadas a cabo por la Defensoría.

Por otra parte, y entendiendo que resultaba fundamental para la transparencia institucional, hacia finales de 2010 el Defensor elevó un anticipo de lo que sería este informe anual a la Legislatura, a fin que ese cuerpo tuviera un acabado conocimiento de las quejas tratadas y las recomendaciones efectuadas por este organismo.

En tal dirección, reforzaremos el vínculo existente, en la convicción que en la Honorable Legislatura anida el cimiento de la representación popular, de la que el Defensor del Pueblo también se encuentra investido.



- **El Observatorio Social Legislativo de la Honorable Cámara de Diputados.**

Desde mediados de 2010 la Defensoría mantiene reuniones con el Observatorio Social Legislativo de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, espacio que promueve el fortalecimiento de la calidad institucional legislativa, intentando ampliar los canales de comunicación e interacción con organismos públicos, los ámbitos académicos, las entidades de la sociedad civil, las iglesias y demás componentes activos de la compleja realidad social de la Provincia de Buenos Aires.

Se constituye en instrumentos de alta eficiencia y ponderación técnica con incidencia en la producción de información. El Observatorio Social Legislativo pretende cumplir con los principios de esa definición en un sentido amplio y en adecuación al mandato institucional de esta Honorable Cámara de Diputados.

El Observatorio realiza el seguimiento de la aplicación de leyes de alto impacto social, que coordinadas con el apoyo de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, pueden materializarse en recomendaciones al Poder Legislativo para modificarlas y readecuarlas para su mejor funcionamiento.

En este sentido, ha organizado jornadas de consultas regionales “Nuevas normativas para el procedimiento de adopción de niñas, niños y adolescentes”, con desarrollo de cuatro encuentros realizados en territorio de la provincia.

Desde la Defensoría se ha formado una comisión de estudio, con el objetivo de analizar la temática propuesta, concurrir a las jornadas, participar en las mesas de trabajo, contribuir desde foros de opinión. Como producto final de tal participación se trabaja en la confección de un documento donde se pondrá de manifiesto la posición institucional, con elaboración de una propuesta concreta, apuntalada desde lo argumental y con señalamiento de la metodología que se estima importante adoptar para lograr la implementación de una reforma procedimental adecuada.

Además, el Observatorio Social Legislativo lleva adelante tareas conjuntas con el Observatorio de Violencia de Género de esta



Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires con el objeto de articular tareas de investigación, puesta en común de indicadores, de índices, de material científico, así como también, de la realización de reuniones periódicas a fin de maximizar los recursos materiales y humanos del Estado.

En este sentido, se están elaborando una serie de convenios con el objeto de formalizar los trabajos que ya se están llevando adelante para fortalecer: 1) la colaboración reciproca para la realización de estudios e investigaciones en el campo académico, científico y cultural. 2) la transferencia de información, recopilación de indicadores. 3) la promoción de recomendaciones basadas en informes del Observatorio. 4) la capacitación en áreas de mutuo interés, a través de cooperación internacional.

- **El Honorable Senado y la primera Audiencia Pública: la reforma del Código Contravencional.**

En el mes de noviembre de 2010 el Defensor del Pueblo de la Provincia participó en la Audiencia Pública organizada por el Senado de la H. Legislatura, para debatir el proyecto de reforma del Código Contravencional vigente desde 1973.

Fue la primera experiencia en la historia institucional de la Provincia, en la que a instancia de uno de los Poderes constituidos del Estado, se pone en marcha este dispositivo de consulta directa a la ciudadanía - regulado por ley 13569-, para definir el trámite parlamentario de un proyecto de ley destinado a regir aspectos esenciales y sensibles de la vida cotidiana de los habitantes.

La Honorable Cámara de Senadores, generó de esta manera un ámbito de amplísimo debate participativo, brindando la posibilidad democrática que todos los sectores de la comunidad interesados o vinculados a la materia sobre la que se pretendía legislar, expusieran sus puntos de vistas y formularan sus aportes para el mejoramiento del proyecto. Cabe resaltar el agradecimiento al titular del H. Senado, Federico C. Scarabino, quien invitó expresamente a participar de esta Audiencia Pública a la Defensoría del Pueblo en su calidad de nuevo organismo para garantizar el ejercicio de los derechos de los habitantes.



La participación del Defensor del Pueblo estuvo sustentada en las amplias facultades y misiones contempladas tanto en la Constitución Provincial como en su Ley Orgánica. En su condición de Órgano de garantía de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la Provincia, se imponía su intervención con la finalidad de incorporar al debate opiniones y sugerencias en torno a un régimen de control social que, si bien resulta indispensable para la convivencia ciudadana, exhibe a esta altura de la evolución jurídico- política de nuestra organización comunitaria, un desajuste con el modelo constitucional de derechos y garantías.

Por otra parte, resultaba imposible obviar que, tal como ocurre con los defectos del sistema vigente, los posibles errores de la nueva propuesta podrían traducirse en afectaciones de derechos de quienes se encuentran en condición social de mayor vulnerabilidad. Se apuntaron innovaciones valiosas incorporadas al proyecto, tales como la necesidad de la instancia privada para muchas de las contravenciones contempladas.

No obstante, coincidiendo con la mayoría de las participaciones, se señalaron en aquella oportunidad objeciones referidas a tres ejes principales: La deficiente tipificación de las conductas reprochables (tipos contravencionales abiertos), la ausencia de límites y determinación de las sanciones (libradas al criterio judicial), y el mantenimiento de un procedimiento marcadamente inquisitivo.

Sin perjuicio de ello, el Defensor del Pueblo resaltó la histórica oportunidad generada por la Cámara de Senadores, destacando la posibilidad de tomar este acontecimiento como punto de inicio de una tarea participativa, orientada a complementar el trabajo ya iniciado por el Legislador; y, sumando a representantes de las áreas del Poder Ejecutivo pertinentes, lograr el diseño de régimen de convivencia más adecuado a las particularidades de nuestra Provincia y en el que se asegure el irrestricto respeto por los derechos y garantías de todos sus habitantes.

En línea con este pensamiento expuesto como conclusión en el documento oportunamente presentado ante la Presidencia de la Audiencia Pública, se ha generado en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia una incipiente mesa de trabajo, -compartida ini-



cialmente con la Defensoría del Pueblo de Morón y la Defensoría ante el Tribunal de Casación Penal -, en la que se comienzan a esbozar lineamientos para la convocatoria a representantes de los Poderes del Estado provincial con el objetivo ya manifestado de generar la instancia adecuada en la que logremos un modelo que, respondiendo a los lineamientos contenidos en los arts. 172 y 174 de la Constitución Provincial, se ajuste mejor a un régimen para las cuestiones de menor cuantía, vecindad y faltas provinciales, en el que predomine el procedimiento contradictorio, oral, informal, con inmediatez, celeridad, de fácil acceso para el ciudadano y en el que la mediación y la conciliación jueguen un papel central en la resolución y composición de los conflictos.

El Defensor del Pueblo y el Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires.

La variedad de materias en que entiende la Defensoría del Pueblo, determinan una agenda activa de interacción con las diversas dependencias del Poder Ejecutivo provincial. Es destacable el alto nivel de colaboración y receptividad que los distintos Ministerios, Secretarías y demás áreas de la administración pública provincial, han prestado en este primer año de desempeño del Defensor del Pueblo. Sin perjuicio de los casos explicitados en puntos anteriores, como por ejemplo la intervención por la gran concentración de arsénico en el agua en el partido de 9 de Julio, actuaciones relacionadas con IOMA/PROFE, relativos a la Seguridad Vial, etc., cabe ahora informar respecto de aquellos casos relevantes, en donde el trabajo conjunto y consensuado con distintas áreas del Poder Ejecutivo, ha permitido mejorar conductas irregulares de la Administración.

Ministerio de Desarrollo Social.

En fecha 30.07.2010, se inician actuaciones a raíz de la presentación efectuada por los Comedores "Casa del Niño" pertenecientes a la Federación Argentina Apoyo Familiar, con sede en la Provincia de Buenos Aires. Solicitan la intervención de este Defensor a efectos de resolver la demora en la entrega de los subsidios que, mediante convenios con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia, reciben en



forma mensual.

Así, se dispone remitir solicitud de informe al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, para que se expida por escrito respecto de los hechos denunciados. Como respuesta de lo antedicho, se comunicó telefónicamente a esta Defensoría el Director General de Administración del Ministerio de Desarrollo Social, y adelantó la pronta regularización en el pago de los Subsidios.

Luego de las gestiones realizadas, el presentante remitió correo electrónico agradeciendo al Sr. Defensor De la Provincia de Buenos Aires su intervención y manifestando la inmediata solución al caso planteado.

Cabe señalar que la resolución de la presente queja es un claro ejemplo de la buena predisposición y compromiso de la Administración en colaborar con esta incipiente Institución. Sin perjuicio que la Ley 13834, establece el deber de colaboración de la Administración Pública para con el Defensor del Pueblo, considerándolo un pilar fundamental en el cumplimiento de su objetivo, que es el de garantizar los derechos de los ciudadanos, como órgano colaborador crítico, deviene necesario, en circunstancias como estas, reconocer cuando es el propio Estado requerido, el que se predispone a aunar esfuerzos de ambos organismos en la búsqueda de soluciones favorables a los pedidos de los habitantes y las organizaciones.

Esta labor conjunta, que en la generalidad de los casos, lleva al resultado esperado, es la que finalmente promueve la defensa de los Derechos y su digno ejercicio.

Dirección General de Cultura y Educación.

En el mismo momento de la presentación del Sr. Defensor del Pueblo ante el Director General de Cultura y Educación, se acordaron líneas de trabajo conjunto para la promoción y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Para optimizar la comunicación interinstitucional y facilitar el trámite de las actuaciones que pudieran originarse ante una queja o investigación relacionada con áreas o incumbencias de la Dirección General, se asignó la función de enlace al Programa de Monitoreo del Derecho a la Educación, dependiente del Consejo General de Educación.

Asimismo, se sentaron las bases para un acuerdo cuyo objeto será la rea-



lización de acciones conjuntas que promuevan el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes dentro del marco de los derechos humanos y la convivencia democrática.

Asimismo, se acordó la implementación de políticas educativas y acciones de capacitación orientadas a la promoción, fortalecimiento y desarrollo de las capacidades de la comunidad para contribuir a una cultura de la paz.

➔ **Ministerio de Justicia y Seguridad: Servicio Penitenciario Bonaerense.**

Asuntos penitenciarios. Mayoritariamente se reciben denuncias que en los centros de detención se infligen torturas, tratos crueles, inhumanos y degradantes.

En otros casos, se han denunciado situaciones de falta de atención médica, y traslados injustificados de internos.

Además, se han solicitado averiguaciones sobre búsqueda de paraderos.

Finalmente, se puede destacar aquellas situaciones de denuncias por incumplimiento de las normas laborales dentro del contexto de encierro por parte de empresas privadas.

La solución y el tratamiento de los casos se resuelven de diferentes maneras: visitas carcelarias, pedidos de informes, investigaciones, entrevistas con autoridades, comunicaciones telefónicas a instituciones judiciales (fiscalías, comisarías, juzgados); etc.

Casos destacados

- **Expediente n° 643/11.** Unidad Penitenciaria N°30 de General Alvear y N° 32 de Florencio Varela. Febrero 2011. Denuncia por falta de atención médica en el penal N° 30 de General Alvear. La Sra. N. R., madre del privado de libertad P. R. R., reclama que su hijo sea asistido médicamente ya que se encuentra en el penal con una herida de bala en el pie desde hace tres meses sin recibir atención médica. Gestión: Tras mantener comunicación urgente con el Servicio Penitenciario, la Defensoría, a través del Secretario de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional, se hizo presente con fecha 17 de febrero de 2011 en la Unidad Penitenciaria y entrevistó a P.R.R.. Se gestionó su



traslado de la Unidad Penitenciaria n° 30 de Gral. Alvear a la Unidad ° 32 de Florencio Varela (cercana a sus vínculos familiares). Se realizaron los correspondientes tratamientos médicos presentando un buen estado en general de acuerdo a informe suministrado por el Jefe del Complejo Penitenciario Florencio Varela.

- **Expediente n° 589/10.** Unidad Penitenciaria n° 51 de Magdalena. Enero de 2011. Maltrato a detenidas y traslados injustificados. Denuncia formulada por la Sra. S. C. L. el 28 de diciembre de 2010 por maltratos hacia personas privadas de la libertad en Unidades Carcelarias de la provincia. Las víctimas del maltrato son: S. U. M.: fue trasladada de la Unidad n° 8 de Los Hornos a la Unidad n° 47 y el 25 de diciembre fue trasladada a la Unidad n° 51. A. B. M. R. D. fue trasladada a la Unidad n° 47 y la volvieron a trasladar a la Unidad n° 29. Y. V. y J. R. fueron trasladadas a la Unidad n° 40. Gestión: El 29 de diciembre de 2010 la Secretaría de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional toma intervención en el caso solicitando una entrevista a la denunciante, quién es atendida personalmente por este Secretario. En la oportunidad, la denunciante amplió su denuncia, explicando sus temores que a las internas les suceda algo grave, pues según sus dichos estaban "fichadas", y llegaban las festividades de fin de año, con el consecuente debilitamiento de las guardias y la desconcentración de la atención del personal penitenciario, agravado por alguna celebración eventual. Se refirió a los antecedentes en la unidad n° 48 de San Martín. Manifestó que habían sido golpeadas en la Unidad n° 8 y en la Unidad n° 47. Declara que las lesiones fueron ampliamente certificadas por los médicos del propio Servicio Penitenciario. La denunciante manifiesta que cumple su trabajo en el INADI, y que los talleres en donde trabajan las internas trasladadas, se organizaron mediante un convenio entre la UNLP, la ONG "Grupo Humanidad" y la Facultad de Trabajo Social. La situación más grave es la de A. B. M. R. D., alojada en la Unidad n° 29, dado que la misma es de tránsito, y son reclusas en celdas de aislamiento hasta que se les confiere nuevo destino. Ante la gravedad de la denuncia, la Secretaría se comunicó con el Servicio Penitenciario.



Se les impuso sobre la situación denunciada en forma detallada. Resultados: El Jefe del Servicio tomó conocimiento y organizó una instrucción sumarial urgente sobre el hecho. Se comunicó personalmente con las unidades donde se hallaban las detenidas, e impartió instrucciones a los Jefes de las Unidades. Se logró preservar la seguridad e integridad física de las detenidas y detener los traslados injustificados. Se comprobó la existencia de lesiones en las privadas de libertad y se instruyó un sumario interno dentro de la Institución. La ONG Humanidad manifestó su agradecimiento

➔ Instituto Cultural (Expediente Nº 1084/11)

Representantes del Colegio de Arquitectos de la Provincia de Buenos Aires, se presentan ante el Defensor del Pueblo, y solicitan su intervención, frente a la presunta decisión del Estado Provincial de construir un equipamiento de oficinas para la Justicia Electoral en el corazón de la Plaza del Teatro Argentino de la ciudad de La Plata.

En la denuncia expresan su rechazo a la obra mencionada por considerar que se trata de la ocupación y destrucción del espacio público urbano, en tanto la concepción de ese Centro Cultural lleva implícita la creación de una gran plaza pública de 120 m por 120 m. para uso de todos los ciudadanos. Debido que de la presentación surge que se podría ver afectado el patrimonio urbanístico y arquitectónico de la Ciudad de La Plata, protegido constitucionalmente y dado que se trata de una ciudad singular por el trazado que la distingue y su rol de capitalidad, concebida desde sus orígenes como una ciudad de vanguardia, se inició una investigación.

Por ello de conformidad al art. 20 de la ley 13.834; en ejercicio de las facultades establecidas en el art. 55 de la Constitución Provincial y Arts. 12, 14 y conc. de la ley antes citada, se requirió informes al Instituto Cultural de la Provincia, y al Centro Provincial de las Artes/Teatro Argentino de La Plata, para que informen sobre la obra en cuestión.

En el presente caso se observa una colisión de derechos. Por un lado, el artículo 44 de la Constitución Provincial establece: *"La Provincia preserva, enriquece y difunde su patrimonio cultural, histórico, arquitectónico, arqueológico y urbanístico, y protege sus instituciones. La Provincia desarrollará políticas orientadas a rescatar, investigar y difundir las mani-*



festaciones culturales, individuales o colectivas, y las realizaciones del pueblo que afirmen su identidad regional, provincial y nacional, generando ámbitos de participación comunitaria".

Por otro lado y si bien es cierto que se podría haber optado por otra ubicación, el funcionamiento de oficinas de la Justicia Electoral, está en íntima relación con el ejercicio de los derechos políticos, así el artículo 59 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires *"garantiza el pleno ejercicio de los derechos políticos, con arreglo al principio de la soberanía popular. La atribución del sufragio popular es un derecho inherente a la condición de ciudadano argentino y del extranjero en las condiciones que determine la ley, y un deber que se desempeña con arreglo a las prescripciones de esta Constitución y a la ley de la materia".*

En virtud de lo expuesto, palmariamente puede apreciarse una colisión entre el derecho a la preservación del patrimonio cultural, y el ejercicio de los derechos políticos. Es en estas circunstancias cuando deviene necesaria la intervención del Defensor del Pueblo.

Por ello y ejerciendo la función de instrumento de mediación, se intenta llegar a una solución del conflicto que permita sopesar los derechos en pugna en busca de la equidad. En ese sentido se gestionaron reuniones con las partes involucradas: por un lado el Instituto Cultural de la Provincia, y el Centro Provincial de las Artes/Teatro Argentino de La Plata, y por el otro los representantes del Colegio de Arquitectos de la Provincia de Buenos Aires Distrito 1 y el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

De las mismas surgió la posibilidad que luego de pasado el periodo electoral y vencido el convenio suscripto entre las autoridades Provinciales y la Justicia electoral, con relación al uso del espacio referido del Teatro Argentino de La Plata, las partes se vuelvan a reunir a fin de repensar cada uno sus posiciones con relación al uso del espacio público en cuestión.

➔ Secretaría de Turismo. La defensa del turista.

El Defensor del Pueblo y el Secretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires acordaron líneas de trabajo conjunto para la promoción y difusión de la Defensoría del Pueblo en las distintas fiestas y ferias populares.



Asimismo, el Defensor, propició generar un espacio de información, orientación y atención al turista para el conocimiento y respeto de sus derechos, en una clara contribución al fortalecimiento de los servicios turísticos en la provincia.

En efecto, la intervención del Defensor implicará un significativo aporte en materia de responsabilidad turística. Por un lado, preventivamente, promoviendo la incorporación de buenas prácticas de atención al turista, tanto por parte de la población en general, como por los operadores comerciales y organismos públicos; y por otro, contribuyendo con métodos alternativos, novedosos y expeditivos a la resolución de los conflictos que pudieran suscitarse.

Sin perjuicio de ello, el Defensor también se propone intervenir en las políticas públicas en materia de turismo, y en su marco regulatorio en pro de la seguridad jurídica de todos aquellos que quieran conocer y disfrutar las riquezas de nuestra provincia y su gente.

El Defensor del Pueblo y el Poder Judicial

→ La Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

Desde mediados del año 2010 el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires ha mantenido encuentros de trabajo con la presidencia de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires y sus ministros.

Ambas instituciones acordaron desarrollar actividades de cooperación mutua, elaboración de proyectos informáticos que permitan a las partes operaciones y comunicaciones sobre temas de interés común, realización de trabajos en conjunto, facilitación de las relaciones con la comunidad, intercambio de información como así también el emprendimiento de proyectos, publicaciones y programas de interés común en el área de investigación, formación y capacitación.

En este sentido, se está trabajando en la confección de un Convenio Marco de colaboración recíproca para desarrollar las siguientes tareas: **a)** La ejecución conjunta o coordinada de proyectos de investigación, capacitación y difusión en áreas de mutuo interés con especial énfasis en las cuestiones vinculadas con la promoción y defensa de los derechos y garantías constitucionales, violencia familiar y de género; **b)**



La formación y perfeccionamiento de los recursos humanos; **c)** El intercambio de información científica y técnica.

En este marco, se firmarán dos actas acuerdo. La primera de ellas, tendrá como objetos la realización de jornadas de capacitación sobre temáticas vinculadas a violencia de género y violencia familiar. Tendrán como objetivo formar, difundir y promocionar no sólo a los habitantes sino también a los efectores gubernamentales de los municipios de la Provincia de Buenos Aires, con consideración prioritaria de aquellas localidades que cuenten con defensoría del pueblo municipal.

La segunda acta acuerdo plasmará el acuerdo arribado entre ambas instituciones para la creación del programa para la erradicación de todas las formas de discriminación y violencia contra la mujer, que incluye la creación de una comisión coordinadora interinstitucional compuesta por representantes de ambas partes.

→ La Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

El Defensor del Pueblo ha acordado la firma de un Convenio Marco de Colaboración Institucional con la Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, reconociendo la necesidad de promover acciones conjuntas entre ambas partes tendientes a defender, promocionar y garantizar los derechos de todos los habitantes de la Provincia de Buenos Aires.

Ambas instituciones consideran imprescindible estrechar lazos de cooperación mutua en los temas que hacen a sus incumbencias delimitando los respectivos ámbitos de actuación. La erradicación de todas las formas de discriminación y violencia contra la mujer, sobre la base de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera, es un tema en común y un compromiso compartido. En este sentido, se ha firmado un Protocolo para crear el "Programa para la erradicación de todas las formas de discriminación y violencia contra la mujer".

→ El Centro de Estudios para la Defensa Pública (CEDeP).

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, ha mantenido reuniones con el Dr. Mario Coriolano, Defensor Público ante



el Tribunal de Casación de la Provincia de Buenos Aires, Director General del Centro de Estudios para la Defensa Pública (CEDEP) y Consultor del Instituto Interamericano de Derechos Humanos de San José de Costa Rica, con el objetivo de comenzar a trabajar conjuntamente, a fin de colaborar para no superponer esfuerzos ni dejar intersticios sin presencia del Estado que perjudiquen a los habitantes de la Provincia de Buenos Aires.

Es por ello que se está conformando una mesa de análisis y estudio entre la Defensoría y el Centro de Estudios para analizar ambas agendas institucionales de tal modo de desarrollar una agenda común de trabajo. Además, se planteó la posibilidad que el Centro de Estudios brinde capacitación al personal de la Defensoría destinado a la visita de cárceles y el estudio del sistema penitenciario a fin de brindarle herramientas para las inspecciones. Destacando la importancia de las relaciones de cooperación académica y científica remarcadas por el CEDEP se prevé la firma de convenios y actas acuerdo a fin de trabajar en: **1)** el común interés en la promoción y el fortalecimiento por los derechos humanos y libertades fundamentales; **2)** desarrollo de actividades de investigación interdisciplinarias relativas a la defensa pública y a los derechos humanos de los grupos más vulnerables y desprotegidos; **3)** capacitación para el personal de la defensoría en materia de defensa pública; **4)** posibilidad que personal de la Defensoría haga pasantías en el marco de los convenios firmados con la CIDH y el CEJIL; **5)** realizar publicaciones conjuntas; **6)** intercambio de informes, investigaciones, inspecciones, etc.

→ **La Intervención del Defensor del Pueblo en los casos judiciales**

En ocasión de analizar la legitimación para promover amparos y otras acciones, se expresó que el Defensor del Pueblo tiene legitimación judicial para accionar frente a los hechos u omisiones de la administración pública que vulneren derechos individuales o colectivos. Y también se expresó el criterio adoptado en cuanto a que la facultad para accionar judicialmente debe utilizarse restrictivamente, como la última herramienta, en caso de no haber tenido efecto otras acciones previas destinadas a hacer cesar el hecho u omisión lesiva del derecho que se inten-



ta proteger.

Lo novedoso en la materia, es que los órganos judiciales solicitan la intervención del Defensor del Pueblo en los procesos judiciales, sea de oficio o a petición de parte, en ocasiones para la preservación del interés público de la generalidad de la población, en otras para que promueva las acciones políticas, administrativas o judiciales que hubiere lugar para asegurar el respeto de los derechos.

1) Autos caratulados, “R. R. y Otros c/ Municipalidad de Ensenada y Otros s/ Daños y Perjuicios”, en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 14 del Departamento Judicial La Plata. Se trata de un pleito judicial contra la Municipalidad de Ensenada y el Sindicato de Empleados Municipales de esa Comuna, iniciado por los progenitores de tres menores de edad que fallecieron ahogados en la localidad de Punta Lara. La Excm. Cámara Primera de Apelación en lo Civil y Comercial Sala II del Departamento Judicial de La Plata, mediante sentencia de fecha 25 de junio de 2009 estableció la responsabilidad en un 50 % en la parte demandada y el restante porcentaje en la actora. Se destaca en los considerandos que la zona es altamente peligrosa, y por ello pone de resalto al Fisco de la Provincia de Bs. As. y a la Municipalidad de Ensenada, que se deben adoptar las medidas necesarias, idóneas y efectivas a fin de evitar la presencia de bañistas y pescadores en el muelle de la mencionada localidad. También se dispone testimoniar la sentencia al Defensor del Pueblo de la Pcia de Bs. As. a los fines que hubiere lugar respecto del contralor de los requerimientos que se efectuaran. Habida cuenta de ello, y en mérito a la facultad conferida en el art. 14 incisos a) y c) de la ley 13834, se inició el expediente número 540/10, requiriéndose informes sobre la problemática planteada al Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires y al Secretario de Obras Públicas de la Municipalidad de Ensenada. A su vez, se realizó una presentación tomando intervención en los referidos actuados, acompañando constancias debidamente diligenciadas de los pedidos de informe y manifestando que, una vez satisfechos los mismos, se comunicaría debidamente su resultado al Juzgado.



2) Autos caratulados, “R. R. A. c/ Municipalidad de Ramallo y otros s/ Amparo”, en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial de San Nicolás. Los actores interponen formal acción de amparo ambiental contra la Municipalidad de Ramallo, el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (O.P.D.S.) y la Cooperativa Agrícola de Ramallo Limitada, a fin que se decrete la suspensión de la autorización de actividades realizadas en los silos pertenecientes a la cooperativa demandada, hasta tanto la misma obtenga certificado de aptitud ambiental. Asimismo, manifiestan que las actividades generan gravísimos perjuicios a los vecinos como por ejemplo: a) emanaciones provenientes de la planta, a causa de la fumigación del cereal, b) ruidos ensordecedores, c) polvillo proveniente del traspaso de cereales, que afectan el sistema respiratorio, d) incluso patologías de gravedad como ser leucemia y psoriasis que según los amparistas se encuentran estrechamente vinculadas a la ilicitud de la actividad denunciada. La Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en San Nicolás señala en el fallo de fecha 5 de noviembre de 2010 que: “...la temática es similar (derechos ambientales), vinculada con la misma planta de silos achacada como generadora de consecuencias negativas para la salud de la población y en los que se dispusiera una medida cautelar (clausura de la planta) que a partir de un acuerdo transaccional entre los actores y la Cooperativa demandada fuera levantada, lo que podría generar situaciones en las cuales las partes de un determinado expediente terminen –por su acuerdo y decisión- el litigio pero no la situación ambiental acusada como dañosa para la población en general, aparece como oportuno sugerir a la Sra. Juez de Grado –de entenderlo útil a los fines de la preservación del interés público de la generalidad de la población otorgue intervención en autos al Defensor del Pueblo (ley 13834, artículo 55 de la Constitución Provincial en su reforma de 1994)...” Por ello se tomó intervención en los términos de los arts. 11 del CCA y 90 inc. 2° del CPCC, de conformidad a lo normado en el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires ya que se encontraría conculcado el derecho a un medio ambiente sano, derecho humano fundamental y presupuesto del disfrute y



ejercicio de los demás derechos por la íntima vinculación del ambiente con el nivel de vida en general y la dignidad humana (reconocidos por los arts. 41 y 43 de la Constitución Nacional y 28 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires), informando el inicio de una investigación materializada en el expediente número 592/10 y señalando que una vez que haya avances significativos en la misma, se informará debidamente al Juzgado.

3) Autos caratulados “G.G.E.H. C/Provincia de Buenos Aires S/Pretensión Restablecimiento o Reconocimiento de Derechos”, en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial de San Nicolás. Un miembro del Ministerio Público del Departamento Judicial de San Nicolás promueve acción de reconocimiento de derechos (arts. 12 inc. 2 y 13 y ccs. del CPCA) contra el Ministerio de Desarrollo Social para que se instale y ponga en funcionamiento en la ciudad de San Nicolás un centro de Recepción , a fin que las acciones y objetivos previstos normativamente para los adolescentes infractores de la ley penal se cumplan –tal como se ha dispuesto- en dicha ciudad. Al contestar demanda la Delegada Fiscal interpone excepción de falta de legitimación del actor para incoar la acción, entendiéndola misma, que el actor pretende ejercer facultades otorgadas al Defensor del Pueblo. Antes de resolver la cuestión la Jueza requiere, mediante oficio, opinión de la Defensoría del Pueblo con relación a si la cuestión ventilada en los obrados es de competencia oficial del Defensor del Pueblo con rango de exclusividad o también puede serlo el Ministerio Público Provincial. Se respondió la rogatoria judicial informándose al Juzgado que en virtud de lo establecido en el artículo 55 de la Carta Magna Provincial y en la ley orgánica del Defensor del Pueblo N° 13834, correspondía la intervención de este organismo ya que se encontrarían comprometidos los derechos a la niñez y la juventud contemplados en los artículos 36 apartados 2 y 3 de la Constitución de la Provincia, y en Tratados y Convenciones de carácter Internacional, como la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención Americana de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, las Reglas mínimas de Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores –



reglas de Beijing- adoptadas por la Asamblea General en su resolución 40/33 del 29/11/85 y artículo 40.4 de la Convención de los derechos del Niño, entre otros.

A raíz de lo expuesto, se dio inicio a una investigación mediante la disposición 02/11, requiriéndose los informes respectivos, cuyas respuestas, así como la eventual Recomendación que se dicte, se acompañará oportunamente al expediente judicial.

- 4) Autos "L.R.C.R. S/Acción de habeas corpus"**, en trámite por ante el Tribunal en lo Criminal N° 3 de Mar del Plata, cuya acción tuvo por objeto proteger a C. R. L., quien se encontraba alojado en la Unidad Penitenciaria N° 15 del Servicio Penitenciario Bonaerense, de un eventual traslado o agravamiento de su situación de privación de libertad; y así lo resolvió el Tribunal al imponer su previa autorización de cualquier traslado del interno. La causa se inició a partir de la denuncia que radicara por temor a ser trasladado, luego de haber ejercido, junto a otros internos, su legítimo derecho a huelga, en reclamo de un incremento salarial en la fábrica de calzado que opera en el Sector Talleres de la Unidad, cuyo titular es un particular que ha suscripto un convenio con el Servicio Penitenciario. Por su parte el Tribunal ha verificado que "...al menos en lo que respecta a una parcialidad de internos trabajadores de la Unidad Penal N° 15, existen graves falencias en la operatividad del sistema de trabajo de la Ley 11046, de las que derivan situaciones laborales ilegítimas y abusivas que, paradójicamente, las genera el propio Estado Provincial al amparo de una normativa reglamentaria inexistente en perjuicio de los detenidos-trabajadores..." Que en orden a ello, resuelve poner en conocimiento al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, para que inicie las acciones políticas, administrativas o judiciales que según su criterio hubiere lugar para asegurar el respeto de los derechos humanos básicos en el sistema de empleo en el Servicio Penitenciario Bonaerense. Por ello se inició a una investigación que diera lugar a la formación del expediente número 416/10, y se pide informe al Ministerio de Justicia y Seguridad a efectos que se expida sobre la implementación del sistema de trabajo de la Ley 11046 en la Unidad Penal N° 15, como así también en otras unidades Penales. Asimismo integrantes de la Secretaría de Atención y Prevención



Contra la Violencia Institucional realizaron una visita a la Unidad N° 15 de Batán, Partido de General Pueyrredón, donde fueron atendidos por las autoridades penitenciarias y se entrevistaron con distintos internos allí alojados. Por otra parte, los Secretarios de las áreas: Jurídica y Técnica; Atención al Ciudadano, Secretaria General y Atención y Prevención contra la Violencia Institucional, se reunieron con distintos empresarios que pertenecen a la "Cámara de Emprendimientos Integrados", que agrupa a firmas que producen sus productos en la Unidad Penitenciaria de referencia. Una vez finalizada la etapa investigativa el Defensor del Pueblo recomendó al Consejo de Administración de la Cuenta Especial "Servicio Penitenciario de la Provincia, Trabajos Penitenciarios Especiales", Ley N° 11.046, que hasta tanto se sancione la Ley que regule el trabajo penitenciario, se implementen acciones concretas para el ejercicio de los derechos que la Ley N° 24660, la Constitución Nacional, los tratados internacionales incorporados a su texto, y la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, consagran a favor de las personas privadas de su libertad, logrando que la relación laboral mantenga las garantías previstas en dicha normativa. También sugirió que se desarrolle un sistema transparente y público de regulación y control de las empresas o particulares, que accedan por concurso público a instalar sus talleres de producción en las Unidades Penitenciarias de la Provincia de Buenos Aires.

En la actualidad la Defensoría trabaja en forma conjunta con el Ministerio de Justicia y Seguridad y el Ministerio de Trabajo, en un nuevo proyecto que contemple un sistema más justo y equitativo de las condiciones de trabajo y retribución para los internos, acorde con la labor prestada y la regulación del beneficio que obtienen por ese trabajo, las empresas privadas radicadas en las unidades.

- 5) Autos "T. F. C/C. A. H. S/Incidente de Ejecución de Sentencia"**, en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial nro. 23 de La Plata. En el caso, que versa sobre divergencias entre particulares, y ante la subasta del 50% indiviso de un bien inmueble que según el ejecutado fue a precio vil, dada la valuación de mercado del inmueble en cuestión, el mismo requirió la intervención del Defensor del Pueblo. Por ello, junto con la Defensoría Oficial



Departamental, se solicitó la suspensión de la subasta y se propuso una instancia de mediación a desarrollarse ante la Defensoría del Pueblo, medida que hizo lugar el Juez actuante.

6) Autos caratulados "A. M. B. y Otros C/ L. P. F. C. s/ Desalojo por falta de pago", en trámite por ante el Juzgado de 1° Instancia en lo Civil y Comercial N° 13 de La Plata. A raíz de una queja formulada por un grupo de personas que manifestaron ser un grupo de familias humildes y en emergencia social, que habitan en terrenos de La Plata, se dio inicio al Expediente N° 1093/11, ya que los denunciados sostuvieron que se les notificó sentencia de desalojo en dichos autos. Se tomó contacto con la Unidad Funcional de Defensa Civil N° 2 de La Plata, y se dispuso requerir la intervención del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, para que evalúe la posibilidad de solicitar la suspensión del cumplimiento de la sentencia por el término de 180 días hábiles, o hasta que se arribe a una solución que contemple tanto los derechos patrimoniales de los actores, cuanto los derechos a la vida, la salud, y la vivienda de los demandados. Para cumplir tal fin, se puso a disposición del Juzgado interviniente los recursos propios de la Defensoría, para llevar a cabo los intentos de conciliación necesarios, entre las partes y las autoridades involucradas.

➔ Denuncias contra órganos judiciales y el Ministerio Público.

Un tercio de las quejas recibidas en la Defensoría por cuestiones de violencia institucional, se realizan contra comisarías, defensorías oficiales, fiscalías y/o Juzgados Civiles o Criminales, motivadas por la falta de atención, celeridad o irregularidades en los procedimientos judiciales.

Se evidencia una falta de comunicación entre las UFI y las comisarías, que deben realizar las diligencias para la investigación de los delitos. Se demora la actuación del fiscal para tomar medidas de seguridad para las víctimas de violencia, intento de secuestro, etc., se demora la realización de las diligencias necesarias para la investigación del caso, o sencillamente no se realizan esas diligencias. Ejemplos:

1) Se denuncia una violación en la Comisaría de la mujer y se le informa a la víctima que hasta que no termine la feria judicial el fiscal no va a



atender su caso, y se demora un mes para tomar una medida de seguridad para el victimario que sigue acosando a la víctima y su madre.

- 2)** el 25 de septiembre de 2010 se recibe una denuncia de intento de secuestro y recién el 20 de octubre se ordena ir al lugar en búsqueda de testigos, y el 10 de diciembre se realiza el identikit del denunciado.
- 3)** Se denuncian casos de abuso sexual infantil y no se realiza diligencia alguna o se realizan y se pierden las actuaciones, o se realizan entrevistas a los niños víctimas fuera del protocolo, revictimizándolos.

En algunas oportunidades sólo se trata de falta de información, de lo que no es ajeno el organismo denunciado, porque el interesado va a preguntar y no se le informa adecuadamente. En estos casos se establece comunicación con el órgano en cuestión para informarse sobre la causa, le informa al interesado, y colabora en la agilización de la causa dándole tranquilidad a las víctimas que en estos casos sufre un estado de angustia, más aún en los casos de abuso infantil. También se realizan visitas a hogares de abrigo, pedidos de informes, investigaciones, entrevistas con autoridades, comunicaciones telefónicas a instituciones judiciales (fiscalías, comisarías, juzgados) y/o dependencias del Ministerio de Desarrollo Social, como así también a instituciones educativas; etc.

Casos destacados:

Expediente 879/11. Denuncia por incorrecto procedimiento judicial. Se recepcionó la denuncia por parte los progenitores de tres niños, de quienes fueron separados mediante orden judicial a través de una medida de Abrigo. El caso se inicia cuando N., la niña mayor, relata situaciones de violencia y malos tratos por parte de sus progenitores tanto hacia ella como a sus hermanos ante el Equipo de Orientación Escolar del Colegio Virgen de las Mercedes N° 12, Quilmes. La escuela da intervención al Servicio Zonal de Promoción y Protección de los Derechos del Niño de Quilmes. El Servicio Zonal dispuso una medida de Abrigo en una institución, dando intervención al Tribunal de Familia para el control de legalidad.

Gestión: Ante la denuncia realizada por los padres, la Defensoría



mantuvo comunicación telefónica con autoridades de la institución escolar y con la coordinadora del correspondiente servicio zonal de Quilmes. Se libraron pedidos de informes al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires y al servicio Zonal de Promoción y Protección de los Derechos del niño. Se mantuvo permanente comunicación telefónica con la familia de los niños, para informar sobre la evolución del expediente. Se visitó el Hogar Nomadelfia, sito en la Localidad de Berazategui, con motivo de constatar el alojamiento de los niños. La reunión se mantuvo con Directivos de dicha Institución, quienes informaron acerca del funcionamiento de dicho Hogar, características generales, número de niños alojados en dicha institución y modalidad de trabajo que se lleva a cabo por parte de los profesionales. Objetivos a los que apunta el Hogar, basado en la “no institucionalización” sino en el alojamiento transitorio y posterior re vinculación con su familia de origen o en su defecto con una posible familia adoptiva. Paralelamente a ello se pudo recorrer las instalaciones y conocer los recursos materiales con los que cuenta el Hogar. Se observó que los niños se encontraban bien, y se concluyó en la posibilidad que cuando el Tribunal así lo disponga y autorice, se propiciará el contacto con ambos progenitores en función de trabajar en la re vinculación y reintegro de los mismos al seno familiar. Resultados: Se logró que los padres comiencen con la revinculación con los hijos a través de visitas periódicas a la institución de abrigo en la que se encuentran los niños, ya que las visitas se encontraban interrumpidas. En la actualidad se sigue trabajando en el seguimiento del caso, a fin que los niños se reintegren a su hogar de origen.

Expedientes 921 y 922/11. Familiares Autoconvocados de niños víctimas de abuso sexual en Tandil denuncian irregularidades e inacción en el caso “Sofía” y otros casos que tramita en Tandil, Departamento Judicial AZUL. Denunciaron en Procuración al Asesor de Menores y a fiscales Se denunció también a la Jueza de Garantías.

Gestión: En la ciudad de Tandil, el día 30 de marzo de 2011, el Secretario de Atención Y Prevención contra la Violencia Institucional, Dr. Guillermo Jorge Gentile se presenta ante “Familiares Autoconvocados” (abuso sexual de menores) , entre ellos los denunciantes, explicando el



objeto de la reunión e informando sobre la función de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Los familiares relatan genéricamente hechos y acciones que resultan injustas, ilegales o ilegítimas emanadas de jueces, asesores de menores, fiscales, policías, etc. Se informa a los representantes de la Defensoría que enumeran todos los contactos que intentaron con funcionarios de los distintos poderes, la actuación de los medios periodísticos de Tandil, de sacerdotes, de ONG, quienes ya no los acompañan en sus reclamos. Manifiestan que en estos momentos se hallan solos en los reclamos y las marchas, y que el problema más grave está representado por el comportamiento de la comunidad tandilense, a la que califican de cerrada y de no aceptar los hechos aberrantes por razones culturales y sociales; por el contrario, rechazan los actos y marchas que propician los familiares. Denuncian que cada vez que aparecen autoridades, funcionarios o medios foráneos, surgen consecuencias de toda índole. En algunos casos, se logra algún tipo de interés en las causas, pero generalmente surgen represalias y persecuciones contra algunos denunciantes. Exponen reiteradamente sobre las irregularidades en las causas en que se hallan interesados (Caso Sofía). También narra una persecución policial con automóviles de la D.D.I de Tandil de la que tuvo que escapar con riesgo para su vida y su seguridad. Definitivamente denuncian a la Justicia de Tandil y a funcionarios en particular. Narran la cantidad de injusticias, irregularidades que padecieron y que aún padecen los familiares de los menores abusados y de las innumerables vejaciones de que fueron objeto. Se exponen casos en que aparecen situaciones flagrantes de discriminación por la condición social y económica y denuncian también discriminaciones por cuestiones de género. Seguidamente, los familiares presentes, manifiestan su interés en que los casos sean atendidos en forma individual, pues existen situaciones en sus relatos que quieren preservar y que sólo las aclararían a los funcionarios de la Defensoría del Pueblo. Relatan sobre la forma en que aparecen los casos en la Revista “Noticias” y en el Diario “La Nación”. Comunican que han enviado una carta a la Sra. Presidenta de la Nación, Dra. Cristina Fernández. Agregan a todo esto una conducta arbitraria, discrecional e impune de los funcionarios. Denuncian también, que son veintiséis los casos de niños abusados y que existen quince causas judiciales y que sólo una prosperó a medias.



Cuestionan la actividad del Servicio Local (Ley 13.298), pues han desvinculado injustamente a los menores abusados de sus madres, enviándolas a institutos u hogares. Se hace entrega al Sr. Secretario de una carpeta que contiene copias de denuncias, informe periodísticos, comunicados, presentación realizada ante la A.P.D.H, Presidente de la Cámara de Diputados de la Nación Dr. Eduardo Fellner, cuadro sinóptico con detalle de las denuncias, dictamen de cámara "gesell", afiches invitando a marchas de familiares, etc.

Además de los casos anteriormente tratados se recibieron nuevas denuncias.

- 1) P.M.: explica que el Hospital Municipal de Niños "Blanco Villegas" ubicado en las calles Paz y Uriburu, no quiso atender a sus hijos presumiblemente víctimas de abuso. Debió requerir la intervención de la Comisaría de la mujer para su atención. Asimismo no existe protocolo de actuación ante un hecho de abuso. Su causa tramita por ante la UFI N° 3. 2) G. G.: vive en Montiel y Avellaneda de esta ciudad, con tres de sus diez hijos. Los tres mayores y uno de 18 años de edad se han independizado y los tres menores en el hogar "Fantasía de colores". Su abogada relata que el padre de sus hijos abusó de ellos y se encuentra detenido hace dos años. Su reclamo radica en el hecho que "no le devuelven los tres hijos" menores de 9, 11 y 13 años de edad. Ella los retiraba del hogar y los llevaba al colegio y a su domicilio, y los devolvía al Hogar a la noche. Esto sucedía hasta diciembre del año pasado en que tuvo una discusión con la Coordinadora del Hogar, porque festejó el cumpleaños de uno de sus hijos y no quiso invitar a la coordinadora ni a los demás chicos del Hogar, tal como se lo había propuesto esta. Una semana después del hecho, se la notifica que los niños que estaban en el Hogar "no podían ir a su casa y que tenía que hacerse una pericia psiquiátrica".
- 3) R.N.M, expone que estaba unida al Sr. A. V. A. a quien denuncia por abuso sexual contra su hija menor. La causa se halla radicada en la UFD n° 2 de Tandil. Existen informes médicos y psicológicos que confirman el abuso sexual denunciado en perjuicio de la niña.



- 4) P. M. (caso de abuso sexual de sus hijos) caso citado precedentemente en este informe, la denunciante agrega reclamo para establecer revinculación con sus seis hijos menores de edad, quienes por disposición judicial el día 17 de Noviembre del año 2010, fueron trasladados a dos Hogares distintos, en tanto el Tribunal de Familia N° 1, así dispuso mediante una Medida de Abrigo, por intervención del Servicio Zonal, durante un período de guarda por seis meses. Interviene en el caso la Jueza de Menores, la Sra. P.M. denuncia discriminación y malos tratos por parte de la Justicia de Tandil, que ella se sometió a tratamiento Psicológico tal como lo estipuló el Tribunal en el momento en que la separó de sus hijos, se encuentra trabajando y estudiando en el presente, cuenta con contención de parte de su familia de origen y aduce estar preparada para restablecer el vínculo con sus hijos, no obstante denuncia retraso y paralización de los tiempos procesales de la Justicia.
- 5) E.M.S, 23 años de edad, solicita re vinculación con su hijo menor de edad, que actualmente tendría aproximadamente 3 años de edad, de nombre N.A.B.E., se encuentra actualmente con su progenitor quien en el presente tiene la tenencia del menor en la Localidad de Ameghino. La denunciante aduce haber transitado una internación en un Hospital Psiquiátrico durante el transcurso de un año, aproximadamente, momento en el que le otorgan la tenencia al progenitor del menor. La Sra. E. sostiene malos tratos de parte de la justicia de Tandil, en tanto habría recurrido al Tribunal de Familia para poder restablecer el vínculo con su hijo y no haber encontrado ningún tipo de respuestas a su caso.

Gestiones: Reunión del Secretario de Atención y Protección de la Violencia Institucional en representación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y el Sr. Director del Centro de Protección de los Derechos de la Víctima, Dr. Alberto Palacio llevada a cabo el 27 de abril de 2011. En dicha reunión se acordó el trabajo conjunto y la cooperación de ambas partes sobre los siguientes aspectos, vinculados al caso de Familiares Autoconvocados de la ciudad de Tandil. 1) El Sr. Director estima que los niños abusados se hallan en una situación de riesgo, debido a la constante revictimización que padecen como consecuencia



de hallarse involucrados en las quejas, denuncias y protestas públicas, y además se los hace participar en las causas judiciales, en las distintas medidas que solicitan los familiares y que proveen los juzgados. De acuerdo al análisis de la situación que realizara el Centro de Protección de la Víctima, entienden que resultaría conveniente apartar a los niños de estas prácticas, por cuanto, como se dijera, se los revictimiza permanentemente. El Dr. Palacio y su asesor proponen la realización de un taller con los familiares de los niños víctimas, con el objeto de instruir y concientizar a los familiares, sobre el problema que se les ocasiona con su participación activa en el conflicto. Esta idea, sin perjuicio de lo que dictamine el Sr. Asesor, es aceptada en principio. En tal situación, el organismo de protección, invita a la Defensoría a participar de esos talleres que organizarán a la brevedad. 2) La Defensoría propuso acordar un encuentro con el Fiscal General del Departamento Judicial de Azul y con otro fiscal que pudiese intervenir en los casos denunciados. Ante ello, el Dr. Palacio propuso participar en esas reuniones personalmente. 3) Por último, el Dr. Palacio consulta sobre la confección del convenio entre el Defensor y el Centro de Protección, tal como se conversara en ocasión de la disertación que realizara aquél en la Defensoría. Se acordó que el Centro enviaría un proyecto de convenio de cooperación para su análisis y consideración.

Asimismo, el Secretario de Derechos y Garantías de la Defensoría del Pueblo, Dr. Carlos Martiarena mantuvo una reunión con la Procuradora General Dra. María del Carmen Falbo sobre la problemática reseñada anteriormente.



Gestión Institucional

De la atención de las quejas a la incidencia en las políticas públicas.

1. Temas Tratados y Casos relevantes

La atención de las quejas o denuncias de los ciudadanos es quizá la actividad cotidiana medular de la Institución, y en buena medida la que da razón a su existencia. Solucionar los problemas de la gente cuyos derechos resultan afectados o amenazados por actos u omisiones del Estado, no es otra cosa que el cumplimiento efectivo y en terreno de la misión constitucional de defender y garantizar aquellos derechos.

Pero es el abordaje caso por caso de problemas individuales –muchas veces reiterados en distintos presentantes o planteados en forma colectiva– el que permite detectar tanto actos o hechos aislados que resultan lesivos de derechos, como conductas estatales erróneas de alcance general, institucionalizadas sin regulación y ajenas a todo control de legalidad. De este modo, las investigaciones que se impulsan con motivo de la gran variedad de quejas, sumadas a las que de oficio se desencadenan en torno a temáticas de interés actual y general, terminan orientándose hacia generación de propuestas que el Defensor formula con el objetivo de lograr la corrección de desvíos en el actuar del Estado, llegando a influir en la formulación, o en la ejecución de políticas públicas de las más variadas temáticas.



Desde la creación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, se propició el funcionamiento de distintas Secretarías, cada una de estas con su propia competencia u órbita de actuación en temas particulares, con el objeto de dar tratamiento a las quejas de los habitantes de la Provincia y de aquellos que, no siendo bonaerenses, hubiesen padecido el actuar irregular o defectuoso de los organismos provinciales. Asimismo, desde estas Secretarías se inician las investigaciones pertinentes y se proponen acciones tendientes a proteger y garantizar plenamente los derechos de los ciudadanos.

En concordancia con las funciones de las Secretarías se trabajó, en principio, para poner en práctica la recepción, clasificación y formalización de las denuncias y una vez superada esta primera etapa -en la medida en que se delimitaron las funciones propias de las distintas Áreas que integran la institución- se consolidó su actuación abordando el tratamiento de las diversas quejas.

Una vez formalizado el expediente, éste ingresa a su correspondiente Área de tratamiento y es asignado al equipo interdisciplinario para que, en forma coordinada, inicie el desarrollo de la investigación y elaboración de estudios e informes en relación a los hechos denunciados.

En el intento de “construir” la Defensoría, se fortaleció su estructura a partir de reuniones periódicas de sus integrantes, con el fin de adoptar criterios de actuación, delimitar ámbitos de competencia y tender a la conformación de grupos de trabajo especializados para el abordaje de las distintas temáticas surgidas a raíz de las quejas recibidas.

Como principio, se intentaron implementar mecanismos ágiles e informales en la resolución de las distintas cuestiones, de modo tal de dar respuestas expeditivas que impliquen verdaderas soluciones al problema que afecta al denunciante, sobre todo, en aquellas causas que requirieron tratamiento con carácter urgente.

Asimismo, se impulsaron las investigaciones necesarias en aquellos casos relevantes que ameritaron un mayor análisis en forma sistemática e interdisciplinaria. En este sentido, temas tales como salud o cuestiones relacionadas al medio ambiente, han sido abordados por profesionales especializados, a quienes se les encomendó la elaboración de informes y opiniones técnicas en los que el Defensor pudiera



respaldar sus decisiones.

Inicialmente se proyectó la manera de dar ingreso a las quejas a través de diferentes canales de acceso, adoptando un criterio amplio de intervención, considerando que muchos sectores de la sociedad no tienen posibilidad de acceder a este Organismo y que, en general, son los más vulnerables. Se pautó también el modo de dar inicio a las actuaciones, la clasificación temática de las denuncias, la formalización de los expedientes y el monitoreo y seguimiento de los mismos. Se pusieron en práctica distintas medidas de prueba en los desarrollos investigativos y adoptando criterios homogéneos se dio forma a los proyectos de resoluciones y requerimientos de informes.

En esta tarea de formación y organización, debemos destacar el aporte que significó con relación a lo organizativo institucional, la transmisión de experiencia por parte de la Defensoría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Defensoría del Pueblo de la Nación y las Defensorías del Pueblo Municipales existentes en la Provincia, con las que hemos realizado intensa actividad en atención de temáticas y casos concretos.

Actualmente, nos encontramos con más de 1.200 casos que han generado la intervención de este Organismo.

Entre éstos, se detecta un alto porcentaje de consultas relacionadas a la salud, quejas relativas a trámites para la obtención de medicamentos, falta de cobertura de tratamientos por fertilización, falta de cobertura de distintas prestaciones por parte de PROFE (Programa Federal de Salud), PAMI, IOMA y otros programas que brindan beneficios específicos tales como PRODIABA, Programas de Salud Mental en la Provincia y servicios brindados a personas que padecen problemas de adicciones, entre otros.

Asimismo, fue alto el porcentaje de consultas sobre seguridad vial, procedimientos administrativos por infracciones de tránsito en la provincia, consultas sobre obligatoriedad de la verificación técnica vehicular (VTV) en otras jurisdicciones y otras cuestiones que merecerán especial análisis a lo largo del presente.

También se recibieron casos que giran en torno a problemáticas habitacionales, requerimientos de viviendas y otras carencias en las que se advierte la falta de asistencia a los ciudadanos por parte de la administración.



En otro orden de ideas, son frecuentes quejas por obras y servicios públicos, reclamos por aumentos tarifarios, y derechos de los consumidores y usuarios, consultas por trámites previsionales, asignación universal por hijo, pensiones no contributivas y derechos de personas con discapacidad.

Las cuestiones relacionadas con la afectación del medio ambiente y recursos naturales, adquirieron suma importancia, lo cual merece especial atención, siendo desarrollado en acápite aparte.

También fueron relevantes los planteos formulados ante la falta de seguridad en distintas localidades de la provincia.

Se han recibido, asimismo, reclamos por problemas estrictamente vecinales, entre particulares, casos para los cuales se ha comenzado a diseñar la implementación de un sistema de mediación que permita recepcionar estas denuncias y crear un ámbito propicio para dar respuesta satisfactoria a tales cuestiones, habiendo ensayado los primeros intentos de mediación que se encuentran en trámite en esta Defensoría.

Habiendo transitado una primera etapa de formalización de las quejas, implementación de medidas de investigación y definición de procedimientos y competencias, el desafío actual es avanzar en las nuevas instancias de los procesos investigativos, pensar y poner en práctica aquellas medidas que tiendan a garantizar los derechos de los ciudadanos, en caso de detectar que han sido vulnerados.

Es importante destacar, asimismo, el fortalecimiento de los vínculos y el intercambio de información con las distintas Defensorías del Pueblo Municipales en el entendimiento de impulsar acciones y tratar conjuntamente temáticas que afectan a toda la Provincia.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia cumplió su primer año de vida, con un buen grado de avance en la consolidación de su estructura, aún en construcción. En esta instancia de dicho proceso, es dable destacar que se ha logrado la configuración y afianzamiento de áreas temáticas bien diferenciadas, integradas por personal especializado y que tienen como objetivo, sin abandonar la premisa del abordaje multidisciplinario de los problemas y las quejas, el tratamiento particular y técnicamente apropiado de investigaciones vinculadas a cuestiones cuyas características requieren análisis y propuestas de solución, fundadas en conocimientos altamente diferenciados.



En esta línea, se ha concretado la conformación de las siguientes áreas temáticas, cada una de las cuales se encuentra organizada en torno a un Coordinador Ejecutivo:

- Salud
- Seguridad Vial
- Tributos y tasas
- Personas con discapacidad
- Medio Ambiente
- Otros derechos económicos, sociales y culturales
- Servicios Públicos
- Consumidores
- Grupos de Atención Prioritaria (niñez y adolescencia- igualdad de género- adultos mayores).
- Asuntos urbanos
- Seguridad urbana
- Actividades judiciales
- Casos derivados de otras Defensorías del Pueblo

A su vez, todas ellas, junto con un grupo de economistas especializados en técnicas de ejecución presupuestaria y finanzas públicas, conforman el Equipo Técnico de Investigación del AMBA, encargado de estudiar y proponer acciones en torno a los variados y graves problemas que aquejan al Área Metropolitana conformada por el Conurbano Bonaerense y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde la perspectiva propia de la naturaleza interjurisdiccional que aquellos presentan.

1.1 Actuaciones vinculadas con el Derecho a la Salud.

Objetivo general.

La actividad de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, en materia de salud, estuvo orientada desde el inicio de actividades, a contribuir con la posibilidad del pleno ejercicio del derecho a la salud de la población de la provincia de Buenos Aires a través de diversas acciones facilitadoras.



TU SALUD, TU DERECHO

El Derecho a la Salud, es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social.

no estás solo/a.



Garantía de Derechos

Objetivos específicos

1. Lograr la contención y orientación de las personas ante reclamos y denuncias puntuales relacionadas con dificultades en el ejercicio del derecho a la salud en la provincia de Buenos Aires y el acompañamiento en su resolución, a través de la realización de gestiones ante la institución u organismo que corresponda
2. Alcanzar la mayor identificación posible de situaciones comunes que originan vulneración del derecho a la salud en el territorio de la provincia de Bs. As. o en personas que residen en ella, a partir del análisis de la información de los reclamos, investigaciones, observaciones, etc.
3. Tender permanentemente a la detección de problemáticas y obstáculos para el pleno ejercicio del derecho a la salud de la población de la provincia de Buenos Aires como así también de la existencia de situaciones de inequidad
4. Tender a un aporte permanente al Defensor de información, sugerencias y proyectos que apunten a resolver los obstáculos y problemáticas detectadas, en la accesibilidad y equidad de las acciones en salud y de las políticas públicas sanitarias en la provincia de Buenos Aires
5. Apuntar a nutrir las estrategias comunicacionales de la Defensoría aportando material específico del área
6. Lograr un aporte del área a las estrategias de capacitación de derechos, específicamente en lo que se relaciona con el derecho a la salud

Los reclamos por temas referidos a la salud constituyeron -en este primer período- uno de los más frecuentes por parte de los ciudadanos de la Provincia. A continuación se describen las temáticas más recurrentes que se advierten en torno a los distintos planteos presentados.



a) El Programa Federal de Salud (PROFE).

Consideración especial merecen aquellos casos en los que se denuncian falencias e incumplimientos en el Programa Federal de Salud. Éstos reflejan un gran porcentaje del total de quejas referidas a la temática mencionada. En todos los casos se ha dado tratamiento particular a cada uno de ellos, asesorando a los denunciantes para que efectúen los reclamos en debida forma e intercediendo para instar a las autoridades al cumplimiento de aquellas prestaciones requeridas. Efectuado el seguimiento de estos planteos y una vez operada la resolución, se propone el cierre de los expedientes en su mayoría.

Cabe manifestar que PROFE es un programa de gobierno que se implementa en la órbita de la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas del Ministerio de Salud de la Nación. Su misión es brindar cobertura médica integral a los beneficiarios de Pensiones no Contributivas, transfiriéndose el recurso Presupuestario que corresponde a cada Provincia.

Los destinatarios son los beneficiarios de Pensiones No Contributivas (PNC) que, en general, forman parte del segmento de la población NBI (necesidades básicas insatisfechas), población vulnerable, con ingresos muy limitados y sin ningún respaldo patrimonial.

En la Provincia de Buenos Aires, a fin de cumplir con el objetivo del PROGRAMA, por Decreto 880/04, se aprobó el convenio celebrado entre el Ministerio de Salud de la Nación y el Gobierno de la Provincia, para la atención de los beneficiarios del PROFE, en el ámbito territorial bonaerense.

El convenio establece pautas relativas a cobertura, accesibilidad, utilización y calidad para su cumplimiento, manteniendo la Provincia discrecionalidad para administrar el PROGRAMA.

La Provincia es, por lo tanto, responsable de la atención sanitaria y asistencial de los beneficiarios de su jurisdicción.

Las dificultades que se han detectado a través de los reclamos formulados ante la Defensoría se podrían resumir en los siguientes:

1. Imposibilidad de utilizar las prestaciones del Programa hasta el efectivo empadronamiento del beneficiario (retardos de hasta 6 meses), sin perjuicio que el descuento en el haber previsional se hace desde el momento de la solicitud de la Prestación;



2. Insuficiencia de Médicos de Cabecera;
3. Demoras en la autorización de recetas e insumos y dificultades para su obtención;
4. Escasez de Farmacias Adheridas;
5. Falta de asesoramiento al afiliado. Se reciben diariamente quejas por la inadecuada atención que reciben los beneficiarios del Programa;

En una primera instancia, la Defensoría trabajó con reclamos individuales y puntuales que sirvieron posteriormente para instrumentar mecanismos que facilitaran el acceso a coberturas y prestaciones. El desafío es lograr la igualdad de oportunidades en la obtención de los recursos disponibles y una política del Programa no discriminatoria y en beneficio de todos.

Por otra parte, se generó una necesaria actuación conjunta entre la Defensoría del Pueblo Provincial y las distintas Defensorías Locales para garantizar el derecho a la salud.

Es de destacar que esta actuación incidió positivamente en la problemática descripta.

Alertados por esta situación y los inconvenientes en la operatoria del convenio entre Nación - Provincia - IOMA, se concertaron desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia, diversas reuniones con los Defensores Municipales, a los efectos de plantear a las autoridades las falencias del sistema e instar cambios al Programa.

Sin perjuicio de dar solución inmediata a los reclamos particulares formulados, a través de gestiones ágiles e informales, se logró concertar reuniones entre los Defensores del Pueblo y representantes del Ministerio de Salud de la Provincia, con el fin de lograr cambios estables en el sistema.

Esta práctica conjunta incidió favorablemente en la normalización del Plan y ayudó a acelerar el proceso de cambio, se produjo el traspaso de la administración y gestión del Programa, desde la órbita del IOMA al Ministerio de Salud, desburocratizando su operatoria y desvinculando a IOMA en la gestión del Programa.

Más allá de la incidencia que tuvo la intervención de las defensorías, en los cambios al programa, resulta interesante mencionar la buena práctica generada a raíz del abordaje conjunto entre las distintas insti-



tuciones de garantías.

En consecuencia, se estableció un protocolo de actuación con el objetivo de acelerar la resolución de los reclamos que los beneficiarios del PROFE presentan en las diversas Defensorías del Pueblo locales.

En tal sentido, se acordó que cada Defensoría informará y acompañará a los beneficiarios de su localidad en la gestión a realizar. Para ello, el beneficiario o quien reclame por éste, deberá presentar el requerimiento en las nuevas oficinas de PROFE de su ciudad y preservar una copia sellada y firmada de la misma. Ante la falta de oficinas o de respuesta a nivel local el ciudadano deberá elevar su reclamo a la Región Sanitaria que corresponda y dirigir el mismo al referente de esa región. Es una instancia nueva en la estructura de PROFE para resolver las dificultades que se den a nivel local y servir de nexo con el nivel central. Si surgiera alguna dificultad en el cumplimiento del reclamo por la Región Sanitaria, se deberá remitir el caso a la Defensoría del Pueblo de la Provincia para gestionar directamente su resolución con los directivos de PROFE provincial.

Con respecto a la atención médica de los beneficiarios, éstos tendrán su médico de cabecera a disposición en los hospitales provinciales. En aquellos municipios que no cuenten con médico de cabecera, los beneficiarios podrán ser atendidos en el hospital provincial más cercano. De requerir algún medicamento, en las oficinas de Profe Central se transcribirá la receta confeccionada por el médico del hospital, previa presentación y remisión de la receta por PROFE de la localidad que corresponda.

Ante la renuncia de un médico de cabecera del Programa el beneficiario deberá presentar una nota solicitando el mismo, junto con la documentación requerida por Profe, ante las oficinas de su localidad y una vez reasignado un nuevo médico de cabecera se le informará a través de dichas oficinas.

b) Salud Mental.

A partir de diversos reclamos presentados peticionando la intervención de esta Defensoría, en relación a la temática de Salud mental y el funcionamiento de los neuropsiquiátricos en la Provincia, se confeccionaron pedidos de informes al Director de Salud Mental del Ministerio



de Salud de la Provincia de Buenos Aires para tomar conocimiento de los programas existentes de rehabilitación y externación asistida de los internos en neuropsiquiátricos, sus presupuestos, si cuentan con programa para tratamiento de adicciones, entre otros (Expedientes N° 276/10, N° 396/10 y N° 422/10).

Asimismo, profesionales de este Organismo realizaron visitas a los distintos neuropsiquiátricos de la Provincia. Los efectores visitados fueron el Hospital Neuropsiquiátrico Alejandro Korn de Melchor Romero, el Hospital Interzonal Especializado Neuropsiquiátrico Colonia Dr. Domingo Cabred y el Hospital Neuropsiquiátrico José Estévez de Témperey. De estas visitas y de las reuniones mantenidas con sus directivos, se confeccionaron los correspondientes informes dando cuenta del estado de los neuropsiquiátricos, las condiciones de los internos y los problemas que presentan cada uno de ellos según lo expresaran sus autoridades.

A partir de toda la información recabada se está estudiando la necesidad de recomendar a distintas áreas del Estado provincial, entre otras cosas, la necesidad de aumentar los presupuestos para los programas de externación asistida en pos de ampliar sus coberturas; Impulsar y coordinar acciones entre los hospitales que tratan problemas de salud mental y los municipios para alcanzar una trabajo en red; instrumentar medidas que mejoren la seguridad de los internos evitando que sufran agresiones y lesiones causadas por internos violentos, mejorar algunas condiciones edilicias en alguno de ellos; reforzar el recurso humano en los neuropsiquiátricos, fundamentalmente en enfermería y coordinar más acciones con el área de Justicia y con el de Desarrollo Humano.

Por otra parte, cabe destacar que integrantes del área Salud de la Defensoría han participado en las reuniones de Trabajo convocadas por la Diputada Sandra Cruz para debatir el Proyecto de Ley de Salud Mental para la Provincia de Buenos Aires.

c) Enfermedad Celíaca.

Otra cuestión que mereció especial atención por la Defensoría del Pueblo en materia de salud, se refiere a las dificultades que sufre un importante número de ciudadanos de la Provincia que padece la enfermedad celiaquía, Expediente N° 50/10.



En términos generales, conforme lo manifestaran representantes de la Asociación Celíaca Argentina, el problema radica en el alto costo de los alimentos libres de gluten aptos para celíacos (sin TACC), por lo que es rigurosamente necesario que éstos sean cubiertos por las obras sociales. A raíz de los hechos planteados, se instruyó la correspondiente investigación cuyo objeto fue recabar la información necesaria a fin de conocer en profundidad la problemática.

Se llevaron a cabo reuniones con los organismos involucrados, el Ministerio de Salud y consultas a especialistas de Universidades.

Como consecuencia de la investigación, el Defensor dictó la recomendación N° 1/10 dirigida al Poder Ejecutivo para que arbitre los mecanismos necesarios tendientes a la pronta reglamentación de la ley 14.129, realizándose la misma de manera interministerial entre el Ministerio de Salud, Ministerio de Economía, Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Producción y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, con la finalidad que los beneficios impositivos consagrados en la norma tengan incidencia en los precios finales de los productos sin TACC, con el objeto que se equiparen al precio medio de los productos similares con gluten, igualándose de este modo el acceso a los mismos.

En segundo término, se recomendó que se instrumente en la reglamentación algún mecanismo estratégico entre el Ministerio de Desarrollo Social y los Municipios para facilitar una mejor gestión de las compras debido a que, en la actualidad, cada jurisdicción adquiere productos a diferentes precios, produciéndose una ineficaz utilización de los recursos y desigual otorgamiento de productos a los beneficiarios.

Finalmente, la recomendación apuntó a que la entrega de alimentos libres de gluten a enfermos celíacos carenciados, se realice en coordinación con los centros de atención primaria de la salud para no perder oportunidades en el seguimiento de los pacientes, fundamentalmente de los niños que pueden ver afectado su crecimiento por padecer esta patología.

d) Quejas por falta de cobertura en tratamientos de Fertilización.

Se han recibido numerosas quejas por falta de cobertura de tratamientos de fertilidad asistida, varias de ellas dirigidas principalmente



contra empresa de medicina prepaga y obras sociales, y el IOMA (Expedientes N° 708/11, 714/11, 715/11, 716/11, 718/11, 721/11, 722/11, 723/11, 724/11, 725/11, 728/11, 734/11, 745/11, 773/11, 778/11, 800/11, 828/11, 829/11, 830/11, 831/11, 832/11, 833/11, 848/11, 857/11, 882/11, 905/11, 944/11, 945/11, 946/11, 949/11, 950/11, 955/11, 964/11, 972/11, 978/11, 994/11, 995/11, 1045/11, 1054/11, 1060/11, 1062/11, 1086/11, 1088/11, 1101/11, 1147/11, 1171/11) Total: 46 quejas

Las quejas recibidas contra IOMA se originaron porque la Institución se negó a dar cobertura por falta de prestadores directos, no dando respuesta de los pasos a seguir en aquellos casos en que los afiliados, con posterioridad a la sanción y publicación de la Ley 14.208 y su decreto reglamentario N° 2980, hubieren iniciado algún tipo de tratamiento tales como, realización de estudios o tomar alguna medicación. Básicamente, el Instituto no daba respuesta en cuanto a si reintegrarían dichos montos durante el período de la entrada en vigencia de la ley y la puesta en marcha de cobertura a través de sus prestadores directos.

El Defensor del Pueblo dictó la Resolución N° 3/11 de fecha 10 de febrero del 2011, a través de la cual se insta al Instituto de Obra Médico Asistencial a incoar las acciones organizacionales pertinentes, con el fin de generar espacios o mecanismos de asesoramiento a sus afiliados para la cobertura de los tratamientos de fertilidad asistida, en el marco de la Ley 14.208. Asimismo, por intermedio del mismo documento, se recomendó a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación para que instruya a las obras sociales e Instituciones Médicos Asistenciales -con prestación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires- a dar cumplimiento con la Ley 14.208 y su reglamentación.

Ya transcurridos varios meses de vigencia, IOMA ha dictado su propio Instructivo referido al tema y las quejas que vamos recibiendo, van tomando diferentes matices y están básicamente dirigidas a inconvenientes en coberturas de prácticas específicas para lograr un diagnóstico de infertilidad o las dificultades con que tropiezan las parejas, por ejemplo cuando la mujer no se encuentra comprendida en la edad que determina el art. 4 del Decreto Reglamentario de la Ley 14.208

Cuando recibimos una queja por fertilidad asistida, sin perjuicio de la información que inicialmente brinda la Secretaría de Orientación y Atención al Ciudadano, enviándoles mail con información sobre la Ley



14.208 y su decreto reglamentario, desde la Secretaría de Derechos y Garantías se asesora a los ciudadanos, indicándoles para que envíen carta documento cuyo texto le sugerimos, con el fin de obtener una respuesta por escrito por parte de la obra social y/o prepaga.

Asimismo, propiciamos que los presentantes realicen denuncias en las Oficinas de Defensa del Consumidor de la zona en la que hayan firmado el contrato con la prepaga u obra social, solicitando audiencia a la que serán citadas ambas partes. Además ofrecemos desde esta Defensoría, la posibilidad de acompañamiento a dichas audiencias, habiendo asistido a tres de ellas, fijadas por las Oficinas de Derecho del Consumidor de la ciudad de Campana (Queja N° 725) y General Belgrano (Queja N° 745 en dos oportunidades). Estando pendientes de concreción, cuatro audiencias más, en la Queja N° 833 a realizarse en la ciudad de Adrogué, en la Queja N° 848 a realizarse en la ciudad de Lanús, en la Queja N° 1062 correspondiente a San Isidro y en la Queja N° 944 que se cumplirá en La Plata.

Además, se solicitan desde este Organismo pedidos de informe a la obra social o prepaga denunciada al Ministerio de Salud de la Provincia de Bs As., en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley 14.208 y a la Superintendencia de Salud de la Nación, atento a las atribuciones que le confiere la Ley 23.660, en cuanto al contralor del funcionamiento de las Obras Sociales.

Básicamente, las obras sociales y las prepagas contestan dichos pedidos argumentan su negativa a otorgar cobertura al tratamiento, por ser una práctica no contemplada en el Plan Médico Obligatorio aprobado por la Resolución 201/02 del Ministerio de Salud de la Nación, aducen que la Ley 14.208 no obliga a las obras sociales y a las prepagas a dar cobertura, sino que lo pone en cabeza de los efectores públicos, lo cual tampoco es una práctica contemplada en el contrato celebrado entre las partes (en el caso de las prepagas) que por disposición de la Ley 24.754 las empresas de medicina privada no están obligadas a brindar una cobertura mayor a la prevista en aquella resolución para las obras sociales y que el art. 6 de la mencionada ley no está reglamentado por el Ministerio de Salud de la Pcia. de Bs. As. que es el órgano de aplicación de la Ley.

Dos de las Quejas iniciadas por falta de cobertura de fertilidad



asistida, la N° 800 y la N° 830, fueron realizadas contra una empresa de medicina prepaga. Recomendamos a los presentantes seguir los pasos especificados "ut supra" y en ambos casos se les negó cobertura. Desde esta Defensoría enviamos pedidos de informe. Con fecha 2 de mayo del 2011, finalmente la empresa denunciada nos contesta los pedidos de informe, en ambos expedientes, manifestándonos que procederán a brindar cobertura de tratamiento de fertilidad asistida con prestadores propios a convenir.

Por su parte, la Superintendencia de Salud de la Nación contesta el pedido de informe, dejando básicamente aclarado que la competencia en el área de salud es materia "no delegada", cobrando plena vigencia el orden jurídico local, con relación al ejercicio de facultades y atribuciones del Estado Provincial y de la Ciudad Autónoma y la aplicación de normas de derecho público local, tal como sucede con la Ley Provincial N° 14.208, para finalmente derivar la cuestión para su consideración y tratamiento al Consejo Federal de Salud, a efectos de consensuar los lineamientos generales de procedimientos para dirimir conflictos que se suscitaren, derivados de intervenciones administrativas como la citada.

Dado que una de las argumentaciones comunes esgrimidas por las obras sociales y las prepagas, con la finalidad de negar cobertura a los tratamientos, reflejados en las contestaciones de las cartas documentos y pedidos de informe, era la falta de reglamentación del art. 6 de la Ley 14.208 por parte del Ministerio de Salud de la Pcia. de Bs As, desde esta Defensoría se dictó una nueva Recomendación.

En efecto, con fecha 5 de mayo de 2011, mediante Recomendación N° 11-11, se insta al Ministerio de Salud de la Pcia. de Bs As a que, de acuerdo a lo previsto por el art. 6 de la Ley 14208, instrumente los mecanismos necesarios para la cobertura médico-asistencial integral por parte de las obras sociales y de medicina prepaga, acerca de los tratamientos de fertilidad asistida. Hasta tanto se implemente lo necesario para garantizar el cumplimiento de dicha Ley, se procure prestar atención a las parejas, tengan o no cobertura médico asistencial, en los centros de salud pública habilitados al efecto, debiendo repetir las erogaciones en que incurriere contra las obras sociales o prepagas, obligadas por el art. 6 de la ley mencionada. Finalmente, se recomienda a la



Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, con el fin que arbitre las medidas necesarias, para que en coordinación con el Ministerio de Salud de la Pcia. de Bs. As., determine los parámetros necesarios para garantizar el cumplimiento de la Ley N° 14.208 por parte de las Obras Sociales e Instituciones de Medicina Prepaga, con prestación en el ámbito de la Provincia de Bs As.

Sin perjuicio de tales acciones, se ha tomado la determinación de acompañar en acciones judiciales a los afectados, en aquellos casos en que ya han sido agotadas todas las instancias de mediación o gestión de manera infructuosa.

e) Adicciones.

A raíz de una actuación derivada a esta Defensoría, por el Defensor del Pueblo de la Nación, se dio inicio al Expediente N° 520/10 originado por la solicitud de intervención vinculada al presunto cierre de la unidad de desintoxicación del Hospital de Agudos Gobernador Domingo Mercante de José C. Paz, sin perjuicio de lo ya actuado por la Defensoría de Nación.

La mencionada Unidad de desintoxicación se trataba de una entidad ajena a la organización Hospitalaria, dependiente de la Subsecretaría de Atención a las Adicciones (SADA), que hoy se encuentra en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires. Se suscribió un Convenio Marco de Colaboración entre ambos Ministerios, a los efectos de lograr una mayor operatividad en el modelo de atención de las adicciones. Este nuevo sistema consiste en la capacitación de los equipos de las guardias hospitalarias para que funcionen como Unidades de Desintoxicación, capaces de articular la atención de la emergencia con los tratamientos posteriores, con el fin que estos sean llevados adelante en los Centros de Atención a las Adicciones o en comunidades terapéuticas.

Siendo menester atender al cambio de modelo médico en la Provincia de Buenos Aires en materia de adicciones y en el marco de la investigación desarrollada en el referido expediente, profesionales de la Secretaría realizaron visitas y entrevistas a los directivos del Hospital Evita de Lanús y al CPA de la misma localidad.

De dicha investigación se concluye que existe una discontinuidad



de la atención desde el momento en que el adicto ingresa al hospital y el seguimiento posterior de su tratamiento.

Otra de las falencias tiene lugar en aquellos casos en que los pacientes no encuentran respuestas a sus padecimientos debido a la inexistencia de una política articulada entre el hospital, los centros de atención primaria de la salud y los CPA, con el agravante de la carencia de recursos para el seguimiento comunitario.

Es unánime la opinión que el mayor déficit en el tema adicciones se encuentra en la prevención. Existe un grupo de pacientes que generan controversia acerca de a quién le corresponde su seguimiento, si al CPA o al servicio de psiquiatría. Esto demuestra una laguna jurídica, por la falta de normativas claras al respecto.

En consecuencia, se propician desde esta Defensoría reuniones con las autoridades y distintos sectores involucrados, con la intención de articular acciones que tiendan a brindar respuestas a la problemática planteada respecto a la correcta atención de adicciones en la Provincia. A instancias del área de Salud del Defensor del Pueblo, se acordó con las autoridades de ambos Ministerios involucrados, la realización de un seminario taller con la participación de efectores locales de distintas localidades del conurbano, con el propósito de analizar y debatir las deficiencias del esquema en funcionamiento y sus posibles correcciones.

f) Temas vinculados a I.O.M.A.

Se iniciaron quejas a consecuencia de distintos reclamos contra I.O.M.A., (Expedientes N° 688/11, 794/11, 838/11, 840/11, 875/11, 887/11, 925/11, 963/11, 1072/11, 1038/11, 1049/11, 1091/11), en su mayoría debido a falta de cobertura de medicamentos o tratamientos, reclamos por pago de facturas presentadas por acompañantes terapéuticos, cobertura por adicciones, falta de entrega de bonos de atención médica en condiciones igualitarias con otras localidades de la provincia, falta de entrega de recetarios para tratamiento de patología crónica, reclamo por reintegro de operación odontológica, reclamo por cobertura para intervención quirúrgica, entre otros.

Sin perjuicio de solicitar informes en los casos concretos que así lo requirieron, se realizaron reuniones con autoridades del Organismo



denunciado, en las que se acordó contactar con la Directora de Resoluciones Generales y con el Director de Amparos Judiciales de IOMA para canalizar por su intermedio las quejas recibidas y articular aquellas acciones necesarias para mejorar las falencias que se advierten en la prestación del servicio.

g) Investigaciones sobre temas sanitarios.

Además de las investigaciones específicas que requieren algunos casos para su resolución, esta Defensoría ha comenzado a instrumentar convenios con distintas universidades a fin de desarrollar investigaciones más generales, tendientes a detectar situaciones de inequidad y sus causas con el objeto de poder aportar un insumo para la mejora de las políticas públicas.

A) Investigación sobre accesibilidad a la atención ambulatoria hospitalaria.

Esta investigación se desarrollará a través de un convenio firmado con la Universidad de La Plata y tiene por objetivo identificar donde están los nudos críticos que hacen que parte de la población tenga dificultades para el acceso a turnos para la atención hospitalaria.

Esta iniciativa surge luego de haber recibido quejas acerca del modo en el que está funcionando el sistema de otorgamiento de turnos telefónicos en los hospitales de la provincia y la suspensión en algunos hospitales de la dación de turnos presentándose personalmente.

Si bien la modalidad de otorgar turnos en forma telefónica apunta a mejorar la accesibilidad, es una medida de reciente instrumentación en la provincia y esta Defensoría detectó algunas dificultades en su implementación. Es por esto que se planteó esta iniciativa de investigación la que fue compartida con el Director de Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia, quien la consideró como una oportunidad para evaluar el funcionamiento, y obtener información para corregir errores y mejorar la accesibilidad a la atención hospitalaria.

B) Investigación sobre recursos humanos y calidad de la atención prenatal en el AMBA (Área Metropolitana de Buenos Aires).



Esta investigación se enmarca en un convenio de cooperación firmado entre esta Defensoría y la Defensoría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a su vez en convenio con la Universidad ISALUD que es la que la desarrollará. Tiene por objetivo identificar cuáles son las desigualdades entre los profesionales que atienden a las mujeres embarazadas en el AMBA y si estas diferencias inciden en la calidad de la atención y de qué manera. Para esto se están realizando encuestas a dichos profesionales indagando variables relacionadas con su formación, condiciones laborales, edad, años en el servicio, etc. Además se están instrumentando otras encuestas dirigidas a las mujeres embarazadas al salir de la consulta prenatal.

La iniciativa de desarrollar esta investigación surge a partir de conocer por investigaciones anteriores, realizadas por la Defensoría del Pueblo de la CABA en convenio con ISALUD, que las usuarias de los hospitales de la CABA oriundas del conurbano argumentaban concurrir a la consulta allí por haber diferencias en la calidad de la atención. Por otra parte, cuando se indagó acerca de las posibilidades de instrumentar una red de atención materno infantil en el AMBA que mejore la cobertura y la accesibilidad a la atención, los profesionales y autoridades entrevistadas de los servicios hospitalarios y de los niveles políticos y de gestión municipales, de la Ciudad de Bs. As. y de la Provincia, refirieron que es prioritario para trabajar en red igualar la calidad de la atención.

Debido a ello, se diseñó esta investigación que apunta a detectar las desigualdades en el recurso humano y la calidad de la atención de la mujer embarazada en el AMBA, para otorgar propuestas para su mejora apuntando a la equidad.

h) Otras actividades.

- La Defensoría ha realizado además de las visitas ya mencionadas a algunos hospitales, otras más (a otros 10 hospitales provinciales más y a 10 hospitales municipales del conurbano) y a secretarías de salud de los municipios en las que se presentó a la institución, para luego conversar acerca de las necesidades y problemas sanitarios visualizados localmente y además solicitar colaboración y autorización para la realización en los municipios y en los hospitales visitados, las



investigaciones propuestas desde el área de salud de la Defensoría

- Se ha trabajado junto al área de medio ambiente de la Defensoría, la problemática relacionada con la contaminación con arsénico del agua de la localidad de 9 de Julio que originó reclamos por parte de los vecinos y de integrantes del Concejo Deliberante. Desde el área de salud se realizaron reuniones con miembros de la Asociación vecinal "Todos por el Agua" de dicha localidad para conocer los requerimientos en materia de diagnóstico y atención de la población con hidroarsenicismo. También se participó en reuniones con autoridades del Ministerio de Salud en virtud de acordar acciones tendientes a resolver los requerimientos específicos del área relacionados con la necesidad de contar con toxicólogos a nivel local, posibilidades diagnósticas y de tratamiento. Las acciones de salud acordadas estarán plasmadas en un convenio de acuerdo entre los vecinos y las áreas de gobierno involucradas. en el que la Defensoría participa como institución que controladora de su cumplimiento. A la fecha ya han concurrido dos toxicólogos enviados por el Ministerio de Salud, para capacitar a los médicos locales en diagnóstico y tratamiento del Hidroarsenicismo Crónico (HACRE)

1.2. Actuaciones vinculadas a la Seguridad Vial

La problemática vial es un tema que ha generado y genera la preocupación de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires y ha determinado la intervención de esta Defensoría en distintas cuestiones. La misma forma parte de la política de protección de los Derechos Humanos, resultando los siniestros de tránsito consecuencia de una sumatoria de factores evitables.

Es función de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, garantizar al ciudadano el ejercicio del derecho a la circulación, por ello se hace indispensable generar acciones centralizadas en todo su territorio, avanzando hacia la unicidad de criterios y conductas.

Además, debe asesorar, asistir y orientar a todos los ciudadanos, contribuyendo a generar una conciencia colectiva en torno a la temática que nos ocupa, y en lo que atañe a la defensa de los derechos y garantías vulnerados.



QUE EL PRINCIPIO DEL CAMINO NO SEA TU FINAL

La Seguridad Vial consiste en la prevención de los siniestros de tránsito o la minimización de sus efectos, especialmente para la vida y la salud de las personas.



Garantía de Derechos



Se han formulado reiteradas quejas ante la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, principalmente por vía telefónica y/o correo electrónico, en las que numerosos habitantes de la Provincia plantean reclamos relacionados a procedimientos contravencionales, vinculados a supuestas infracciones de tránsito cometidas en el territorio de la Provincia.

Deviene necesario uniformar criterios, en aspectos tales como edad requerida para obtener la licencia de conducir, requisitos para obtener y renovar licencias, obligatoriedad de realizar la verificación técnica vehicular (VTV), entre otros, además de informar a los ciudadanos sobre las modificaciones, actualizaciones, y demás normativas que resulten útiles en la materia, intercambiando experiencias con los actores encargados de llevar adelante las mismas.

Es prioritario ejercer un seguimiento, monitoreo, y evaluación del estado de las rutas de jurisdicción provincial, a través de un observatorio que detecte focos de peligro, con peritos en la materia.

Asimismo reviste fundamental importancia, proponer y crear un mapa estadístico que contenga datos precisos y actualizados de la siniestralidad vial.

Resulta también indispensable, sostener una política de seguridad vial que tenga por finalidad proteger las vidas y los bienes de los ciudadanos de la provincia de Buenos Aires, y que esta coincida con la protección de derechos que es deber esencial del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Sin embargo, en la puesta en práctica y ejecución de la normativa aplicable para tales fines, se puede haber generado afectación de los derechos de los ciudadanos que reclaman ante esta Defensoría, por lo que deviene necesario ajustar procedimientos y acciones que permitan el cumplimiento de la estrategia de seguridad vial, respetando los derechos de cada uno de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires.

Finalmente, resulta preciso realizar un esfuerzo en pos de reducir las tasas de siniestralidad, teniendo como eje y como política unívoca, el dotar desde la autoridad de aplicación, de todas las herramientas y garantías necesarias para adoptar criterios uniformes que redunden en la protección de la vida e integridad física de los habitantes.



a) Infracciones de tránsito en la Provincia de Buenos Aires.

Detectamos que es preciso oficiar de nexo entre los ciudadanos y los organismos encargados de aplicar las sanciones por las infracciones que estos cometan, así como también de instancia previa informativa.

Atento el gran número de reclamos relacionados a procedimientos contravencionales vinculados a supuestas infracciones de tránsito cometidas en este territorio, impulsados por la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial de la Provincia de Buenos Aires, se asesoró, asistió y orientó a los ciudadanos, contribuyendo a generar una conciencia colectiva en torno a esta temática. En consecuencia, sin perjuicio de dar respuesta y orientación en los casos particulares, se ha encarado desde la Defensoría el estudio de eventuales deficiencias en el sistema de control vial, a fin de proponer modificaciones en el modo de aplicar la ley, con el objeto que no se vulneren los derechos de quienes transiten por nuestra Provincia.

A instancia de esta Institución, se desarrollaron reuniones con las autoridades involucradas, poniendo en su conocimiento diversos planteos para mejorar el sistema y a su vez brindar mejor información a los ciudadanos.

Asimismo, esta temática fue abordada en diferentes encuentros, tanto con Defensores Provinciales como Municipales, acordándose el seguimiento conjunto de estas cuestiones para avanzar en el mejoramiento de las políticas de seguridad vial.

A nivel Nacional, el tema fue especialmente propuesto por esta Defensoría para ser debatido en el Encuentro de ADPRA realizado en Tucumán en el mes de Julio de 2010 con motivo del Bicentenario y Homenaje al Dr. Juan Bautista Alberdi.

La Defensoría participó en dicho acontecimiento. Los temas propuestos y abordados por esta Institución, fueron los procedimientos contravencionales seguidos contra habitantes de distintas provincias del país, por supuestas infracciones de tránsito cometidas en el territorio de la Provincia de Buenos Aires. Se plantearon allí los distintos problemas denunciados en torno a esta cuestión y se generó el compromiso de brindar información sobre cómo orientar a vecinos de otras provincias respecto de los órganos jurisdiccionales/administrativos que existen en el territorio de Buenos Aires para atender sus descargos, acor-



dándose con los Defensores del Pueblo provinciales los criterios de atención y derivación de casos, evitando remisiones inconducentes que generan dilaciones no útiles al interés del reclamante.

A nivel Provincial, el análisis y aplicación de la Ley de Tránsito Provincial, fue tratado también en la Reunión de Defensores del Pueblo de la Provincia realizada en La Matanza. En este marco, la Defensoría hizo entrega a los restantes Defensores de los modelos de comunicaciones que desde aquí se remiten a quienes plantean quejas o denuncias por multas, originadas en eventuales infracciones de tránsito. Se recibieron asimismo los planteos formulados por el Defensor del Pueblo Adjunto de la Matanza, acerca de las dificultades interpretativas respecto de la ley provincial y de su decreto reglamentario y se acordó constituir un grupo de estudio en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, para analizar tales dificultades y en su caso, proponer las recomendaciones de modificaciones que resultaren pertinentes.

Otros temas que generaron un tratamiento e intercambio de información entre las distintas Defensorías Municipales, fueron la edad requerida para obtener la licencia de conducir, requisitos para obtener y renovar la misma y la diferencia de criterios y normas entre los distintos municipios, por lo que se informó a los ciudadanos sobre las modificaciones, actualizaciones y demás normativas que resulten útiles en la materia.

b) Infracciones de tránsito cometidas por ciudadanos de otras Provincias, en el territorio de la Provincia de Buenos Aires.

En virtud de los numerosos reclamos y consultas formuladas en relación a infracciones presuntamente cometidas por ciudadanos de otras Provincias en el territorio de nuestra provincia, se inició Queja N° 18/10, al cual se acumularon los reclamos posteriores (Quejas N°s 28/10, 34/10, 35/10, 39/10, 41/10, 57/10, 67/10, 79/10, 104/10, 113/10, 114/10, 115/10, 116/10, 117/10, 118/10, 125/10, 135/10, 138/10, 147/10, 150/10 y otros) con la finalidad de conocer centros de pago disponibles en otras provincias, procedimiento a seguir en caso de no contar el ciudadano con lugares de pago habilitados, modos de formular descargos en tales casos, información en cuanto a cinemómetros homologados, y demás información relevante.



El informe presentado por la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial, dio sustento a la nota informativa que elaboró la Defensoría para orientar y dar respuesta a las consultas y reclamos de los ciudadanos residentes de otras provincias, frente a infracciones cometidas en la Provincia de Buenos Aires.

c) Investigación Integral sobre ejecución de la política de seguridad vial.

Se ha elaborado una Disposición (N° 10/10), en Queja N° 459/10 vinculada con la materia que se viene describiendo, en la que se enfoca la problemática desde un punto de vista integral y solicitándose informes a los organismos que tienen vinculación directa o indirecta con la Seguridad Vial, en el territorio de la Provincia de Buenos Aires. Estos son la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial, la Superintendencia de Seguridad Vial del Ministerio de Justicia y Seguridad, la Dirección de Vialidad de la Provincia de Buenos Aires y la Agencia Nacional de Seguridad Vial.

La investigación gira en torno a quejas por falta de señalización visible, indicaciones de velocidades permitidas, e individualización de equipos radares, cuestionamientos por las cortas distancias existentes para la disminución progresiva de velocidad, excesivos montos de las multas y la imposibilidad de efectuar su pago en cuotas. Asimismo, aborda cuestiones procedimentales, tales como: el modo de notificación de las actas de infracción, la falta de recepción de la primera notificación, la retención de la licencia de conducir, y otros aspectos vinculados también a disparidad de criterios en la forma de aplicar la normativa en distintas jurisdicciones.

d) Accidente Ferroviario.

Como consecuencia del accidente ferroviario acaecido el día 16 de Febrero de 2011, entre una formación perteneciente a la empresa Ferrobaires y un tren de pasajeros del Ferrocarril San Martín, se dio inicio a una investigación en trámite bajo Queja N° 1169/11, en el cual se dispone investigar las circunstancias fácticas y los antecedentes jurídicos relacionados a los hechos acaecidos en la fecha señalada, así como investigar el funcionamiento del servicio público ferroviario en el ámbi-



to de la provincia de Buenos Aires, (Disposición 05/11).

e) Verificación Técnica Vehicular.

En Queja N° 666/11, se abordó la problemática detectada en relación a la dificultad de los ciudadanos para realizar la Verificación Técnica Vehicular (VTV). En dicha actuación, se pusieron en conocimiento del Ente Regulador de la Verificación Técnica Vehicular, los reiterados reclamos recibidos por este Organismo en relación al funcionamiento de los distintos talleres verificadores en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, en tanto los mismos no alcanzan a cubrir los horarios de atención al público previstos, ni permiten que los habitantes de esta provincia puedan cumplir en debida forma con este trámite de carácter obligatorio y que hace a la protección de la salud de todos. Habida cuenta de los resultados obtenidos en la referida investigación, se emitió recomendación en relación a este tema (Resolución 10/11), dirigida al Ente Regulador de VTV instando entre otras cosas, al mejoramiento del desempeño de los centros verificadores, como así también a la superación de los problemas que se registran en el trato y atención de los ciudadanos.

f) Rutas Provinciales/Nacionales.



Especial consideración merecen las Quejas relacionadas con el estado y la conservación de las rutas, obras inconclusas y otras cuestiones, en particular, Ruta Provincial N° 6, Ruta Provincial N° 31, y Ruta



Nacional N° 7. En esta materia, corresponde destacar la participación en las reuniones de trabajo con la Dirección de Vialidad de la Provincia de Buenos Aires, comprometiéndose esta Defensoría a monitorear el desarrollo y cumplimiento de las distintas obras que se vienen desarrollando en las rutas aludidas.

Con respecto a la Ruta Provincial N° 31, el Defensor del Pueblo fue citado como tercero en una causa judicial tramitada por ante el fuero contencioso administrativo de San Isidro, en la que un vecino que habitualmente transita por dicha arteria, reclamaba del Estado provincial su reparación y señalización. En tal contexto, se asumió el compromiso, mediante la celebración de un Acta suscripta entre los organismos, para trabajar y coordinar acciones, así como para aportar información a la causa judicial, atinente al avance de los trabajos de infraestructura realizados. En relación a la Ruta Provincial N° 6, se está trabajando en igual sentido.

Asimismo se trabaja, con el referido organismo, en un Convenio marco que involucre las acciones llevadas adelante en las distintas rutas provinciales con el objeto de tener información actualizada del avance de las obras desarrolladas o a desarrollarse.

g) Reclamo por actas de infracción vecinos de Benito Juárez.

El día 04/05/11 se presenta Queja N°1197/11 por un grupo de vecinos autoconvocados de Benito Juárez, la cual ingresa en este organismo a través del Diputado Provincial Dr. Rodolfo Marcelo Di Pascuale, Presidente del Bloque Pro- Peronismo. El mismo fue recibido por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, quien tomó conocimiento del asunto e ingresó las actas respectivas de infracción a los fines de tramitar la queja por ante la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial. En la misma solicitan la intervención del Defensor del Pueblo a raíz de multas realizadas a más de 600 vecinos de dicha ciudad, en la Ruta 86 Km. 1.1

Relatan que el cinemómetro detectó las infracciones antedichas, está instalado sin marcar y no hay cartel indicador del máximo de velocidad permitida antes de los 500 metros. El mismo se colocó, según sus dichos, el día 12 de abril de 2011.

Las reclamantes presentan originariamente 200 actas, compro-



metiéndose a agregar el resto, hasta un total aproximado de seiscientas notificaciones en sucesivas oportunidades posteriores.

El día 05/05/11, representantes de la Defensoría se reunieron con la máxima autoridad de la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial, Director Provincial, Dr. Emiliano Manuel Baloira, a los efectos de aunar criterios en relación a la problemática expuesta.

En la misma, se concluyó que serían anuladas aquellas multas labradas en los lugares donde no existieren carteles indicativos de velocidades máximas. Por otra parte, las infracciones cometidas en aquellos sitios donde estuvieren los carteles indicadores, y cuya existencia estuviese constatada por acta labrada por agente público, por resolución de la Dirección Provincial antedicha, se resolvió prorrogar el vencimiento del pago voluntario por 30 días a partir de la fecha de vencimiento.

h) Convenios de Cooperación y Asistencia mutua.

Por último, a los fines de reforzar y consolidar el proceso iniciado, nos aprestamos a firmar sendos Convenios, tanto con la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial, como con la Agencia Nacional de Seguridad Vial, con el objeto de maximizar esfuerzos en la promoción, coordinación, instrumentación, control y seguimiento de acciones vinculadas al impulso y ejecución de políticas y medidas en materia de tránsito y de seguridad vial previstas en la normativa vigente en la materia; guiados por el convencimiento que tales políticas involucran la protección de derechos elementales a la vida e integridad física de los habitantes de la Provincia y de quienes transitan por ella.

En idéntico sentido, se convino trabajar en el mejoramiento de los canales de comunicación, trabajo y coordinación institucional entre la Defensoría y los organismos citados, a los efectos que se respete el derecho de defensa de quienes incurran en infracciones de tránsito y sean sometidos al consecuente proceso contravencional.

1.3. Actuación en relación a temas impositivos

a) En cuanto a temas impositivos, se han recibido varios reclamos contra la Agencia Recaudadora de la Provincia de Buenos Aires (ARBA). En general, las quejas se refieren a retenciones bancarias,



deudas de impuesto automotor, ingresos brutos, reclamo por condonación de deuda de impuesto inmobiliario por Ley de tierras y reclamos catastrales.

En el mes de Julio de 2010 se realizó una reunión Institucional con el Director General de ARBA, Lic. Adm. Martin Di Bella a la que concurrieron el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, acompañado por el Secretario de Derechos y Garantías, con el fin de generar mecanismos eficientes de trabajo para solucionar los problemas planteados a través de una investigación conjunta.

Se presentó, ante el funcionario de ARBA, una reseña con los antecedentes de la problemática generada por las diferentes denuncias presentadas por los contribuyentes a esta Defensoría.

Asimismo, se reafirmó el vínculo con la Defensoría del Contribuyente de ARBA como así también se realizaron gestiones con el equipo de colaboradores del Titular de la Agencia para la agilización y resolución de los reclamos ante la Defensoría del Pueblo.

b) Quejas por aumento del impuesto inmobiliario.

Recurrentes planteos se refieren al aumento del impuesto inmobiliario, totalizando hasta la fecha 120 quejas (Expedientes Nº 673/11, 685/11, 689/11, 692/11, 695/11, 700/11, 719/11, 720/11, 727/11, 730/11, 731/11, 733/11, 735/11, 740/11, 741/11, 742/11, 743/11, 744/11, 747/11, 752/11, 754/11, 756/11, 758/11, 759/11, 760/11, etc.) Todos estos casos que coinciden en cuanto al objeto de la queja –aumento del impuesto– fueron abordados por esta Defensoría.

Se practicó liquidación correspondiente resultando que la deuda por impuesto inmobiliario fue determinada de acuerdo a los parámetros legales.

Se envió solicitud de informe a ARBA, organismo que respondió en todos los casos informando que la deuda fue bien determinada y que el aumento se aplicó este año debido al crecimiento de la economía y los incrementos en los sueldos y jubilaciones.

En consecuencia y en virtud de lo informado, se están evaluando diferentes alternativas de acciones para recomendar a ARBA respecto a excepciones o diferenciaciones que se podrían tomar en cuenta en la aplicación del aumento.



1.4 Actuación relacionada a casos vinculados a personas con discapacidad

Las Personas con Discapacidad tienen derechos basados en los principios de igualdad de oportunidades e integración plena que están garantizados por la Constitución Nacional y la de la Provincia de Buenos Aires, los tratados internacionales en los que la Nación es parte –en especial la «Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad» y la «Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad»- y las leyes de la Nación y de la provincia de Buenos Aires.

Desde la puesta en funcionamiento de la Defensoría del Pueblo provincial, el objetivo prioritario en esta materia, es el de fomentar y divulgar la toma de conciencia por parte del conjunto de la sociedad, que las distintas problemáticas que rodean a las personas con discapacidad, deben ser abordadas íntegramente y sin ningún tipo de menoscabo de los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos políticos, económico, social, cultural y civil. Desde esta perspectiva, estamos trabajando transversalmente junto a todos los niveles del Estado y de la Comunidad para construir una sociedad desde la diversidad, incentivando y alentando a la personas con discapacidad a ser participantes directos en la construcción de este nuevo modelo social, en el que la interacción directa de los mismos en la toma de decisiones les permita desarrollar ese cambio.

Desde la Defensoría, promovemos la concientización en torno a este nuevo paradigma: que la persona con discapacidad deje de ser un “objeto de protección”, y se constituya en “sujeto de derechos”.

Propiciamos el progreso de la persona con discapacidad de características física, sensorial, mental o intelectual, a partir del reconocimiento de su personalidad jurídica, fomentando la generación de apoyos o salvaguardias adecuadas en los casos que se requieran, evitando en todo momento, los procesos que conduzcan a la internación involuntaria del mismo, superando viejos estigmas y conceptos anacrónicos que despersonalizaban al discapacitado.

Es también nuestro objetivo, propulsar la adopción del “diseño universal” como un criterio sostenible en el tiempo, para que las perso-

LO QUE PARA VOS ES FÁCIL
PARA MI ES MUY DIFÍCIL
CONSTRUYAMOS UNA PROVINCIA PARA TODOS

Todos y todas tenemos derecho a conocer la legislación vigente referente a discapacidad para lograr de ese modo, un efectivo acceso a los derechos y una real integración a la sociedad.



Garantía de Derechos



nas con discapacidad vivan en forma independiente, participando plenamente en todos los aspectos de la vida en igualdad de condiciones que los demás.

Recomendar a los poderes del Estado, que, además de adecuar la legislación, efectivicen las prácticas positivas en favor de las personas con discapacidad.

Verificar el estricto cumplimiento de las leyes especiales sancionadas en favor de las personas con discapacidad, en especial la Ley 26.378 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo) propiciando desde esta Defensoría las modificaciones legislativas que fueran pertinentes.

Consideramos prioritaria la capacitación interna, como así también, la abierta a la comunidad, mediante la realización de charlas, jornadas y debates que ayuden al perfeccionamiento sobre temas vinculados con los derechos de las personas con discapacidad, así como también, desarrollando actividades investigativas en torno a la vulneración de los Derechos Humanos.

Con el fin de la toma de conciencia de todos y cada uno de los integrantes de la comunidad, organizar eventos sociales, culturales y deportivos, interactuando con entidades sin fines de lucro, organismos municipales, provinciales y nacionales.

A fin de lograr la inserción plena de las personas con discapacidad, establecer la obligatoriedad de utilizar medios de comunicación y lenguaje accesibles. En ese sentido, se ha trabajado desde la misma creación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires con el propósito de:

- Promover que las personas con discapacidad puedan interactuar en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás logrando su integración plena y efectiva.
- Fomentar la independencia, autosuficiencia y dignificación de las personas discapacitadas, combatiendo el desaliento y la pasividad para su integración a la sociedad mediante el ejercicio absoluto de sus derechos.
- Velar por el cumplimiento de las normativas y programas sobre accesibilidad.
- Diseñar la ejecución y difusión de planes, programas y acciones para



la orientación, capacitación y estimulación de las personas con discapacidad para el desempeño pleno de sus derechos.

- Informar y asesorar sobre los derechos y la legislación vigente en la materia.
- Auspiciar la promoción y divulgación de acciones de terceros que tiendan a lograr el desarrollo integral y el pleno goce de los derechos de las personas con discapacidad.
- Articular tareas con organizaciones del tercer sector, vinculadas a la temática de la discapacidad, considerando que estas cumplen una función dinamizadora, muchas veces crítica, pero invariablemente promotoras de acciones de cambio positivas en la sociedad. Los reclamos por esta temática están relacionados con:
- Tratamiento y resolución de las quejas presentadas por los ciudadanos o entidades que tuvieran conocimiento o sufrieran hechos que afectaran, menoscabaran o vulnerasen, los derechos de las personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad social que estuvieran relacionados con actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial y Municipal y/o de prestadores de servicios públicos.
- Incumplimiento de las obligaciones de obras sociales y prepagas médicas;
- Agilización de trámites de pensiones por discapacidad o asignaciones familiares por hijo con discapacidad;
- Falta de cumplimiento del cupo laboral para Personas con Discapacidad que fija la ley para la administración pública;
- Pedidos de inserción en el mercado laboral competitivo en igualdad de condiciones con el resto de las personas;
- Denuncias por incumplimiento de las empresas de transporte o concesionarias de peaje;
- Incumplimiento de las garantías de accesibilidad.

Las quejas formalizadas, requirieron para su tratamiento, la coordinación de acciones de interrelación con:

- Áreas del Estado que intervienen en las distintas temáticas.
- Entidades jurídicas que abordan la prestación de servicios en su rol de agentes tercerizados.



ES NUESTRA CASA Y LA ÚNICA QUE TENEMOS

La conservación del medio ambiente es un derecho,
cuidarlo y preservarlo una responsabilidad



Garantía de Derechos

- Entidades jurídicas públicas o privadas relacionadas con la temática.
- Empresas de servicios públicos.
- Asociaciones u organizaciones que promueven la defensa de los derechos de las personas discapacitadas o en situación de vulnerabilidad.

Todo coadyuvando a la promoción de propuestas tendientes a la resolución de las distintas problemáticas en materia de discapacidad y al impulso de políticas de estado -en todos los niveles de gobierno- a favor de la integración social y económica de las personas con discapacidad.

Al ser la discapacidad una problemática que atraviesa transversalmente todas las áreas de la Administración Pública, el equipo de la Defensoría del Pueblo mantuvo reuniones, entrevistas y charlas con funcionarios responsables de diversas áreas vinculadas al desarrollo social, el transporte de pasajeros, el trabajo, etc., además de iniciar contactos con diversos actores relacionados con la materia, desde el llamado tercer sector, esto es, las ONG's comprometidas con las personas con discapacidad.

1.5. Temas vinculados al Medio Ambiente y Recursos naturales

A partir de las reformas constitucionales del año 1994, con la incorporación de los artículos 41 en la Constitución Nacional y el artículo 28 en la Constitución Provincial, se estableció la necesidad de generar un plexo normativo destinado a otorgar una tutela amplia e integral al Medio Ambiente, entendiéndolo como patrimonio de todos los habitantes.

Consecuentemente, se fueron creando leyes de protección tanto a nivel Nacional como Provincial, destacando como principio fundamental el derecho de los ciudadanos a gozar de un ambiente sano, equilibrado; no sólo para el desarrollo de las generaciones presentes, sino también para la subsistencia de las generaciones futuras. Estas normas giran en torno a tres ejes esenciales:

- La protección de los recursos naturales.
- La preservación de la flora



- La conservación de la fauna.
Hoy en día, producto del desarrollo económico y del crecimiento demográfico, vemos en la realidad cotidiana amenazas tales como:
- Contaminación de los recursos naturales.
- Cambio climático.
- Especies en peligro de extinción.
- Destrucción de los bosques nativos.
- Daños irreversibles derivados de la actividad industrial, los cuales impactan directamente en la salud de los habitantes.
Frente a ello, los ciudadanos en forma individual o colectiva deben acudir a la Autoridad Estatal competente, con el objeto que intervenga en las siguientes temáticas para resguardar su derecho:
- Implementación de políticas públicas destinadas a la prevención de daños.
- Intervención para el cese de actividades que generan contaminación.
- Toma de acciones para la recomposición y saneamiento del daño provocado.

En la Provincia de Buenos Aires, existen diversos Organismos de control, cuya intervención dependerá del tipo de afectación ambiental involucrado. A su vez, en distintos Municipios se han instaurado autoridades locales en materia Ambiental.

Independientemente de ello, cada ciudadano puede requerir la intervención judicial mediante diferentes vías procesales, como por ejemplo la acción de Amparo.

En este contexto de control ambiental, la Defensoría del Pueblo también puede actuar, de oficio o a instancias del ciudadano, para garantizar el cumplimiento de este derecho fundamental.

Se presentaron ante el Organismo diversas consultas y denuncias relacionadas con la temática ambiental.

En consecuencia, se dio intervención al equipo interdisciplinario integrado por biólogos, geólogos, ingenieros y abogados especialistas en Medio Ambiente, con el objeto de analizar en profundidad cada una de las cuestiones planteadas.



De esta manera, se establecieron pautas de trabajo, coordinando acciones y generando actividades dentro de las cuales se pueden destacar: reuniones con vecinos afectados, reuniones con autoridades de los organismos ambientales de aplicación, espacios de diálogo y participación -tanto en los lugares afectados como en la propia Defensoría, capacitaciones de los integrantes del equipo, etc.

Las quejas más relevantes vinculadas a posibles afectaciones al medio ambiente fueron las siguientes:

a) Cuenca Matanza - Riachuelo.

Integrantes del equipo de Medio Ambiente estudiaron los aspectos centrales de la problemática. Teniendo en cuenta que la Defensoría del Pueblo de la Nación ha tenido participación en el tema, se mantuvieron encuentros para intercambiar información y experiencias en su calidad de Coordinador del Cuerpo Colegiado.

Se inició investigación de oficio (Expediente N° 467/10) en el que el Defensor del Pueblo de la Provincia tomó la decisión de peticionar, ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación y el Juez interviniente en la ejecución de la sentencia dictada por aquella, la incorporación de esta Defensoría del Pueblo dentro del Cuerpo Colegiado, Disposición N° 9/10. Si bien la presentación ha sido efectuada, hasta la fecha se encuentra pendiente de Resolución.

Integrantes de la Defensoría participaron y elaboraron el correspondiente informe de lo expuesto en la Audiencia Pública celebrada en el mes de marzo de 2011 ante la Corte Suprema de Justicia, en el marco de la causa "Mendoza". En la misma, expusieron representantes de ACUMAR, del Estado Nacional, de la Provincia de Buenos Aires, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de la Defensoría del Pueblo de la Nación y de la Auditoría General de la Nación, con la finalidad de ilustrar al Tribunal sobre todas las circunstancias concernientes al genuino estado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el fallo.

b) Cuenca del Río Reconquista.

Se inició una investigación (Queja N° 1196/11) a partir de una denuncia sobre el estado actual de contaminación existente en la Cuenca del Río Reconquista, el cual abarca 18 municipios, encontrándo-



se comprometida la salud y la vida de más de 4 millones de habitantes. Se celebró una reunión con los denunciantes con el objeto de precisar los detalles de la misma y se comenzó a participar de las reuniones del Consejo Consultivo de la Cuenca Media del Río Reconquista. También se realizó una visita a las nacientes del Arroyo Morón donde se pudo constatar el grado de contaminación existente en la zona. Actualmente se está gestionando una reunión con la Directora Ejecutiva del COMIREC, Comité de Cuenca del Río Reconquista.

Es menester agregar que las gestiones realizadas para la Cuenca Media, se desarrollarán también en las otras cuencas (Alta y Baja).

c) Cuenca del Río Luján.

A partir de la solicitud de intervención relacionada con la presunta contaminación de la Cuenca del Río Luján y pudiendo resultar conculcados derechos individuales y colectivos consagrados en el artículo 41 de la Constitución Nacional y 28 de la Constitución Provincial, se inició la Queja N° 494/10. La investigación se originó a partir de una actuación de oficio por parte de la Defensoría del Pueblo de Pilar (Actuación 1609/09) y su posterior presentación ante la Defensoría del Pueblo de Nación.

Desde esta Defensoría, se solicitaron informes a diferentes organismos y se está gestionando una reunión con el Comité de Cuenca respectivo.

d) Residuos sólidos urbanos (R.S.U).

Se instrumentó la investigación técnica a partir de la denuncia formulada por la posible instalación de una Planta de Tratamiento de Residuos Sólidos urbanos en la zona de Poblet, Partido de La Plata (Queja N° 210/10) elaborando los proyectos de solicitudes de informes a los organismos provinciales y municipales involucrados, como así también las notas a la Universidad Nacional de La Plata (U.N.L.P) requiriendo estudios en relación a esta temática.

Se concurrió, en diversas oportunidades, al Concejo Deliberante de La Plata donde se llevó a cabo el tratamiento del proyecto de licitación para la gestión integral de los residuos en el Partido mencionado. Asimismo, se participó de las reuniones de la Comisión Asesora de la



Municipalidad de La Plata los días 27/12/2010 y 03/01/2011, con el objeto de determinar la localización de la Planta. Por otro lado, se mantuvo una reunión con el Lic. Sergio Federovisky, Presidente de Agencia Ambiental y Luis Griño, directivo de Sanea-Essur-MGM, UTE encargada del desarrollo del proyecto.

Asimismo, el Defensor del Pueblo dispuso el inicio de una investigación -Queja N° 560/10- con el propósito de conocer la problemática de los R.S.U en cada uno de los Municipios que conforman la Provincia de Buenos Aires. En el marco de dicha investigación, se solicitaron informes al CEAMSE, a OPDS, a la Agencia Ambiental y a cada uno de los Municipios.

e) Canteras.

Con motivo de quejas recibidas por la explotación de canteras en distintas zonas de la Región Capital, se inició la correspondiente investigación en virtud de las Quejas N° 54/10, 223/10 y 1189/11 elaborando proyectos de pedidos de informes a los distintos organismos intervinientes. Como consecuencia de las gestiones, se ha logrado que la autoridad de aplicación determine la clausura de algunas de ellas.

f) Autopista de Vinculación Presidente Perón-IV Tramo.

Merece especial mención la intervención del Defensor del Pueblo en la queja N° 64/10 relativa a la construcción del Tramo IV de la Autopista Presidente Perón, la cual vulneraría de manera significativa el ecosistema existente en el Parque Pereyra Iraola, declarado Reserva de Biósfera por parte de la Unesco.

Como medida preliminar y con carácter urgente, se desarrolló una reunión en el OPDS con el Director Ejecutivo del organismo y las autoridades de la Dirección Nacional de Vialidad logrando evitar el avance de la obra, sugiriendo que se reviera la posibilidad de evaluar otras alternativas de traza, menos invasivas para el Parque.

Adentrándose en el caso concreto, desde la Defensoría se elaboraron pedidos de informe dirigidos a las autoridades de aplicación con el objeto de conocer en detalle la obra en cuestión. Por otra parte, se mantuvieron reuniones con autoridades provinciales y nacionales encargadas del desarrollo y control de la obra, para abordar la proble-



mática presentada.

La Dirección Nacional de Vialidad, a los efectos de poner en conocimiento de la ciudadanía el proyecto a desarrollarse y con la finalidad de generar un amplio marco de participación, llevó a cabo una Audiencia Pública en la localidad de Berazategui el día 19 de Noviembre del 2010 a la que acudió el Defensor del Pueblo en carácter de orador.

En su exposición, el Defensor destacó la importancia de la Audiencia como ámbito de participación y debate. Como premisa fundamental, se pronunció en favor de la protección integral del Parque Pereyra Iraola como fuente de vida, sin perjuicio de lo cual, la problemática puesta a consideración evidenciaba una clara colisión de derechos entre desarrollo y medio ambiente que debe ser resuelta.

Para concluir, consideró que la cuestión no está resuelta como consecuencia que no están agotados todos los estudios pertinentes, con el agregado de la ausencia de posturas de pensamiento y análisis, no ventiladas en la Audiencia.

Independientemente de las medidas judiciales que se han decretado en torno de la protección del Parque Pereyra Iraola, la Defensoría - como institución de garantías- continúa actuando, alentando la participación de la comunidad en procura de acercar posiciones en el marco del consenso.

Por ello, mantiene reuniones periódicas con las autoridades y con los vecinos que forman parte de la Asamblea de Reserva de Biósfera y Vecinos Autoconvocados de Villa Elisa.

La última medida dispuesta por la Dirección Nacional de Vialidad fue la de encargar a la Universidad Nacional de La Plata, puntualmente a la Facultad de Ingeniería, un estudio pormenorizado de las tres alternativas de traza propuestas. Los vecinos han objetado la medida, requiriendo que el estudio revista carácter interdisciplinario.

De la última reunión mantenida con los integrantes de la Asamblea de Reserva de Biósfera y Vecinos Autoconvocados de Villa Elisa, se desprendieron una serie de acciones que va a llevar a cabo la Defensoría que apuntan a que el estudio encargado por la Dirección Nacional de Vialidad tenga la mayor pluralidad posible, en cuanto a participación se refiere. Entre ellas se destacan: reuniones con las autoridades de la Universidad Nacional de La Plata para corroborar la pluralidad



participativa en el estudio en cuestión, reuniones con las autoridades del Ministerio de Asuntos Agrarios y el OPDS para conocer como es el manejo integral del Parque Pereyra Iraola en la actualidad, reuniones con el Juez que entiende en la causa y finalmente, el estudio pormenorizado del convenio firmado entre la Dirección Nacional de Vialidad y la Universidad Nacional de La Plata por parte del equipo interdisciplinario de la Defensoría.

También se está trabajando en la confección de un proyecto de Recomendación.

g) Bajada en Villa Elisa de la Autopista La Plata-Buenos Aires.

Se inició la actuación N° 27/10 a raíz de la denuncia formulada por los vecinos autoconvocados de Villa Elisa, quienes reclamaban el cierre de la bajada actual en dicha localidad de la Autopista Buenos Aires-La Plata y el cumplimiento del proyecto originario que preveía una bajada cercana a la zona del Parque Ecológico. Como consecuencia de las actuaciones desarrolladas, se emitió el correspondiente proyecto de recomendación al Organismo de Control de Concesiones Viales (OCCO-VI) y a la Comisión Bicameral de Seguimiento de las Privatizaciones para que se ejecuten las acciones tendientes a finalizar la bajada proyectada. En la actualidad se mantiene permanente diálogo con los vecinos reclamantes a fin de elaborar estrategias de mitigación hasta tanto se alcance la solución de fondo, basada en la efectiva realización de la bajada frente al Parque Ecológico.

h) Arroyos Sarandí y Santo Domingo.

En íntima vinculación con los derechos a la salud de la población y al medio ambiente, se trató el tema de la contaminación de los Arroyos Sarandí y Santo Domingo, debido a la cuestión planteada por el Defensor Ciudadano de Avellaneda. (Queja N° 293/10).

Constatada la situación -in situ- por parte Defensor del Pueblo, se elaboraron los proyectos de pedidos de informes a OPDS, al Ministerio de Infraestructura de la Provincia, a la Autoridad del Agua y a ABSA, necesarios para el desarrollo de la investigación pertinente.

Actualmente, se están evaluando estrategias de intervención mediante la conformación de un equipo interdisciplinario de trabajo



con la intención de coordinar las medidas necesarias para hacer frente a esta problemática.



i) Arroyo del Gato.

Se inició la queja N° 275/10 por la contaminación en el Arroyo del Gato de la ciudad de La Plata. Motivó dicha denuncia la presencia de vertidos ilegales de líquidos sin tratamiento que se estarían realizando sobre el Arroyo.

Se realizó un relevamiento de campo con el objetivo de obtener toda aquella información referida al aspecto general del arroyo como por ejemplo estado de parquización de márgenes, grado de erradicación de basurales y existencia de cestos y contenedores en los márgenes del arroyo.

Se observaron casas de material sobre las márgenes, algunas de las cuales están en estado precario. Se advirtió una gran concentración de residuos en el curso de agua (neumáticos, residuos domiciliarios, etc.) y pequeños basurales en los márgenes y zonas aledañas. Por último, se constató presencia de olores desagradables en el agua cuya coloración es amorronada-grisácea.

El cauce del Arroyo del Gato es receptor de los desagües pluviales, vertidos de líquidos cloacales e industriales sin ningún tipo de tratamiento (provenientes de industrias químicas, petroquímicas, metalúrgicas y papeleras), como así también de la actividad rural que se desarro-



lla en su cuenca alta. Estos usos y la aceptación que su "función" es la de desagote de las actividades del distrito, han alterado considerablemente el estado ambiental del arroyo, generando graves denuncias por parte de los vecinos de los distintos barrios platenses que son atravesados por dicho curso de agua.

El reclamo está vinculado a denuncias recibidas en la ONG Nuevo Ambiente a las que se sumó luego una presentación de un particular residente en la desembocadura del arroyo; y entre aquellas se encuentran:

- Supuesto vuelco de líquidos cloacales sin tratamiento desde los piletones en desuso, pertenecientes a ABSA, ubicados detrás del Mercado Regional de frutas y verduras de Tolosa.
- Alegadas descarga de líquidos cloacales sin tratamiento en la cárcel ubicada en Olmos.
- Vertidos de una papelería ubicada en la zona de Ringuelet.

Todo ello motivó que se solicitara informe a las autoridades encargadas del control de la Cuenca. Frente a la insuficiencia de acciones y medidas tomadas como así también a lo persistente de la situación, integrantes del Organismo están trabajando en la confección de un proyecto de Recomendación para modificar y optimizar las condiciones de la cuenca.

j) Emprendimiento inmobiliario en costa marítima de Villa Gesell.

Se inició investigación y se elaboraron informes técnicos en virtud de la queja por la construcción de un emprendimiento turístico en la localidad costera de Villa Gesell, Queja N° 163/10. Se apuntó, fundamentalmente, al estudio jurídico del concepto de línea de ribera, a las consecuencias que trae aparejada tal construcción en la formación y conservación de médanos y a los efectos negativos que pudieran impactar en el medio ambiente. Para ello, integrantes de la Defensoría realizaron ponencias en Power Point destinadas a todos los integrantes de la Institución, con el objeto de poner en conocimiento la grave situación que puede ocasionar, tanto la ejecución de las obras como así también la instalación del mencionado emprendimiento.

Se cursaron las solicitudes de informes a los organismos pertinentes. Producto de ello, fue remitida la Evaluación de Impacto Ambiental



de rigor por parte del Municipio de Villa Gesell. Actualmente, las obras se encuentran paralizadas mediante medidas cautelares decretadas en los procesos judiciales iniciados por grupos de vecinos.

No obstante, la Defensoría se encuentra trabajando en un proyecto de Recomendación para que las autoridades determinen en forma unívoca el criterio de línea de rivera y de esta manera se proteja la totalidad del sistema ecológico del frente costero, poniendo de manifiesto la necesidad de crear una normativa provincial de presupuestos mínimos para la protección integral de las playas bonaerenses.

k) Fábricas de harina de pescado.

Es de destacar la actuación iniciada en relación a la denuncia expuesta por la Defensora Ciudadana de General Pueyrredón, originada por la problemática respecto de las fábricas de harina de pescado localizadas en el Puerto de Mar del Plata, hecho que motivó la presentación de gran número de vecinos, quienes se agravan por la contaminación imperante que se manifiesta por los olores que se extienden desde la zona portuaria y la zona sur, llegando a Punta Mogotes (Queja N° 288).

Debido a instrucciones impartidas por el Defensor, se efectuaron proyectos de pedidos de informe para recabar mayor información en el tema, encontrándose en plena etapa investigativa el caso en cuestión.

l) Proyecto Bajo Vías Bernal.

En este caso, un grupo de vecinos formularon queja por la creación de un paso bajo nivel en la continuación de la bajada de la autopista Buenos Aires-La Plata (Av. Espora), alegando el daño ambiental que el proyecto ocasionaría. Destacaron la falta de respuesta por parte de autoridades municipales ante las reiteradas solicitudes de Audiencia para conocer las condiciones de la obra. Desde la Defensoría, se inició la investigación correspondiente y se decidió intervenir en el proceso en cuestión (Queja N° 166/10).

Funcionarios municipales decidieron realizar dos reuniones para llevar a conocimiento de los vecinos la ejecución y condiciones de la obra. A dichas reuniones, acudieron integrantes de la Defensoría del Pueblo que tomaron contacto con los vecinos, las autoridades municipales y el Defensor local.



En la primera de las reuniones, las autoridades municipales presentaron el proyecto denominado "Espora", con explicaciones y presentaciones en Power Point. A su turno, los vecinos fueron exponiendo sus puntos de vista en torno al proyecto, manifestando que se incorpore la alternativa denominada "Plaza Suiza", producto de sus beneficios y bajo costo.

En la segunda reunión, las autoridades municipales continuaron con la presentación del proyecto "Espora". Se escucharon las opiniones de los vecinos, muchos de los cuales se pronunciaron en favor de hacer el proyecto denominado "Espora". Al cuestionar el daño ambiental que conllevaría el mencionado proyecto, las autoridades dejaron en claro que el único impacto ambiental era el traslado de cuatro árboles, agregando que, una vez que el ferrocarril se electrifique, deberán hacer bajo vías en diversos puntos de la ciudad, incluyendo "Espora".

Finalmente, las autoridades municipales decidieron desarrollar el proyecto "Espora". Ante tal circunstancia, la Defensoría decidió cursar nuevos pedidos de informe dirigidos a los organismos involucrados, a los efectos de verificar el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

II) Instalación de Antenas.

Con relación a este tema, las quejas están encausadas por la presunta colocación de antenas emisoras de Radiaciones No Ionizantes en el ejido urbano de la ciudad de La Plata y otros partidos de la Provincia de Buenos Aires.

El marco normativo en nuestro país -sobre los niveles de la Máxima Exposición Poblacional (MEP) a las Radiaciones No Ionizantes- se basa en las últimas recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Con el objeto de asegurar que la exposición humana a los campos electromagnéticos no tenga efectos perjudiciales en las personas y que los equipos de telefonía sean inocuos para la salud de las mismas, se han adoptado diversas directrices y normas internacionales.

En particular, la información científica producida hasta el momento no indica la necesidad de algún tipo de precauciones que se deban sumar a las recomendaciones de la OMS para el uso de teléfonos móvi-



les o la instalación de las antenas que permiten dar cobertura a este servicio radioeléctrico. Hasta la actualidad, no existen evidencias científicas que permitan afirmar fehacientemente que las Radiaciones No Ionizantes produzcan efectos adversos sobre la salud de la población.

No obstante lo anteriormente expuesto y a raíz de los reclamos presentados por ante este Organismo -en los Expedientes N° 25/10, 152/10, 155/10- se cursaron solicitudes de informes a la Dirección de Planeamiento Urbano de la Municipalidad de La Plata y al Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires (OPDS), con el objeto de averiguar sobre la existencia de habilitación municipal para la instalación de las referidas estructuras, características de las mismas (altura, destino, uso, etc.), existencia de estudios de impacto ambiental; nombre de las compañías de telefonía solicitantes de la instalación, existencia de actas de infracción labradas por eventuales incumplimientos de la normativa vigente, presentación de los informes de impacto ambiental pertinentes y evaluación de dicho impacto.

Se comprobó que algunas antenas no se encontraban habilitadas de acuerdo a la normativa vigente por lo que, a través de una Resolución de esta Defensoría, se recomendó a la Secretaria de Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata instruya las medidas que estime corresponder a los efectos de llevar adelante la remoción de las antenas de telefonía celular sitas en las calles 23 entre 481 y 482 de la localidad de Gonnet y 473 bis y 24 de la localidad de City Bell, ambas del Partido de La Plata, ordenando se ejecuten las respectivas obras en cumplimiento de la normativa vigente (arts. 28 y 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, Ley provincial 11.723, Resolución 144/07 del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible y art. 27 de la Ley 13.834).

Por otro lado, se intervino en el proyecto de localización de 12 antenas de telefonía móvil en las ramblas de circunvalación de la ciudad de La Plata (Expediente N° 516), las cuales producirían efectos negativos múltiples tales como impacto visual negativo, emisión constante de radiaciones ionizantes, ocupación física del espacio público, alteración del paisaje y repercusiones negativas sobre la salud de las personas que practican actividades de distinta índole en las adyacencias de estas estructuras, debido a la constante emisión de ondas electromagnéticas.



En este caso, se presentaron las respectivas solicitudes de informe ante la Subsecretaría de Control Urbano de la Municipalidad de La Plata para que informe y ante el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires.

En virtud de lo expuesto, en tanto el objeto de estos reclamos constituye una preocupación constante y generalizada que excede el ámbito de los casos concretos referenciados, y que ha sido una de las temáticas tratadas en diferentes encuentros con distintas Defensorías Locales, se dio inicio a una investigación de oficio por intermedio de la Queja N° 558/10, en la cual se resolvió solicitar informes a la Dirección de Evaluación de Impacto Ambiental del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires (O.P.D.S.), al Interventor de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, a la Dirección de Habilitaciones de la Subsecretaría de Control Urbano de la Municipalidad de La Plata, y a la Comisión de Planeamiento e Infraestructura Urbana del Honorable Concejo Deliberante de la ciudad de La Plata, investigación que se encuentra en curso.

m) Franja costera del Partido de General Pueyrredón.

Una ONG de dicho Partido manifestó su preocupación por el deterioro de la calidad ambiental en la franja costera que va desde El Faro hasta la Avda. Constitución, denunciando específicamente la falta de respuesta de la Empresa O.S.S.E. (Obras Sanitarias Sociedad del Estado) ante los reiterados pedidos de información respecto del control y manejo costero que tiene a su cargo, y ante el vertido de líquidos cloacales al mar.

Conforme a ello, integrantes de la Institución, analizaron la cuestión planteada y cursaron pedidos de informe a la Empresa para conocer el plan integral de manejo ambiental de la costa marítima del Partido de General Pueyrredón, requiriéndose además todos aquellos estudios acerca del emisario cloacal. Por otro lado, se solicitó a la Unidad de Coordinación de Manejo Costero Integrado (UCMCI) toda aquella información vinculada a sus funciones tales como coordinar, supervisar y ejecutar acciones que demanden la implementación de un Plan integral de Costas. Hasta la fecha la Defensoría se encuentra aguardando respuesta (Queja N° 432/10).



n) Construcción de terminal Portuaria - Regasificación de Gas Natural Licuado en el partido de Escobar.

Ante denuncia de posible impacto ambiental se ha iniciado una investigación sobre el "Proyecto de Construcción de un Puerto de la empresa Repsol YPF para la regasificación de Gas Natural Licuado a instalarse sobre la ribera del Río Paraná de las Palmas en jurisdicción de Escobar", Expediente N° 464/10, el cual se ha puesto en conocimiento a la Defensora del Pueblo de Escobar.

Se libraron en principio solicitudes de informe al Municipio de Escobar, al OPDS, a la Secretaría de Energía y a la Dirección Provincial de Ordenamiento Urbano y Territorial.

Posteriormente se requirió la ampliación de algunos informes como así también nuevas solicitudes dirigidos al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), a la Dirección Nacional de Vías Navegables de la Subsecretaría de Puertos y Vías Navegables de la Secretaría de Transporte de la Nación, a la Prefectura Naval Argentina y a la Autoridad del Agua de la Provincia de Buenos Aires, y actualmente continúa el desarrollo de la investigación.

El Organismo Provincial para el Desarrollo sostenible, a través de un informe remite las resoluciones en las cuales declaran ambientalmente apto al proyecto en sus tres etapas. Construcción de muelle y brazo de descarga, Tendido y operación de 30 Km de Gasoducto y Dragado del Río Paraná de las Palmas.

ñ) Agua potable de coloración marrón en La Plata.

Conforme trascendió en los medios y, debido a que algunos vecinos de la Ciudad de La Plata mostraron gran alerta y preocupación debido al color marrón del agua de la red domiciliaria, mediante Disposición N° 12 del 12/10/10, en Queja N° 453/10 se resolvió intervenir para garantizar el correcto suministro del servicio, de manera tal que no afecte la salud los usuarios.

Este episodio se repitió con fecha 01/04/2011, por lo que en ambas oportunidades y, en el marco del convenio celebrado con la U.N.L.P., se solicitó a dicha institución que se tomen muestras para su análisis, corroborando lo expuesto.

Asimismo, se solicitó a ABSA y a OCABA que informen en relación



a lo ocurrido. Los informes remitidos por la empresa Aguas Bonaerenses dan cuenta que los inconvenientes ocasionados se deben a las operaciones de mantenimiento con el objeto de mejorar la presión y el caudal, generando un resultado no deseado e inesperado en el aumento de turbiedad y la concentración de hierro en el agua de red.

Con posterioridad a dicho circunstancia, la Defensoría conjuntamente con personal del Laboratorio de Ingeniería Sanitaria perteneciente a la Facultad de Ingeniería de la UNLP, realizó la toma de muestras de agua de red para la determinación de algunos parámetros físico-químicos que se vieron alterados ante este evento. Una vez obtenido los resultados de los análisis realizados, se constató que luego del episodio de Turbiedad el agua de red se encuentra apta para el consumo humano. No obstante, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires realizó una recomendación a la empresa concesionaria de Agua y Cloacas de la provincia de Buenos Aires, con la finalidad que se diseñe e instrumente un plan de inversiones en relación a los problemas de presión, caudal y turbiedad en el servicio público y, además, para que instrumente un sistema de publicidad adecuado con el objeto que en tiempo y forma los vecinos estén informados de las obras que realice dentro del ámbito de su concesión en conformidad con el Marco Regulatorio vigente.

o) Contaminación en Olavarría

En estas actuaciones, por derivación que hiciera la Defensoría del Pueblo de la Nación, se dio continuidad a la investigación iniciada por ese organismo, con motivo de la denuncia efectuada por un particular, ante la supuesta contaminación atmosférica generada por la cementera local en la ciudad de Sierras Bayas (Partido de Olavarría). Actualmente, se encuentran en trámite distintos pedidos de informes, cursados por nuestra institución, dirigidos al Municipio de Olavarría, a la Dirección de Minería, de especial interés, por distintas infracciones ya verificadas en forma previa al inicio de nuestro expediente, al OPDS (Expediente 442/2011).

p) Instalación de frigorífico aviar

En estas actuaciones, por derivación que hiciera la Defensoría del



Pueblo de la Nación, se recepcionó la inquietud de los vecinos, de la Localidad de 9 de Abril, Partido de Esteban Echevarría, por el eventual perjuicio ambiental que podría producirse en la zona, ante el proyecto de la empresa "Coto" CICSA, de con el fin de instalar un frigorífico de aves en una zona urbana densamente poblada, sin estar definido, cómo será el sistema de tratamiento de efluentes industriales y principalmente, dónde se efectuará el vertido de los mismos, debido a que en lugar donde se emplazaría el emprendimiento, no hay red cloacal. Actualmente, se encuentran en trámite distintos pedidos de informes, cursados por nuestra institución, dirigidos a Coto CICSA y a los distintos organismos competentes en la materia: OPDS, SENASA, AYSA, Autoridad del Agua y ACUMAR (Expediente 512/2010).

q) Agroquímicos

Con motivo de la modificación del Decreto Reglamentario de la Ley de Agroquímicos provincial, el Defensor fue invitado a participar de las reuniones efectuadas para discutir puntos de vista y criterios a adoptar en la nueva normativa. Por esto, miembros de diferentes Áreas acuden para brindar las opiniones y criterios estudiados previamente en el organismo, proyecto que se encuentra en etapa de elaboración.

I. Intervención en torno a la Mesa "Anteproyecto Reforma, Marco Regulatorio de Agroquímicos", del Ministerio de Asuntos Agrarios de la Provincia de Buenos Aires.

El Ministro de Asuntos, realizó una convocatoria a entidades del sector público, privado, empresario y universitario con el objeto de interesarlas a participar en la conformación de una Mesa de Trabajo, cuya misión principal consiste en proyectar un nuevo marco regulatorio de las actividades relacionadas con el uso de los Agroquímicos en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.

El objetivo de esta invitación consistió en conformar una comisión interdisciplinaria que evalúe el Decreto 499/91 que reglamenta la ley 10.699 reguladora de la actividad relacionada al uso de agroquímicos en la Provincia, a fin de adecuar el mismo al avance sostenido de la expansión agrícola en cuanto a superficie, mayores potenciales de rendimiento y nueva tecnología en maquinarias e insumos, entre otros fac-



tores a tener en cuenta.

Además de representantes del Ministerio de Asuntos Agrarios, también intervinieron en la mesa, el Ministerio de Salud de la Provincia, el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), el SENASA (Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria), CASAFE (Cámara de Sanidad Agropecuaria y Fertilizantes), CIAFA (Cámara de la Industria Argentina de Fertilizantes y Agroquímicos), el Colegio de Ingenieros de la Provincia de Buenos Aires, CEDASABA(Cámara Empresaria de Distribuidores de Agroquímicos, Semillas y Afines Bonaerense), CAPBA (Cámara de Aeroaplicadores de la Provincia de Buenos Aires), C.A.E.C.PLA. (Cámara Argentina de Empresas de control de Plagas), APMU (Asociación de Profesionales en el manejo integrado de plagas urbanas), COAPLA (Controladores Argentinos de Plagas), INTA (Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria), CEDEPO (Centro de Educación, Investigación y Producción Agroecológica), representantes del Ministerio de Infraestructura Provincial, CARBAP (Confederación de Asociaciones Rurales de Bs. As), entre otros, y cada uno dentro del ámbito de su competencia.

En la Primera Reunión Plenaria que se llevo a cabo el 5 de mayo de 2010, el Defensor del Pueblo, expuso sobre la esencia de la actuación de la Defensoría como organismo de garantía de derechos, resaltando la legitimación que la Constituciones Nacional y Provincial y tratados internacionales, le conferían para tomar intervención en la temática. A su vez, celebró la integración de la Mesa y puso a disposición el aporte de los técnicos que conforman el equipo de la Defensoría.

Entre los ejes tratados, hay que destacar: registro e inscripción, equipos de aplicación, transporte, capacitaciones, envases vacíos de agroquímicos y domisanitarios, aplicación (terrestre y aérea), entre otros.

II. Posición de la Defensoría del Pueblo frente a la temática.

Es por todos conocido, el profundo cambio que se ha operado en los últimos años en la actividad productiva de nuestra provincia debido al avance sostenido de la superficie agrícola con el consecuente aumento en la utilización de agroquímicos, fertilizantes y organismos genéticamente modificados, lo que ha generado fuertes impactos sociales,



ambientales y económicos que justifican la preocupación del Defensor del Pueblo.

En función de lo mencionado, se sostuvo en las discusiones del marco jurídico, se contemplen los diferentes aspectos orientados a la preservación del ambiente y de la salud de la población, convocando a instituciones provinciales y nacionales a una participación activa para el logro de un instrumento jurídico que brinde respuesta a los reclamos de la población de los cuales se hace eco la Defensoría del Pueblo.

Así, se sostuvo por ejemplo que, se deben regular los depósitos donde se contienen los agroquímicos que se comercializan y también los que destinados a funcionar como contenedores cuando son adquiridos por el consumidor final, siempre cumpliéndose los recaudos necesarios, disponiéndose de tanques de retención o muros, según volumen de líquido almacenado, para asegurarse que no haya ningún escape, filtración o contaminación al exterior del depósito.

Por otra parte, que se garantice en forma plena el principio de Precaución, contemplado por la Ley 25.675, General del Ambiente, que lo define en su art. 4: "Cuando haya peligro de daño grave o irreversible la ausencia de información o certeza científicas no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces, en función de los costos, para impedir la degradación del medio ambiente". Este principio precautorio es sustento de la inversión de la carga de la prueba. Por lo tanto, no son los habitantes los que deben demostrar que los agroquímicos y los procesos productivos causan daño; sino que deben ser tanto el Estado (que aprueba su uso) como las empresas (que los patentan, producen, comercializan, utilizan o inducen su utilización) las que deben demostrar que no son nocivos para la salud. Se debería lograr, por otro lado, una independencia entre las empresas dedicadas a la comercialización de agroquímicos y los laboratorios encargados de determinar toxicidad.

Asimismo, se planteo la necesidad de establecer un Plan Integral de Gestión de envases de agroquímicos, lo que debe abordarse integralmente y desde su origen hasta la disposición final adecuada.

Un tema muy discutido también, fue la determinación de distancias a proteger en fumigaciones terrestres y aéreas, estableciendo por parte de los municipios los límites del ejido urbano para poder respetar



las distancias tanto en las zonas pobladas como en los cuerpos de agua y/o ecosistemas frágiles.

Desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia, teniendo en cuenta la prerrogativa conferida por el artículo 55 de la Carta Magna Provincial, preocupados por la conservación del medio ambiente de nuestra provincia, para las generaciones presentes y futuras, y la protección de la salud de los habitantes de la misma, la participación en la Mesa de Trabajo estuvo siempre basada en la conformación de una herramienta jurídica que tenga como ejes fundamentales estos dos aspectos, sin perjuicio de las investigaciones que está facultado a realizar el Defensor del Pueblo, en el marco del mencionado artículo constitucional, así como las prerrogativas que le otorga la ley 13.834.

r) Código Ambiental Provincial.

En el marco del encuentro llevado a cabo en la Cámara de Diputados y con la premisa de "Buenos Aires necesita un Código Ambiental", el Defensor expuso sobre la evolución de la legislación ambiental pronunciándose acerca de la utilidad y conveniencia de la codificación en la materia. En este caso, el equipo interdisciplinario de la Defensoría aportó material relativo a la temática y participó en dichas jornadas.

s) Tratamiento y disposición final de residuos cloacales.

Vecinos de San Clemente del Tuyú, iniciaron reclamo en nuestro organismo, preocupados por la posible contaminación generada en la zona, por el tratamiento y destino final de los residuos cloacales. El problema, indican los vecinos, es que la planta depuradora, a cargo de la Cooperativa Local, desde sus inicios, presentó dificultades y en la actualidad, creen los reclamantes, directamente no estaría funcionando. En consecuencia, los desagües cloacales se estarían volcando sin ningún tipo de tratamiento en un arroyo o curso de agua menor que desemboca en el mar. Se encuentran en trámite, distintos pedidos de informes a los organismos/instituciones, involucrados en la materia: OCABA, Cooperativa de Provisión de Obras y Servicios Públicos de San Clemente del Tuyú, Autoridad del Agua, para confirmar los hechos denunciados, en su caso, determinar la magnitud de la problemática, y posteriormen-



te analizar, según el cuadro de situación a confirmarse, las posibles vías de solución. (Expte. 836/2011).

t) Construcción de estadio de fútbol en la Ciudad de Mar del Plata.

El Club Atlético Aldosivi de la Ciudad de Mar del Plata, inició las obras para la construcción de un complejo deportivo, en un predio que es administrado por el Consorcio Portuario Regional de Mar del Plata y en el que estaría incluido un estadio de fútbol con capacidad para diez mil personas. Conforme los denunciantes, aunque los trabajos se están desarrollando fuera del predio de la Reserva Natural (creada por Ordenanzas Municipales del Partido de General Pueyrredón Nros. 247, 7927, 11.038/97) los mismos repercutirían en forma negativa dentro de la misma, generando un perjuicio ambiental. Existiendo, en este último sentido, informes técnicos que lo avalan. En el plano judicial, la Fundación Reserva Natural del Puerto Mar del Plata, inició acción sumarisima contra el Club Aldosivi, obteniendo en el Juzgado Federal N° 2, de Mar del Plata, a cargo del Dr. Eduardo P. Jiménez de fecha 05/10/2010, medida cautelar favorable, en la cual se ordenó al Club Aldosivi, el cese de las actividades constructivas en el predio. En forma paralela a las actuaciones judiciales, la Defensoría, decidió dar curso a la presentación, encontrándose en trámite, distintos pedidos de informes a los organismos/instituciones, involucrados en la materia: Municipalidad de General Pueyrredón, Consorcio Portuario Regional Mar del Plata, Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), con el objeto de determinar, si se ha dado cumplimiento a lo dispuesto por la ley 14.193. Expte. 663/2011.

1.6. Quejas vinculadas con Derechos Económicos, Sociales y Culturales

En atención a la posible vulneración de derechos económicos, sociales y culturales se han recepcionado múltiples quejas. Las mismas giran en torno al acceso a la vivienda adecuada y a la asignación de Subsidios en sus diversas modalidades. Se observa en las citadas denuncias que los ciudadanos han agotado las instancias administrativas sin recibir respuesta, por lo que se requiere el diseño de estrategias con los



órganos estadales competentes, ONGS o fundaciones, acerca de cómo abordar la temática y con el fin de dar respuesta a las mismas.

a) Derecho a la vivienda

Son recurrentes los casos en los que se solicitó intervención para resolver la situación de falta de viviendas o reclamos vinculados a trámites de adjudicación de las mismas por el Instituto de la Vivienda; asimismo, presentaciones frente a inminentes desalojos por parte de quienes habitan en asentamientos; pérdidas de vivienda por incendio; etc. (Expedientes N° 21/10, 318/10, 407/10, 533/10, 1064/11, 1093/11, y otros).

En expediente N° 21/10, habiéndose denegado la adjudicación de la vivienda a la solicitante, por cuanto la titular y su grupo familiar no calificaron para ser adjudicatarios por no cumplir con los requisitos establecidos por la Comisión Evaluadora del área de Política Habitacional de la Municipalidad de Berisso -debido a que el grupo familiar era superior a 5 miembros-, se procuró poner en conocimiento de las autoridades que la cantidad de miembros del grupo había disminuido y que el mismo estaba integrado por menores, dos de ellos discapacitados. A tal efecto, se evaluaron posibles alternativas para brindar solución al respecto.

Sin perjuicio de los pedidos de informes que se remitieron a la Dirección de Obras Públicas de la Municipalidad de Berisso, al Instituto de la Vivienda provincial, a la Dirección de Infraestructura Comunitaria y Tierra del Ministerio de Desarrollo Social y a la Dirección de Asistencia Crítica del mismo Ministerio, con la finalidad que se sirvan tomar las medidas y acciones que estén a su alcance para brindar condiciones habitacionales dignas, se concertó reunión con la Dirección de Obras Públicas del Municipio interviniente, acordándose realizar un nuevo informe socio ambiental a los efectos de evaluar la adjudicación de una vivienda acorde a las necesidades que presenta el grupo familiar.

Gestiones similares se realizaron en el caso de una familia que perdió su vivienda ubicada en el Municipio de General Rodríguez por causa de un incendio. En esta oportunidad, se solicitó la intervención de las autoridades correspondientes, se efectuaron los informes pertinentes y finalmente se brindó -a los afectados- una nueva vivienda, mue-



bles y electrodomésticos necesarios para que puedan volver a habitar ese domicilio y reconstruir y desarrollar sus vidas normalmente (Expediente N° 318/10).

b) Empleo Público

En materia de empleo público, específicamente relacionado con la cartera de la Dirección General de Cultura y Educación, se han recibido quejas en relación a la posible vulneración de acceso a la carrera administrativa, reclamos por desplazamiento de cargos presuntamente dictados en forma arbitraria; como así también reclamos por eventuales conculcaciones de derecho a la carrera judicial, (Expedientes N° 446/10, 447/10, 503/10, 717/11, y otros).

Frente a la denuncia de un Profesor y alumnos de la Escuela de Música Popular de Avellaneda, por presuntas irregularidades en el desplazamiento del cargo del docente, mediante decisión aparentemente ilegítima, inconsulta e irregular, se dispuso el inicio de la actuación N° 503/10 (por derivación del Defensor del Pueblo de Avellaneda), con la finalidad de procurar el esclarecimiento de los supuestos que fundaron tal queja.

Habiéndose solicitado informe a la Dirección General de Cultura y Educación y como resultado de las gestiones desarrolladas en el marco de la presente investigación, se corroboró que la problemática era de orden institucional. La misma evidenció serios enfrentamientos y conflictos entre docentes y alumnos por cuestiones políticas, ideológicas, diferencias en la adopción de lineamientos y criterios de conducción de la institución.

Advirtiendo los serios conflictos suscitados dentro de la Institución, se recomendó mediante Resolución N° 9/11 a la Dirección de Educación Artística, se adopten las medidas necesarias con el fin de conciliar la situación de tensión laboral existente en la Institución Educativa, determinando las pautas de direccionamiento adecuadas y disponiendo las supervisiones correspondientes, con el objeto de garantizar condiciones aptas de funcionamiento y desarrollo para la actividad educativa, resguardando el derecho a la educación previsto en la Constitución Nacional (art. 14), Constitución Provincial (art. 35), y Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (art.

EL DERECHO AL TRABAJO

El derecho al trabajo es uno de los derechos más importantes en la construcción de la consolidación de un Estado democrático.



Garantía de Derechos



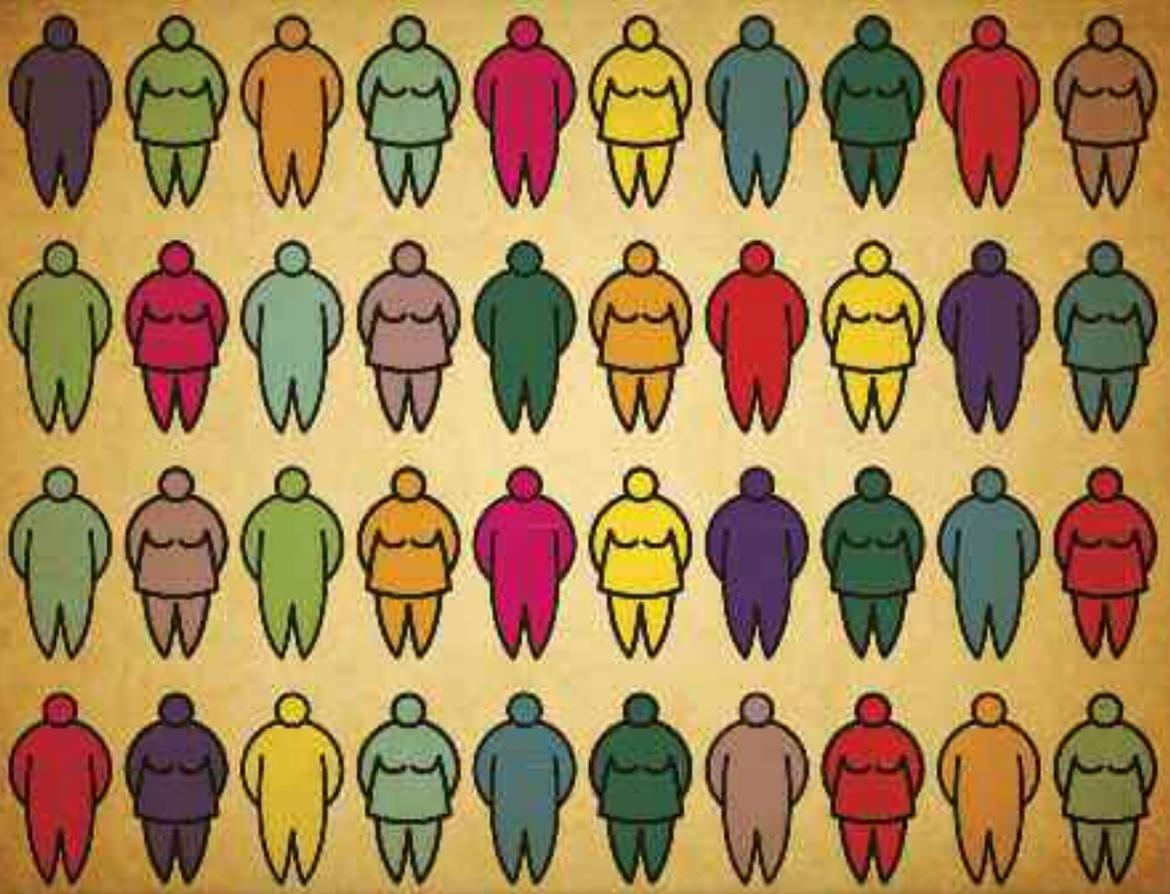
13), como así también respetando los derechos de los docentes establecidos en la Ley 10.579 (art. 7) para que ejerzan su actividad en las condiciones pedagógicas adecuadas.

Asimismo se sugirió y se puso a disposición de la Dirección de Educación Artística los recursos disponibles por parte de esta Defensoría que pudieran resultar de utilidad para llevar a cabo una posible conciliación entre las partes involucradas.

c) Acceso a la Asignación Universal.

Merece destacarse el caso 370, referido a una mujer brasileña que, -siendo residente argentina, y teniendo 5 hijos de esta nacionalidad- no le era otorgado el beneficio de la "asignación universal por hijo" previsto por el Decreto Nacional n° 1602/09, por carecer de Documento Nacional de Identidad, cuya obtención se encontraba gestionando, trámite que le demandaría una demora de entre 6 meses a un año, período en el cual la damnificada se encontraría imposibilitada de acceder a los medios indispensables para la subsistencia de sus 5 hijos menores.

Desde la Defensoría se propició la posibilidad del otorgamiento de la Asignación Universal, mediante nota enviada la Unidad de Atención Integral de ANSES La Plata, considerando la difícil situación de la denunciante, y fundando la petición en el propio decreto 1602/09, que en su art. 1 destina el beneficio a los "niños y niñas adolescentes residentes en la República Argentina", los cuales cumplen, en este caso, con la totalidad de los requisitos, y no les es otorgado el beneficio por una circunstancia de hecho relacionada con la madre, y no con ellos.



TODOS SOMOS IGUALES

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros"

no estás solo/a.



Garantía de Derechos



Si bien el caso fue resuelto a través de gestiones paralelas (promoviendo la aceleración del trámite de la obtención del DNI), la Defensoría del Pueblo incorporó como una temática a resolver, la posible discriminación a los niños, que por tener padres extranjeros, se ven privados de gozar del beneficio de la Asignación Universal, cuyo destino se encuentra previsto naturalmente para ellos.

d) Derecho a la Educación/Libertad de Expresión

A través de la Secretaría de Gestión Territorial de la Defensoría del Pueblo se participó de una feria popular en la plaza de Ituzaingó, organizada por el área de Educación y cultura de esa comuna, posicionando un stand para promocionar el organismo y recibir quejas. En esa ocasión, entre varias denuncias se presentó un reclamo, acompañado de 2.000 firmas de personas que entienden que la negativa de la empresa Cablevisión a incluir en su grilla de programación la señal educativa "PAKA PAKA", vulnera sus derechos constitucionales a la educación y a la libertad de expresión. A raíz del reclamo efectuado, se inició el respectivo expediente, encontrándose en etapa de investigación.

1.7. Servicios Públicos

Atento al espíritu y contenido del Artículo 55 de La Constitución de la Provincia de Buenos Aires (CPBA) que expresa que la figura del



Defensor del Pueblo de la Provincia, debe "supervisar la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias", se ha conformado en el año 2010 un área temática integrada por un equipo Interdisciplinario que tiene como misión asistir al Defensor del Pueblo de la Provincia en esta función.

Este equipo tiene a su cargo la evaluación y control de los siguientes servicios: aguas y cloacas, electricidad, sistema de provisión de gas natural por redes y gas licuado de petróleo, sistema de puertos y sistema vial y de transporte público.

El área mencionada cumplió durante el año de su funcionamiento con los objetivos que se mencionan a continuación:

- Recepcionar y gestionar los casos/denuncias que los ciudadanos presenten ante la Defensoría del Pueblo en aquellos casos abarcados por el Artículo 55 de la CPBA.
- Planificar auditorías del desempeño en la provisión de dichos servicios por parte del Estado y sus empresas concesionarias como así también el de los entes creados para el control y regulación de los mismos.
- Asesorar y asistir al Defensor del Pueblo en los asuntos que se relacionen con la temática mencionada.

Actividades Desarrolladas:

A lo largo del año se realizaron las siguientes actividades:

- Recepción de los casos/denuncias y se encargó de gestionar los mismos para su resolución.
- Se llevó en forma permanente un relevamiento de la normativa aplicable a los servicios y del impacto que las mismas generaron.
- Se planificó auditorías de calidad de los servicios públicos en la Provincia de Buenos Aires llevados a cabo por los prestatarios.
- Planificación de un sistema de vigilancia sobre las actividades de los entes de regulación y control.
- Relevamiento de las demandas de servicios y desarrollo de un sistema de intervención ante los organismos competentes respecto de la planificación en la provisión y abastecimiento de dichos servicios a los beneficiarios.
- Realización de un seguimiento de las escalas tarifarias utilizadas y



el impacto social producido.

- Desarrollo de indicadores diferentes a los utilizados actualmente que permiten evaluar y mejorar la eficacia en el desempeño de los entes de control y regulación.
- Elaboración de informes periódicos sobre la situación en la provisión de los servicios públicos que permitieron la toma de decisión.

Las quejas presentadas:

Numerosas denuncias responden a irregularidades en la prestación de servicios públicos (Expedientes N° 89/10, 124/10, 127/10, 195/10, 242/10, 261/10, 267/10, 300/10, 312/10, 315/10, 325/10, 347/10, 348/10, 406/10, 453/10, 479/10, 493/10, 524/10, 527/10, 538/10, 545/10, 554/10, 556/10, 574/10, 575/10, 576/10, 582/10, 608/11, 614/11, 615/11, 635/11, 648/11, 669/11, 675/11, 679/11, 697/11, 706/11, 712/11, 757/11, 770/11, 815/11, 837, 868/11, 886/11, 907/11, 927/11, 930/11, 988/11, 990/11 y otros).

Por citar algunos, es posible mencionar: reclamos vinculados a la correcta prestación de energía eléctrica, agua o gas; denuncias por el excesivo incremento de las tasas municipales de servicios; deficiencias en la recolección de residuos sólidos urbanos en el Partido de Tres de Febrero; denuncias contra empresas de telecomunicaciones; denuncias por baja tensión eléctrica; pérdidas de agua en las veredas; entre otros.

En todos estos casos, se cursaron los correspondientes pedidos de informes a las empresas prestatarias, a los entes reguladores, a los municipios y, cuando se advirtieron deficiencias, se elaboraron recomendaciones dirigidas a restaurar o mejorar tales servicios.

a) Contenido de Arsénico, Flúor y Nitrato en el Agua potable

A raíz de una queja realizada por un Concejal de Pilar, se iniciaron actuaciones para conocer si el agua en esta región se encontraba apta para consumo humano dentro de los parámetros reglamentarios. En virtud que esta problemática podría darse en diferentes partidos de la Provincia, el Defensor dispuso hacer extensiva la investigación, con la finalidad de conocer cuáles son los estándares utilizados por los Organismos provinciales para determinar si el agua potable en la

Provincia de Buenos Aires se encuentra apta para consumo humano. Es dable señalar, que también en el sudoeste de la provincia (ej. Coronel Suarez, Guaminí, Adolfo Alsina, entre otros), también resulta particularmente delicada la existencia de flúor en el agua. Con relación a los planteos en torno a la contaminación por arsénico, actualmente esta temática se encuentra en plena etapa investigativa en expediente N° 159/10 habiéndose cursado los pedidos de informe correspondientes.

b) El caso de 9 de Julio

Se inicia investigación, Expediente 521/10, en virtud de la actuación N° 06196/10 derivada por la Defensoría del Pueblo de Nación, vinculada a la potabilidad del agua de red, contra las empresas concesionarias del servicio de agua corriente en el partido de 9 de Julio, Provincia de Buenos Aires, para garantizar la potabilidad del agua de consumo.



Desde la defensoría se inició investigación sobre las condiciones de aptitud para el consumo del agua de red que abastece a los domicilios de los habitantes del partido de 9 de Julio, relacionado a los elevados niveles de concentración de arsénico en el agua. Las tareas iniciales fueron procurar la coordinación de las distintas áreas del Estado con incumbencia en la solución del problema y con la participación de los vecinos representando a una organización llamada "Todos por el agua". La intervención del Defensor del Pueblo generó una serie de reuniones



con los distintos organismos comprometidos en la problemática, como así también con los representantes de los vecinos, a fin de interiorizarse sobre las distintas posiciones de la denuncia formulada. Con posterioridad a estas tareas, la defensoría cursó solicitudes de informes a Aguas Bonaerenses S.A., OCABA (Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires), Dirección Provincial de Servicios Públicos de Agua y Cloacas dependiente de la Subsecretaría de Servicios Públicos del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires y en base a las respuestas de los distintos organismos se delineó una estrategia de solución consensuada, articulada desde la Defensoría del Pueblo, en la que se determinaron las acciones futuras y los compromisos asumidos.

Se encuentra en instancias finales, la concreción de un acuerdo con la participación de los vecinos y organismos públicos involucrados en la solución de la problemática, en el que el Defensor del Pueblo de la Provincia asume el rol de supervisión y monitoreo de los avances comprometidos.

Así, se contempla que por parte del Ministerio de Infraestructura se llevará a cabo un plan de obras para concentrar en una cisterna el agua de los distintos pozos y desde allí distribuirla a la red. Se encarará la apertura de diez nuevos pozos en zona en que el agua es de buena calidad, los que proveerán a la cisterna mencionada. Se incluye la construcción de un total de 4.300 metros de cañería de impulsión (para llevar el agua desde las 10 perforaciones a realizar hasta la cisterna) y 7200 metros de cierre de mallas para la posterior distribución del agua desde la cisterna. El procedimiento de mezcla en la cisterna de agua proveniente de pozos de distintas calidades, permitiría reducir a niveles aceptados, la proporción de arsénico en el agua de consumo.

Desde el Ministerio de Salud se establecerá un Sistema de Vigilancia de HACRE (Hidroarsenicismo Crónico Regional Endémico) mediante Ficha epidemiológica de denuncia mensual. Asimismo se realizarán análisis de determinación de arsénico en orina para la detección de la prevalencia del HACRE especialmente en los Grupos de riesgo (embarazadas y niños). Se realizará la capacitación a los médicos del Partido de 9 de Julio tanto del ámbito público y privado para abordar la problemática de salud. Contarán con la presencia de dos Toxicólogos con una frecuencia de 15 días, uno de ellos con especialidad pediátrica



dado el impacto de esta patología en los niños.

Es importante resaltar que esta experiencia expone con claridad, frente a un caso concreto, cuál es la misión sustancial del Defensor del Pueblo. Se trata de un claro ejemplo de afectación de derechos de los habitantes (el derecho a la salud, y a que el servicio público sea provisto con eficacia) que deben ser atendidos por el Estado (en este caso, una empresa de provisión de aguas estatal, y el Ministerio de Salud). El Defensor actúa como una instancia de conciliación y articulación, procurando el adecuado ensamble entre distintas áreas de la Administración persiguiendo la contención y solución de los problemas que aquejan a los habitantes del distrito.

Es destacable asimismo, que el conflicto se encontraba parcialmente judicializado, ya que un grupo de vecinos había interpuesto amparo judicial, y logrado una medida cautelar a su favor, consistente –entre otras acciones–, en la obligación de proveer agua apta para el consumo, envasada en bidones.

La intervención acordada en la forma antes expuesta, garantiza la solución más estable y efectiva al involucrar obras y actos en cuya determinación han participado los vecinos potencialmente afectados, evitando la alternativa de generalizar la medida judicial y llevarla a una dimensión de cumplimiento imposible.

c) Cortes del servicio de energía eléctrica

Quejas ocurridas durante los últimos días de diciembre de 2010, en las que se denunciaron cortes de energía eléctrica en diversos sectores de la Provincia, motivaron la pertinente investigación de oficio, bajo Expediente N° 578/10. Estos cortes se prolongaron durante varios días, generando graves consecuencias a los ciudadanos, agravado esto por los días de intenso calor vividos en esa fecha. En virtud de lo dispuesto, se solicitó a EDELAP SA, EDESUR S.A. y EDENOR SA que informe:

- a)** Cuáles fueron los motivos de los cortes de suministro y si los mismos fueron notificados a los usuarios con la debida antelación.
- b)** Si cuentan con un Plan de Contingencias para la época estival, en su caso, especificando en qué consiste el mismo.
- c)** La cantidad de reclamos recibidos y cuáles fueron las medidas adoptadas a fin de reparar o resarcir las consecuencias.



d) Cuáles fueron los planes de inversión, obras y/o medidas realizadas durante el curso del presente año adoptadas por las empresas, tendientes a evitar situaciones como las ut supra detalladas.

Asimismo se solicitó al ENRE para que informe:

- a) Si las firmas EDELAP SA, EDENOR SA y EDESUR SA, informaron los cortes acaecidos con la debida antelación.
- b) Si las empresas mencionadas presentaron un plan de contingencia para la época estival.
- c) Si en virtud de tales hechos corresponde la aplicación de penalidades; y, en su caso, informe las que hayan sido resueltas con relación a las empresas generadoras y/o distribuidoras.

Y finalmente al OCEBA para que informe:

- a) Si las prestatarias del suministro eléctrico informaron los cortes acaecidos en esta ciudad con la debida antelación.
- b) Si presentaron un plan de contingencias para la época estival.
- c) Si para hechos como los descriptos corresponde la aplicación de penalidades, en su caso, informe las que hayan sido resueltas con relación a las empresas generadoras y/o distribuidoras.

Los organismos requeridos cumplieron con los pedidos de informes, se mantuvieron reuniones con los representantes de las distintas empresas y, finalmente, se elaboró una recomendación que luego fue remitida a las concesionarias y a los organismos de control Resolución Nº 1/11.

La tarea posterior ha sido monitorear el cumplimiento de dicha recomendación, verificando que se lleven a cabo las medidas sugeridas.

1.8. Defensa de los consumidores y usuarios

Al hablar de defensa de los consumidores, es importante destacar que persigue como propósito la búsqueda de un marco de equilibrio en las relaciones entre empresarios y consumidores.

No se trata de dotar al consumidor de prerrogativas o de derechos privilegiados, sino de reconocer la situación de debilidad de estos en el mercado, tratando de construir un sistema de soluciones que eleve al mismo a una posición de equilibrio real y seguridad jurídica a la hora de informarse sobre los productos ofrecidos, de negociar con los proveedores, de asumir obligaciones y de consumir bienes.



Entonces, es claro que la necesidad de proteger a los consumidores deriva de la creciente vulnerabilidad de estos en las relaciones económicas, que con la creación de nuevos bienes de consumo, el progreso constante en las técnicas de comercialización y marketing, no hacen más que proclamar que necesitamos fortalecer la posición del consumidor. Un consumidor fortalecido implica un mercado más sólido y dinámico.

Los derechos de los consumidores y usuarios gozan en nuestro país de garantía y protección constitucional, tanto a nivel nacional (Art. 42) como provincial (Art. 38). Como así también una amplia protección legislativa, a través de las leyes 24.240 a nivel nacional y la 13.133 en nuestra provincia.

Consideramos que la piedra angular de todo el sistema es lo contenido en el artículo 42 de la CN que reza: "los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho... a condiciones de trato equitativo y digno". Creemos que esto es lo que hay que proteger, ese trato digno, por parte de las empresas, pues de lo contrario los derechos que nos ocupan no pasarían de ser meras declaraciones.

Creemos profundamente que el sistema tuitivo de las leyes que protegen al consumidor y la actividad que realiza el Defensor del Pueblo convergen en el fin común de ayudar a las personas, a todas las personas, a mejorar sus condiciones de vida, o mejor a preservar su dignidad esencial, mediante la mejor observancia de los derechos y libertades que le son debidos y que nuestra constitución les atribuye.

La competencia de esta Defensoría, está claramente expresada en el primer párrafo del Artículo 55.- El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...".

Si bien de un simple análisis de las dos leyes en estudio (defensor del pueblo y defensa del consumidor) parecería que las competencias no solo se cruzan, sino que se superponen, no es menos cierto que cuando nos encontremos ante una vulneración de derechos o una inacción por parte de la Administración, está habilitada la competencia del Defensor del Pueblo.

Con la última reforma de la ley 24.240 y la modificación que sufrió el artículo 52 de la misma norma, el Defensor del Pueblo se encuentra



entre los legitimados para promover las acciones judiciales emanadas de la citada ley.

Promoción y difusión de los derechos de usuarios y consumidores.

Podemos afirmar que los derechos de los consumidores son:

- a) Derecho de Acceso al consumo
- b) Derecho a la libre elección
- c) Derecho a la información. Salud y seguridad
- d) Derecho a la protección de los intereses económicos.
- e) Educación para el consumo

El derecho a una educación para un consumo responsable esta garantizado en la Ley 24.240 en el art. 60, como así también en la ley provincial 13.133, en el titulo IV (Art. 12 a 15) y es uno de los deberes que el constituyente previo para el Estado en el párrafo segundo del art. 42.

Es intención de esta Defensoría del Pueblo trabajar activa y mancomunadamente con todos los sectores involucrados en la temática de la educación para el consumo, y hacer propuestas concretas para que la letra de la ley deje de ser solo una bella expresión de deseos y se transforme en una palpable realidad. Sólo con educación e información tendremos consumidores responsables; que haran valer sus derechos:

f) Servicios públicos (desde la óptica del consumidor/usuario).

El derecho a la calidad y eficiencia de los servicios públicos, esta consagrado en el segundo párrafo del art. 42 de la CN y se encuentra receptado en el capítulo VI de la ley 24.240. Como así también en el Capítulo V de la ley 13.133 (Art. 10 y 11).

La protección de los consumidores en el rol de usuarios de servicios públicos arraiga en los mismos principios protectorios, toda vez que se necesita insustituiblemente de la regulación para contrarrestar la disímil relación de fuerzas existente entre el prestador (que maneja volúmenes de servicios, tecnologías, costos, precios, inversiones, marketing, etc.) y el consumidor/usuario (que tiene el condicionamiento de la imperiosa necesidad de contar con el servicio y apenas puede decidir (por el carácter monopólico de la mayoría), en algunos casos, la frecuencia de su utilización, la opción por sustitutos, o distintas formas de afrontar sus costos.



El art. 10 de la Ley 13.133, (Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios) es otra clara muestra de la excelencia de la legislación existente en la materia, solo tenemos que disponernos a trabajar fuerte y en conjunto para que el mismo se cumpla

g) Asociaciones de consumidores.

Como todos los anteriores, el derecho de constituir asociaciones de consumidores, se vio fortalecido con el reconocimiento legislativo de la 24.240, y la 13.133, como así también en las constituciones nacional y provincial.

Es necesario su fortalecimiento como forma de democracia social ya que se pueden (y deben) constituir en un contrapeso al desamparo de la relación individual frente al poderoso productor, a veces único proveedor del bien que es necesario adquirir.

Qué nos propusimos hacer.

Considerando lo antedicho, podemos ver que después de una trabajosa tarea de difusión y debate, se logró en nuestro país, un contundente avance legislativo, que tiene su punto de partida en el principio reconocido universalmente de la vulnerabilidad del consumidor en las relaciones de consumo.

Pero la sensación es que a pesar de todo lo normado, de la puesta en marcha de las Autoridades de Aplicación, de la existencia de numerosas Asociaciones de Usuarios y Consumidores, estamos lejos que este avance legislativo supere la mera expresión de deseos y se transforme en un mejoramiento de la calidad de vida. Hay demasiados ciudadanos que no conocen la existencia de estas leyes o de estos derechos, y que siguen sintiendo la clásica sensación que nadie los defiende, que a veces algo tan elemental como hacer una nota de reclamo, es sinónimo de resignación y de alejarse de la dignidad que significa el trato justo en la relación de consumo, con respeto a la vida, salud e integridad física de las personas.

Hay temas como el acceso a la justicia, la educación e información como así también la participación en las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, que merecen un rápido tratamiento en forma conjunta entre



los distintos estamentos del estado provincial.

Por ello, el Defensor del Pueblo, ha planteado en cada ocasión que nos toco referirnos a este tema, "Que estamos para aunar esfuerzos, para ofrecer nuestro espacio institucional y a quienes en el trabajan para encarar este desafío -que ustedes llevan adelante a diario- de hacer que la letra de las leyes se transforme en protección palpable. Queremos ofrecerles y evaluar la firma de convenios de colaboración y asistencia, pero fundamentalmente queremos ofrecerles trabajar codo a codo, para generar un ida y vuelta, un intercambio de conocimientos y experiencias que redundaran –no tengo duda- en transformar lo que hoy son solo expresiones de deseos en herramientas claras de defensa y protección de los consumidores."

En este camino, al iniciar el trabajo en esta materia, nos propusimos una serie de tareas, que podríamos resumir en el siguiente listado:

- Realizar un Convenio de Colaboración y Asistencia Recíproca, con el Ministerio de la Producción en el tema promoción, difusión y protección de los derechos de los consumidores
- Articular convenios específicos, por un lado con los Municipios que aún no cuenten con Oficinas Municipales, a efectos de colaborar en su impulso y puesta en marcha. Y por otra parte, con las OMICS existentes a efectos de colaborar en su fortalecimiento a través del intercambio de experiencias, la capacitación, la tarea conjunta de difusión y promoción de los derechos de los consumidores. Como así también en la supervisión de los servicios públicos.
- Convocar a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios a participar de un Consejo Consultivo de los Consumidores, que se constituirá en un órgano asesor (ad honorem), para delinear políticas de acción conjuntas, evaluar el funcionamiento de las empresas en lo relativo a resolución de conflictos y satisfacción al cliente..
- Promover una campaña de difusión y promoción, sobre algunos temas básicos, utilizando para ello folletos, micros en programas de radio y televisión, columnas en diarios y revistas, etc.
- Generar una articulación con la Dirección General de Escuelas para incorporar la temática del consumo en la currícula de la educación formal, aprovechando para ello algunos trabajos ya realizados al efecto. Colaborar, además, generando los capacitadores de docen-



tes que llevaran adelante esa tarea en los colegios de la provincia.

- Contribuir a la creación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, para fortalecer la participación de la sociedad en estos temas
- Realizar un Centro de Documentación como base de la capacitación. Como así también, la elaboración de una Guía de los Consumidores, como forma de difusión, promoción y defensa de los derechos de usuarios y consumidores.
- Iniciar la discusión sobre la puesta en marcha de los Tribunales de Menor Cuantía, como forma de acceso a la justicia de los consumidores y usuarios. Para fortalecer esta tarea se convocara a Colegios de Abogados, Universidades, Asociaciones de Consumidores y Usuarios, etc.

De acuerdo, con estos objetivos, podemos mencionar como actividades principales, la firma del Convenio Marco de Asistencia Recíproca y Articulación de Acciones con el Ministerio de la Producción, representado por su Ministro Lic. Martín Ferré.



El mismo fue firmado en la Casa de la Provincia de Buenos Aires, durante la reunión anual del Consejo Provincial del Consumidor y del Usuario (COPRODEC), realizada el 29 de marzo 2011..

Dicho Consejo, creado por el Decreto 2833/04, de acuerdo al artículo 81 inc. b de la ley 13.133, nuclea a todos los Municipios, y tiene como objetivo formular y unificar criterios, estrategias y políticas públicas comunes en la materia,



Entre los aspectos principales del convenio se “hace especial hincapié en la cuestión de responsabilidad del Estado en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en la educación para el consumo y en la necesidad de la promoción y defensa de sus intereses económicos,

Por ello, se remarca que “es clara la necesidad de formular políticas enérgicas de protección a consumidores y usuarios, siendo la educación, promoción y difusión de sus derechos un ítem fundamental, apuntando a la incorporación de la temática del consumo en la currícula de la educación formal,

También se destaca la importancia de “Optimizar los procedimientos administrativos correspondientes a los reclamos recepcionados en ambos organismos, que tengan su origen en la aplicación de la ley de defensa al consumidor

Por otra parte, se considera en los fundamentos del convenio, que “resulta prioritario desarrollar acciones específicas de articulación y asistencia entre ambos organismos, tendientes a optimizar la gestión administrativa, fortalecer las acciones para promover, asesorar y acompañar a los ciudadanos bonaerenses en sus relaciones de consumo y en la defensa de sus derechos.”

Y en el inciso c de la cláusula PRIMERA se plantea “Promover en forma conjunta una campaña de difusión y promoción de derechos de usuarios y consumidores, editando una Guía de consejos básicos, utilizando para ello todos los medios publicitarios disponibles, tales como folletos, micros en programas de radio y televisión, columnas en diarios y revistas, etc.

Es propósito de la Defensoría del Pueblo provincial, concretar la firma de convenios específicos con cada Oficina Municipal. Dichos Convenios en proyección, ya se encuentra en poder de las/los titulares de las 91 OMICs existentes en la Provincia y se están coordinando las agendas a efectos de proceder a la firma de los mismos.

Más allá de la concreción de esta firma, se está generando una relación con las oficinas, que tienen que ver con un intercambio de trabajos, ya que algunos reclamos que llegan a la Defensoría del Pueblo deben ser derivados a la instancia municipal o como en el caso de las oficinas de La Plata y Brandsen que coincidieron en el reclamo sobre la



falta de difusión correcta del aumento de las tarifas del transporte en Diciembre de 2010, que generó la iniciación de dos expedientes (n° 554 y 556/10) por el que se realizaron solicitudes de informes a distintos organismos, y una recomendación por parte de la Defensoría a la Secretaria de transporte Provincial.

También esta en marcha, los contactos con las Asociaciones de Consumidores, para constituir en breve, el Consejo Consultivo de Asociaciones.

Estamos realizando un micro con temas referidos al consumo, consejos acerca de los derechos, etc, en el programa “la Hora del Defensor” y en breve comenzaremos a salir en otras radios de la provincia.

Un tema final para profundizar.

Los objetivos están planteados, la tarea está en marcha y nos interesa plantear a futuro cuál es nuestro rol como espacio de reflexión, que apunte más allá de la resolución de una queja puntual de un ciudadano.

Sabemos que estamos en una economía de libre mercado y que los consumidores juegan un rol activo en ella, en la defensa de sus intereses y en el ejercicio de sus derechos, tanto en el plano individual como en el colectivo. Al consumir también estamos ejerciendo la ciudadanía; cuando los consumidores ciudadanos tomamos decisiones sobre qué y cómo consumir, con estas decisiones estamos produciendo diversos impactos. Nuestra manera de consumir puede afectar a la familia, a la comunidad, a la nación y al mundo, así como al medio ambiente.

Por eso es tan importante que consumamos responsablemente, si bien tenemos derechos como consumidores que deben ser respetados, también tenemos obligaciones y una de esas obligaciones es “consumir responsablemente”.

Van aquí algunos aspectos que debemos tener en cuenta a la hora de consumir si pretendemos emprender un camino que contribuya al bien común:

- **Consumo Ético**, en el que se introduzcan valores como una variante importante a la hora de consumir o de optar por un producto. Haciendo especial énfasis en la austeridad como un valor



DERECHO A LA IDENTIDAD

¿Cómo te llamas?. ¿Cuántos años tenés?.

¿Dónde naciste?. ¿Cómo se llaman tus papás?

SABER LAS RESPUESTAS, ES UN DERECHO

no estás solo/a.



Garantía de Derechos

en relación con la reducción para un consumo ecológico.

- **Consumo Ecológico**, que incluye, por este orden, las famosas tres “erres” del movimiento ecologista: Reducir, Reutilizar y Reciclar, pero en el que también se incluyen elementos tan imprescindibles como la agricultura y ganadería ecológicas, la opción por la producción artesanal, entre otros.
- **Consumo Social o Solidario**, en el que entraría también el Comercio Justo, es decir, el consumo que está atento a las relaciones sociales y condiciones laborales en las que se ha elaborado un producto o servicio. Se trata de pagar lo justo por el trabajo realizado y de eliminar la discriminación.

1.9. Grupos de Atención Preferente

Desde el inicio de su gestión, el Defensor del Pueblo diseñó y conformó áreas especializadas en la promoción y protección de derechos de grupos poblacionales específicos: Niñez y Adolescencia, Igualdad de Género y Adultos Mayores. En el mes de abril de 2011 se creó una Coordinación con la función de concertar entre éstas áreas y las Secretarías, acciones que contribuyan a la generación de una doctrina sólida y a promover prácticas con lógica sistémica. De este modo, la defensoría del Pueblo se propone optimizar sus intervenciones como organismo de garantía, para un mejor acceso individual y colectivo a los derechos de aquellas personas que requieren del Estado una atención prioritaria y preferente.

- **Niñez y Adolescencia:**

Con la convicción que, como órgano de garantía de derechos individuales y colectivos, el Defensor debe velar por el respeto y la efectiva vigencia de los derechos que los tratados internacionales y la normativa nacional y provincial reconocen a este sector de la comunidad, se comenzó a delinear el Área de trabajo, con la finalidad de abordar la problemática de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Buenos Aires desde un enfoque de derechos.

A tal efecto, se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario



integrado por referentes de las distintas Secretarías y áreas de la Defensoría, que confeccionó un plan de acción y un cronograma de trabajo, con definición e identificación de objetivos, acciones y actores involucrados. En sucesivas reuniones del equipo de trabajo con el Defensor, se pusieron de manifiesto como cuestiones prioritarias:

- 1) perfilar la actuación del Defensor dentro del concepto de organismo de garantía para un mejor acceso individual y colectivo a los derechos de niños y adolescentes,
- 2) definir claramente la competencia y atribuciones del Defensor en materia de niñez y adolescencia,
- 3) analizar la legislación actual en la materia, y relevar -a través de un programa de actuación propio con presencia en territorio e intercambio con los actores institucionales directamente involucrados-, la efectiva implementación en el territorio provincial del Sistema de Promoción y Protección de los Derechos de los Niños y del Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil (ley 13.298 y ley 13.634, decretos reglamentarios y normativa complementaria o modificatoria),
- 4) analizar los datos obtenidos: identificación de ventajas y debilidades del sistema, obstáculos para su efectiva implementación, definición y encausamiento de acciones pensadas en base a las realidades territoriales,
- 5) trabajar coordinadamente entre las Secretarías de la Defensoría, para un abordaje integral en casos de vulneración de derechos referidos a niñas, niños y adolescentes que pudieran presentarse (en el marco de un expediente originado por una queja o por una actuación de oficio), como así también de establecer mecanismos concretos para garantizar esa dinámica,
- 6) promover la permanente formación de opinión en temas relevantes y de actualidad, previa definición de un posicionamiento institucional en temas relevantes de niñez y adolescencia, desde la óptica de la accesibilidad de los derechos y el fortalecimiento de las instituciones,
- 7) mantener e impulsar el contacto institucional activo con organismos públicos, privados y de la sociedad civil que desarrollen su labor en materia de niñez y adolescencia, con fines de interioriza-



ción, de cooperación, intercambio, de coordinación de actividades, y de supervisión.

- 8) promover actividades de identificación de problemáticas actuales de la niñez y adolescencia, y organizar jornadas de reflexión, de análisis y de trabajo con propuestas de superación de la problemática,
- 9) participar activamente en la organización de jornadas conmemorativas relacionadas al reconocimiento de los derechos de niños y adolescentes.

Como corolario de las reuniones efectuadas, surgió como acción prioritaria del Área e observar, analizar, compilar y documentar la información relativa al estado de implementación real del Sistema de Promoción y Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Con la finalidad de realizar a partir de ello, aportes concretos mediante acciones diseccionadas a los territorios, que contribuyan a la consolidación de tal sistema.

Se estableció como objetivo del Área de Niñez y Adolescencia, la de constituirse en un espacio de seguimiento y análisis de las políticas públicas de promoción y protección de derechos destinadas a niños, niñas y adolescentes en la provincia de Buenos Aires. Para contribuir, a partir de las observaciones efectuadas y mediante la utilización de las herramientas propias que la figura del Defensor supone (dictado de recomendaciones, sugerencias, informes) al mejoramiento de las prácticas instaladas, para favorecer el acceso a los derechos y la efectividad de los mismos.

Asimismo, el Defensor del Pueblo se erige como un órgano que contribuye en las actividades de promoción y difusión de derechos, en tanto con ello se garantiza más adecuadamente el conocimiento y la realización de los mismos.

Actividades:

- 1) Se delineó detalladamente la competencia del Defensor en materia de niñez y adolescencia,
- 2) Se reflejaron las principales conclusiones del Foro de Niñez de la Provincia de Buenos Aires acerca de la implementación del Sistema de Promoción y Protección de derechos y del Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil (información, fortalezas, debilida-



des, propuestas),

- 3) Se elaboró una propuesta de trabajo para el año 2011 con etapas de cumplimiento, identificación de objetivos, tareas y actores involucrados. Con acciones pensadas para el ámbito interno de la Defensoría, y proyectadas hacia fuera, y relacionadas a su vez con el área de promoción o de protección de derechos.
- 4) Se celebraron reuniones de trabajo internas con el objetivo de intercambiar criterios, establecer líneas de trabajo y analizar el documento realizado.
- 5) Se elaboró el marco conceptual del área y se relevó el marco legal (local, provincial, nacional e internacional) vigente.
- 6) Se analizaron diversos documentos en materias relevantes para el abordaje de la problemática: los surgidos de la actividad desarrollada por el Observatorio Social Legislativo en el análisis de las leyes 13.298 y 13.634, análisis presupuestario, conclusiones del Registro Unificado Niñez y Adolescencia (REUNA), cumplimiento de estándares internacionales en la normativa de niñez y adolescencia, conclusiones del Comité de los Derechos del Niño en relación al Estado argentino, Foro de Niñez.
- 7) Se intervino a modo de opinión consultiva, indicando los pasos a seguir, en casos de vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes en trámite ante la Defensoría.
- 8) Se tomó intervención en un caso concreto, actuando conjuntamente con la Fundación Entrelazos ante el Servicio Zonal de La Plata y ante la Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia de la Municipalidad de La Plata.
- 9) Se realizó una capacitación interna para el personal de la Defensoría del Pueblo, sobre el Sistema de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en la provincia de Buenos Aires. Con desarrollo conceptual, teórico y práctico, ejemplificación de casos, modos de intervención, proyección de power point, entrega de material de trabajo.
- 10) Concurrencia y participación en las jornadas de consultas regionales organizadas por el Observatorio Social Legislativo de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires: "Nuevas normativas para el procedimiento de adopción de niñas,



OVG

OBSERVATORIO DE VIOLENCIA DE GÉNERO

DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

niños y adolescentes”, con desarrollo de cuatro encuentros realizados en territorio de la provincia. Desde la institución se ha formado una comisión de estudio, con el objetivo de analizar la temática propuesta, concurrir a las jornadas, participar en las mesas de trabajo, contribuir desde foros de opinión. Como producto final de tal participación se trabaja en la confección de un documento donde se pondrá de manifiesto la posición institucional de la Defensoría, con elaboración de una propuesta concreta, apuntalada desde lo argumental y con señalamiento de la metodología que se estima importante adoptar para lograr la implementación de una reforma procedimental adecuada.

- 11) Participación en actos preparatorios de las jornadas para organizar la actividad central en conmemoración del Día Mundial contra el Trabajo Infantil, el día 11 de junio en la República de los Niños.
- 12) Asistencia a diversas Jornadas de Capacitación sobre temáticas de niñez y adolescencia.

- **Observatorio de Violencia de Género:**

Habiendo observado que la erradicación de la violencia de género es aún una cuenta pendiente para el Estado y la Sociedad, y con la convicción que es de carácter prioritario ejercer un seguimiento, monitoreo, y evaluación del nivel de goce efectivo del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires dispuso la creación de un Observatorio de Violencia de Género (OVG) mediante resolución nro. 100/10.

El objetivo del OVG es el de investigar, documentar, sistematizar, analizar y realizar aportes para dar mayor visibilidad a la situación actual de la provincia de Buenos Aires en material de violencia de género. El OVG tiene por finalidad constituirse en una herramienta de seguimiento y evaluación de políticas públicas destinadas a prevenir, sancionar y erradicar la violencia de género en la provincia de Buenos Aires, especialmente la violencia contra las mujeres.

Las acciones principales del OVG son elaborar, difundir y utilizar información confiable y veraz. Para ello, resulta central la articulación con otros organismos públicos, privados y de la sociedad civil, que trabajen con esta problemática específica.



Los tres ejes centrales sobre los que se asienta el OVG:

- Investigación: en base a la recolección, sistematización y análisis de la información fidedigna relevada.
- Sensibilización ciudadana: campañas de difusión pública, encuentros y jornadas destinados a la comunidad científica, académica y la sociedad civil en general, talleres comunitarios, etc.
- Incidencia en políticas públicas: recomendaciones y propuestas a los distintos actores involucrados.

Actividades realizadas:

- 1) Se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario que confeccionó un plan de acción y cronograma de trabajo del OVG, etapas de cumplimiento del proyecto, identificación de objetivos, tareas y actores involucrados.
- 2) Se mantuvieron entrevistas con referentes de los organismos públicos provinciales más relevantes que trabajan en la temática de violencia de género, con la finalidad de relevar información y celebrar convenios de cooperación.
- 3) Se enviaron pedidos de informes a los organismos públicos, a fin de solicitar información detallada sobre la temática de violencia de género desde la especificidad del abordaje y la perspectiva de trabajo propia de cada uno de ellos.
- 4) Se elaboró el marco conceptual del primer informe diagnóstico, y se relevó el marco legal (local, provincial, nacional e internacional) vigente.
- 5) Se relevaron políticas públicas en materia de violencia de género, a través de la información publicada por los distintos organismos públicos (áreas, direcciones, secretarías, programas, planes, acciones, etc). Se analizaron luego los datos obtenidos y se sistematizaron e base a ejes comunes.
- 6) Se elaboraron documentos en materias relevantes desde una perspectiva de género. En particular, se confeccionaron informes e instrumentos para audiencias públicas, reuniones de trabajo, y presentaciones públicas que involucraban materias con impacto en la temática de género.
- 7) Se intervino en quejas y actuaciones de oficio en trámite ante la



**LA CULPA NO ES TUYA
NADA JUSTIFICA LA VIOLENCIA**

La violencia hacia las mujeres es una violación de los derechos humanos



Garantía de Derechos



Defensoría del Pueblo, referentes a violencia contra mujeres y niñas, en las cuales se realizaron gestiones judiciales y extrajudiciales para asegurar medidas de protección para víctimas de violencia.

- 8) Se realizaron reuniones periódicas del equipo de trabajo a fin sistematizar la información obtenida, someterla a intercambio y análisis.
- 9) Se trabajó en la redacción, armado y confección del informe diagnóstico preliminar.
- 10) Se presentó públicamente el Informe Diagnóstico Preliminar, en las jornadas realizadas por la Defensoría del Pueblo el día 10 de marzo de 2011.
- 11) Se diseñó la estrategia de implementación y comunicación del Observatorio de Violencia de Género.
- 12) Se asistió a Jornadas de Capacitación y divulgación académica sobre Violencia de Género.
- 13) Se celebraron reuniones de equipo para redefinir los lineamientos de la segunda etapa del Observatorio: grupo de trabajo, evaluación de objetivos: propuestos y cumplidos, metas a alcanzar, publicación del informe diagnóstico, entrega de las recomendaciones a los organismos de la administración pública, suscripción de convenios para el intercambio fluido de información. Identificación de temas a partir de los cuales construir indicadores para relevar datos relativos a la violencia de género. Mesa de trabajo interna con expertas en la temática a fin de intercambiar experiencias de trabajo acerca de la puesta en marcha y funcionamiento del Observatorio. Diseño y corrección de la base de datos, puesta en funcionamiento. Tareas de capacitación de operadores y equipo de profesionales. Realización de informes.

Presentación de las conclusiones del primer informe diagnóstico preliminar:

Con la presentación del primer informe diagnóstico preliminar, el OVG pretendió aportar a la discusión sobre las políticas públicas que se adoptan en nuestra provincia sobre la temática de violencia de género, para lograr que las mismas respeten los estándares constitucionales e

internacionales de protección de derechos.

Asimismo, se aspiró a realizar un primer diagnóstico que analice en qué medida el estado provincial observa las obligaciones que surgen del derecho internacional, la normativa nacional y provincial en la materia.

Se realizó la presentación de las conclusiones obtenidas luego de la confección del primer informe diagnóstico preliminar del Observatorio, en Jornadas organizadas por la Defensoría del Pueblo en el Colegio Público de Abogados de La Plata, el día 10 de marzo de 2011.

El informe confeccionado se estructuró sobre los siguientes lineamientos:

- 1) **Introducción.** Fundamentación de la creación del OVG. Marco normativo (internacional, nacional, provincial); obligaciones que se generan a cargo del Estado.
- 2) **Consideraciones previas:** carácter parcial y preliminar del informe, susceptible de reformulación. Objetivo de la investigación. Metodología utilizada para el relevamiento de la información: identificación de actores institucionales relevantes con injerencia en la problemática, entrevistas con funcionarios, pedidos de informes, relevamiento de información publicada por organismos públicos y dependencias judiciales;
- 3) **Marco teórico:** definición conceptual de la violencia de género; descripción del concepto tal como está entendido en las políticas públicas provinciales; análisis crítico; extensión a otros aspectos más amplios;
- 4) Situación de las violencias en la Provincia de Bs. As.
- 5) Datos estadísticos reformulados en cuadros y gráficos. Cantidad de denuncias policiales 2010. Cuadro comparativo denuncias recibidas en dependencias policiales-expedientes judiciales por violencia familiar año 2010. Cantidad de expedientes judiciales violencia familiar años 2007/2010.
- 6) Cuadro de actores institucionales que intervienen en el abordaje de la problemática.
- 7) Cuadro de situación de las políticas públicas en la provincia de Buenos Aires, analizado desde la órbita del Poder Ejecutivo y Judicial. Análisis del enfoque de la política pública en materia de



violencia de género a partir del estudio de los programas implementados desde cada organismo en las principales áreas: capacitación, prevención, situaciones de emergencia (atención y recepción), seguimiento y sanción.

- 8) Conclusiones y resultados preliminares, a los que se pudo acceder, a través del procesamiento de la información obtenida;
- 9) Recomendaciones efectuadas en base al trabajo realizado: hacia dónde debe ir la política pública en materia de violencia de género. El desarrollo de la exposición fue acompañado de la proyección de un powerpoint donde se visualizaron los contenidos fundamentales del informe. Se mantuvieron reuniones de equipo posteriores a fin de evaluar el impacto y la recepción del informe y para concertar el modo de difusión del mismo.

• **Adultos Mayores:**

Mecanismos de atención y acompañamiento

Dada la necesaria protección que requieren las personas de edad avanzada, desde el inicio en la Defensoría se han articulado mecanismos de trabajo en forma conjunta con el Instituto de Previsión Social (IPS) y la Dirección General de Cultura y Educación, con el fin de agilizar los trámites jubilatorios, adecuaciones, reajustes, beneficios, pensiones, entre otros, en tanto se encuentren demorados en dichas entidades. En cada caso se solicita al reclamante que presente ante este Organismo la documentación acompañada al organismo denunciado.

De esta forma, la Defensoría informa a dichos organismos la demora del expediente reclamado, solicitando se le imprima mayor premura en el tratamiento para su correspondiente avance. Por último, se realiza un seguimiento desde el área en que se encuentra hasta su finalización.

Diseño del Área

La Defensoría del Pueblo se ha planteado el objetivo de garantizar el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores, así como colaborar con iniciativas legislativas que establezcan las bases y disposiciones para su cumplimiento, y con la regulación de principios y objetivos a tener en cuenta en el diseño y aplicación de la política públi-



ca destinada a este sector de la población. Para ello, se encuentra diseñando el Área Adultos Mayores, que orientará sus acciones de promoción y protección de derechos de acuerdo a los siguientes principios rectores:

- I. Autonomía y autorrealización.** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores estarán orientadas a fortalecer su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario;
- II. Participación.** Se promoverá la inserción de las personas adultas mayores en todos los órdenes de la vida pública. En los ámbitos de su interés serán consultados y tomados en cuenta; asimismo se promoverá su presencia e intervención;
- III. Equidad.** Se promoverán acciones tendientes a que las personas adultas mayores reciban un trato justo y proporcional en las condiciones de acceso y disfrute de los bienes y servicios necesarios para su bienestar, sin distinción por sexo, situación económica, identidad étnica, fenotipo, credo, religión o cualquier otra circunstancia;
- IV. Corresponsabilidad.** Para asegurar la promoción y protección integral de los derechos de las personas adultas mayores, se promoverá la concurrencia y responsabilidad compartida de los sectores público y social, en especial de las comunidades y familias.
- V. Atención preferente.** Se estimulará y acompañará al Estado, así como a los sectores social y privado, a implementar programas acordes a las diferentes etapas, características y circunstancias de las personas adultas mayores.

1.10. Asuntos urbanos, espacios públicos, arquitectura e infraestructura

También se registraron presentaciones que refieren a cuestiones vinculadas al patrimonio cultural, arquitectónico y urbanístico de las ciudades que integran la Provincia, construcción de obras, demolición de casas protegidas, intrusión de espacios públicos, extracción de árboles y otras quejas relacionadas a esta temática.

Correspondiendo a esta Defensoría del Pueblo garantizar la pro-



tección del patrimonio urbanístico y arquitectónico, se iniciaron las investigaciones correspondientes, tendientes a garantizar su preservación y a mejorar la calidad de vida de los habitantes, en relación a los espacios públicos.

En expediente N° 1084/11, se solicitó la intervención de este Organismo ante la decisión del Poder Ejecutivo Provincial de construir un conjunto de oficinas para la Justicia Electoral en el corazón de la Plaza seca del Teatro Argentino de la ciudad de La Plata.

Advirtiendo que se trata de un espacio público preexistente que forma parte –según el presentante– de un complejo cultural pensado para el desarrollo de distintas actividades de los habitantes y con la finalidad de conocer en profundidad la obra proyectada se solicitaron informes al Instituto Cultural de la Provincia y al Teatro Argentino de La Plata. Asimismo, se celebraron reuniones con el fin de intercambiar opiniones respecto a esta problemática.

1.11. Seguridad urbana. La Ciudad como derecho

El derecho a “la ciudad” como concepto filosófico contiene un “logos”, un sentido, la ciudad es percibida por las personas, que son quienes realizan y reciben el producido de las actividades dispersas que allí se desarrollan, como un derecho. En este contexto surge la “preocupación urbana”, la que se convierte en un “ocuparse”, de todo aquello que hace al derecho a la ciudad, entre ellos: Los servicios públicos, el impuesto inmobiliario, la cuestión medioambiental, seguridad entre otros.

En relación a las quejas recibidas por temas de inseguridad, se observan planteos recurrentes vinculados a la falta de control por parte de personal policial en determinados Barrios de la ciudad de La Plata u otros Municipios, problemas originados por la existencia de asentamientos en donde no se ejerce ningún tipo de control o relevamiento de quienes los habitan y, en general, violencia, agresiones y falta de seguridad que fue denunciada por los vecinos en otras instancias, sin obtener soluciones al respecto. (Expedientes N° 146/10, 298/10, 345/10, 458/10 y otros los cuales se encuentran en plena etapa investigativa).



Por Expediente N° 1017 tramita la queja formulada por el Foro de Seguridad Vecinal de Mar del Plata, referida a deficiencias en el cumplimiento de planes de seguridad pública puestos en marcha en el Municipio de General Pueyrredón; haciendo referencia específica a la insuficiencia presupuestaria y a incumplimientos por parte del Ejecutivo Municipal.

Si bien en principio, se hace énfasis a falencias de orden local, entendiendo a que la política de seguridad ciudadana incumbe a la Administración Central de la Provincia, se ha procedido a imprimir al trámite lo normado en el art. 25 de la ley 13.834, dando oportunidad al Organismo denunciado, a través de la Subsecretaría de Planificación del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, de utilizar la instancia que dicha norma le acuerda para brindar amplio informe con relación a los planteos de los presentantes.

1.12. Actividades judiciales

La competencia del Defensor en procura de garantizar los derechos de los habitantes también es objeto de actividad judicial. La intervención del Defensor ha sido receptada por la justicia, a pedido de parte o dispuesta de oficio por la autoridad jurisdiccional; vislumbrándose en las citaciones dispuestas, un interés en la actividad de la Defensoría en cuanto importa su desempeño en la protección de los derechos de incidencia colectiva y/o los derechos individuales, en los cuales la satisfacción o concreción de unos de ellos a un individuo determinado, importa la satisfacción a otros ciudadanos en la misma situación.

a) Causa caratulada “I. D. c/ Provincia de Bs. As. s/ medida cautelar autónoma o anticipada”

Cabe destacar que se interviene en dicha causa en trámite por ante un Juzgado Contencioso Administrativo del Departamento Judicial San Isidro. En este proceso el Defensor del Pueblo ejerce un rol de contralor de las obligaciones asumidas por la Dirección Provincial de Vialidad con relación a las obras de la ruta Provincial Nro. 31, para la cual suscribió un convenio con dicho órgano informándose al juzgado mensualmente sobre la ejecución de los trabajos.



La citación del Defensor del Pueblo en este proceso, fue pedido por la parte actora, y tanto los fallos de primera y segunda instancia destacaron el rol del Defensor (el fallo de segunda instancia estuvo a cargo de la Excm. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo de San Martín).

b) Causa “M. B y otros c/Estado Nacional, Provincial, Gobierno de la Ciudad de Bs.As. y otros s/Daños y Perjuicios”

Asimismo, el Defensor del Pueblo ha solicitado la intervención como tercero interesado en la causa “Mendoza, Beatriz y otros c/Estado Nacional, Pcial, Gobierno de la Ciudad de Bs.As. y otros s/Ds. y Ps.”, con el objeto de integrar el cuerpo colegiado que la Corte Suprema de Justicia de la Nación ordenara formar para garantizar la participación ciudadana en la citada causa, mediante la cual se fijaron las pautas de saneamiento de la Cuenca Matanza Riachuelo; sentencia en ejecución por ante el Juzgado Federal de Quilmes. (Expediente N° 467/10)

c) Causa “D. C. F. s/Quiebra”,

A su vez, se ha intervenido judicialmente en causas de derecho privado o donde predominan las relaciones entre particulares. En tal sentido, en los autos de referencia, en trámite ante un Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial La Plata, se ha dispuesto dar intervención al Defensor del Pueblo, con la finalidad que verifique y actúe ante los incumplimientos en los que diversos órganos estatales han incurrido con relación a hechos propios del procedimiento falencial (Expediente N° 454/10).

d) Causa “T. F. G. c/C. A. H. s/Incidente de Ejecución de Sentencia”

También en un caso de relaciones entre particulares y ante la subasta del 50% indiviso de un bien inmueble a precio vil, dada la valuación de mercado del inmueble en cuestión y para evitar que la adquisición por esa vía liquidatoria sea, en desmedro no sólo del deudor, sino muchas veces del acreedor, el Defensor del



Pueblo junto con la Defensoría Oficial Departamental interviniente, solicitaron la suspensión de la subasta y se propuso una instancia de mediación a desarrollarse ante la Defensoría del Pueblo. En la misma cuestión intervienen organismos de la órbita nacional, con los cuales se trabaja conjuntamente, con la finalidad de propender a la paz social, teniendo en miras la protección de los derechos Humanos. Los autos tramitan ante un Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial de La Plata . (Expediente DP N° 563/10).

e) Causa “R. R. A. y otros c/Municipalidad de Ensenada s/Ds. y Ps.”

Por otra parte, en la causa aludida, en trámite por ante un Juzgado en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial La Plata y por disposición de la Excm. Cámara Primera de Apelación en lo Civil y Comercial Departamental, se resolvió comunicar a la Defensoría del Pueblo las sentencias dictadas, en las cuales se ventiló el riesgo que presenta la costa del Río de La Plata en el Balneario de Punta Lara, en la zona del muelle.

f) En conjunto con el Municipio de Miramar y la Delegación del Pami de Mar del Plata, se requirió la intervención judicial solicitando la protección de la Sra. C.A.C. que se encontraba en un estado depresivo y con manifestaciones de suicidio. Por intermedio de la Secretaría de Acción Social de dicho Municipio y con el auxilio del PAMI y en virtud de orden judicial se procedió a brindar la atención médica-psicológica-psiquiátrica que esta persona se negaba a recibir.

g) A raíz de una queja formulada por un grupo de personas que manifestaron ser un grupo de familias humildes y en emergencia social que habitan en terrenos de La Plata, se dio inicio al Expediente N° 1093/11, ya que los denunciantes sostuvieron que se les notificó sentencia de desalojo en autos “**A. M. B. y Otros C/ La Plata Fútbol Club s/ Desalojo por falta de pago**”, en trámite por ante un Juzgado de 1° Instancia en lo Civil y Comercial de La Plata, en la que interviene una Unidad Funcional de Defensa Civil de La Plata. En este caso, entre otras medidas, se dispuso requerir intervención al



Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia para que solicite la suspensión del cumplimiento de la sentencia por el término de 180 días hábiles o hasta que se arribe a una solución que contemple tanto los derechos patrimoniales de los actores, cuanto los derechos a la vida, la salud y la vivienda de los demandados y se pusieron a disposición del Juzgado interviniente los recursos propios de la Defensoría, para llevar a cabo los intentos de conciliación necesarios, entre las partes y autoridades involucradas.

De esta breve exposición de la actividad jurisdiccional desarrollada desde la Defensoría, se desprende que la intervención del Defensor del Pueblo como órgano de garantía de derechos, es requerida no sólo ante una omisión u acción lesiva por parte del estado, sino ante problemas entre particulares, cuya regulación no ha sido lo suficientemente justa o equitativa, además de significar una colectivización del problema individual para que pueda evitarse la afectación que ha sufrido, o que su solución sea la de otros en la misma situación.

1.13. Casos derivados de otras Defensorías



Defensoría del Pueblo de la Nación

CASO 113 C - MULTA

Fecha: 8/6/10

Problema: El denunciante reclama por haber recibido multas en la provincia de Buenos Aires. Niega haber cometido la misma por conducir con extrema precaución. Cuestiona los equipos de radar utilizados. Cuestiona que no es detenido por un inspector al momento de cometer la infracción. Formula la queja ante la Defensoría de Nación, y de allí nos la derivan.

CASO 114 C - MULTA

Fecha: 8/6/10

Problema: El denunciante cuestiona la multa en la provincia de Buenos Aires. Manifiesta que la infracción no le corresponde. Que la descripción del vehículo no coincide con su auto que está al lado de



la foto, por lo que entiende que no registraron bien el N° de patente del auto que cometió la infracción.

CASO 115 C - MULTA

Fecha: 8/6/10

Problema: La denunciante efectúa reclamo por multas varias en la provincia de Buenos Aires.

CASO 116 C - MULTA

Fecha: 8/6/10

Problema: Multas en la provincia de Buenos Aires. EL denunciante manifiesta que la infracción fue cometida por un auto con patente doble. Que hizo la denuncia policial, ya que también le llegaron multas de otras provincias por una patente que le pertenece, pero en un auto que no es el suyo. Demuestra intención de hacer el descargo.

CASO 117 C - MULTA

Fecha: 8/6/10

Problema: Multas en la provincia de Buenos Aires. El denunciante efectúa la queja porque no fue detenido en el momento de la infracción. Niega haber cometido la misma. Manifiesta que las fotos pueden ser falseadas. Rechaza las notificaciones de las actas.

CASO 118 C - MULTA

Fecha: 8/6/10

Problema: Multas en la provincia de Buenos Aires. Queja por falta de señalética.

CASO 119 C - ARBA (Denuncia formulada por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba)

Fecha: 8/6/10

Problema: El denunciante –Defensor del Pueblo de Córdoba- reclama intervención del Defensor Nacional cuestionando la traba de embargos sobre cuentas de habitantes de Córdoba, por actividades aisladas realizadas en nuestra Provincia (presunción de actividad comercial contributiva).



CASO 127 T - SERVICIO DE AGUA

Fecha: 14/6/10

Problema: La denunciante tiene un lavadero de autos en Zarate. Le pusieron un medidor de agua y paga 2000 \$ por boleta. Ella se queja porque su actividad se tornó antieconómica. Dice que es el único lavadero que tiene medidor. Se trata de una empresa municipal.

CASO 150 C - MULTA

Fecha: 18/6/10

Problema: Multas en la provincia de Buenos Aires. El denunciante No observó ningún cartel que indique límite de velocidad, tampoco ningún inspector que lo detuviera por la supuesta infracción. Expresa su disconformidad por el procedimiento utilizado.

CASO 211 C - MULTA

Fecha: 12/7/10

Problema: Multa en Ruta 2. La denunciante no pudo pagar por no encontrar Banco Provincia, ya que vive en Córdoba.

CASO 212 C - ARBA

Fecha: 12/7/10

Problema: El denunciante realiza su queja sobre un indebido reclamo de deuda por la entidad recaudadora.

CASO 213 C - MULTA

Fecha: 12/7/10

Problema: Multas, agravio por falta de carteles

CASO 264 C - MULTA

Fecha: 23/7/10

Problema: La denunciante expresa que le llegó multa por infracción supuestamente cometida en una fecha en la que se encontraba internada, cuestión que puede comprobar, por lo que recurre para que le informemos qué debe hacer.

CASO 265 C - MULTA

Fecha: 23/7/10



Problema: El denunciante recibió una infracción de tránsito de la localidad de Coronel Vidal, Ruta 2, Km, 340,9, Partido de Mar Chiquita. Las características del vehículo no coinciden con la del vehículo que figura en la foto, ni tampoco la patente. En la fecha y hora de la supuesta infracción él estaba saliendo del trabajo en Córdoba. Solicita intervención para solucionar el problema.

CASO 266 C - MULTA

Fecha: 23/7/10

Problema: El denunciante solicita intervención ya que recibió una multa por un vehículo que no es el suyo (hay equivocación en la última letra de la patente). Hizo el descargo y se lo devolvieron por no ser el lugar. Pide se le informe qué hacer.

CASO 267 C - TENDIDO CABLES ALTA TENSION

Fecha: 23/7/10

Problema: El denunciante de la ciudad de Bahía Blanca reclama por presuntas irregularidades de parte de una empresa de energía eléctrica en el tendido de cables de alta tensión.

CASO 333 C - MULTA

Fecha: 13/8/10

Problema: El denunciante pide que se le informe si el cinemómetro Equipo marca BA Vial N° de Serie C 0027 - Modelo Marvica V2 está homologado, por una multa realizada el 9/2/10.

CASO 334 C - MULTA

Fecha: 13/8/10

Problema: El denunciante reclama por multa aplicada en vehículo que –afirma- no circuló por la Provincia.

CASO 335 T - MULTA

Fecha: 13/8/10

Problema: El denunciante recibió una multa de Buenos Aires, pero el infractor es de Córdoba.



CASO 360 - BAJA DE TENSION ELECTRICA

Fecha: 26/8/10

Problema: El denunciante manifiesta caída de tensión y deficiencias en las instalaciones del alumbrado público.

CASO - 379 - MULTA

Fecha: 2/09/10

Problema: Imposibilidad de efectivizar pago voluntario por falta de entidades para ello.

CASO 380 - MULTA

Fecha: 2/09/10

Problema: El denunciante expresa que el auto de la foto no se corresponde con su vehículo.

CASO 413 - MULTA

Fecha: 20/09/10

Problema: El denunciante es residente de Rosario pero le reclaman por una supuesta infracción que cometió en la provincia de Bs. As.

CASO 426 - SAN ANTONIO DE ARECO.- INUNDACIONES

Fecha: 27/09/10

Problema: El denunciante y un grupo de vecinos solicitan la intervención por parte del defensor de Nación vinculada con inconvenientes acaecidos luego de las inundaciones en San Antonio de Areco, para actuar conjuntamente.

CASO 449 - Discapacidad

Fecha: 08/10/10

Problema: El denunciante reclama asistencia por discapacidad del Municipio de José C. Paz. Son 3 hermanos discapacitados. Piden especialmente la entrega de una vivienda para su hermano. Inició trámite bajo expediente.

CASO 450 - Infracciones

Fecha: 08/10/10

Problema: Infracción en la Municipalidad de Monte.



CASO 480 - RESIDUOS INDUSTRIALES

Fecha: 26/10/10

Problema: El denunciante expresa la queja fundándose en la violación por parte de la empresa transportadora de residuos industriales CLEANFABRIC S.A. de las leyes nacionales 25.612 y 24.051 en sus galpones ubicados en Merlo, Bs. As..

CASO 482 - CONSUMIDORES

Fecha: 29/10/10

Problema: La denunciante expresa irregularidades en prestación de servicio bancario. Reclama por sobrefacturación arbitraria de las empresas Banco Provincia de Buenos Aires y Visa Home. Dos problemas: a) le debitan un mismo consumo en dos tarjetas (es decir, le cobran dos veces lo mismo); b) le debitan telepeajes por dos vehículos, cuando sólo uno es de su propiedad.

CASO 494 - CONTAMINACION RIO LUJAN

Fecha: 08/11/10

Problema: solicitud de intervención relacionada con la presunta contaminación en el cauce del Río Luján.

CASO 512 - INSTALACION DE FRIGORIFICO

Fecha: 17/11/10

Problema: El denunciante solicita intervención por instalación de un frigorífico sin consultarse a la ciudadanía ni respetarse la reglamentación del SENASA y afectando la calidad de vida de los vecinos y del medio ambiente.

CASO 520 - SALUD. ADICCIONES

Fecha: 24/11/10

Denunciante: Foro de Entidades Sociales de José C. Paz.

Problema: Quejas contra órgano de gobierno, Ministerio de Salud. Solicitan evitar el cierre definitivo de la Unidad de Desintoxicación del Hospital de Agudos "Governador Domingo Mercante de José C. Paz".



CASO 521 - 9 DE JULIO.- SERVICIO PUBLICO- ABSA

Fecha: 24/11/10

Problema: El denunciante solicita intervención vinculada a la potabilidad del agua de red, contra las empresas concesionarias del servicio de agua corriente en el partido de 9 de Julio, Bs. As. Para garantizar la potabilidad del agua de consumo.

CASO 596 - INFRACCIONES

Fecha: 29/12/10

Problema: Reclama por infracciones que dice no haber cometido. Solicita intervención ante la Agencia Nacional de Seguridad Vial.

CASO 780 - TRANSPORTE-DERIVADO DE MORÓN

Fecha: 14/02/11

Problema: solicita intervención por un reclamo recibido en dicha defensoría y derivada a Nación, por problemas con la empresa de transporte línea 216 de la ciudad de Morón, debido a que recibieron varias denuncias de vecinos que dicen que esta línea no respeta las paradas para personas discapacitadas y el ascenso de silla de ruedas y que tampoco entregan en tiempo y forma el boleto estudiantil.

CASO 781 - Dirección General de Cultura y Educación

Fecha: 14/02/11

Problema: La denunciante solicita respuesta en acciones inmediatas concretas, serias, oficiales y transparentes, por parte de los intervinientes (docente dirección de jardín, inspector de enseñanza, jefatura de región III de matanza, asesoría docente DIPREGEP y de la Dirección Técnica Pedagógica y Dirección de Educación Especial y del Defensor del Pueblo Nacional) para garantizar el bienestar psicosocioemocional, intelectual y una escolaridad exitosa, para un alumno; reclama sea aceptada su condición, de niño con diagnóstico de alto potencial, y ejecutando la prescripción del informe psicodiagnóstico con el aval de la Licenciada especialista, para el ingreso, en el ciclo 2011 a primer grado de EGB.

CASO 962 - ARBA

Fecha: 15/03/11



Problema: El denunciante es titular de un automóvil que fue robado en 2006 y la causa que poseía en la UFI N° 6 fue archivada el 3 de marzo de 2007. Ahora la Dirección de Rentas de la Municipalidad de La Plata lo intima al pago de patentes de 2007 a 2010.

CASO 1127 y 1131 - RECLAMO POR INFRACCION

Fecha: 14/04/11

Problema: La denunciante cuestiona una multa realizada en la ruta N° 2 en la localidad de Dolores.

CASO 1128 - RECLAMO POR INFRACCION

Fecha: 14/04/11

Problema: El denunciante hace su reclamo por una multa realizada en la localidad de Colón, Ruta Nacional N° 8.

CASO 1130 - RECLAMO POR INFRACCION

Fecha: 14/04/11

Problema: La denunciante cuestiona infracciones de tránsito realizadas en la ruta N° 2 y ruta N° 74.

Defensorías Provinciales

RÍO NEGRO

CASO 359 - MULTAS

Fecha: 26/8/10

Problema: Reclamo por infracción de tránsito, supuesto auto mellizo, hizo la denuncia en la fiscalía de Río Negro.

SAN JUAN

CASO 104 I - MULTA

Fecha: 03/06/2010

Problema: Infracción de tránsito cometida en Prov. Bs. As. La denunciante pide intervención para que se deje sin efecto la infracción que se le imputa.



Defensorías del Pueblo municipales

LA PLATA

CASO 120 T - HOGAR SAN IGNACIO

Fecha: 9/6/10

Problema: Desalojo del Hogar San Ignacio (Villa Elisa). El hogar se encontraba frente a riesgo de desalojo, y ello se debía al incumplimiento en los pagos del precio de la locación por parte del Ministerio de Desarrollo Social, que era el organismo encargado de hacer dichos pagos. Luego de varias gestiones y por medio de un diario local, se tomó conocimiento que el hogar dejó de prestar servicios a la provincia porque el Ministerio de Desarrollo le había dado de baja al Convenio por irregularidades de orden edilicio, organizativo y maltrato a los internos; razones por las cuales se cerró el expediente que obraba en la Defensoría.

VICENTE LÓPEZ

CASO 936 - RECLAMO A LA EMPRESA FRAM

Fecha: 11/03/11

Problema: Presentación de un grupo de vecinos que reclama que, sobre la vereda par de la calle Carlos Villate, casi esquina J.E. Colombres, en el predio perteneciente a la empresa Fram Frites argentina del barrio de Munro, hay una pérdida de líquidos y lo consideran riesgoso para los peatones. Efectuaron reclamos sin recibir respuesta favorable.

CASO 208 C MULTA

Fecha: 8/7/10

Problema: El denunciante recibió dos multas. Niega los hechos. Cuestiona el procedimiento.

CASO 296 T SALUD

Fecha: 4/8/10

Problema: El esposo de la denunciante tuvo un accidente automovilístico hace 1 año. Fue operado el 18/9/09 en el Hospital Güemes de Haedo. Le colocaron una prótesis de cadera con 14 clavos, camina



con muletas. Actualmente debe volver a operarse por una prótesis más específica de la cavidad y la cabeza del fémur. No tiene obra social.

AVELLANEDA

CASO 286 M - SALUD

Fecha: 2/8/10

Problema: El denunciante inicio un trámite por pedido de drogas ante el Ministerio de Salud. Padece esclerosis múltiple tratado con determinada medicación que tienen suspendida desde diciembre de 2009.

CASO 287 M - SALUD

Fecha: 2/8/10

Problema: La denunciante padece leucemia mieloide crónica. Ante la pérdida de respuesta molecular en 2009, el médico del Hospital Pte. Perón que la trata, confeccionó la receta de la droga Nicotivib 200 mg. según su Historia Clínica. Reclama entrega de dicho medicamento.

CASO 456 - PROFE

Fecha: 13/10/10

Problema: Recibimos documentación para gestionar el otorgamiento de la medicación por parte de PROFE.

CASO 503 - EDUCACIÓN – CARRERA ADMINISTRATIVA.

Fecha: 16/10/11

Problema: Docente reclama por haber sido desplazado de su puesto de trabajo en la Escuela de Música Popular de Avellaneda, y trasladado a otra escuela en la que realiza tareas no vinculadas a su especialidad profesional (músico).

ESCOBAR

CASO 297 M - PROFE

Fecha: 4/8/10

Problema: Remite listado de casos urgentes de PROFE (16 casos)



MORÓN

CASO 201 M - PROFE

Fecha: 7/7/10

Problema: La denunciante reclama que no le entregan la medicación (Risperidona), desde Noviembre de 2009.

CASO 202 M - IPS

Fecha: 7/7/10

Problema: La denunciante es titular de una jubilación otorgada por IPS. Solicitó reajuste, en consecuencia, se generó un expediente que se encuentra desde el 8/4/08 en la División de Adecuaciones y Altas del IPS. El 15/10/09 presentó pronto despacho y a la fecha no obtuvo respuesta. Solicita intervención a fin que IPS tome una determinación en relación a la solicitud presentada.

CASO 203 M - IPS

Fecha: 7/7/10

Problema: La denunciante es madre de tres hijos por lo que tramitó la percepción de la asignación universal por hijo. A dichos efectos, se dio de baja en febrero de 2010 como titular de una pensión no contributiva del IPS. Sin embargo continúa figurando como beneficiaria de esta pensión en la base de datos que el IPS remite a la ANSES. Como consecuencia de ello, ANSES no la habilita para el cobro de la asignación universal. Solicita intervención para que IPS actualice con urgencia la información que suministra a la ANSES para su entrecruzamiento.

CASO 245 I - PROFE

Fecha: 20/7/10

Problema: El denunciante solicita autorización de diprectomía e insumos. Es para poder realizarse una operación de ojos, lo cual es importante por haber perdido uno de sus ojos.

CASO 290 - PROFE

Fecha: 3/8/10

Problema: Solicita medicación.



CASO 291 - SALUD MENTAL

Fecha: 3/8/10

Problema: El denunciante formula queja por negativa a ser atendido por el servicio de salud mental del Hospital San Martín.

CASO 425 - Geriátricos

Fecha: 24/09/10

Problema: La defensoría de Morón solicitó informe a la Dirección de Fiscalización Sanitaria de Buenos Aires a los efectos de obtener información acerca de los hogares de ancianos en Merlo. No tuvo respuesta y pide a esta defensoría que verifique si han realizado la fiscalización de estos hogares.

CASO 481 - SALUD

Fecha: 29/10/10

Problema: La denunciante es una paciente oncológica que necesita medicación para su tratamiento de quimioterapia. La droga es provista por el Banco de Drogas del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Como no obtuvo respuesta a la solicitud de dosis que debía aplicarse el mismo día de la denuncia, petitionó la intervención del Defensor del Pueblo de Morón. Asimismo manifiesta que necesita periódicamente otras drogas para acompañar el tratamiento y no las está obteniendo.

PILAR

CASO 231 - PROFE

Fecha: 16/7/10

Problema: Quien inicia la denuncia reclama que su hijo de 13 años con problemas respiratorios requiere un UPAP para la noche, el cual fue solicitado a PROFE pero fue rechazado producto de no contar con la afiliación correspondiente.

CASO 255 I PROFE

Fecha: 21/7/10

Problema: El denunciante solicita medicación.



CASO 485 - PROFE.- IOMA

Fecha: 01/11/10

Problema: La denunciante, en representación de la "Asociación Educadora Ita Wegman", reclama la falta de pago por parte de Profe e IOMA de la cobertura de las personas que reciben los servicios del mencionado centro de día. Efectuaron los reclamos pertinentes a Profe e IOMA, sin obtener respuesta, lo que hace peligrar la continuidad en la prestación de los servicios. Actuación fue iniciada en la Defensoría del Pueblo de Pilar, pero al ser IOMA y Profe organismos de jurisdicción provincial, corresponde canalizar el reclamo a nuestra defensoría.

CASO 634 - INFRACCIONES

Fecha: 11/01/11

Problema: La denunciante Remite notificaciones por exceso de velocidad a ciudadanos que transitan la Autovía Provincial 6, a la altura Los Cardales, partido de Exaltación de la Cruz

2. Disposiciones y Resoluciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Teniendo en cuenta lo establecido por el artículo 22° del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, la formalización de los diferentes actos que pronuncia el Defensor, para dar inicio a sus investigaciones o concluir las mismas, es decir los actos por él emitidos a fin de cumplir con las formas en el ámbito de su competencia, pueden ser entre otros actos formales:

- **Disposiciones:** reservadas para la adopción de medidas internas y de organización o cualquier evento institucional.
- **Resoluciones:** para el ejercicio de la misión otorgada en el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y cuyas prescripciones de acuerdo a las circunstancias pueden tener vigor y curso dentro y/o fuera de la jurisdicción institucional, incluyendo las previstas en el artículo 27 de la ley 13.834.



2.1. Disposiciones del Defensor del Pueblo.



2.1.a. Disposiciones Año 2010.

La confección de Disposiciones, utilizadas en la generalidad de los casos para iniciar investigaciones de oficio o a solicitud de parte, tiene como objeto, además de cumplir con las formalidades propias de un acto administrativo nacido de la Institución del Defensor del Pueblo, recolectar toda clase de información necesaria a fin de conocer en profundidad la problemática que plantean temas de diferente índole e importancia, dada la existencia de afectación, tanto latente o potencial como fehaciente, de los derechos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires.

Disposición 1/10.

La primera disposición del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, surge a raíz de la manifestación realizada en el mes de abril de 2010, por vecinos de la localidad de Gonnet, quienes denunciaron serios inconvenientes generados por la circulación de transporte de carga, en las inmediaciones de las calles 483 y Camino General Belgrano, por cuanto la frecuente entrada y salida de camiones de gran porte, representan un peligro para el tránsito vehicular, principalmente el que se desarrolla en el horario escolar.

Viéndose por tales circunstancias, potencialmente afectados derechos de los ciudadanos de la Provincia, se dio inicio a una investigación a fin de impulsar las actuaciones investigativas pertinentes, y gestionar por ante las Autoridades correspondientes, las vías de acción orientadas a resolver las dificultades planteadas.

Por lo expuesto, se generó el expediente 6P/10 donde se dispuso requerir de la Dirección de Tránsito de la Municipalidad de La Plata, y de la Dirección de Provincial de Transporte, dependiente del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, informen qué tipo de vehículos se encuentran habilitados para circular en las calles mencionadas, y en todas aquellas aledañas, de la localidad de Gonnet, perteneciente al partido de La Plata.

Disposición 2/10.

En la disposición del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos



Aires, se generó una investigación de oficio en el expediente 15P/10, a partir que los Defensores del Pueblo de distintos municipios de la Provincia de Buenos Aires, manifestaron informalmente ante la Defensoría Provincial en el mes de abril de 2010, dificultades en el funcionamiento del Programa Federal de Salud (PROFE) en los ámbitos de sus respectivas áreas de actuación.

Los inconvenientes en las prestaciones comprendidas en el mencionado programa, aquejan a un número considerable de personas de bajos recursos (beneficiarios de pensiones graciables o no contributivas), entre las que se incluyen un elevado porcentaje de afectados por discapacidades de variada gravedad. Las deficiencias que se detectan en el Programa entre otros son, las negativas de afiliación, el retraso en la entrega de carnet de afiliación, las demoras en la autorización de recetas de medicamentos, los reclamos por escasez de farmacias adheridas, la negativa en la entrega de medicación, el escaso plantel de médicos de cabecera y la falta de asesoramiento adecuado.

La problemática en desarrollo se encuentra claramente incluida dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, atendiendo a que, no obstante tratarse de un Programa nacional (Dec. PEN 1606/02), las prestaciones correspondientes a beneficiarios del PROFE residentes en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, se efectivizaban a través del Instituto de Obra Médico Asistencial (I.O.M.A.) en virtud de lo establecido en el Dec 880/04 y Dec 492/06 del Poder Ejecutivo provincial.

Consecuentemente, en virtud del dispositivo de desconcentración del servicio instrumentado por esta última norma, el I.O.M.A. compartiría la responsabilidad por las denunciadas irregularidades y/o incumplimientos del Programa, que se traducen en posibles omisiones de la Administración Pública Provincial, en eventual violación al derecho a la salud de los ciudadanos de la Provincia afectados por aquellas (Art. 55 de la Constitución Provincial, Art. 12, segundo párrafo y ccdtes. ley 13.834).

En virtud de lo dicho, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires asumió el compromiso de impulsar las actuaciones investigativas pertinentes, y gestionar por ante las autoridades pro-



vinciales, las vías de acción orientadas a resolver las dificultades que de aquellas resulten, sin perjuicio de ofrecer colaboración para que las soluciones que se procuren tengan alcance nacional.

En este sentido, se dispuso recopilar los antecedentes relativos a la creación del Programa Federal de Salud (PROFE) y al marco normativo dentro del cual se desarrolla su implementación y cumplimiento en la Provincia de Buenos Aires.

Asimismo, por medio del mismo acto, se requirió a la Unidad de Gestión Provincial del PROFE, instaurada en el ámbito del I.O.M.A. informe sobre el número de afiliados al PROFE residentes en la Provincia de Buenos Aires; cantidad de farmacias afectadas al PROFE y sus ubicaciones en la Provincia; criterios utilizados para la determinación del número de farmacias y médicos y su distribución en el territorio provincial; prestaciones que abarca el Programa; y problemas de implementación del Programa que desde el IOIMA se registren y –en su caso– recaudos tomados para su solución.

Por otra parte, se solicitó a los Defensores del Pueblo municipales remitan información pormenorizada sobre quejas o denuncias sobre deficiencias del PROFE que hayan recepcionado y tramitado, con indicación de los afectados, los derechos que se consideran vulnerados; detallando asimismo las falencias denunciadas, e indicando si existen en sus ámbitos de actuación amparos u otras acciones judiciales que tuvieran por objeto deficiencias del Programa Federal de Salud.

Disposición 3/10.

En esta oportunidad, el acto formal del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires se origina con la intervención solicitada por ciudadanos de la provincia, a fin que se realice una investigación sobre diversos aspectos relacionados con supuestas irregularidades en el funcionamiento de la cantera ubicada en la calle 17 y 635 de la localidad de Arana, perteneciente al Partido de La Plata, ya que según se desprende de la letra de la presentación, la autorización para el funcionamiento de la misma habría caducado al momento de la misma.

Teniendo en cuenta que se destaca en la queja, la explotación se



encuentra ubicada en una zona prohibida por el Código de Ordenamiento Urbano vigente al momento de la misma, ya que se encuentra clasificada como zona R/RI, Rural Intensiva, es decir reservada para la actividad rural exclusivamente y a escasos 400 metros de su límite con la zona Urbana U/R 4 Residencial de promoción, y que la misma explotación estaría produciendo una relevante degradación del suelo con consecuencias que afectaría al medio ambiente, la producción y potencialmente la salud de la población, se dio origen a un expediente número 54P/10, en virtud de la competencia asignada y de acuerdo a que en los hechos vertidos se encontrarían conculcados derechos de raigambre constitucional de los habitantes de la zona individualizada, como el derecho al medio ambiente sano (artículos 41 Constitución Nacional y 28 de la Constitución Provincial), derecho a la salud (artículo 36 inc. 8 de la Constitución Provincial), entre otros.

Estableciendo como una necesidad conocer si la administración controló y verificó el funcionamiento de las canteras y en su caso si existen habilitaciones vigentes o trámites para renovación de las mismas, como así también si se presentaron evaluaciones de impacto ambiental, inspecciones y los resultados de las mismas, se requirió a través de esta disposición del mes de mayo de 2010, de la Secretaría de Industria Comercio y Minería, Ministerio de la Producción de la Pcia de Bs. As, informe antecedentes, tipo de explotación y categoría de la cantera, si posee certificado de Productor Minero, si posee declaración de impacto ambiental, si los requisitos legales se encuentran vigentes, entre otros puntos.

Del mismo modo se dispuso solicitar al Titular del Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS) informe si la explotación posee certificado de Aptitud Ambiental, si el agua que se provee en la zona por red de agua potable se encuentra apta para el consumo humano, e informe estudios actualizados realizados sobre la aptitud del agua de tales napas para el consumo humano.

A sus efectos se pidió al Presidente de la Unidad Ejecutora de la Agencia Ambiental de la Municipalidad de La Plata, al Subsecretario de Planeamiento Urbano y a la Dirección de Coordinación de Catastro de La Municipalidad de La Plata, informe acerca de las habi-



litaciones, especificación de la categoría de zonificación en el predio donde se encuentra la cantera, si en el nuevo Código de Ordenamiento Urbano, se ha modificado dicha zonificación y/o actividades prevista en la misma.

A Aguas Bonaerense Sociedad Anónima (ABSA), se dispuso solicitar informes sobre si el agua que se provee en la zona por red de agua potable se encuentra apta para el consumo humano, adjuntando relevamientos y estudios actualizados y, cuál es la fuente de la cual se abastece la red de agua potable de la zona en que se encuentra ubicada la cantera en cuestión.

Disposición 4/10.

Esta disposición se originó a partir de una solicitud por parte de los vecinos de Villa Elisa, quienes solicitaron la intervención de este organismo, ya que la posible construcción de la Autopista Parque Presidente Perón, afectaría al Parque Pereyra Iraola, el que por ley 13.685 fue declarado de interés provincial como "Reserva de Biosfera", produciendo un impacto negativo sobre su biodiversidad, como así también de las quintas de los agricultores allí instalados.

En razón de lo expuesto, y teniendo en cuenta la visión de la Defensoría Provincial, la afectación del referido Parque, puede conculcar el derecho de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires a gozar de un ambiente sano y el deber de conservarlo y protegerlo en su provecho, y en el de las generaciones futuras, conforme reza el artículo 28 de la Constitución Provincial, como así también la preservación y difusión del patrimonio cultural, histórico, arquitectónico, arqueológico y urbanístico de la Provincia según lo establecido en el artículo 44 de la Carta Magna Provincial.

Por ello, en el mes de mayo de 2010, se inició un expediente bajo el número 64P/10, a fin de investigar sobre los actos y hechos reseñados, y a tal fin se requirió del Ministerio de Planificación Federal, del Titular de la Dirección Nacional de Vialidad y del Administrador General de la Dirección de Vialidad de la Provincia de Buenos Aires, informen si la construcción de la autopista referida ha sido licitada y adjudicada, y cuáles resultaron la/s empresa/s contratistas, plazos previstos para el inicio de ejecución de las obras, trazado adoptado



para la construcción de la Autopista "Parque Presidente Perón" y si el mismo reviste carácter definitivo, indicando con exactitud el tramo comprendido en la zona denominada "Parque Pereyra Iraola", situado en la localidad de Berazategui. En tal sentido informe si se realizaron trazados alternativos, precisándolos e indicando el plazo para su realización y aprobación, Evaluación de Impacto Ambiental, y su correspondiente Declaración, entre otras cosas solicitadas.

Disposición 5/10.

A partir de este acto, de mayo de 2010, se dio inicio a una investigación, a raíz de la presentación de ciudadanos de la Provincia que padecen la enfermedad celíaca, quienes solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo, con motivo de la necesidad que los alimentos libres de gluten aptos para celíacos (sin TACC), atento su alto costo, sean cubiertos por las obras sociales.

Por tal motivo, y teniendo en cuenta que uno de los mayores problemas que conlleva la enfermedad celíaca es el alto costo que poseen los productos comestibles sin TAC, la escasa oferta de los mismos, y con el objeto de garantizar la atención médica gratuita y el tratamiento de los enfermos que no poseen recursos, se dio origen a un expediente bajo el número 50P/10, a través del cual se tomaron las medidas investigativas pertinentes a fin de recabar información sobre los hechos denunciados, ya que en tal caso, se verían comprometidos derechos de raigambre constitucional, tales como el derecho a la salud, incluido en el artículo 36 inc. 8 de la Carta Magna Provincial.

A los fines expuestos, es que se dispuso requerir audiencia y solicitar informes al Ministro de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, sobre los antecedentes relativos a la creación del PROGRAMA ASISTENCIAS ALIMENTARIAS ESPECIALES, y el marco normativo dentro del cual se desarrolla su implementación y cumplimiento en la Provincia de Buenos Aires; la cantidad de beneficiarios suscriptos al programa de acuerdo al padrón Provincial; los alimentos aptos para enfermos de celiaquía, y los productos alcanzados por la prestación asistencial, cantidad, variedad de los mismos, fecha de entrega y demora.



Con el mismo fin se requirió audiencia y solicitaron informes a la Subsecretaria del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, sobre cantidad de personas inscriptas en el Registro Provincial de Pacientes celíacos.

Disposición 6/11.

A partir de la presentación de los Defensores del Pueblo de distintos municipios de la Provincia de Buenos Aires, quienes manifestaron informalmente déficits en el funcionamiento y abastecimiento de garrafas del plan "Garrafas para todos", el que tiene por objeto garantizar el acceso al Gas Licuado de Petróleo en garrafas para el sector de la población que no cuenta provisión de dicho combustible mediante servicio público domiciliario en red, en julio de 2010 se dio origen al expediente número 283/10, con la finalidad de recopilar información ante la posibilidad de verse vulnerados derechos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires.

Por ello, se inició investigación sobre los actos y hechos reseñados, y se dispuso requerir al Secretario Nacional de Energía que arbitre las gestiones pertinentes para remediar a la mayor brevedad las deficiencias reseñadas, y conceda una audiencia, a fin de analizar y discutir con la Autoridad de aplicación en forma personal sobre los problemas aludidos, coordinando acciones que pudieren resultar pertinentes para colaborar en la solución necesaria.

Disposición 7/10.

Esta disposición de julio de 2010, frente a la manifestación del Defensor Ciudadano de Avellaneda, respecto de la contaminación de los arroyos Sarandí y Santo Domingo, que afectaría en forma directa los recursos naturales y la salud de la población, se originó a partir de una visita al lugar en cuestión, visualizándose la existencia de agentes antrópicos en los cursos de agua de los mencionados arroyos.

A partir de esto, se dio inicio a una investigación bajo el número 293/10, ya que esta circunstancia vulneraría el derecho que tienen los habitantes de la Provincia de Buenos Aires a "gozar de un ambiente sano", conforme lo establece el art. 28 de nuestra Carta Magna Bonaerense, y recordando que, corresponde al Estado provincial y a los



municipios, la obligación de fiscalizar las acciones antrópicas que puedan producir un menoscabo al ambiente, siendo responsables de las acciones y de las omisiones en que incurran, de acuerdo a lo establecido en el art. 6 de la Ley 11.723.

Siendo esto así, necesariamente se debe conocer si la administración controló y verificó la situación ambiental de la cuenca de los Arroyos Sarandí y Santo Domingo, como así también la calidad del agua de sus cauces, precisando si existen habilitaciones vigentes o trámites para la renovación de las mismas en relación a los establecimientos situados en la cuenca de los arroyos mencionados, y verificar si se presentaron evaluaciones de impacto ambiental, inspecciones y los resultados de las mismas.

A tales fines se dispuso requerir de la Autoridad del Agua de la Pcia. de Bs. As, y al Titular del Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS), informe si los establecimientos industriales situados en la cuenca de los Arroyos Sarandí y Santo Domingo cuentan con la evaluación de impacto ambiental pertinente y su correspondiente Declaración, de conformidad con la Ley 12.257 y 11.723, si se realizaron auditorías en los arroyos; calidad del agua; tratamiento previo de efluentes arrojados y percepción de agentes contaminantes; si el agua que se provee para los habitantes de la cuenca de los arroyos Sarandí y Santo Domingo y sus zonas aledañas por red de agua potable se encuentra apta para el consumo humano, adjuntando relevamientos y estudios actualizados, entre otras cosas.

Con el mismo fin se solicitó al Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, informe si existen proyectos en relación al saneamiento y recomposición ambiental de la cuenca de los Arroyos Sarandí y Santo Domingo que comprenden las zonas de Avellaneda, Lomas de Zamora y Almirante Brown; y a Aguas Bonaerenses Sociedad Anónima (ABSA) que informe si el agua que se provee en la zona por red de agua potable se encuentra apta para el consumo humano, adjuntando relevamientos y estudios actualizados.

Disposición 8/10.

A raíz de la solicitud de la Defensora de Gral. Pueyrredón, y de su planteo acerca de la problemática local respecto de las fábricas de



harina de pescado, lo que produciría olores y contaminación aérea y marítima, se dio inicio a un expediente bajo el número 288/10, del mes de agosto 2010.

La intervención se fundamenta en que la problemática mencionada se encuentra claramente incluida dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, atendiendo a que en particular, esta circunstancia vulneraría el derecho que tienen los habitantes de la Provincia de Buenos Aires a “gozar de un ambiente sano”, conforme lo establece el art. 28 de nuestra Carta Magna Bonaerense, y en que constituye un objetivo de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, brindar apoyo a las gestiones realizadas, en este caso, por la Defensora Municipal de General Pueyrredón es pos de promocionar, defender y garantizar los derechos de todos los habitantes conforme lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Provincial.

Por este motivo, la investigación sobre los actos y hechos reseñados, se basó en solicitudes al Titular del Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS) a fin que informe sobre la cantidad de empresas que se dedican a fabricar harinas de pescado ubicadas en el Consorcio Portuario de Mar del Plata, si poseen certificado de Aptitud Ambiental, si cumplen con los requisitos de la normativa municipal y provincial en cuanto a medidas de seguridad, entre otros puntos.

Disposición 9/10.

En septiembre de 2010, con el objeto de solicitar ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, la inclusión del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires dentro del Cuerpo Colegiado en el marco del Expediente caratulado: “M.B.S. y otros c/ Estado Nacional y otros s/daños y perjuicios (daños derivados de la contaminación ambiental de del río Matanza-Riachuelo)”, se dictó esta disposición basada en el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, el que establece que el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes, siempre orientado a la realización de esfuerzos comunes dirigidos a la protección y promoción de los derechos de las personas.



Además, es inherente a la función del Defensor, según los debates parlamentarios de los Convencionales Constituyentes de la Provincia de Buenos Aires: "...el tratamiento de los conflictos entre contaminados y contaminadores, entre productores y consumidores, entre los que quieren preservar el patrimonio cultural y los que lo dañan, además del inconveniente económico, deben sortear el escollo de las estructuras del proceso clásico, que resulta ya antifuncional para dar cabida al curso de los nuevos reclamos. Se hace necesaria una nueva regulación que les proporcione un cauce adecuado..."

Disposición 10/10.

A partir de las reiteradas quejas ante esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, principalmente por vía telefónica y/o correo electrónico, en las que numerosos ciudadanos de la Provincia plantean reclamos relacionados a procedimientos contravencionales impulsados por la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial, vinculados a supuestas infracciones de tránsito cometidas en el territorio de la Provincia, en septiembre de 2010, se dio origen a una investigación bajo el número 459/10, considerando además que la problemática vial, es un tema que ha generado y genera la preocupación de todos y cada uno de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires y de la Nación.

Es función del Defensor del Pueblo, asesorar, asistir y orientar a todos los ciudadanos, contribuyendo a generar una conciencia colectiva en torno a esta temática, y en lo que atañe a la defensa de los derechos y garantías vulnerados; y por tanto mediar, ante los organismos, en los casos que resulten dudosos o que no permitan ejercer el legítimo derecho de defensa de los ciudadanos, con el debido respeto de las normas y la Constitución Nacional.

A tal fin, viéndose posibles vulneraciones a los derechos de los ciudadanos, se dispuso requerir de la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial de la Provincia de Buenos Aires informe sobre estudios realizados por Universidades; obligatoriedad de la Verificación Técnica Vehicular (VTV) para circular en territorio provincial; requisitos establecidos para la obtención y renovación de la Licencia, entre otros puntos.



Se dispuso además, poner en conocimiento a la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial los reiterados reclamos recibidos por este Organismo en relación al funcionamiento del Juzgado Administrativo de Infracciones de La Plata; así como proponer encuentros, entre la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, con el objetivo de intercambiar información y actualizar normativa sobre la temática traída a estudio.

Por otra parte, se solicitó al Titular de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) información sobre la existencia e implementación del Registro Único de Infracciones de Tránsito, detallando provincias adheridas; municipios de la Provincia de Buenos Aires que adhieren por convenio, al régimen nacional, por lo que en principio son competentes en la gestión y juzgamiento de las infracciones en rutas nacionales o provinciales, caminos, autopistas y semiautopistas, incluso las que atraviesen el ejido urbano, de jurisdicción provincial, etcétera.

Finalmente, se requirió informes al Titular de la Dirección de Vialidad de la Provincia de Buenos Aires y al Titular de la Superintendencia de Seguridad Vial del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires.

Disposición 11/10.

De acuerdo a lo establecido en la Disposición N° 6/10, iniciada por las serias dificultades en el funcionamiento del plan "Garrafas para todos", se dispuso en esta nueva disposición de octubre de 2010, ampliar lo investigado hasta el momento, requiriéndose del Secretario Nacional de Energía informe en esta oportunidad, las medidas para mejorar el funcionamiento del Plan "Garrafas para todos" en el año 2011.

Todo esto siempre teniendo en cuenta, desde la perspectiva del Defensor del Pueblo, que el efectivo funcionamiento del Plan aseguraría el derecho a una vida digna y a la salud, entre otros derechos fundamentales garantizados por nuestra Carta Magna y Pactos Internacionales con Jerarquía Constitucional.



Disposición 12/10.

De acuerdo a numerosas denuncias de vecinos de distintos lugares de la ciudad Capital de la Provincia de Buenos Aires, quienes manifestaron problemas con el servicio de agua en el mes de octubre de 2010, ya que la misma había perdido su cualidad incolora presentando una coloración marrón, se originó un expediente de oficio bajo el número 453/10, dado que al encontrarse frente a la prestación de un servicio público que además, reviste carácter esencial en la vida de los habitantes de la Provincia, correspondería investigar los hechos reseñados por parte del Defensor Provincial, ya que se encontrarían vulnerados derechos de los ciudadanos bonaerenses.

Teniendo en cuenta que una de las cualidades que dicho servicio debe mantener es su aspecto incoloro, situación que a todas luces no se cumplió y motivó el reclamo planteado por los usuarios afectados, sin conocer la potabilidad del agua, la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo, pues las solicitantes residen en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, y encuadra en las competencias propias de esta Defensoría, según lo que establece el artículo 55 de la Carta Magna Provincial.

A su vez, los derechos relativos a usuarios de servicios públicos se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y dentro de esos derechos, se encuentra la protección frente a los riesgos para la salud, su seguridad y a recibir una información adecuada y veraz sobre las prestaciones de servicio en las cuales son partes.

Por otra parte, el derecho a la información de los usuarios en las relaciones de consumo debe ser interpretado en sentido amplio, no solo comprende conocer la tarifa o el marco regulatorio del mismo, sino que el usuario tiene derecho de conocer y discutir las condiciones de calidad en las que se prestara o se les ha prestado el servicio. Este conocimiento tiene que ser accesible para el consumidor y brindado en tiempo oportuno. Y el derecho a la calidad en el servicio público de provisión de agua potable, comprende la prestación de acuerdo a niveles, pautas y bases mínimas aceptables en su calidad técnica y la eficiencia en la continuidad, regularidad, y obligatoriedad del servicio.



Es por esto que, en la investigación de oficio se solicitó informe con carácter urgente a Aguas Bonaerenses S.A., sobre el motivo del cambio de coloración del agua en las zonas referidas, y si tal como se expresó públicamente el problema en cuestión obedeció a tareas de reparación en la red.

A iguales fines, se solicitó informe con carácter urgente al Organismo de Control de Aguas Bonaerenses (OCABA), sobre la realización de actuaciones tendientes a verificar la calidad del agua en las zonas afectadas, qué acciones se tomaron contra la firma en cuestión, cuántas denuncias de usuarios recibieron y cuál fue la respuesta brindada a los mismos, entre otros.

Finalmente, a la Universidad Nacional de la Plata en el marco del Convenio celebrado por esta Defensoría, se le encomendó la extracción de muestras de agua en las zonas enunciadas y que efectúe análisis pormenorizado de las mismas, a efectos de conocer el origen de la coloración mencionada y si la misma cumple con la normativa vigente para el consumo humano.

Disposición 13/10.

En diciembre de 2010, se dio inicio al expediente número 559/10, a fin de realizar una investigación que dé cuenta de las principales inequidades en salud que se presentan en la Provincia de Buenos Aires, y particularmente de las desigualdades internas que se presentan en el conurbano.

La preocupación que dio origen al mismo, es la posible desigualdad que existe en el estado de salud de la población de la Provincia, relacionada fundamentalmente con las condiciones de vida y determinantes sociales de la salud.

En virtud de esto, se constituye como interés de esta Defensoría acceder a los principales datos estadísticos sanitarios para conocer el estado de salud de la población y sus principales desigualdades según área geográfica o grupo poblacional, teniendo como objetivo aportar conocimiento y servir de insumo para la mejora de las políticas públicas y la gestión provincial, en derechos que se encuentran consagrados por la Constitución de la Provincia, como es la salud (artículo 36 inc. 8).



Disposición 14/10.

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, preocupado por la instalación de grandes antenas en los diferentes municipios de la Provincia, originado por la creciente expansión de la telefonía celular y las redes de internet, inicio en diciembre de 2010, una investigación de oficio bajo el número 558/10, teniendo en cuenta además que, la instalación de estas estructuras genera la resistencia de los ciudadanos de nuestra Provincia, quienes alegan el posible perjuicio al medio ambiente y a la salud de la población.

Esta problemática, además de la contaminación visual que provoca, constituiría un riesgo por el peligro de derrumbe, y la emisión de ondas de cierta potencia, están sospechadas de producir daños sobre la salud de la población.

En consecuencia de la situación planteada, podrían encontrarse comprometidos los derechos a la salud de los habitantes y la preservación del medio ambiente, contemplados en los artículos 28 y 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, por lo que deviene necesaria la intervención del Defensor Provincial.

A tal fin, se solicitó del Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable, informe si existe un relevamiento real de la cantidad de antenas existentes en la Provincia de Buenos Aires, y la cantidad de antenas habilitadas en la Provincia de Buenos Aires, entre otros datos; y de la Comisión Nacional Telecomunicaciones, conteste sobre el procedimiento que utiliza para homologar equipos y materiales de uso específico en telecomunicaciones, y sobre la autorización para el uso e instalación de los medios y sistemas satelitales para telecomunicaciones.

Disposición 15/10.

Esta investigación de oficio del Defensor del Pueblo Bonaerense, de diciembre de 2010, se inició atenta a la preocupación e inquietud en los habitantes de diferentes partidos de la Provincia de Buenos Aires frente a la problemática que representa hoy en día el tratamiento y disposición final de los Residuos Sólidos Urbanos.

El principal problema de la disposición final de los residuos sólidos urbanos radica en que diariamente, en la metrópolis Buenos Aires



(Ciudad Autónoma de Bs. As. y 33 distritos del conurbano: Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Escobar, Esteban Echeverría, Ezeiza, Fcio. Varela, Gral. Rodríguez, Gral. San Martín, Hurlingán, Ituzaingó, José C. Paz, Lanús, Lomas de Zamora, Malvinas Argentinas, Merlo, Moreno, Morón, Pilar, Presidente Perón, Quilmes, San Fernando, San Isidro, San Miguel, Tigre, Tres de Febrero, Vicente López, La Matanza, Berisso, Ensenada, La Plata, Brandsen, y Magdalena) se generan 14 mil toneladas diarias de desechos, los cuales deben ser “transportados, tratados y dispuestos” por la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE), según lo establece el decreto N°9111/78.

A estos fines, y para cumplir con su cometido la CEAMSE administra, supervisa y controla la operación de tres complejos Ambientales: 1) Complejo Ambiental NORTE III ubicado en José León Suárez, Partido de Gral. San Martín; 2) Complejo Ambiental González Catán, ubicado en la localidad del mismo nombre Partido de La Matanza; y 3) Complejo Ambiental Ensenada, ubicado en Diagonal 74 y Canal del Gato, Partido de Ensenada.

Por lo antes expuesto, se hace necesario conocer si dicha empresa lleva un control y monitoreo periódico de los rellenos sanitarios que actualmente se encuentran cerrados, como así también de los que se encuentran en actividad.

Además se debe tener en cuenta que, no obstante el esfuerzo de los municipios de La Plata, Berisso y Ensenada por encontrar una solución superadora al problema que significa la disposición final de los RSU, en los medios masivos de comunicación se ha denunciado la reiteración de vuelcos clandestinos de residuos en canteras de La Plata, lo que ha motivado en algunos casos la intervención del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible.

A raíz de la problemática planteada, la Provincia de Buenos Aires, dicto la ley 13592 de gestión integral de RSU, fijando los procedimientos de gestión de los residuos, de acuerdo con las normas establecidas en la Ley Nacional N° 25.916 de “presupuestos mínimos de protección ambiental para la gestión integral de residuos domiciliarios”, y haciendo que todos los Municipios Bonaerenses presenten a la Autoridad Ambiental Provincial, un Programa de Gestión Integral



de residuos sólidos urbanos conforme a los términos de dicha norma.

En consecuencia, los hechos descriptos en los apartados precedentes, pueden afectar el derecho de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires a gozar de un ambiente sano, con el correlativo “deber de todos”; de conservarlo y protegerlo no sólo en nuestro provecho, sino también, en lo que resulta más importante aún, en resguardo del derecho de las generaciones futuras, conforme reza el artículo 28 de la Carta Magna Provincial, así como también vulnerar la protección de los recursos naturales garantizando un medio ambiente salvable y fijando los presupuestos mínimos a tales fines, establecido en el artículo 41 de la Carta Magna Nacional.

Además, entre otros derechos deben mencionarse, el resguardo y protección de la salud de los habitantes y la seguridad de los mismos, cuestión que se encuentra dentro de la competencia del Defensor del Pueblo, pues la problemática aqueja a residentes del territorio de la Provincia de Buenos Aires, y encuadra en las incumbencias propias de esta Defensoría según lo establecido en el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, y en su ley de aplicación.

En virtud de ello, se realizaron pedidos de informes al C.E.A.M.S.E., con relación a todos los rellenos sanitarios que se encuentran dentro de su órbita de incumbencia, ya sea en actividad o cerrados, al Titular del Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS), al Presidente de la Unidad Ejecutora de la Agencia Ambiental de la Municipalidad de La Plata, y a cada uno de los Municipios de la Provincia de Buenos Aires.

Finalmente, se dispuso que el personal técnico de la Defensoría realice inspecciones oculares, tanto en los predios de la CEAMSE, como en la cantera.

Disposición 16/10.

Se inició investigación de oficio a raíz de los cortes de energía que se produjeron en diversas localidades de la Provincia de Buenos Aires, durante el mes de diciembre de 2010.

La energía eléctrica es un servicio público destinado a satisfacer necesidades de interés general, fundamental para el desarrollo de la vida



en la sociedad actual, que además tiene como característica primordial la continuidad, es decir, que este no puede dejar de brindarse.

La intervención del Defensor Provincial, deviene necesaria, desde que hechos como los descriptos, perjudican el desarrollo de la vida cotidiana de los individuos en general; con especial atención de aquellos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, y afectan los derechos relativos a usuarios de servicios públicos, que se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, como la protección frente a los riesgos para la salud, su seguridad y a recibir una información adecuada y veraz sobre las prestaciones de servicio en las cuales son partes.

Por esto, y a fin de investigar de oficio sobre los actos y hechos reseñados, se solicitaron informes a EDELAP SA, EDESUR S.A. y EDENOR SA sobre las causas de los cortes de suministro y si los mismos fueron notificados a los usuarios con la debida antelación; así como al ENRE y al OCEBA, a fin que contesten si las prestatarias del suministro eléctrico informaron los cortes acaecidos en esta ciudad con la debida antelación.

Disposición 17/10.

En virtud de la preocupación del Defensor del Pueblo en esclarecer las causales de la dificultad e imposibilidad de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires de obtener dinero en efectivo de cajeros automáticos, durante el mes de diciembre de 2010, se originó un expediente de oficio con el número 495/10.

La disposición se fundamenta en la obligación que tiene el Estado de garantizar la ininterrumpida provisión de moneda de curso legal y forzoso, y sobre todo en que la restricción al acceso del dinero propio, vulnera derechos como el derecho a la propiedad, derechos sociales y previsionales, proclamados y garantizados en la Constitución de la Provincia.

Esta palmaria afectación, hizo necesaria la intervención del Defensor del Pueblo Provincial, y en consecuencia se inició una investigación para esclarecer los hechos reseñados.



2.1.b. Disposiciones Año 2011.

Disposición 1/11.

En el mes de enero de 2011, y de conformidad a las denuncias recibidas por usuarios del servicio de transporte único 'El Rápido del Sud', quienes manifestaron que el servicio de la empresa de transporte sería el único que hace el trayecto Miramar - Mar del Plata, destacando además un aumento de los pasajes, se dio inicio a un expediente número 633/11, de conformidad al artículo 12 de la ley 13834, correspondiendo iniciar investigación con el objeto de recabar la información necesaria, a fin de conocer en profundidad la problemática planteada.

Con esta finalidad se requirió a la Agencia de Transporte, dependiente del Ministerio de Infraestructura, que informe si se registran incumplimientos o denuncias por parte de los vecinos o de otras empresas, con relación a la empresa Rápido del Sur S. A.; si se han autorizado aumentos de tarifas, en el transcurso del corriente año para la empresa Rápido del Sud SA; si los mismos (aumentos) se dan a conocer, y en qué condiciones, plazos, medios, entre otros puntos.

Disposición 2/11.

En virtud del oficio judicial recibido del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial de San Nicolás de los Arroyos, se dispuso en el mes de marzo de 2011, instruir a la Secretaría de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional y a la Secretaría de Coordinación Jurídica y Técnica, llevar a cabo a las diligencias tendientes al esclarecimiento de los hechos involucrados, y de esta forma responder el requerimiento de dicho juzgado.

Es de destacar que el objeto de la demanda, incoada por el Defensor General del Departamento Judicial de San Nicolás, se basa en la falta de instalación y puesta en funcionamiento en la ciudad de San Nicolás, de un Centro de Recepción a fin que las acciones y objetivos previstos normativamente por la Ley 13634 y su decreto reglamentario 151/07, así como también en la Resol. 172 del Ministerio de Desarrollo Humano de la Provincia, se cumplan en esa localidad, para



los menores infractores de la Ley Penal.

Siendo esto así, podría estarse frente a una violación de derechos pertenecientes a un grupo con características similares – con intereses individuales homogéneos – cuya causa generadora normativa sería la omisión en la ejecución de los planes dispuestos por la Provincia para los menores infractores de la ley penal, concretamente la creación de un centro de recepción en la ciudad de San Nicolás, deduciéndose prima facie, que se encontrarían comprometidos los derechos a la niñez y la juventud contemplados en los artículos 36 apartados 2 y 3 Constitución de la Provincia.

Asimismo, a lo anteriormente dicho, se vinculan Tratados y Convenciones de carácter Internacional, como la Convención sobre los Derechos del Niño, la Declaración Americana de Derechos Humanos, la Convención Americana de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, las Reglas mínimas de Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores – reglas de Beijing- adoptadas por la Asamblea General en su resolución 40/33 del 29/11/85 y artículo 40.4 de la Convención de los derechos del Niño, entre otros.

Cabe mencionar en este punto que, la recepción efectiva en el Derecho Interno de tales tratados, es responsabilidad fundamental del Estado, quien debe velar por el cumplimiento de los mismos, garantizando el efectivo goce de los derechos a los ciudadanos, siendo misión del Defensor del Pueblo, según lo establecido en el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, defender los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la Provincia.

Disposición 3/11.

La disposición de marzo de 2011, se inicia a raíz de la presunta falta de cobertura por parte de la obra social MEDIFE, de los tratamientos para la enfermedad de "síndrome de Williams", sufrido por un ciudadano de la Provincia.

De este modo, viéndose vulnerado el derecho a la salud, contemplado en la Constitución Provincial en su artículo 36 inc. 8, se dispuso tomar el caso, y entablar contacto con los afectados, a fin de acompañarlos y orientarlos para garantizar sus derechos y la continuidad



del tratamiento indicado, dentro de las funciones encomendadas constitucionalmente a este organismo.

Disposición 4/11.

Se inició investigación en abril de 2011, para recabar información sobre el Trabajo Esclavo en la Provincia de Buenos Aires, de manera que se realice una labor conjunta con el Ministerio de Trabajo, a fin de prevenir y sancionar la trata de personas, la asistencia y protección de las víctimas de esta práctica.

Entre los fundamentos de la disposición se tuvo en cuenta que, este fenómeno no es nuevo ni exclusivo de Argentina, sino que se trata de modalidades de explotación laboral que recurren a mano de obra migrante o instalan sus empresas en zonas de extrema pobreza en búsqueda de costos laborales casi inexistentes y altos rendimientos, disponiendo de sectores de la población vulnerables que ofrecen su fuerza de trabajo a una demanda que recurre a la trata de personas, la reducción a servidumbre y la violación de Derechos Humanos.

Por los hechos reseñados se encontrarían comprometidos derechos consagrados en la Constitución Nacional y Tratados Internacionales incorporados por la misma, entre los que se pueden mencionar, el derecho al trabajo contemplado en los artículos 14 de la Constitución Nacional, 39 de la Constitución Provincial, y 23 inc. 1. Declaración Universal de Derechos Humanos.

Como consecuencia de esto, y en cumplimiento de la manda del artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, el que establece, "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes..." se dispuso iniciar una investigación para que se lleven a cabo todas las medidas y diligencias tendientes al esclarecimiento de los hechos invocados, adoptando conjuntamente con el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires medidas conducentes para la prevención y sanción de la trata de personas y la asistencia y protección a sus víctimas.

Disposición 5/11.

La investigación se inicia a partir de los hechos ocurridos el día 16 de Febrero de 2011, cuando colisionaron dos trenes, uno perteneciente



a la Empresa Ferrobaires, y el otro perteneciente al Ferrocarril San Martín.

La Provincia de Buenos Aires, tiene bajo su jurisdicción, a través de la Unidad Ejecutora del Programa Ferroviario Provincial (FERROBAIRES), la explotación del servicio público que se dirigía hacia Junín, en lo que se refiere al estado y mantenimiento de las unidades ferroviarias, seguridad de los pasajeros (conforme ley marco 23.696, decretos del P.E.N. 1168/92 y 760/93 y Convenio del 26/08/93) entre otros.

Por lo expuesto, surge en forma palmaria que la problemática en análisis, encuadra genéricamente en la prestación de servicios públicos, en la especie transporte público, que se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo, siendo que además la gravedad de los hechos acaecidos, denotan prima facie una afectación de los derechos humanos de los habitantes de la Provincia, tales como el derecho a la vida (conf. Art. 33 y 75 inc. 22 de la C.N. y 12 inc. 1 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires), el derecho a la salud (conf. Art. 75 inc. 22 y 36 inc. 8 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires), como así también el derecho de los usuarios (conf. Art. 42 C.N. y el 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires) y al servicio público de transporte.



2.2. Resoluciones del Defensor del Pueblo

La elaboración de Resoluciones, según lo establecido en el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo, tiene como objeto formalizar las decisiones a las que arriba el Defensor luego de realizar sus investigaciones, recopilando información, estudios, estadísticas, y demás datos que sirvan de sustento para generar una recomendación a los sujetos involucrados, en busca de la solución del caso.

Además de lo antes dicho, se busca afianzar las políticas públicas de nuestra provincia, cumpliendo entonces, un doble objetivo, propio del carácter del Defensor, defender los derechos de sus habitantes, garantizándolos y promoviéndolos por un lado, y por el otro, colaborando con el Estado críticamente, aportando ideas y afianzando lazos de cooperación para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Provincia.



→ 2.2.a. Resoluciones Año 2010.

Resolución 1/10.

En agosto de 2010, se dictó recomendación en el expediente 50P/10, el cual fuera iniciado por ciudadanos, quienes solicitan la intervención de este organismo a fin que los alimentos libres de gluten aptos para celíacos (sin TACC) sean cubiertos por las obras sociales, atento su alto costo. El Defensor instruyó la correspondiente investigación cuyo objeto fue recabar la información necesaria a fin de conocer en profundidad la problemática.

A tal efecto se realizaron reuniones con la parte solicitante, el Ministerio de Salud y consultas a especialistas de Universidades.

Teniendo en cuenta que el derecho a la salud se encuentra reconocido en Tratados Internacionales, como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 12) y la Declaración Universal de Derechos Humanos (artículo 25), que gozan de jerarquía constitucional (artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional) y que aseguran "el disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental"; así como en el ámbito provincial, la Constitución local garantiza el acceso a la salud y al medicamento a todos sus habitantes (artículo 36 inciso 8 de la CPBA), se resolvió contribuir a asegurar la efectivización del espíritu de la medida contemplada en la ley 14129, la que prevé entre otras medidas, establecer beneficios impositivos como incentivo, para las empresas e industrias que fabriquen alimentos libres de gluten, como así también, establecer líneas de apoyo económico a las familias de bajos recursos que a su cargo tengan un enfermo con patología celíaca.

Entre otros puntos, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, resolvió además, recomendar al Poder Ejecutivo, que arbitre los mecanismos necesarios tendientes a la pronta reglamentación la ley 14.129, realizándose la misma de manera interministerial, entre el Ministerio de Salud, Ministerio de Economía, Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Producción, y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires; recomendar que la entrega de alimentos libres de gluten a enfermos celíacos carenciados, se realice en coordinación con los centros de atención primaria de la salud para no



perder oportunidades de seguimiento de los pacientes, fundamentalmente de los niños que pueden ver afectado su crecimiento por padecer esta patología; recomendar la actualización bimestral del monto por beneficiario, que se transfiere a los Municipios a través del programa de Asistencias Alimentarias Especiales-Componente Celíacos, según el incremento del costo de vida.

Resolución 2/10.

Con agosto de 2010 se dictó recomendación en el expediente 27P/10, iniciado por los vecinos de Villa Elisa, donde solicitaban la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, a raíz de entender que se encontraban vulnerados sus derechos como consecuencia de la apertura y funcionamiento de la bajada de la autopista Buenos Aires – La Plata, a la altura de la localidad mencionada, sobre la ruta 19, a los efectos que gestione la clausura de dicha bajada.

De acuerdo a la naturaleza de la causa, los antecedentes referidos y las autoridades intervinientes, resulta indiscutible que la eventual afectación denunciada queda comprendida dentro del ámbito de incumbencia del Defensor del Pueblo Provincial, en virtud de la condición de habitantes de la provincia de los presentantes, y lo normado en la ley 13834.

En atención a lo expuesto, se emitió acto administrativo, a los efectos de prestar colaboración en la solución del caso planteado, compartiendo el criterio de los vecinos autoconvocados en cuanto a la imperiosa necesidad que se habilite la bajada del km. 42,2 de la Autopista Buenos Aires – La Plata, situada en la localidad de City Bell, resolviéndose en consecuencia, dirigirse al Organismo de Control de Concesiones Viales (OCCOVI) a fin que se sirva intimar a la empresa concesionaria COVIARES para que finalice la construcción de la bajada del kilómetro 42,2 de la Autopista Buenos Aires- La Plata, emplazada en la localidad de City Bell; a la Comisión Bicameral de Seguimiento de las Privatizaciones a los efectos que se sirva emitir a la brevedad, despacho en relación al acta acuerdo de renegociación contractual para la finalización de la obra de construcción de la Autopista Buenos Aires – La Plata, con especial atención a la conclu-



sión de la bajada del kilómetro 42,2 de la misma.

Resolución 3/10.

Esta recomendación de diciembre de 2010, en el expediente 495/10, iniciado de oficio por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, a raíz de las dificultades que fueron de público conocimiento en relación a la imposibilidad de los habitantes de la provincia de obtener dinero en efectivo en los cajeros automáticos, se resolvió exhortar al Banco Central de la República Argentina para que en un plazo perentorio, adoptara las medidas necesarias a fin de garantizar la normal provisión de dinero en efectivo en todos los cajeros automáticos de la Provincia de Buenos Aires.

Todo esto fundamentado en la obligación del Estado de garantizar la ininterrumpida provisión de moneda de curso legal y forzoso, y que la privación de la posibilidad de acceder al dinero propio, constituye una flagrante afectación de derechos fuertemente proclamados y garantizados tanto en la Constitución Nacional, tratados internacionales y la Constitución de la Provincia; tales como el de propiedad, los derechos previsionales, el derecho a la remuneración justa, entre otros.

→ 2.2.b. Resoluciones Año 2011.

Resolución 1/11.

En esta oportunidad, se dictó recomendación con fecha enero de 2011, en el expediente 578/10 iniciado de oficio por el Señor Defensor del Pueblo, a raíz de los cortes de energía que se produjeron en diversos sectores de la Provincia de Buenos Aires.

Sosteniendo que los derechos relativos a usuarios de servicios públicos se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que la energía eléctrica es un servicio público destinado a satisfacer necesidades de interés general, fundamentales para el desarrollo de la vida en la sociedad actual, que el problema en cuestión también trae aparejado inconvenientes e irregularidades en el suministro de agua potable en las diferentes localidades, en base a las diferentes



contestaciones de los organismos a los cuales se les solicito informe oportunamente a raíz de la disposición de inicio, y como resultado de lo actuado, en el marco de lo normado en el art. 27 de la ley 13834, se dictó la mencionada recomendación.

En ella se ordena a las empresas EDELAP S.A, EDENOR S.A, EDESUR SA, EDEA S.A., EDES S.A y EDEN S.A, arbitren los mecanismos necesarios a fin de garantizar y normalizar la prestación regular y continua del servicio de energía eléctrica en el ámbito de su concesión, instando a las empresas mencionadas indemnicen los daños y perjuicios causados a los usuarios, por falta y deficiencia en la prestación del servicio, como asimismo se reintegre el importe del servicio cobrado y no brindado. Asimismo, se intime a las distribuidoras referidas, prevean los métodos alternativos de suministro de energía eléctrica para el caso de no garantizarse la normal, regular y continua prestación del servicio y dirigiéndose al ENRE y al OCEBA a fin que fiscalicen que las empresas sometidas a su ámbito de control cumplan con la presente resolución.

Resolución 2/11.

En esta oportunidad, se reitera la recomendación realizada mediante Resolución 3/10, en donde se expuso que la bancarización de los haberes no es facultativa, sino impuesta a activos y pasivos, por la determinación de empleadores con sustento en la legislación vigente en la materia, encontrándose aquellos en una situación de usuario cautivo y obligado, por lo que corresponde recomendar que las extracciones que se efectúen en cajeros automáticos de redes diferentes y/o de entidades Bancarias distintas en la cual se encuentra radicada la cuenta sueldo, no se perciba comisión, cargo, retención y/o descuento alguno, desde que comenzó y mientras perdure la situación de faltantes de efectivo, conforme criterio que se desprende de la ley 26.590 modificatoria de la Ley 20.744.

Con fecha enero de 2011, se dictó la recomendación objeto de análisis, en donde se exhorta al Banco Central de la República Argentina para que adopte las medidas necesarias a fin que las Entidades Financieras no perciban cargos, comisiones, cargos y/o descuentos por la utilización de los servicios de cajeros automáticos de redes y/o



entidades bancarias diferentes de la cual se encuentra radicada las cuentas sueldo, y asimismo la extiende, al Banco de la Provincia de Buenos Aires, atento las quejas que se han recibido contra el mismo.

Resolución 3/11.

Con fecha febrero de 2011 se dictó recomendación sobre Fertilidad asistida. La misma fue motivada en presentaciones realizadas por habitantes de la provincia de Buenos Aires, que ante la falta de información y/o rechazo por parte de las distintas obras sociales y prepagas para cubrir el tratamiento de fertilidad, acercaron sus inquietudes a esta Institución a fin de obtener la tutela de su derecho.

Los reclamos se fundaban en la vigencia de la Ley N° 14208, la cual siguiendo los criterios internacionales sustentados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce a la infertilidad humana como una enfermedad, por tanto el Estado Provincial, a través de sus sectores públicos, se encuentra obligado a otorgar los tratamientos de fertilidad asistida a los habitantes de las Provincia con dos años de residencia, e incorporar dentro de las prestaciones del Instituto de Obra Médico Asistencial (I.O.M.A.), la cobertura médico asistencial integral de dichas prácticas médicas.

En el entendimiento que la infertilidad es una enfermedad, se encuentra comprometido el derecho a la salud, y por tanto, se puede afirmar que, privar de los tratamientos a los habitantes que padecen esta enfermedad, implica una violación al derecho a la salud reconocido en la Constitución Nacional, Constitución Provincial y diversos Tratados de jerarquía constitucional (artículos 42 y 75 incisos 22 y 23 de la Constitución Nacional; artículos 12 y 36 inc. 8 de la Constitución de la Provincia, artículo 11 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; artículo. 4, inciso 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos -Pacto de San José de Costa Rica-; artículo 12 inciso 1° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; artículo 5 inciso e) apartado IV de la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación; y artículos 12 incisos 3°, 36 y 8° de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).



Por ello, se resolvió recomendar al Instituto de Obra Médico Asistencial (I.O.M.A.) de la Provincia de Buenos Aires incoar las acciones organizacionales pertinentes a fin de generar espacios o mecanismos de asesoramiento a sus afiliados para la cobertura de los tratamientos de fertilidad asistida en el marco de la Ley 14.208; y a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, que instruya a las obras sociales e Instituciones de Médico Asistenciales con prestación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, para el cumplimiento de la Ley N° 14208 y su reglamentación, que reconoce para sus habitantes a la infertilidad de parejas como enfermedad, en orden a los fundamentos expuestos.

Resolución 4/11.

En esta Resolución, de fecha abril de 2011 se dictó recomendación en los expedientes 152/10 y 155/10, iniciados a efectos de investigar si las antenas de telefonía celular sitas en las calles 23 entre 481 y 482 de la localidad de Gonnet, y 473 bis y 24 de la localidad de City Bell, del Partido de La Plata, contaban con la correspondiente autorización legal.

A tal fin, se elaboraron sendos pedidos de informe a la Dirección de Planeamiento Urbano de la Municipalidad de La Plata y al Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires (O.P.D.S.), luego de la contestación de los mismos, y sosteniendo que en la situación planteada, podrían encontrarse comprometidos los derechos a la salud de los habitantes y la preservación del medio ambiente, contemplados en los artículos 28 y 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, así como en la ley provincial Nro. 11.723 de Protección, Conservación, Mejoramiento y Restauración de los Recursos Naturales y el Ambiente General, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires resolvió dar intervención a la Secretaria de Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata, a los efectos que instruya las medidas que estime corresponder a los efectos de llevar adelante la remoción de las antenas de telefonía, ordenando se ejecuten las respectivas obras en cumplimiento de la normativa vigente.



Resolución 5/11.

Con fecha abril de 2011, se dictó la presente recomendación en el marco de las actuaciones iniciadas en expediente 416/10, a partir de la intervención brindada por el Tribunal en lo Criminal N° 3 del Departamento Judicial de Mar del Plata, en la causa "L.R.C.R. S/ ACCION DE HABEAS CORPUS", la que tuvo por objeto proteger a quien se encuentra alojado en la Unidad Penitenciaria N° 15 del Servicio Penitenciario Bonaerense, de un eventual traslado o agravamiento de su situación de privación de libertad, luego de haber ejercido, junto a otros internos, su legítimo derecho a huelga, en reclamo de un incremento salarial.

En orden a ello, como primera medida se libró Oficio al Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires solicitando informe sobre la implementación del Sistema de Trabajo Penitenciario, conforme Ley 11.046 en la Unidad Penitenciaria N° 15, y en el resto de las distintas Unidades Penitenciarias en la Provincia.

Por otra parte, se han mantenido reuniones con el Ministro de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, donde se acordó trabajar en conjunto invitando al Ministerio de Desarrollo Social y al Ministerio de Justicia y Seguridad, a fin de proponer una nueva legislación referida al trabajo penitenciario, y a fin de conocer la experiencia de las empresas que se encuentran fabricando sus productos en los talleres de la Unidad, los Sres. Secretarios de la Defensoría, se han reunido con distintos empresarios que pertenecen a la "Cámara de Emprendimientos Integrados", que agrupa a firmas que producen sus productos en la Unidad Penitenciaria N° 15 de la Localidad.

En este punto se debe señalar que el fundamento de la resolución se basa en los derechos contemplados por los artículos 14 bis y 18 de la Constitución Nacional que reconocen el trabajo en sus diversas formas, el artículo 30 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, el que declara que las prisiones son hechas para seguridad y no para mortificación de los detenidos, y la Ley N° 24.660, Ley de Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad, complementaria del Código Penal de la Nación Argentina, la que en su artículo 2 declara que el condenado podrá ejercer todos los derechos no afectados por la condena o por la ley, estableciendo que el trabajo constituye un derecho y un



deber del interno, como una de las bases del tratamiento de positiva incidencia en su formación, derecho que a su vez, tiene regulación a nivel internacional, entre otros, en la Disposición General de la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos, que determina los Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas.

Por ello, se resolvió recomendar al Consejo de Administración de la Cuenta Especial "Servicio Penitenciario de la Provincia, Trabajos Penitenciarios Especiales", Ley N° 11.046, que hasta tanto se sancione la Ley que regule el trabajo penitenciario, se implementen acciones concretas para el ejercicio de los derechos que la Ley N° 24660, la Constitución Nacional, los tratados internacionales incorporados a su texto, y la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, consagran a favor de las personas privadas de su libertad, logrando que la relación laboral mantenga las garantías previstas en dicha normativa.

Resolución 6/11.

En abril de 2011, se dictó recomendación 6 /11 en el expediente 453/10, el cual fuera iniciado de oficio de conformidad con el artículo 12 de la ley 13.834, conforme a las noticias periodísticas publicadas en medios de prensa de la ciudad capital, en el mes de octubre del año 2010, cuando existieron numerosas denuncias de vecinos platenses, que manifestaron problemas con el servicio de agua, ya que la misma había perdido su cualidad incolora, presentando una coloración marrón, en concreta violación de los derechos de los usuarios, consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, a la protección frente a los riesgos para la salud, su seguridad de los artículos 12 y 36 de la Constitución Provincial.

Por tanto se elaboraron sendos pedidos de informe a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y al Organismo de Control de Aguas Bonaerenses (OCABA), luego de la contestación de los mismos, y del relevamiento realizado por personal de esta Defensoría, conjuntamente con investigadores de la Universidad Nacional de La Plata, tomando muestras de agua en las zonas afectadas para su evaluación y análisis con la finalidad de establecer su calidad.



Por ello, resolvió recomendar a la empresa Aguas Bonaerenses Sociedad Anónima (ABSA) que diseñe e instrumente un plan de inversiones a fin de dar solución definitiva a los problemas de presión, caudal y turbiedad en el servicio público de agua brindado en el casco céntrico de la ciudad de La Plata, y hasta entonces, instrumente un sistema de publicidad adecuado con el objeto que en tiempo y forma los vecinos estén informados de las obras que realice dentro del ámbito de su concesión y de los eventuales efectos colaterales que puedan resultar de esos trabajos; y garantice por el medio que considere más adecuado la provisión de agua potable, incolora, insípida e inodora, a todos los usuarios afectados por la intervención en la red, todo ello de conformidad con el Marco Regulatorio vigente.

Asimismo, se resolvió poner en conocimiento al Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA), la presente Resolución a los fines que estime corresponder en el marco de su competencia y evalúe si corresponde sanción alguna a la empresa ABSA, por los inconvenientes causados a los Usuarios.

Resolución 7/11.

(no se dio curso a la queja por no reunir la misma los requisitos establecidos por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834).

En el marco del expediente Nro. 9 y 509/10, con fecha abril de 2011, se dictó la resolución 7/11, a raíz de la presentación realizada por ciudadanos de La Plata, solicitando se realicen las gestiones que corresponden a fin de lograr la suspensión del art. 23 de la Ley Nacional 24.193 de Trasplantes de Órganos y Tejidos Humanos y su modificatoria 26.066 en lo referido a la llamada muerte cerebral, en todo el territorio de la Provincia de Bs. As., por ser a su entender violatoria del derecho a la vida establecido en la Constitución Provincial.

En este caso, el Defensor del Pueblo resolvió no dar curso a la queja por no reunir la misma los requisitos establecidos por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834).

Lo antes dicho encuentra sustento en el entendimiento que la natu-



raleza propia de su tarea radica principalmente en su actuación como órgano de garantía de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires, por lo que no es función propia ni específica del Defensor del Pueblo perseguir la declaración de inconstitucionalidad de las leyes, máxime si no se advierte la existencia de acciones u omisiones que habiliten la admisibilidad y tratamiento de la presentación, ni la vulneración de derecho alguno.

Por otra parte, el planteo de los denunciantes supone un debate ya zanjado internacionalmente, porque determinar el fallecimiento de una persona utilizando criterios neurológicos, fue establecido por el Comité Ad Hoc de la Escuela de Medicina de Harvard en 1968 y en 1981 la Comisión Presidencial para el estudio de los Problemas Éticos en Medicina y en la Investigación Biomédica de Estados Unidos, conceptos que fueron receptados en nuestro país por las leyes 21.541, 23.464, 24.193 y 26.066.

Por ello, al no se advertirse la vulneración de derechos alegada, y sin perder de vista que la donación de órganos es un acto voluntario y lleva implícito un acto de solidaridad de la especie humana, en procura de salvar la vida o recuperar la función normal de la salud de un semejante, se decidió no dar curso a la queja.

Resolución 8/11.

Con fecha abril de 2011, se dictó la resolución 8/11, en el marco del expediente 418/10, iniciado por la queja que realizara un ciudadano, por los vuelcos de desechos cloacales hacia la vía pública por parte de la Unidad Penitenciaria N° 49, situada en la Ciudad de Junín, sobre la Ruta Nacional N° 188.

A raíz de la denuncia presentada, se inició una investigación con el objeto de recabar información para de esta forma esclarecer los hechos relatados, solicitándose informe al Servicio Penitenciario de la Provincia de Buenos Aires, ya que a prima facie, se perciben posibles afectaciones al derecho a la salud y al medio ambiente sano, consagrados en la Carta Magna Provincial.

Por ello, se recomendó al Jefe del Servicio Penitenciario de la Provincia de Buenos Aires que arbitre los medios necesarios, por sí o



a través de los Organismos que correspondan, para evitar el vuelco de efluentes cloacales por parte de la Unidad Penitenciaria N° 49 de Junín hacia las calles aledañas al establecimiento.

Resolución 9/11.

En el marco del expediente número 503/10, en el mes de abril de 2011 se dicta la resolución 9/11, atento a la denuncia realizada por presuntas irregularidades en el desplazamiento de un Profesor de su cargo de docente titular de la Escuela de Música Popular de Avellaneda.

Atento lo expuesto se solicitó informe a la Dirección General de Cultura y Educación, y como resultado de las gestiones desarrolladas en el marco de la investigación, entrevistas y comunicaciones mantenidas con el interesado, entrevista con autoridades de la Dirección de Educación Artística y vista de expedientes administrativos, se vislumbra una problemática de orden institucional, que denota serios enfrentamientos y conflictos entre docentes y alumnos por cuestiones políticas, ideológicas, diferencias en la adopción de lineamientos y criterios de conducción de la institución, todas cuestiones que generan graves tensiones laborales.

Por lo investigado se recomendó a la Dirección de Educación Artística, para que se tomen las medidas necesarias con el fin de conciliar la situación de tensión laboral existente en la Escuela de Música Popular de Avellaneda, de manera tal de garantizar que las condiciones de funcionamiento y desarrollo de la actividad educativa, resguardando el derecho a la educación de los alumnos previsto en la Constitución Nacional (art. 14), Constitución Provincial (art. 35), y Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (art. 13), como así también respetando los derechos de los docentes establecidos en la Ley 10.579 (art. 7) para que ejerzan su actividad en las condiciones pedagógicas adecuadas.

Resolución 10/11.

Esta Recomendación, se dictó en abril de 2011, en el marco del Expediente 666/11, pues se han formulado reiteradas quejas ante esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, principal-



mente por vía telefónica y/o correo electrónico, en las que numerosos ciudadanos de la Provincia plantean reclamos relacionados a procedimientos contravencionales impulsados por la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial, vinculados a supuestas infracciones de tránsito cometidas en el territorio de la Provincia.

En el entendimiento que la seguridad vial consiste en la prevención de los siniestros de tránsito o la minimización de sus efectos, especialmente para la vida y la salud de las personas, y forma parte de la política de protección de los Derechos Humanos, resultando los mismos consecuencia de una sumatoria de factores evitables, es función de la Provincia de Buenos Aires, garantizar al ciudadano el ejercicio del derecho a la circulación, haciéndose indispensable generar acciones centralizadas en todo su territorio, avanzando hacia la unidad de criterios y conductas.

Hallando la necesidad de oficiar de nexo entre los ciudadanos y los organismos encargados de aplicar las sanciones viales que estos cometan, así como también de instancia previa informativa, y que la mediación ante los organismos, en los casos que resulten dudosos o que no permitan ejercer el legítimo derecho de defensa de los ciudadanos, con el debido respeto de las normas y la Constitución Nacional, se resolvió poner en conocimiento al Ente Regulador de la Verificación Técnica Vehicular los reiterados reclamos recibidos por este Organismo en relación al funcionamiento de los distintos talleres verificadores en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, en tanto los mismos no alcanzan a cubrir los horarios de atención al público previstos, ni permiten que los habitantes de esta provincia, puedan cumplir en debida forma con este trámite de carácter obligatorio, y que hace a la protección de la salud de todos.

Resolución 11/11.

En virtud de la resolución 3/11 del Defensor del Pueblo, y que se han recibido en esta Defensoría numerosas quejas por falta de cobertura de tratamientos de fertilidad asistida a habitantes de la provincia de Buenos Aires, por parte de distintas prepagas y obras sociales, tales como MEDIFE, OSDE, OSMECOM, MEDICUS, OSUTHGRA, OSALARA, TU SALUD, SWISS MEDICAL, GALENO, OSAM, MEDIFE, UNION PERSO-



NAL, DOCTHOS, OMINT, ACCORD SALUD, UAI SALUD, entre otras; las que sostienen que al no encontrarse reglamentado el artículo 6 de La ley N° 14.208 no estarían obligadas a otorgar la cobertura solicitada, se resolvió realizar una nueva recomendación bajo el número 11/11 del mes de mayo de 2011.

Por tanto se recomendó, al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley N° 14.208, que de acuerdo a lo previsto por el artículo 6° de dicha ley, instrumente los mecanismos necesarios para la cobertura médico-asistencial integral, por parte de las obras sociales y de medicina prepaga, de los tratamientos de fertilización asistida, y que se procure prestar la atención a las parejas, tengan o no cobertura médico asistencial, en los centros de salud pública habilitados al efecto por la Provincia de Buenos Aires, bajo el Sistema de Atención Médica Organizada (SAMO), según corresponda, debiendo repetir las erogaciones en que se incurriese contra las obras sociales y empresas de medicina prepaga, expresamente obligadas por el artículo 6 de la ley 14 208.

Asimismo, con igual fin, a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, arbitrar las medidas necesarias, para que en coordinación con el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, determine los parámetros necesarios para garantizar el cumplimiento de la Ley N° 14208 por parte de las Obras Sociales e Instituciones de Medicina Prepaga, con prestación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.



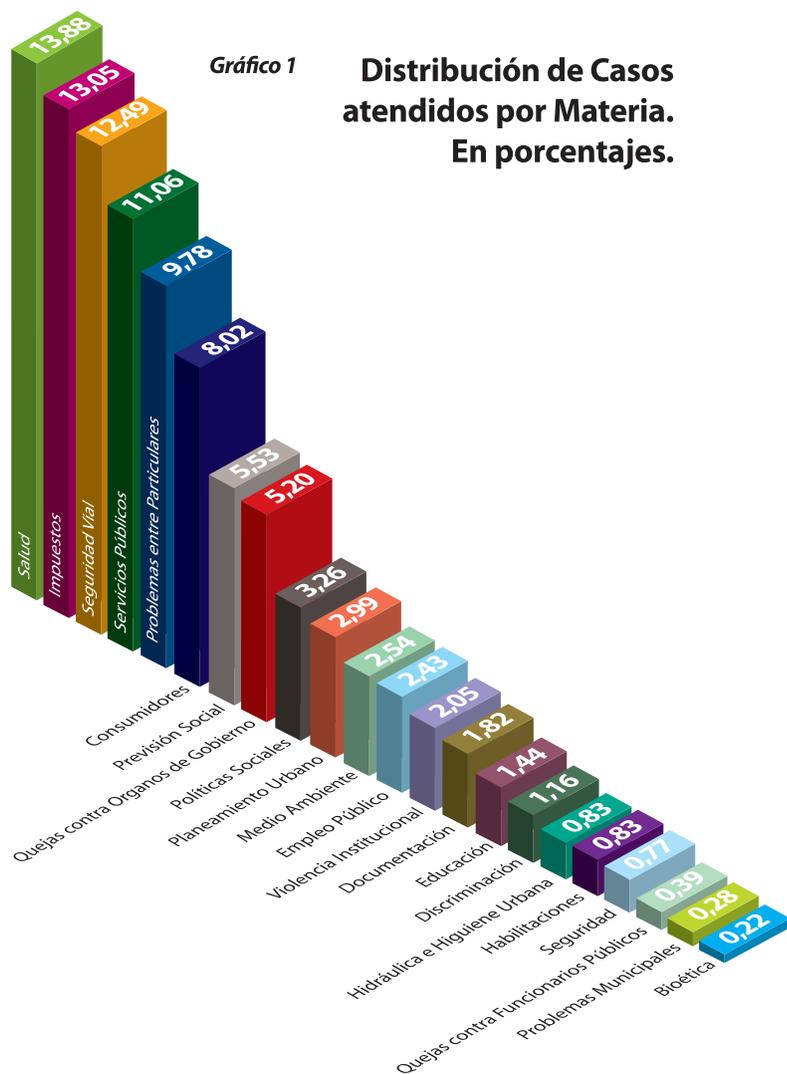
Estadísticas y Bases de Información:

*El acceso a la información
como servicio de proximidad al ciudadano.*

El **Gráfico 1** muestra las consultas y reclamos atendidos por la Defensoría distribuidos en ejes temáticos definidos en una primera etapa de organización, que hoy está siendo materia de análisis y revisión, a fin que en el futuro la estadística refleje los grandes temas de gestión institucional, que se informan en el Capítulo IV.

En el esquema actual, cabe destacar, los casos relacionados con la discapacidad se encuentran abarcados por los registros de Salud, Quejas contra órganos de Gobierno, Discriminación, Educación, etc.; los planteos relacionados con los derechos de la niñez y adolescencia, se distribuyen en los de Salud, Quejas contra Órganos de Gobierno, Políticas Sociales, Violencia Institucional y Educación. Los porcentajes de casos vinculados a violencia institucional y problemas municipales, aumentan considerablemente si se tiene en cuenta que numerosos planteos se registran bajo otras materias: Salud, Quejas contra Órganos de Gobierno, Quejas contra Funcionarios Públicos.

De la misma manera, cabe poner de resalto que los grandes temas de gestión concentran un número elevado de habitantes involucrados. Por ejemplo: mientras que los temas de Medio Ambiente repre-



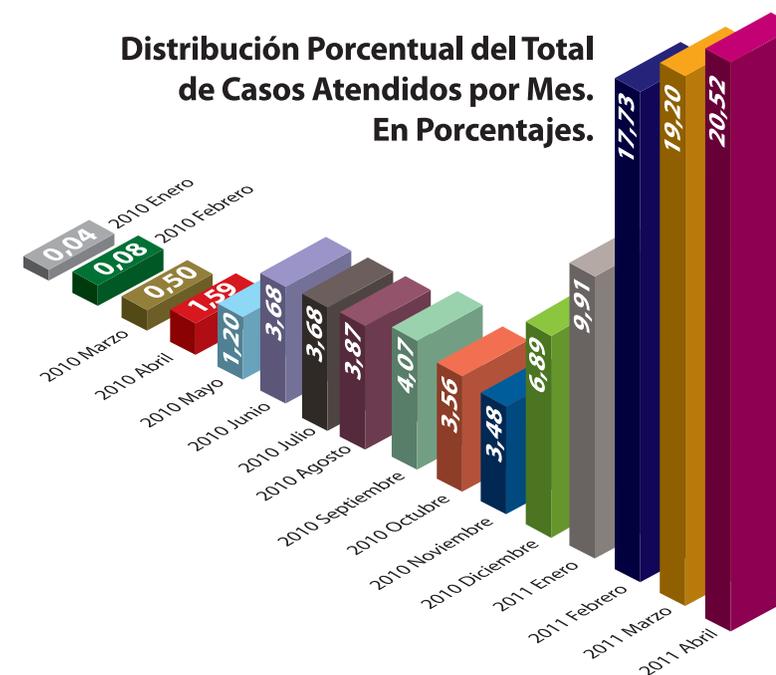
sentan en este gráfico, tan sólo el 2,73 % de los casos, su representación resulta mucho mayor, si se considera que los objetos de investigación son de interés colectivo, razón por la cual, los consecuentes propósitos de incidencia en las políticas públicas, redundarán en beneficio de la



totalidad de la población de vastas regiones de la provincia.

De este modo, puede verse que durante el transcurso de los primeros doce meses de funcionamiento (1 de Marzo de 2010 al 28 de Febrero de 2011), las temáticas que aparentemente, más consultas han generado fueron: Salud (13,87%), Impuestos (13,33%), Seguridad Vial (13,27%), Servicios Públicos (11,13%), Problemas entre Particulares (9,53%), Estas cinco temáticas concentran el (61,13%) del caudal total de consultas y reclamos atendidos, aunque en la práctica, como se desarrolla en el capítulo IV, se destaquen otros grandes temas que concentran la atención y los recursos de la Defensoría del Pueblo.

Gráfico 2



El **Gráfico 2**, refleja un incremento considerable del número de casos atendidos a partir del mes de diciembre de 2010, como consecuencia directa de la apertura de la sede de la Defensoría del Pueblo de



Distribución de los casos por Zona de Residencia de quien inicia la queja. En Porcentajes.



Gráfico 3

la Provincia de Buenos Aires en la calle 7 N° 840 de la Ciudad de La Plata, que permitió un mayor conocimiento del órgano y sus competencia, por parte de los habitantes de la provincia.

El **Gráfico 3** muestra la distribución de las consultas y reclamos atendidos según la Zona de Residencia de los ciudadanos que las inician. Un 39,86% provienen de

la región Capital (Municipios de La Plata, Berisso y Ensenada). Se destaca que esta zona, durante los primeros nueve meses de funcionamiento de la institución, se encontraba en segundo lugar de relevancia, siendo la primera el Área Metropolitana (entendida como el continuo urbano compuesto por 24 partidos que rodea la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), que al 28 de febrero representa el 35,05% del total de consultas y reclamos. En tercer lugar se encuentran las provenientes del Interior de la Provincia de Bs. As., con 15,63%. Luego, aquellas originadas por ciudada-

Tipo de Actor que Origina la queja. En Porcentajes.

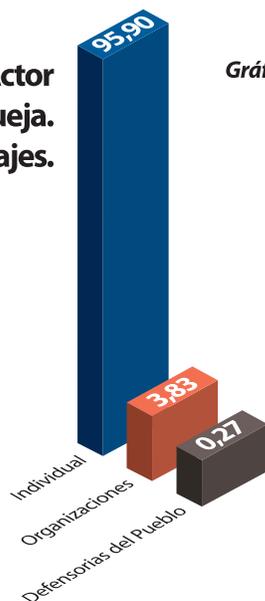


Gráfico 4



nos que residen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y otras provincias, con 5,02% y 4,44% respectivamente.

Medio por el cual ingresa la queja. En Porcentajes.

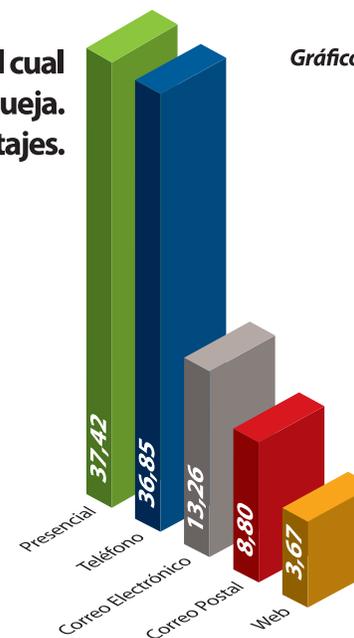


Gráfico 5

En lo que respecta al medio a través del cual se realizan las consultas, vemos en el **Gráfico 5** que el 38,49% de las mismas se llevó a cabo de manera telefónica. La vía presencial ocupa el segundo lugar con un 37,26%. Luego, con el 13,15% aparecen las consultas y reclamos que ingresan por vía de correo electrónico. En los últimos dos lugares se encuentran aquellas que llegan a través de correo postal, con un 8,92%; y aquellas que ingresan a través de la página Web de la defensoría. Estas últimas muestran un incremento considerable de casi dos puntos porcentuales, arrojando un total de 2,18%. Se destaca en este punto el crecimiento relativo que tuvo la vía telefónica. La misma, en el mes de septiembre representaba el 30% del total, siendo en ese entonces la vía presencial el principal medio de ingreso (41,23%). Este aumento podría estar directamente vinculado a las campañas de difusión mediática que hiciera la Defensoría en los últimos meses. Esta distribución porcentual



muestra un comportamiento particular cuando se vincula el medio por el cual ingresan las consultas con la zona geográfica de donde provienen. Por ejemplo, en aquellas consultas provenientes del Área Metropolitana (véase **Gráfico 6**), el 50,32% se realizaron por vía telefónica, el 24,09% de manera presencial, y el 25,59% restante mediante otras formas de ingreso. En cambio, en aquellas provenientes del Interior de la Provincia (**Gráfico 7**), los tres principales medios son la vía telefónica (40,29%), la vía presencial (23,30%), y el correo postal (18,93%).

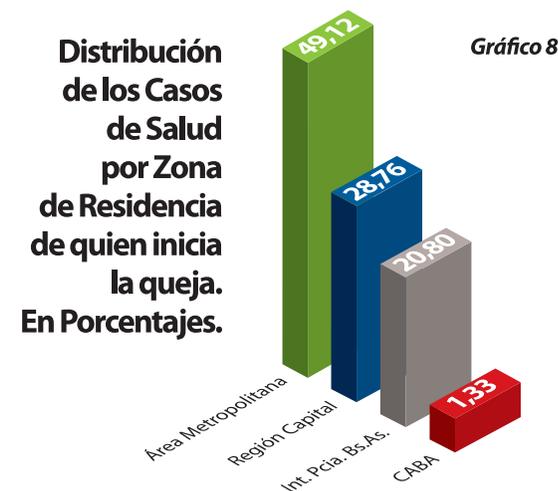


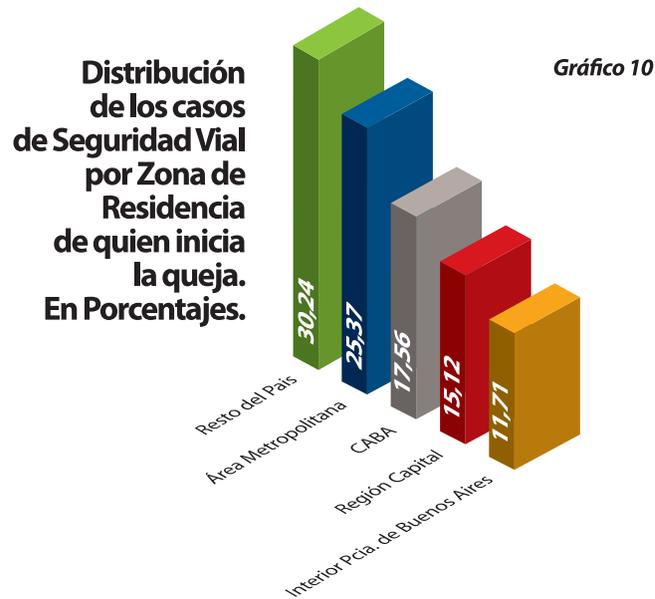
Principales materias según Zona de Residencia.

En el **Gráfico 8**, se puede observar que los valores más altos de consultas vinculadas a la temática Salud se concentraron en casos provenientes del Área Metropolitana. Del total de demandas al interior de

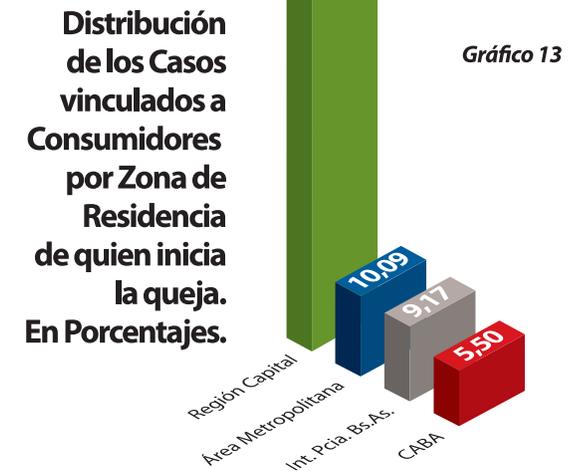
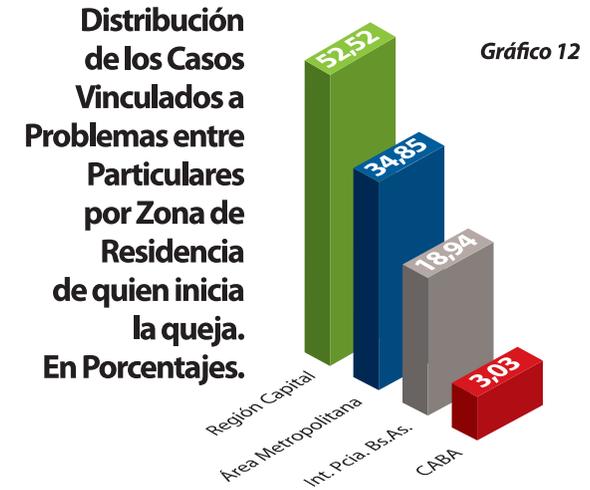
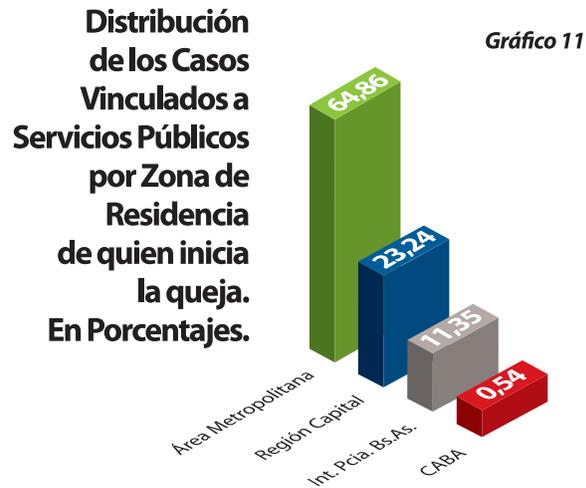


la variable vemos entonces que el 50,26% proviene del área geográfica anteriormente mencionada, el 26,98% provienen de la región Capital (Municipios de La Plata, Berisso y Ensenada), el 21,16% del Interior de la Provincia y sólo el 1,59% de CABA.





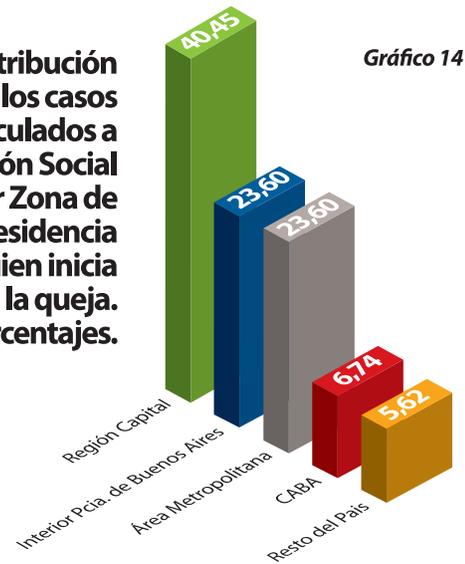
Como se puede observar en el **Gráfico 10**, las consultas y reclamos realizados por problemáticas ligadas con la Seguridad Vial concentran el mayor caudal en las provenientes de Ciudad de Buenos Aires (28,99%), mostrando un cambio comparativo con la dinámica de periodos anterior-



res donde la distribución estaba centrada en demandas provenientes de personas radicadas en otras provincias del país, que a la fecha representan un 25,60% de las demandas en esta temática. El caudal de quejas recibidas del Área Metropolitana es de 21,26% del total de reclamos de la temática, mientras que la región Capital representa un 13,53%. Desde el Interior de la Provincia, se recibe un 10,63% del total de los reclamos.

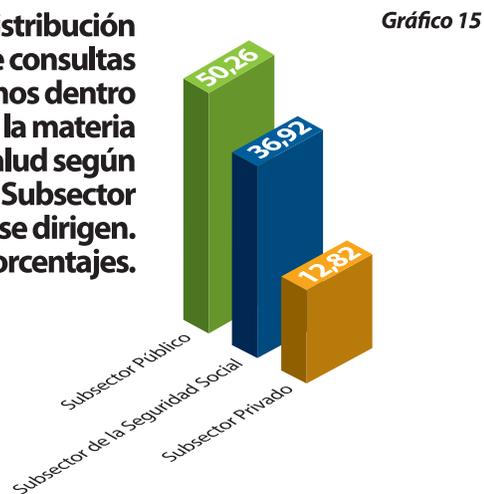


Distribución de los casos vinculados a Previsión Social por Zona de Residencia de quien inicia la queja. En Porcentajes.

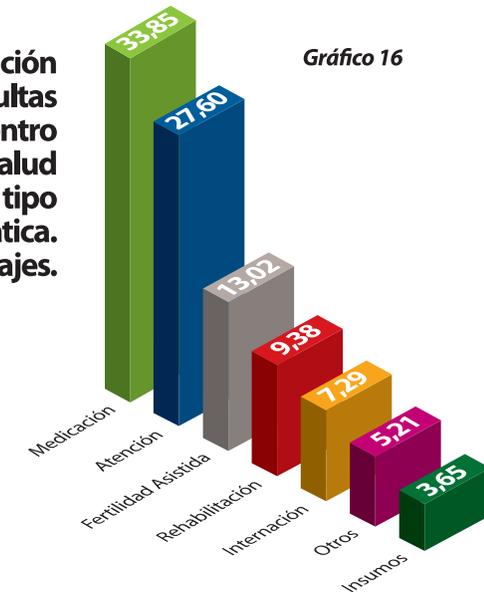


Análisis diferenciado de la materia Salud incorporando los indicadores Sub-Sector; Problemática; y Programa, Plan, Obra Social: En el análisis pormenorizado de la temática Salud (**Gráficos 15 a 17**) se tienen en cuenta indicadores específicos que dan cuenta de las particularidades de la materia. En primer término se clasifica según el Subsector

Distribución de consultas y reclamos dentro de la materia Salud según Subsector al que se dirigen. En Porcentajes.



Distribución de consultas y reclamos dentro de la materia Salud según el tipo de problemática. En Porcentajes.

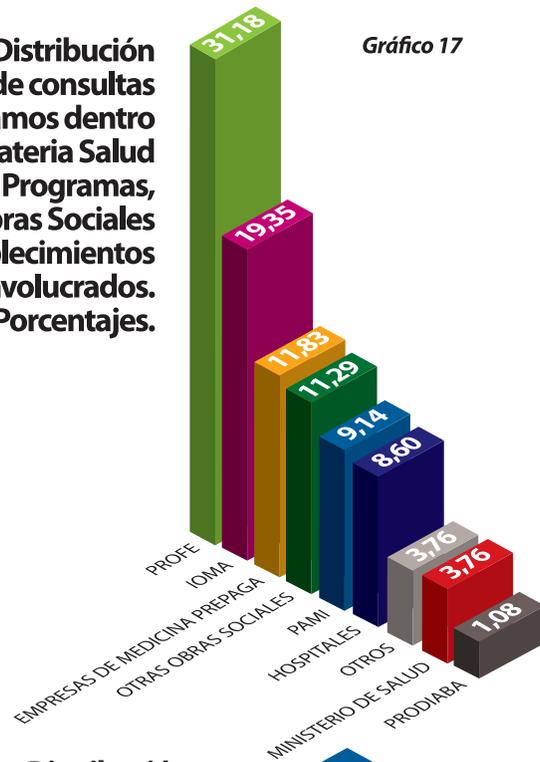


ubicando las quejas en Subsector público, Subsector de la Seguridad Social y Subsector Privado. Luego se encuadra la queja dentro de alguna de las siguientes problemáticas: Atención, Internación, Medicación, Insumos, Rehabilitación. Por último se identifica el Programa Público, Plan Privado u Obra Social al que hace referencia el reclamo. Teniendo en cuenta este sistema de indicadores, en el Gráfico 15 vemos que el Sub-Sector Público, con el 50,26% concentra el mayor caudal de quejas, observándose además un aumento de las demandas provenientes de problemáticas ligadas al sub sector de la seguridad social con un 36,92% del total de los reclamos ingresados.

El **Gráfico 17** representa un análisis desagregado de los diferentes programas, planes y obras sociales involucrados en la materia Salud. En el mismo, resulta interesante destacar que entre los programas públicos es PROFE el que tiene la mayor cantidad de demandas acumuladas con un 31,18%.



Distribución de consultas y reclamos dentro de la materia Salud según Programas, Planes, Obras Sociales o Establecimientos involucrados. En Porcentajes.



Distribución Porcentual del Total de Actuaciones según si han dado lugar al inicio de investigaciones o han resuelto problemáticas por medio de gestiones y/u orientación al ciudadano.



Análisis del estado de los casos ingresados:

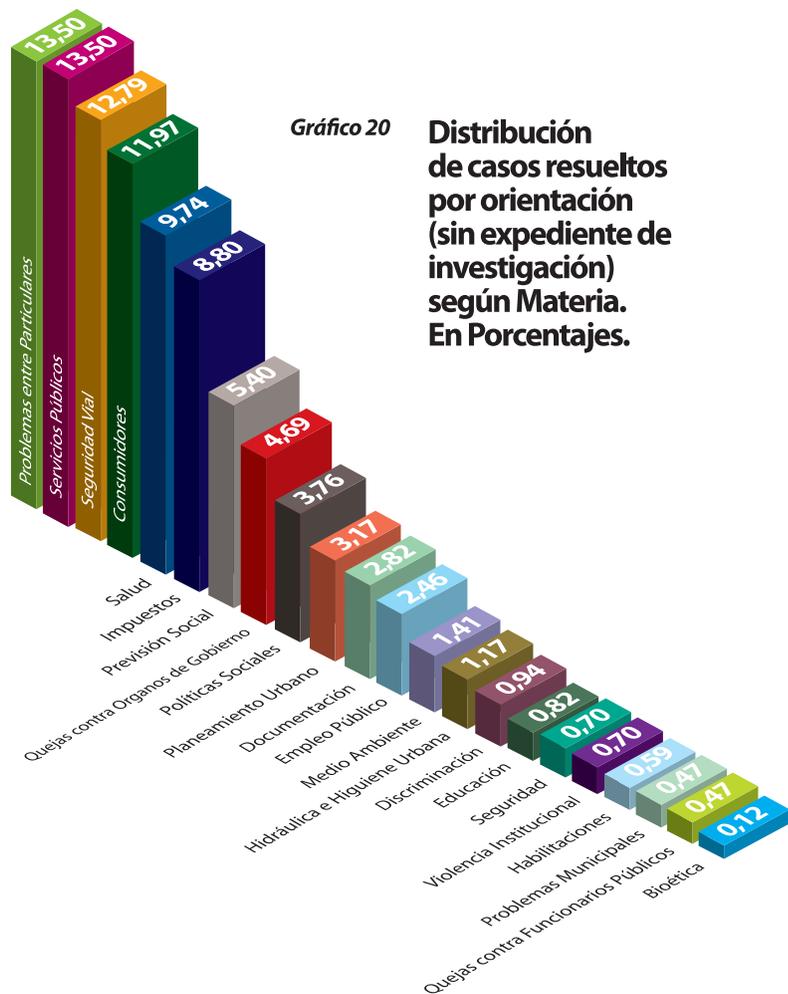
En el **Gráfico 18** se observa que, del total de consultas y reclamos atendidos por la Defensoría, un 41,37% generó el inicio de actuaciones de investigación. Mientras que el 58,68% restante son acciones de orientación al ciudadano, las cuales apuntan a resolver el reclamo en un primer contacto con la institución, o bien lo asesoran acerca de cómo resolverlo.

Gráfico 19 **Distribución de los casos con expediente de investigación según Materia. En Porcentajes.**





Para el caso de las temáticas que ocasionaron apertura de expediente (**Gráfico 19**), las más relevantes son: Impuestos (20,78 %), Salud (17,38%), Seguridad vial (14,65 %), y Servicios Públicos (7,33%). Estas cuatro aglutinan el 61,14% del total de las temáticas de este grupo. Comparativamente vemos un incremento de la apertura de expedientes en los casos ligados con la temática impositiva, desplazando del primer lugar relativo a la problemática de Seguridad Vial.



Corresponde tener en cuenta las consideraciones efectuadas en el Gráfico 1 relacionadas con la distribución de casos atendidos por materia.

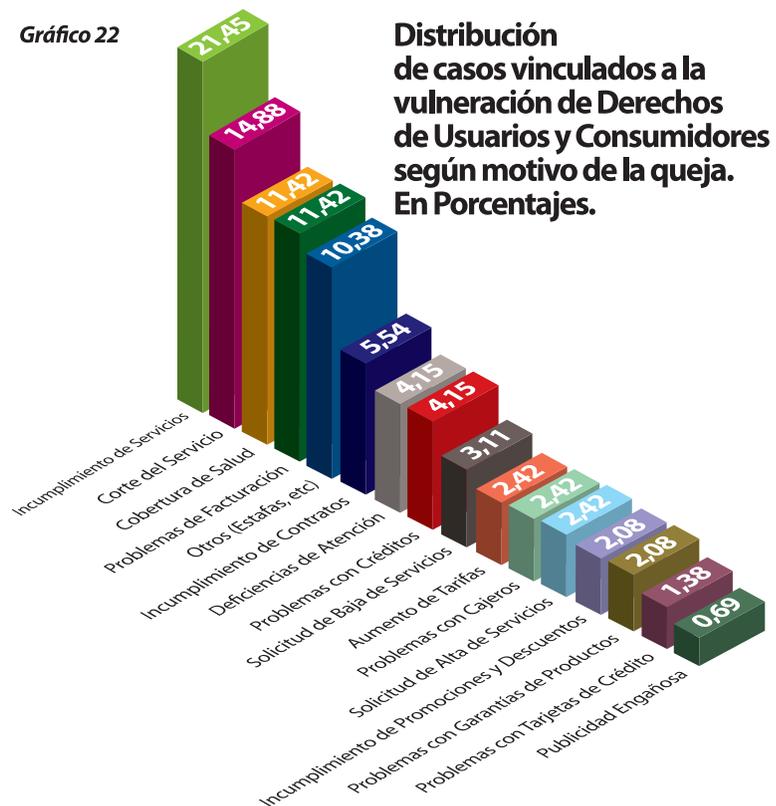
En el **Gráfico 20** pueden observarse los resultados exitosos de los mecanismos de mediación que propicia la Defensoría del Pueblo como método alternativo de resolución de conflictos entre particulares. Mientras que los problemas entre particulares representan en el Gráfico 19 sólo un 4,6 de los casos con expediente de investigación, el Gráfico 20 muestra que alcanzan el 13,5 del total de casos resueltos por orientación.





Análisis de los casos vinculados a la Vulneración de Derechos de Usuarios y Consumidores .

Gráfico 22

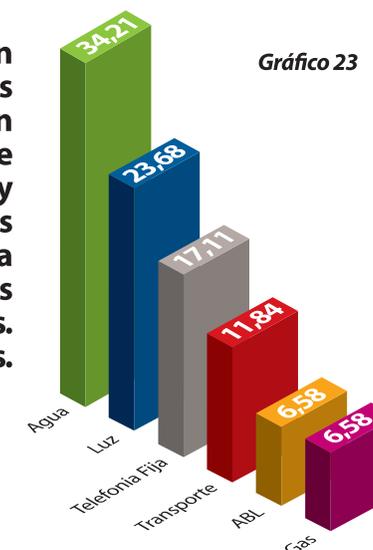


El **Gráfico 23** presenta un análisis detallado de los casos pertenecientes a la Materia Servicios Públicos que se vinculan a Vulneración de los Derechos de Usuarios y Consumidores. En este sentido vemos que la mayor cantidad de reclamos están vinculados a problemas con el servicio de Agua potable, abarcando el 34,21% de los reclamos. Le siguen las demandas relacionadas con el servicio de Luz brindado tanto por empresas privadas como por concesionarias y cooperativas municipales (23,68%). Seguido por problemas con los servicios de Telefonía Fija



Distribución de los problemas de vulneración de Derechos de Usuarios y Consumidores al interior de la Materia Servicios Públicos. En Porcentajes.

Gráfico 23



(17,11%), Transporte (11,84%), y los servicios de ABL y Gas, ambos con el 6,58%.

Problemas con el Servicio de Agua según motivo de la queja. En Porcentajes.

Gráfico 24





Problemas con el Servicio de luz según motivo de la queja En Porcentajes.



En relación a la distribución de las quejas vinculadas a Vulneración de Derechos de Usuarios y Consumidores según zona de residencia de quien inicia la queja (**Gráfico 27**), vemos una primacía de las demandas remitidas desde la región Capital (46%). En segundo lugar se encuentran las quejas provenientes del Área Metropolitana con un 36%. Las del Interior de la Provincia de Buenos Aires representan el 15,3% del total y finalmente se encuentran las provenientes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con un 2,6% de caudal total de quejas.



Problemas con el Servicio de Telefonía Fija según motivo de la queja. En Porcentajes.



Distribución de las quejas vinculadas a vulneración de Derechos de Usuarios y Consumidores según zona de residencia. En Porcentajes.





VI

QUEJAS: SITUACIÓN Y ESTADO ACTUAL

REFERENCIAS:

- 1. EXPEDIENTE EN INVESTIGACION O INVESTIGACION EN CURSO:**
Expedientes en los cuales se ha determinado el inicio de investigación en relación a los hechos denunciados, conforme Artículos 12 y 14 de la ley 13.834, y en los que se han dispuesto distintas medidas tales como solicitud de informes, entrevistas con los organismos requeridos, visitas a los lugares involucrados, solicitud de dictámenes a especialistas, vista de expedientes, informes, o documentos pertinentes, solicitud de intervención a organismos competentes, presentaciones judiciales, y toda otra medida que tienda a esclarecer los hechos.
- 2. RESUELTO LUEGO DE INVESTIGACION REALIZADA:**
En estos casos, luego de concluida la investigación ordenada, se notifican al interesado las respuestas recibidas, y los resultados obtenidos en virtud de tal investigación. En algunos ello satisface el reclamo en cuestión, y en otros casos se dicta evalúa la procedencia del dictado de una recomendación.
- 3. QUEJA NO INSTADA POR EL RECLAMANTE:**
Expedientes que si bien fueron formalizados frente a una primera presentación efectuada por el reclamante, no han podido ser continuados en su trámite debido a la falta de elemen-



tos esenciales que permitan identificar el objeto del reclamo u otros datos relevantes. En estos casos, se solicitó a los interesados el aporte de dichos elementos, no obteniendo respuesta de su parte. Ante la inactividad de la parte, y su falta de respuesta, se presume el desistimiento de la queja, disponiéndose el archivo de la misma, conforme el Reglamento Interno de la Defensoría.

4. EXPEDIENTES RESUELTOS POR GESTION:

Se trata en este caso de expedientes cuyos planteos han dado origen a diferentes gestiones en las que se agotó la intervención, dando respuesta o solución de esa manera al interesado. Por lo general, se trata de gestiones de tipo telefónico, o de celebración de reuniones que tienen por objeto trasladar el conflicto para obtener cierta información sobre cómo resolverlo.

5. EXPEDIENTES RESUELTOS POR ORIENTACION:

Estos expedientes tratan cuestiones que son contestadas al ciudadano mediante una orientación o asesoramiento sobre las distintas vías o procedimientos posibles para obtener el resultado que solicita.

6. EXPEDIENTES RESUELTOS POR ORIENTACION (DERIVADOS A ORGANISMOS COMPETENTES):

Como se describió en el punto precedente, en estos casos se orientó al ciudadano, derivándolo hacia el organismo competente en la materia sobre la cual trata su reclamo, y que en definitiva es el organismo donde debe presentar su queja. Por lo general, son cuestiones vinculadas a consumidores y servicios públicos, casos que son derivados a las empresas prestatarias o a los organismos de control correspondientes, sin perjuicio de una futura actuación en caso de no obtener respuestas favorables injustificadamente por parte de estos últimos.

7. RESUELTO POR DERIVACION A ORGANISMO COMPETENTE ART. 22 LEY 13.834:

En estos casos la derivación a Organismo competente se hace dentro del marco del expediente, mediante una nota formal de derivación con remisión de la queja para ser tratada por el



organismo derivado, solicitando asimismo se informe a esta Defensoría el tratamiento brindado a la queja derivada. Esta circunstancia se comunica al interesado, a quien se le indica dónde ha sido remitido el Expediente. (ARTÍCULO 22 Ley 13.834.- Derivación de la queja. Si la queja se formulara contra personas, hechos u omisiones que no entran en la competencia del Defensor del Pueblo, o se hiciere fuera de término, el mencionado funcionario estará facultado para derivar la queja a la autoridad que sea competente, informando de tal circunstancia al interesado. Deberá informarle sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, si a su entender las hubiera, y sin perjuicio de que el interesado pudiera utilizar las que considere más convenientes).

8. RESUELTO LUEGO DE GESTION E INTERVENCION SOLICITADA A ORGANISMO COMPETENTE:

Expedientes en los cuales se han realizados gestiones formales o informales solicitando intervención a organismos competentes, para que, poniendo en su conocimiento el conflicto planteado, tomen la debida intervención en el marco de sus atribuciones y brinden posibles soluciones al interesado. Por lo general se trata de cuestiones de orden social, asistencial, en las que se requieren recursos para mitigar el problema que padece el solicitante.

9. EXPEDIENTE RECHAZADO:

Expedientes en los que se dispone la no intervención del Defensor, conforme artículo 23 de la Ley 13.834, que establece: "El Defensor del Pueblo no dará curso a la queja cuando advierta carencia y/o insuficiencia de verosimilitud en los fundamentos. Deberá comunicar al interesado la decisión adoptada fundamentadamente".

10. SE DICTO RECOMENDACIÓN:

Expedientes en los cuales luego de una investigación realizada, se dictó la recomendación correspondiente conforme artículo 27 de la Ley 13.831.- (El Defensor del Pueblo puede formular con motivo de sus investigaciones, advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y funciona-



les, y propuestas o sugerencias para la adopción de nuevas medidas”).

11. REGISTRO ANULADO POR INEXISTENCIA DE CASO:

En estos casos se dio número a un expediente en virtud de una queja que luego resultó no ser tal, por cuestiones que atañen a falta de capacidad del denunciante que no fue advertida al momento, o por equivocación del denunciante que relató un conflicto y luego manifestó que no fue tal.

12. EN TRAMITE:

Expedientes cuyo tratamiento está siendo evaluado por el área respectiva.

13. EN ESPERA POR FALTA DE DATOS:

Expedientes que si bien han sido iniciados recientemente, se encuentran a la espera del aporte de datos esenciales por parte del reclamante, para lograr determinar el objeto de la investigación.

14. ARCHIVADO

Expedientes resueltos por cualquiera de las causas referenciadas, que han determinado el archivo de los mismos.

ACLARACION:

Se aclara que los Expedientes, en su etapa investigativa, tramitan en su mayoría por la Secretaría de Derechos y Garantías o por la Secretaría de Violencia Institucional.

A partir del Expediente N° 409, se dio inicio al trámite de las denominadas GUIAS por ante la Secretaría de Atención y Orientación (Anexas en cuadro aparte), por lo que a partir de allí las consultas que se agotan en una orientación, asesoramiento o derivación, son resueltas por la citada Secretaría sin la formación de expediente.



N° Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
1	01/02/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Vivienda	Investigación en Curso
1 R/10	01/02/10	No especificado	No especificado	Seguridad Vial	Ruta 31	Investigación en Curso
2	01/02/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Orientación (Derivado Org. Comp.)
3	04/03/10	Individual	Lanús	Prob. e/ particulares	Usurpación Terrenos	Resuelto por Orientación
4	11/03/10	Individual	La Plata	Discriminación	Discapacidad	Resuelto por Orientación
5	13/03/10	Individual	La Plata	Previsión Social	Job. y Pens. ANSES	Resuelto por Orientación
6	18/03/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Tránsito Pesado	Resuelto por Invest. Realizada
7	23/03/10	Individual	No especificado	Violencia Institucional	Violencia Policial	Resuelto por Orientación
8	25/03/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Vecinos	Queja no instada por reclamante
9	25/03/10	Org. Com. de Base	La Plata	Bioética	Aborto	Rechazado por incompetencia
10	28/03/10	Individual	No especificado	Servicios Públicos	ABL	Queja no instada por reclamante
11	30/03/10	Individual	La Plata	Empleo Público	Cesantías	Queja no instada por reclamante
12	30/03/10	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Archivado
13	30/03/10	Individual	La Plata	Causa Judicial	Viol. Fam. y Ten. hijo	Resuelto por Orientación
14	30/03/10	Individual	No especificado	Planeamiento Urbano	Via Púb. - Autopista	Investigación en Curso
15	30/03/10	Invest. de Oficio	La Plata	Salud	Inv. de Oficio - PROFE	Investigación en Curso
16	06/04/10	Individual	Olmos	Consumidores	Sol. Crédito Bancario	Resuelto por Invest. Realizada
17	15/04/10	Individual	Vicente López	Previsión Social	Col. Profesionales	Resuelto por Orientación
18	06/04/10	Invest. de Oficio	Rosario	Seguridad Vial	Pres. Infr. otras Prov.	Resuelto por Invest. Realizada
19	07/04/10	Individual	General Lavalle	Quejas c/ Func. Púb.	Quejas c/ Func. Púb.	Queja no instada por reclamante
20	07/04/10	Individual	Malvinas Argentinas	Violencia Institucional	Violencia Policial	Queja no instada por reclamante
21	07/04/10	Individual	Berisso	Políticas Sociales	Vivienda	Investigación en Curso
22	08/04/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Queja no instada por reclamante
23	08/04/10	Individual	La Plata	Empleo Público	ABSA	Queja no instada por reclamante
24	09/04/10	Individual	La Plata	Causa Judicial	Filiación	Resuelto por Orientación
25	09/04/10	Individual	Merlo	Habilitaciones	Perm. y Hab. Antenas	Resuelto por Orientación
26	09/04/10	Org. Com. de Base	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Orientación
27	09/04/10	Grupos de Presión	La Plata	Planeamiento Urbano	Via Púb. - Autopista	Se dictó Recomendación
28	12/04/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación (Acumulado al Exp. N° 18)
29	13/04/10	Individual	Lanús	Planeamiento Urbano	Via Púb. - Obras Part.	Queja no instada por reclamante
30	14/04/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Prob. e/ particulares	Resuelto por Orientación
31	14/04/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Prob. e/ particulares	Resuelto por Orientación
32	15/04/10	Individual	Morón	Salud	Internación	Resuelto
33	16/04/10	Individual	José C. Paz	Salud	PAMI	Queja no instada por reclamante
34	16/04/10	Individual	Mar del Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acumulado al Exp. N° 18)



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
35	16/04/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acumulado al Exp. N° 18)
36	16/04/10	Sector Público	Mar del Plata	Salud	Hospitales	Queja no instada por reclamante
37	19/04/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Prob. e/ particulares	Queja no instada por reclamante
38	19/04/10	Individual	Avellaneda	Habilitaciones	Permisos y Habilitaciones	Investigación en Curso
39	20/04/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
40	21/01/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Subsidios Varios	Queja no instada por reclamante
41	22/04/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acumulado al Exp. N° 18)
42	22/04/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Consortios	Resuelto por Orientación
43	23/04/10	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
44	24/04/10	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
45	25/04/10	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
46	26/04/10	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
47	27/04/10	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
48	23/04/10	Individual	La Plata	Salud	Obras Sociales	Queja no instada por reclamante
49	23/04/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Pens. Víctimas Dictadura	Resuelto por Orientación
50	23/04/10	Org. Com. de Base	La Plata	Políticas Sociales	Políticas Alimentarias	Se dictó Recomendación
51	26/04/10	Individual	La Plata	Salud	CUCAIBA	Queja no instada por reclamante
52	26/04/10	Individual	La Plata	Biética	Eutanasia	Resuelto por Orientación
53	26/04/10	Individual	Toretuguitas	Medio Ambiente	Saneamiento de Cuencas	Queja no instada por reclamante
54	26/04/10	Org. Com. de Base	La Plata	Medio Ambiente	Contaminación - Canteras	Investigación en Curso
55	26/04/10	Individual	Berazategui	Medio Ambiente	Cont. Hab. Establecimiento	Investigación en Curso
56	27/04/10	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Resuelto por Invest. Realizada
57	27/04/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acumulado al Exp. N° 18)
58	28/04/10	Org. Com. de Base	Olmos	Violencia Institucional	Cárceles	Investigación en Curso
59	28/04/10	Org. Com. de Base	La Plata	Políticas Sociales	Vivi. - Desalojo - C. Judicial	Resuelto por Orientación
60	29/04/10	Individual	No especificado	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto por Orientación
61	29/04/10	Org. Com. de Base	No especificado	Políticas Sociales	Niñez y Juventud	En estudio de propuesta
62	30/04/10	Individual	No especificado	Quejas c/ Func. Pub.	Quejas c/ Func. Pub.	Queja no instada por reclamante
63	05/05/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Resuelto por Orientación
64	05/05/10	Org. Com. de Base	La Plata	Planeamiento Urbano	Via Pub. - Autopista	Investigación en Curso
65	05/05/10	Individual	La Plata	Prevención Social	Trámites Juliatorios IPS	Resuelto por Orientación
66	06/05/10	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto por Orientación
67	N/E	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acumulado al Exp. N° 18)
68	07/05/10	Individual	La Plata	Prevención Social	Subsidios	Reg. Anulado - Inexistencia caso
69	07/05/10	Individual	No especificado	Consumidores	Jub. y Pens. ANSES	Resuelto por Orientación
70	10/05/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Consumidores en general	Resuelto por Orientación
71	20/05/10	Individual	No especificado	Queja c/ Org. Gobierno	Vivienda	Investigación en Curso

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
72	11/05/10	Individual	No especificado	Salud	Obras Sociales	Queja no instada por reclamante
73	12/05/10	Org. Com. de Base	No especificado	Prevención Social	Jub. y Pens. ANSES	Investigación en Curso
74	12/05/10	Individual	No especificado	Impuestos	ARBA	Queja no instada por reclamante
75	12/05/10	Individual	No especificado	Prevención Social	Jub. y Pensiones IPS	Resuelto por Gestión
76	13/05/10	Individual	La Plata	Salud	Obras Sociales	Resuelto por Gestión
77	13/05/10	Individual	No especificado	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Queja no instada por reclamante
78	13/05/10	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto por Orientación
79	17/05/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acumulado al Exp. N° 18)
80	17/05/10	Individual	Tandil	Violencia Institucional	Varios	Resuelto por Orientación
81	17/05/10	Grupos de Presión	Esteban Echeverría	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
82	18/05/10	Individual	La Plata	Prevención Social	Trámites Juliatorios IPS	Resuelto por Gestión - Archivado
83	19/05/10	Individual	Villa Gesell	Hidr. e Higiene Urbana	Desagües - Cloacas	Queja no instada por reclamante
84	20/05/10	Individual	Hurlingham	Impuestos	ARBA	Resuelto por Orientación
85	20/05/10	Sector Público	Castelli	No especificado	No especificado	Resuelto por Orientación
86	20/05/10	Individual	Merlo	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acumulado al Exp. N° 18)
87	20/05/10	Individual	Berisso	Políticas Sociales	Subsidio	Resuelto por Orientación
88	20/05/10	Individual	S. C. de Bariloche	Prevención Social	Jub. y Pensiones IPS	Resuelto por Gestión - Archivado
89	20/05/10	Individual	Valentin Alsina	Servicios Públicos	Gas	Resuelto por Orientación
90	27/05/10	Individual	Saliqueló	Prob. e/ particulares	Prob. e/ particulares	Resuelto por Invest. Realizada
91	28/05/10	Individual	San Justo	Hidr. e Higiene Urbana	Inundaciones	Resuelto por Invest. Realizada
92	28/05/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Asig. Universal por Hijos	Queja no instada por reclamante
93	28/05/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
94	01/06/10	Individual	Berazategui	Violencia Institucional	Vilencia Policial	Resuelto por Gestión
95	01/06/10	Individual	No especificado	Impuestos	ARBA	Resuelto por Gestión
96	02/06/10	Individual	3 de Febrero	Prevención Social	Tram. Jubilatorios ANSES	Resuelto por Invest. Realizada
97	02/06/10	Individual	No especificado	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
98	02/06/10	Individual	Lomas de Zamora	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
99	02/06/10	Individual	No especificado	Salud	PROFE	Resuelto por Orientación
100	03/06/10	Individual	No especificado	Políticas Sociales	Plan Jefes y Jefas	Investigación en Curso
101	03/06/10	Individual	Quilmes	Prevención Social	Trámites Juliatorios IPS	Resuelto por Gestión - Archivado
102	03/06/10	Individual	Santa Teresita	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
103	03/06/10	Individual	Mar del Plata	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
104	04/06/10	Individual	San Juan	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
105	04/06/10	Individual	Florida	Impuestos	ARBA	Resuelto por Gestión - Archivado
106	04/06/10	Individual	La Plata	Impuestos	AFIP	Resuelto por Invest. Realizada
107	04/06/10	Individual	Tigre	Prob. e/ particulares	Prob. e/ particulares	Resuelto por Invest. Realizada
108	05/06/10	Individual	Marcos Paz	Impuestos	ARBA	Resuelto por Investigación - Archivado



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
109	07/06/10	Individual	Merlo	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
110	08/06/10	Individual	CABA	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
111	08/06/10	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Resuelto por Orientación
112	08/06/10	Individual	Temperley	Consumidores	Publicidad Engañosa	Resuelto por Orientación y Gestión
113	08/06/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
114	08/06/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
115	08/06/10	Individual	Mendoza	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
116	08/06/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
117	08/06/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
118	08/06/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
119	08/06/10	Sector Público	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
120	08/06/10	Org. Com. de Base	La Plata	Políticas Sociales	Vivienda	Queja no instada por reclamante
121	09/06/10	Individual	San Miguel	Impuestos	ARBA	Resuelto por Investigación - Archivado
122	09/06/10	Individual	No especificado	Prob. e/ particulares	Varios	Queja no instada por reclamante
123	10/06/10	Individual	Avellaneda	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión
124	10/06/10	Individual	No especificado	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto por Orientación
125	10/06/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
126	10/06/10	Individual	Avellaneda	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión
127	14/06/10	Individual	Zárate	Servicios Públicos	ABSAs	Resuelto por Investigación - Archivado
128	15/06/10	Individual	Lanus	Planeamiento Urbano	Vía Pública - Sol. de Obras	Resuelto por Gestión
129	15/06/10	Individual	Lomas de Zamora	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
130	15/06/10	Individual	Mar del Plata	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
131	15/06/10	Individual	Berazategui	Hidr. e Higiene Urbana	Desagües - Cloacas	Resuelto por Gestión - Archivado
132	15/06/10	Individual	Mar del Plata	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
133	15/06/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación - Archivado
134	15/06/10	Individual	No especificado	Impuestos	ARBA	Resuelto por Investigación - Archivado
135	15/06/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
136	N/E	No especificado	No especificado	Habilitaciones	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
137	15/06/10	Individual	La Plata	Habilitaciones	Comunicación	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834)
138	16/06/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
139	16/06/10	Individual	Morón	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
140	16/06/10	Individual	Morón	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
141	16/06/10	Individual	CABA	Impuestos	ARBA	Queja no instada por reclamante
142	16/06/10	Individual	Lomas de Zamora	Prob. e/ particulares	Prob. e/ particulares	Resuelto por Orientación
143	16/06/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
144	16/06/10	Individual	Florencio Varela	Prob. e/ particulares	Prob. e/ particulares	Resuelto por Orientación

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
145	16/06/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
146	17/06/10	Individual	La Plata	Seguridad	Pedido de Seguridad	Investigación en Curso
147	17/06/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
148	17/06/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
149	17/06/10	Grupos de Presión	Chascomús	Problemas Municipales	Autonomía	Investigación en Curso
150	18/06/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto (Acum. Exp. N° 18 - Archivado)
151	18/06/10	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Resuelto por Orientación
152	18/06/10	Individual	La Plata	Habilitaciones	Comunicación/Antenas	Resuelto por Orientación
153	22/06/10	Individual	La Plata	Salud	CUCAIBA	Resuelto por Orientación
154	22/06/10	Individual	La Matanza	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
155	22/06/10	Individual	La Plata	Habilitaciones	Comunicación	Resuelto por Gestión
156	23/06/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Comunicación	Se dictó Recomendación
157	23/06/10	Individual	La Plata	Seguridad	Garrafas	Resuelto por Orientación
158	23/06/10	Individual	Florencio Varela	Salud	Pedido de Seguridad	Reg. Anulado - Inexistencia caso
159	23/06/10	Individual	No especificado	Servicios Públicos	PROFE	Resuelto por Gestión
160	24/06/10	Individual	La Matanza	Seguridad Vial	ABSA	Investigación en Curso
161	24/06/10	Individual	Villa Luro	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
162	24/06/10	Individual	No especificado	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación - Archivado
163	25/06/10	Org. Com. de Base	No especificado	Medio Ambiente	Obras Particulares	Resuelto por Orientación
164	25/06/10	Individual	CABA	Prevención Social	Trámites Juliatorios IPS	Investigación en Curso
165	25/06/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
166	25/06/10	Individual	La Matanza	Planeamiento Urbano	Solicitud de Obras	Resuelto por Invest. Realizada
167	25/06/10	Individual	Berisso	Violencia Institucional	Cárceles	Resuelto por Invest. Realizada
168	25/06/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Queja no instada por reclamante
169	N/E	No especificado	No especificado	Prevención Social	Subsidios Varios	Resuelto por Orientación
170	28/06/10	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Resuelto por Orientación
171	28/06/10	Individual	Lomas de Zamora	Políticas Sociales	Infracciones	Resuelto por Orientación
172	28/06/10	Individual	No especificado	Políticas Sociales	Asig. Universal por Hijos	Resuelto por Orientación
173	28/06/10	Individual	Morón	Políticas Sociales	Agroquímicos	Resuelto por Orientación - Archivado
174	28/06/10	Individual	No especificado	Medio Ambiente	PAMI	Resuelto por Gestión - Archivado
175	28/06/10	Individual	La Plata	Salud	Telefónica	Resuelto por Invest. Realizada
176	29/06/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Infracciones	Resuelto por Orientación
177	29/06/10	Individual	No especificado	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
178	29/06/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	ARBA	Resuelto por Invest. Realizada
179	29/06/10	Individual	La Plata	Impuestos	Infracciones	Resuelto por Orientación
180	29/06/10	Individual	Lomas de Zamora	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Invest. Realizada
181	29/06/10	Individual	Wilde	Servicios Públicos	Gas	Queja no instada por reclamante



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
182	29/06/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
183	29/06/10	Individual	Lanus	Impuestos	ARBA	Queja no instada por reclamante
184	30/06/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Consortios	Queja no instada por reclamante
185	30/06/10	Individual	San Miguel	Prob. e/ particulares	Vecinos	Resuelto por Orientación
186	30/06/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
187	30/06/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
188	30/06/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
189	01/07/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Vivienda	Resuelto por Gestión
190	02/07/10	Individual	No especificado	Previsión Social	Jub. y Pens. ANSES	Resuelto por Gestión
191	02/07/10	Org. Com. de Base	La Plata	Políticas Sociales	Subsidios Varios	Resuelto por Orientación
192	02/07/10	Individual	Mar del Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
193	02/07/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Desagües - Cloacas	Resuelto por Orientación - Archivado
194	05/07/10	Individual	Caseros	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Invest. Realizada
195	05/07/10	Individual	La Plata	Planeamiento Urbano	Estado de edificios	Investigación en Curso
196	06/07/10	Individual	La Plata	Empleo Público	Haberes	Resuelto por Invest. Realizada
197	06/07/10	Individual	Lanus	Impuestos	ARBA	Resuelto por Invest. Realizada
198	06/07/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
199	06/07/10	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pens. ANSES	Resuelto por Orientación
200	06/07/10	Org. Com. de Base	La Plata	Previsión Social	Pensión por Discapacidad	Resuelto por Gestión - Archivado
201	07/07/10	Individual	Morón	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
202	07/07/10	Individual	Morón	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Resuelto por Orientación
203	07/07/10	Individual	Morón	Políticas Sociales	Asig. Universal por Hijos	Resuelto por Orientación
204	07/07/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Gestión - Archivado
205	07/07/10	Individual	CABA	Políticas Sociales	Políticas Alimentarias	Resuelto por Orientación
206	08/07/10	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pens. ANSES	Investigación en Curso
207	08/07/10	Individual	La Plata	Salud	Hospitales	Resuelto por Invest. Realizada
208	08/09/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
209	12/07/10	Grupos de Presión	CABA	Medio Ambiente	Infracciones	Resuelto por Orientación
210	12/07/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Residuos sólidos urbanos	Resuelto por Orientación - Archivado
211	12/07/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
212	12/07/10	Individual	CABA	Impuestos	ARBA	Resuelto por Orientación
213	12/07/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
214	12/07/10	Grupos de Presión	Pehuajó	Violencia Institucional	Varios	Investigación en Curso
215	12/07/10	Individual	CABA	Discriminación	Discapacidad	Resuelto por Gestión - Archivado
216	13/07/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
217	13/07/10	Grupos de Presión	La Matanza	Medio Ambiente	San. Cuencas / Vivienda	Queja no instada por reclamante
218	14/07/10	Individual	Vicente López	Salud	Hospitales	Resuelto por Orientación



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
219	14/07/10	Individual	La Plata	Salud	Hospitales	Resuelto por Orientación
220	14/07/10	Individual	Alte. Brown	Documentación	Carnet de Conducir	Resuelto por Orientación
221	15/07/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Pens. Víctimas Dictadura	Resuelto por Orientación
222	15/07/10	Individual	La Plata	Hidr. e Higiene Urbana	Desagües - Cloacas	Resuelto por Orientación
223	16/07/10	Individual	La Plata	Medio Ambiente	Contaminación - Canteras	Investigación en Curso
224	16/07/10	Grupos de Presión	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Desarrollo Social	Investigación en Curso
225	15/07/10	Individual	Mar del Plata	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
226	16/07/10	Individual	La Matanza	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
227	16/07/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
228	16/07/10	Individual	La Plata	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
229	16/07/10	Col. Profesionales	No especificado	Habilitaciones	Permisos y Habilitaciones	Resuelto por Gestión
230	16/07/10	Individual	La Plata	Planeamiento Urbano	Estado de edificios	Resuelto por Orientación
231	19/07/10	Individual	Pilar	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
232	16/07/10	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pens. ANSES	Resuelto por Orientación
233	16/07/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
234	16/07/10	Individual	La Plata	Salud	IOOMA	Queja no instada por reclamante
235	17/07/10	Individual	Rosario	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
236	16/07/10	Individual	No especificado	Impuestos	ARBA	Resuelto por Invest. Realizada
237	16/07/10	Grupos de Presión	No especificado	Salud	Sol. de Medicamentos	Investigación en Curso
238	19/07/10	Individual	No especificado	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
239	19/07/10	Individual	Claypole	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
240	19/07/10	Individual	San Vicente	Prob. e/ particulares	Prob. e/ particulares	Resuelto por Orientación
241	19/07/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834)
242	19/07/10	Individual	Malvinas Argentinas	Servicios Públicos	Gas	Resuelto por Orientación
243	19/07/10	Individual	Vicente López	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
244	19/07/10	Individual	La Plata - Ensenada	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Resuelto por Orientación
245	20/07/10	Individual	Morón	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
246	20/07/10	Individual	San Miguel	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
247	20/07/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
248	20/07/10	Individual	Adrogué	Salud	Obras Sociales	Resuelto por Gestión
249	20/07/10	Individual	Adrogué	Planeamiento Urbano	Estado de Aceras	Resuelto por Gestión
250	20/07/10	Individual	La Plata - Ensenada	Empleo Público	Haberes	Resuelto por Invest. Realizada
251	20/07/10	Individual	No especificado	Previsión Social	Trámites Juilatorios IPS	Queja no instada por reclamante
252	20/07/10	Individual	Avellaneda	Previsión Social	Trámites Juilatorios IPS	Queja no instada por reclamante
253	20/07/10	Individual	Morón	Salud	PROFE	Resuelto por Orientación
254	20/07/10	Individual	CABA	Problemas Municipales	Cementerios	Resuelto por Gestión



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
255	21/07/10	Individual	Pilar	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
256	21/07/10	Individual	Dolores	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
257	21/07/10	Individual	Bernal	Servicios Públicos	ABL	Resuelto por Orientación
258	21/07/10	Individual	Haedo	Servicios Públicos	EDENOR	Resuelto por Orientación
259	22/07/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Prob. e/ particulares	Resuelto por Orientación
260	22/07/10	Individual	Morón	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
261	22/07/10	Individual	Bernal	Hidr. e Higiene Urbana	Desagües - Cloacas	Resuelto por Gestión
262	22/07/10	Individual	La Matanza	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
263	22/07/10	Individual	Luján	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
264	23/07/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
265	23/07/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
266	23/07/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
267	23/07/10	Individual	Bahía Blanca	Servicios Públicos	Luz	Investigación en Curso
268	23/07/10	Grupos de Presión	La Plata	Medio Ambiente	Obras Emp. Concesionarias	Investigación en Curso
269	26/07/10	Individual	Avellaneda	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
270	26/07/10	Individual	Mar del Plata	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
271	27/07/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
272	27/07/10	Individual	Avellaneda	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Gestión
273	27/07/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
274	28/07/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
275	28/07/10	Individual	La Plata	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
276	28/07/10	Individual	La Plata	Salud	Prog. de Salud Mental	Investigación en Curso
277	29/07/10	Individual	Mar del Plata	Empleo Público	Categorización	Investigación en Curso
278	29/07/10	Individual	La Matanza	Habilitaciones	Permisos y Habilitaciones	Investigación en Curso
279	30/07/10	Individual	Olivos	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
280	30/07/10	Individual	9 de Abril	Prob. e/ particulares	Varios	Queja no instada por reclamante
281	30/07/10	Individual	La Plata	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
282	30/07/10	Org. Com. de Base	La Plata - Villa Elisa	Políticas Sociales	Subsidios Varios	Resuelto por Investigación y Gestión
283	30/07/10	Invest. de Oficio	La Plata	Políticas Sociales	Garras Sociales	Investigación en Curso
284	30/07/10	Individual	La Plata	Previsión Social	Subsidios Varios	Resuelto por Orientación
285	02/08/10	Individual	José C. Paz	Prob. e/ particulares	Subsidios Varios	Resuelto por Orientación
286	02/08/10	Individual	Avellaneda	Salud	Prob. e/ particulares	Resuelto por Gestión
287	02/08/10	Individual	Avellaneda	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión
288	02/08/10	Invest. de Oficio	Mar del Plata	Medio Ambiente	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión
289	02/08/10	Individual	Florencio Varela	Prob. e/ particulares	Contaminación	Investigación en Curso
290	03/08/10	Individual	Morón	Salud	Varios	Resuelto por Orientación
291	03/08/10	Individual	Morón	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
					Hospitales	Resuelto por Invest. Realizada

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
292	03/08/10	Individual	Mar del Plata	Salud	PROFE	Resuelto por Orientación y Gestión
293	03/08/10	Invest. de Oficio	No especificado	Medio Ambiente	Contaminación cursos agua	Investigación en Curso
294	03/08/10	Individual	San José	Servicios Públicos	Telefónica	Resuelto por Orientación
295	03/08/10	Individual	No especificado	Previsión Social	Pensión por Discapacidad	Resuelto por Orientación
296	04/08/10	Individual	San Justo	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Orientación
297	04/08/10	Grupos de Presión	Escobar	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
298	04/08/10	Grupos de Presión	La Plata	Causa Judicial	Competencia Penal	Investigación en Curso
299	04/08/10	Individual	San Nicolás	Prob. e/ particulares	Varios	Resuelto por Orientación
300	05/08/10	Individual	Florencio Varela	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Orientación
301	05/08/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Varios	Resuelto por Orientación
302	05/08/10	Individual	Ramos Mejía	Violencia Institucional	Escuelas	Resuelto por Orientación
303	05/08/10	Individual	No especificado	Impuestos	ABSA	Resuelto por Orientación
304	05/08/10	Individual	Tres Arroyos	Servicios Públicos	Gas	Queja no instada por reclamante
305	06/08/10	Individual	La Plata - Arturo Seguí	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Jus. y Seguridad	Investigación en Curso
306	06/08/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Gas	Resuelto por Orientación
307	06/08/10	Individual	Avellaneda	Prob. e/ particulares	VTV	Resuelto por Orientación
308	06/08/10	Individual	CABA	Previsión Social	Varios	Resuelto por Orientación
309	08/08/10	Individual	Avellaneda	Seguridad Vial	Trámites Jubilatorio IPS	Resuelto por Gestión - Archivado
310	09/08/10	Individual	La Plata	Previsión Social	VTV	Resuelto por Gestión
311	09/08/10	Individual	La Plata - Berisso	Salud	Trámites Jubilatorio IPS	Resuelto por Orientación
312	09/08/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	PROFE	Resuelto por Orientación
313	09/08/10	Individual	Ituzaingó	Queja c/ Org. Gobierno	ABSA	Resuelto por Orientación
314	09/08/10	Individual	La Plata	Previsión Social	Comisarias	Resuelto por Orientación
315	09/08/10	Individual	Mar Chiquita	Servicios Públicos	Subsidios Varios	Resuelto por Investigación - Archivado
316	10/08/10	Individual	La Plata	Impuestos	Luz	Resuelto por Orientación
317	10/08/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	AFIP	Resuelto por Gestión
318	10/08/10	Individual	Gral. Rodríguez	Políticas Sociales	Subsidios Varios	Resuelto por Orientación
319	11/08/10	Individual	La Plata	Impuestos	Vivienda	Resuelto por Orientación
320	11/08/10	Individual	CABA	Planeamiento Urbano	Municipales	Resuelto por Orientación
321	11/08/10	Individual	La Matanza	Salud	Vía Pub. - Obras Part.	Resuelto por Invest. Realizada
322	11/08/10	Individual	Caseros	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
323	11/08/10	Individual	CABA	Consumidores	PAMI	Resuelto por Gestión
324	12/08/10	Individual	La Plata	Documentación	Usuarios Bancarios	Resuelto por Orientación
325	12/08/10	Individual	Mar Chiquita	Impuestos	Partidas de Nacimiento	Resuelto por Orientación
326	12/08/10	Individual	Mar del Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Municipales	Queja no instada por reclamante
327	12/08/10	Individual	Quilmes	Planeamiento Urbano	Municipios	Investigación en Curso
328	12/08/10	Individual	Alte. Brown	Empleo Público	Estado de Aceras	Investigación en Curso
					Haberes	Queja no instada por reclamante



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
329	13/08/10	Individual	San Vicente	Prob. e/ particulares	Consortios	Resuelto por Orientación - Archivado
330	13/08/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
331	13/08/10	Individual	Gral. San Martín	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
332	13/08/10	Individual	Quilmes	Prob. e/ particulares	Usurpación Terrenos	Queja no instada por reclamante
333	13/08/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
334	13/08/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
335	13/08/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
336	13/08/10	Individual	No especificado	No especificado	No especificado	Reg. Anulado - inexistencia caso
337	17/08/10	Individual	TORDILLO	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
338	17/08/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Consortio	Mediación en Trámite
339	N/E	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
340	17/08/10	Individual	Río Negro	Prevención Social	Tram. Jubilatorios ANSES	Resuelto por Invest. Realizada
341	17/08/10	Individual	Bahía Blanca	Prev. Social - Conf. Laboral	Conflicto Laboral	Investigación en Curso
342	18/08/10	Individual	La Plata-Ensenada	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
343	18/08/10	Individual	La Matanza	Salud	IOMA	Investigación en Curso
344	18/08/10	Individual	CABA	Prevención Social	Sub. fallecimiento Padre	Resuelto por Gestión - Archivado
345	18/08/10	Individual	La Plata	Seguridad	Pedido de Seguridad	Investigación en Curso
346	19/08/10	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto por Orientación - Archivado
347	19/08/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Orientación
348	19/08/10	Individual	Alte. Brown	Servicios Públicos	EDESUR	Resuelto por Orientación
349	N/E	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
350	20/08/10	Individual	Cnia. Urquiza	Prevención Social	Pensión por Discapacidad	Resuelto por Orientación
351	23/08/10	Individual	No especificado	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión - Archivado
352	23/08/10	Individual	No especificado	Empleo Público	Cesantías	Resuelto por Investigación - Archivado
353	23/08/10	Individual	No especificado	Empleo Público	Cesantías	Resuelto por Investigación - Archivado
354	24/08/10	Individual	No especificado	Políticas Sociales	Políticas Alimentarias	Resuelto por Investigación - Archivado
355	24/08/10	Individual	No especificado	Prevención Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
356	25/08/10	Individual	Lomas de Zamora	Medio Ambiente	Obras Emp. Concesionarias	Investigación en Curso
357	25/08/10	Individual	Lomas de Zamora	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión - Archivado
358	26/08/10	Individual	Zárate	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso
359	26/08/10	Individual	Viedma	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación - Archivado
360	26/08/10	Individual	San Fernando	Planeamiento Urbano	Via Pública-Sol. de Obras	Investigación en Curso
361	26/08/10	Individual	Berisso	Salud	IOMA	Resuelto por Orientación
362	26/08/10	Individual	Boulogne	Impuestos	ARBA	Resuelto por Invest. Realizada
363	27/08/10	Individual	Tucumán	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación - Archivado
364	27/08/10	Individual	Moreno	Discriminación	Discapacidad	Derivado Org. Comp. - Archivado
						Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
365	30/08/10	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Resuelto por Invest. Realizada
366	30/08/10	Individual	Magdalena	Planeamiento Urbano	Vía Pública-Sol. de Obras	Investigación en Curso
367	30/08/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación - Archivado
368	30/08/10	Individual	Magdalena	Empleo Público	Designaciones	Investigación en Curso
369	31/08/10	Individual	Gral. Alvarado	Salud	IOMA	Resuelto por Gestión - Archivado
370	01/09/10	Individual	La Plata - Berisso	Documentación	DNI	Resuelto por Investigación y Gestión - Archivado
371	01/09/10	Individual	Miramar	Discriminación	Discapacidad	Investigación en Curso
372	01/09/10	Individual	Morón	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación
373	01/09/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Vecinos	Resuelto por Orientación
374	01/09/10	Individual	Moreno	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
375	01/09/10	Individual	Moreno	Salud	Internación	Resuelto por Investigación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834) - Archivado
376	02/09/10	Individual	CABA	Empleo Público	Maltrato Laboral	Resuelto por Gestión - Archivado
377	02/09/10	Individual	Lanus	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
378	02/09/10	Individual	Tigre	Medio Ambiente	Contaminación	Queja no instada por reclamante
379	02/09/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Gestión
380	02/09/10	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación - Archivado
381	03/09/10	Individual	La Plata	Impuestos	AFIP	Resuelto por Gestión
382	03/09/10	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Resuelto por Investigación - Archivado
383	03/09/10	Individual	Berazategui	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Gestión - Archivado
384	06/09/10	Individual	CABA	Prevención Social	Trámite Jubilatorio	Resuelto por Investigación - Archivado
385	06/09/10	Individual	La Matanza	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
386	07/09/10	Individual	San Miguel	Salud	PAMI	Resuelto por Gestión
387	07/09/10	Individual	Morón	Discriminación	Discapacidad	Investigación en Curso
388	07/09/10	Individual	San Miguel	Políticas Sociales	Vivienda	Resuelto por Investigación - Archivado
389	07/09/10	Individual	La Plata	Infracciones	Infracciones	Resuelto por Investigación y Gestión
390	07/09/10	Sector Público	Rauch	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Investigación y Gestión
391	08/09/10	Individual	Echeverría	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación y Gestión - Archivado
392	08/09/10	Individual	Echeverría	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación y Gestión - Archivado
393	09/09/10	Individual	3 de Febrero	Impuestos	ARBA	Resuelto por Invest. Realizada
394	09/09/10	Grupos de Presión	La Plata	Discriminación	Discapacidad	Investigación en Curso
395	09/09/10	Individual	S. A. de Areco	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación y Gestión - Archivado



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
396	10/09/10	Sector Público	Luján	Salud	Hospitales	Investigación en Curso
397	10/09/10	Individual	Ituzaingó	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
398	10/09/10	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
399	10/09/10	No especificado	La Plata	Políticas Sociales	Asig. Universal por Hijos	Investigación en Curso
400	10/09/10	No especificado	Rauch	Seguridad Vial	Infraacciones	Investigación en Curso
401	10/09/10	No especificado	La Plata	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso
402	10/09/10	Individual	No especificado	Salud	Hospitales	Resuelto por Gestión
403	13/09/10	Individual	No especificado	Impuestos	ARBA	Resuelto por Gestión - Archivado
404	13/09/10	Individual	No especificado	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
405	13/09/10	Individual	No especificado	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
406	14/09/10	Individual	No especificado	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Gestión e Intervención de Org. Comp.
407	14/09/10	Individual	No especificado	Políticas Sociales	Vivienda	Registro anulado - Defecto Sistema
408	N/E	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Resuelto por Gestión
409	15/09/10	Individual	Cnel. Rosales	Salud	IOMA	Investigación en Curso
410	16/09/10	Individual	San Isidro	Prob. e/ particulares	Varios	Resuelto por Invest. Realizada
411	16/09/10	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Resuelto por Gestión - Archivado
412	17/09/10	Individual	Dato Reservado	No especificado	No especificado	Resuelto por Gestión - Archivado
413	20/09/10	Individual	Santa Fe	Seguridad Vial	Infraacciones	Resuelto por Gestión - Archivado
414	20/09/10	Grupos de Presión	San Miguel	Educación	Categorización	Investigación en Curso
415	20/09/10	Individual	Santa Fe	Seguridad Vial	Infraacciones	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834) - Archivado
416	21/09/10	No especificado	Mar del Plata	Violencia Institucional	Cárceles	Resuelto por Gestión. Derivó Investigación en curso
417	21/09/10	Individual	Alte. Brown	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
418	22/09/10	Individual	Junin	Medio Ambiente	Contaminación	Se dictó Recomendación
419	22/09/10	Individual	Merlo	Políticas Sociales	Políticas Alimentarias	Investigación en Curso
420	23/09/10	Individual	La Plata	No especificado	No especificado	Queja no instada por reclamante
421	24/09/10	Individual	Pilar	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
422	24/09/10	Individual	La Plata	Salud	Hospitales	Resuelto por Investigación y Gestión - Archivado
423	24/09/10	Individual	Tigre	Salud	IOMA	Investigación en Curso
424	24/09/10	Individual	La Matanza	Políticas Sociales	Políticas Alimentarias	Investigación en Curso
425	24/09/10	Sector Público	Morón	No especificado	No especificado	Investigación en Curso
426	27/09/10	Grupos de Presión	S. A. de Areco	Hidr. e Higiene Urbana	Inundaciones	Investigación en Curso
427	27/09/10	Individual	Lomas de Zamora	Seguridad Vial	VTV	Resuelto por Orientación - Archivado
428	29/09/10	Individual	No especificado	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Resuelto por Gestión

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
429	29/09/10	Individual	Lanus	Impuestos	ARBA	Resuelto por Orientación - Archivado
430	30/09/10	Individual	La Plata	Discriminación	Discapacidad	Investigación en Curso
431	30/09/10	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	No especificado
432	30/09/10	Org. Com. de Base	Mar del Plata	Medio Ambiente	No especificado	Investigación en Curso
433	30/09/10	Grupos de Presión	Alte. Brown	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Resuelto por Orientación
434	10/01/10	Individual	Morón	Previsión Social	Tram. Jubilatorios ANSES	Resuelto por Investigación y Gestión - Archivado
435	10/01/10	Individual	Malvinas Argentinas	Habitaciones	Permisos y Hab. Varios	Resuelto por Investigación y Gestión - Archivado
436	10/04/10	Individual	Bolivar	Previsión Social	Trámites Jubilatorios IPS	Resuelto por Gestión - Archivado
437	10/04/10	Individual	Bolivar	Previsión Social	Trámites Jubilatorios IPS	Resuelto por Gestión y Orientación
438	10/04/10	Individual	La Plata	Salud	Obras Sociales	Resuelto por Orientación
439	10/04/10	Individual	Alte. Brown	Previsión Social	Trámites Jubilatorios IPS	Resuelto por Gestión - Archivado
440	10/05/10	Grupos de Presión	BALCARCE	Salud	Centros de Día	Investigación en Curso
441	10/06/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infraacciones	Resuelto por Orientación - Archivado
442	10/06/10	Def. del Pueblo	CABA	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
443	10/06/10	Individual	Trelew	Impuestos	ARBA	Queja no instada por reclamante
444	10/07/10	Grupos de Presión	Mercedes	No especificado	No especificado	Investigación en Curso
445	10/07/10	Grupos de Presión	La Plata	Medio Ambiente	Pres. Patri. Urb. y Cult.	Investigación en Curso
446	10/07/10	Individual	Mar del Plata	Empleo Público	Dcción. Gral. Cult. y Educ.	Investigación en Curso
447	10/07/10	Individual	Mar del Plata	Salud	Designaciones	Investigación en Curso
448	10/07/10	Individual	Mar del Plata	Políticas Sociales	Hospitales	Investigación en Curso
449	10/08/10	Individual	José C. Paz	Seguridad Vial	Vivienda	Investigación en Curso
450	10/08/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infraacciones	Resuelto por Orientación - Archivado
451	10/08/10	Individual	Moreno	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
452	10/12/10	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Resuelto por Gestión - Archivado
453	13/10/10	Invest. de Oficio	La Plata	Medio Ambiente	Saneamiento de Cuencas	Resuelto por Gestión - Archivado
454	13/10/10	Oficio Judicial	La Plata	Causa Judicial	Quiebra	Se dictó Recomendación
455	13/10/10	Individual	San Miguel	Salud	Hospitales	En trámite
456	13/10/10	Individual	No especificado	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
457	14/10/10	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Policia	Resuelto por Gestión - Archivado
458	14/10/10	Grupos de Presión	Zárate	Seguridad	Pedido de Seguridad	Investigación en Curso
459	14/10/10	Invest. de Oficio	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Min. Jef. Gab. de Ministros	Investigación en Curso
460	15/10/10	Individual	Lomas de Zamora	Salud	Sol. de Medicamentos	Investigación en Curso
461	15/10/10	Individual	Alte. Brown	Salud	Hospitales	Queja no instada por reclamante
462	15/10/10	Individual	Gral. San Martín	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
463	15/10/10	Individual	CABA	Salud	IOMA	Resuelto por Gestión - Archivado
464	18/10/10	No especificado	Escobar	Medio Ambiente	Const. Puerto Gasífero	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
465	18/10/10	Individual	Santa Fe	Impuestos	ARBA-AFIP	Resuelto por Gestión - Archivado
466	18/10/10	Individual	Quilmes	Educación	Licencias	Investigación en Curso
467	18/10/10	Invest. de Oficio	La Plata	Medio Ambiente	Saneamiento de Cuencas	Investigación en Curso
468	18/10/10	Grupos de Presión	La Plata	Habilidades	Permisos y Hab. Varios	Investigación en Curso
469	19/10/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación - Archivado
470	20/10/10	Individual	Lomas de Zamora	Prob. e/ particulares	Varios	Resuelto por Orientación y Gestión
471	20/10/10	Individual	Lomas de Zamora	Salud	Hospitales	Investigación en Curso
472	20/10/10	Individual	CABA	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
473	20/10/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Orientación - Archivado
474	21/10/10	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Resuelto por Gestión - Archivado
475	21/10/10	Individual	Florencio Varela	Salud	PAMI	Resuelto por Gestión
476	21/10/10	Individual	Florencio Varela	Salud	PAMI	Investigación en Curso
477	25/10/10	Individual	La Plata	Empleo Público	Cesantías	Investigación en Curso
478	25/10/10	Individual	Merlo	Impuestos	Municipales	Resuelto por Gestión - Archivado
479	26/10/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Gestión y Derivación Org. Comp.
480	26/10/10	Individual	CABA	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
481	29/10/10	Individual	Ituzaingó	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión - Archivado
482	29/10/10	Individual	Moreno	Consumidores	Usuarios Bancarios	Investigación en Curso
483	29/10/10	Individual	Lanús	Impuestos	Municipales	Queja no instada por reclamante
484	01/11/10	Individual	La Matanza	Salud	PAMI	Resuelto por Orientación
485	01/11/10	Org. Com. de Base	Pilar	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
486	02/11/10	Individual	Vicente López	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
487	02/11/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	IOMA	Investigación en Curso
488	03/11/10	Grupos de Presión	Berazategui	Planeamiento Urbano	Vecinos	Investigación en Curso
489	04/11/10	Individual	Lanús	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión
490	04/11/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
491	08/11/10	Individual	CABA	Salud	IOMA	Resuelto por Gestión
492	08/11/10	Individual	San Miguel	Educación	Infraestructura	Investigación en Curso
493	08/11/10	Individual	Vicente López	Servicios Públicos	EDENOR	Investigación en Curso
494	08/11/10	Def. del Pueblo	CABA	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
495	23/12/10	Invest. de Oficio	La Plata	Consumidores	Cajeros	Se dictó Recomendación
496	10/11/10	Individual	Alte. Brown	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
497	10/11/10	Individual	3 de Febrero	Políticas Sociales	Municipales	Investigación en Curso
498	11/11/10	Individual	Lanús	Impuestos	Vivienda	Investigación en Curso
499	11/11/10	Individual	CABA	Impuestos	ARBA	Queja no instada por reclamante

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
500	11/11/10	Reservado	Reservado	Reservado	Reservado	Investigación en Curso
501	15/11/10	Individual	CABA	Impuestos	No especificado	Investigación en Curso
502	15/11/10	Individual	Gral. Alvarado	Políticas Sociales	Vivienda	Resuelto por Investigación y Gestión
503	16/11/10	Individual	Avellaneda	Educación	Designaciones	Se dictó Recomendación
504	16/11/10	Individual	Tres Arroyos	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
505	16/11/10	Individual	Hurlingham	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
506	16/11/10	Individual	Mar del Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
507	16/11/10	Individual	Quilmes	Previsión Social	Trámites Juilatorios IPS	Investigación en Curso
508	16/11/10	Org. Com. de Base	La Plata	Biética	Anticoncepción	Investigación en Curso
509	16/11/10	Org. Com. de Base	La Plata	Biética	Ablación de Organos	Investigación en Curso
510	16/11/10	Individual	Moreno	Salud	IOMA	Rechazado
511	17/11/10	Individual	La Matanza	Impuestos	Municipales	Resuelto por Gestión
512	17/11/10	Individual	Esteban Echeverría	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
513	18/11/10	Individual	No especificado	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
514	18/11/10	Individual	San Isidro	Políticas Sociales	Vivienda	Investigación en Curso
515	18/11/10	Individual	San Miguel	Impuestos	ARBA	Resuelto por Gestión
516	23/11/10	Grupos de Presión	La Plata	Medio Ambiente	Espacios Verdes	Investigación en Curso
517	23/11/10	Individual	La Plata	Empleo Público	Acceso puestos lab. personas c/ discapacidad	Investigación en Curso
518	24/11/10	No especificado	Maipú	No especificado	Expropiación Terreno	Investigación en Curso
519	24/11/10	Individual	Gral. Pueyrredón	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión
520	24/11/10	Org. Com. de Base	José C. Paz	Salud	Hospitales - Adicciones	Investigación en Curso
521	24/11/10	Individual	9 de Julio	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
522	25/11/10	Individual	Bolivar	Causa Judicial	Subasta Judicial	Resuelto por Gestión
523	25/11/10	Individual	La Plata	Planeamiento Urbano	Aceras - Extr. de árboles	Resuelto por Gestión (Art. 22 Ley 13.834) - Archivado
524	25/11/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Gestión
525	25/11/10	Individual	La Plata	Previsión Social	Trámites Juilatorios IPS	Investigación en Curso
526	26/11/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Usurpación Terrenos	Investigación en Curso
527	26/11/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Telefónica	Resuelto por Invest. Realizada
528	26/11/10	Reservado	Dato Reservado	Dato Reservado	Dato Reservado	Dato Reservado
529	26/11/10	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto por Invest. Realizada
530	26/11/10	Individual	Berazategui	Prob. e/ particulares	Usurpación Terrenos	Investigación en Curso
531	29/11/10	Individual	La Plata	Planeamiento Urbano	Pres. Patr. Urb. y Cultural	Investigación en Curso
532	29/11/10	Individual	La Plata	Previsión Social	Pensión por Discapacidad	Resuelto por Orientación - Archivado
533	30/11/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Usurpación Terrenos	Investigación en Curso
534	30/11/10	Individual	Esteban Echeverría	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
535	30/11/10	No especificado	La Plata	No especificado	No especificado	En trámite
536	26/11/10	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Asig. Universal por Hijos	Investigación en Curso
537	12/01/10	Individual	San Vicente	Empleo Público	Acceso puestos lab. personas c/discapacidad	Resuelto por Gestión
538	12/01/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
539	12/01/10	Individual	Tigre	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión
540	12/02/10	Individual	No especificado	Interv. en Causa Judicial	DAMOS Y PERJUICIOS	Investigación en Curso
541	12/02/10	Individual	Junin	Seguridad Vial	Estado de Rutas	Investigación en Curso
542	12/06/10	Grupos de Presión	Gral. Alvarado	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
543	12/06/10	Individual	Florencio Varela	Queja c/ Org. Gobierno	Pres. Patr. Urb. y Cultural	Investigación en Curso
544	12/06/10	Individual	Hipólito Yrigoyen	Planeamiento Urbano	Act. Com. e Industriales	Investigación en Curso
545	12/07/10	Individual	CABA	Habilitaciones	Haberes	Investigación en Curso
546	12/09/10	Grupos de Presión	La Plata	Empleo Público	Retenciones Bancarias	Investigación en Curso
547	12/09/10	Individual	San Isidro	Impuestos	PROFE	Resuelto por Gestión
548	12/09/10	Individual	Avellaneda	Salud	Jub. y Pensiones IPS	En trámite
549	12/09/10	Individual	Hurlingham	Previsión Social	No especificado	Investigación en Curso
550	12/09/10	Individual	Gral. Alvarado	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
551	12/09/10	Grupos de Presión	Río Negro	Empleo Público	No especificado	Investigación en Curso
552	12/09/10	Individual	Bragado	Educación	Designaciones	Investigación en Curso
553	12/10/10	Individual	Tandil	Servicios Públicos	Transporte Público	Investigación en Curso
554	12/10/10	Org. Com. de Base	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
555	12/10/10	Individual	Mar del Plata	Servicios Públicos	Transporte Público	Investigación en Curso
556	13/12/10	Sector Público	BRANDSEN	Servicios Públicos	Usurpación Terrenos	Investigación en Curso
557	13/12/10	Individual	No especificado	No especificado	Habilitaciones/Antenas	Investigación en Curso
558	13/12/10	Invest. de Oficio	Oficio	Habilitaciones Municipales	Morbimortalidad	Investigación en Curso
559	13/12/10	Invest. de Oficio	Oficio	Salud	Residuos sólidos urbanos	Investigación en Curso
560	13/12/10	Invest. de Oficio	Oficio	Medio Ambiente	IPS	Investigación en Curso
561	14/12/10	No especificado	No especificado	Jubilaciones y Pensiones	PROFE	En trámite
562	14/12/10	Individual	San Vicente	Salud	Subasta Judicial	Resuelto por Gestión
563	15/12/10	Individual	No especificado	Causa Judicial	Cesantías	Investigación en Curso
564	20/12/10	Individual	Lomas de Zamora	Empleo Público	IOMA	Resuelto por Gestión
565	20/12/10	Individual	La Plata	Salud	Hospitales	Investigación en Curso
566	20/12/10	Individual	S. M.del Monte	Salud	ARBA	Resuelto por Gestión
567	20/12/10	Individual	No especificado	Impuestos	PROFE	Investigación en Curso
568	20/12/10	Individual	No especificado	Salud	Jub. y Pensiones ABSA	Investigación en Curso
569	21/12/10	Individual	No especificado	Previsión Social	Inundaciones	Investigación en Curso
570	21/12/10	Grupos de Presión	Bahía Blanca	Hidr. e Higiene Urbana		Investigación en Curso

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
571	21/12/10	Individual	La Plata	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
572	22/12/10	Individual	San Isidro	Discriminación	Discapacidad	Investigación en Curso
473	22/12/10	Individual	La Plata	Empleo Público	Cesantías	En trámite
574	23/12/10	Individual	No especificado	Servicios Públicos	Corte de Electricidad	Resuelto por Gestión
575	23/12/10	Individual	Lanús	Servicios Públicos	EDESUR	Resuelto por Gestión
576	23/12/10	Individual	No especificado	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
577	27/12/10	Individual	San Miguel	No especificado	No especificado	Investigación en Curso
578	27/12/10	Invest. de Oficio	Oficio	Servicios Públicos	Corte de Suministro	Se dictó Recomendación
579	27/12/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Ruidos	Investigación en Curso
580	27/12/10	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Consumidores	En trámite de mediación
581	27/12/10	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834) - Archivado
582	27/12/10	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Agua	Investigación en Curso
583	27/12/10	Individual	No especificado	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Gestión
584	28/12/10	Individual	San Nicolás	Medio Ambiente	No especificado	Investigación en Curso
585	28/12/10	Individual	Mercedes	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	En trámite
586	28/12/10	Individual	Florencio Varela	Educación	Empleo Público	Investigación en Curso
587	28/12/10	Individual	San Isidro	Previsión Social	ANSES	Investigación en Curso
588	28/12/10	Individual	No especificado	Empleo Público	Categorización	Investigación en Curso
589	28/12/10	Individual	No especificado	Violencia Institucional	Cárceles	Resuelto por Gestión. Derivación Org. Comp.
590	29/12/10	Individual	No especificado	Queja c/ Org. Gobierno	Poder Judicial	Investigación en Curso
591	29/12/10	Individual	No especificado	Servicios Públicos	Agua	Investigación en Curso
592	29/12/10	Oficio Judicial	Ramallo	Causa Judicial	Amparo	Investigación en Curso
593	29/12/10	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Educación	Investigación en Curso
594	29/12/10	Individual	Vicente López	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
595	29/12/10	Individual	Quilmes	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Gestión
596	29/12/10	Individual	San Juan	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Gestión
597	30/12/10	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Gestión
598	30/12/10	Individual	La Plata	Consumidores	Consumidores en general	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834) - Archivado
599	30/12/10	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infracciones	Investigación en Curso
600	30/12/10	Individual	Florencio Varela	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
601	30/12/10	Individual	La Plata	Previsión Social	Pensión por Discapacidad	Investigación en Curso
602	30/12/10	Individual	Carmen de Areco	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso
603	30/12/10	Individual	Alte. Brown	Queja c/ Org. Gobierno	Juzg. Adm. Infr. La Plata	Resuelto por Invest. Realizada
604	30/12/10	Individual	No especificado	Permisos Municipales	Permiso de Pesca	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
605	01/03/11	Def. del Pueblo	No especificado	Violencia Institucional	Cárceles	Resuelto por Gestión e Intervención Org. Comp.
606	01/03/11	Individual	Gral. Alvarado	Seguridad Vial	Infraacciones	Resuelto por Gestión - Archivado
607	01/03/11	Individual	La Plata	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
608	01/03/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
609	01/03/11	Individual	La Plata	Salud	PAMI	Resuelto por Investigación - Archivado
610	01/03/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Telefónica	Gestión realizada - Archivado y
611	01/03/11	Individual	La Plata	Salud	Varios	Investigación en Curso
612	04/01/11	Individual	Lanús	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
613	04/01/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
614	04/01/11	Individual	Merlo	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
615	04/01/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDESUR	Investigación en Curso
616	04/01/11	Individual	Moreno	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
617	04/01/11	Individual	La Plata	Prevención Social	Trámites Juilitorios IPS	En trámite
618	04/01/11	Individual	La Plata	Empleo Público	Acceso puestos lab. personas c/ discapacidad	Investigación en Curso
619	05/01/11	Individual	9 de Julio	Prevención Social	Trámites Juilitorios IPS	En trámite
620	05/01/11	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Se dictó recomendación en Expediente N° 495/10
621	05/01/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Gestión - Archivado
622	N/E	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
623	06/01/11	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
624	06/01/11	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Investigación en Curso
625	07/01/11	Individual	La Plata	Planeamiento Urbano	Preserv. Patri. Urb. y Cult.	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834) - Archivado
626	07/01/11	Individual	CABA	Servicios Públicos	Agua	Investigación en Curso
627	07/01/11	Individual	San Miguel	Servicios Públicos	EDENOR	Investigación en Curso
428	10/01/11	Individual	San Isidro	Habilitaciones	Permisos y Hab. Varios	Investigación en Curso
629	10/01/11	Individual	No especificado	Seguridad Vial	Control Urbano	Investigación en Curso
630	11/01/11	Individual	La Plata	Salud	Obras Sociales	En trámite
631	11/01/11	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infraacciones	Resuelto por Orientación - Archivado
632	11/01/11	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infraacciones	Resuelto por Orientación - Archivado
633	11/01/11	Invest. de Oficio	Oficio	Servicios Públicos	Transporte Público	Investigación en Curso
634	11/01/11	Individual	Pilar	Seguridad Vial	Infraacciones	Investigación en Curso
635	11/01/11	Individual	CABA	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
636	11/01/11	Individual	Gral. Rodríguez	Prevención Social	Jub. y Pensiones IPS	En trámite

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
637	12/01/11	Individual	Parrido de la Costa	Salud	Hospitales	Resuelto por Gestión
638	12/01/11	Individual	San Vicente	Seguridad Vial	Infraacciones	Investigación en Curso
639	12/01/11	Individual	La Plata	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
641	13/01/11	Individual	La Plata	Hidr. e Higiene Urbana	CLOACAS	Investigación en Curso
642	13/01/11	Individual	Lanús	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
643	13/01/11	Individual	Florencio Varela	Violencia Institucional	Cárceles	Resuelto por Gestión e Intervención
644	13/01/11	Individual	No especificado	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
645	17/01/11	Individual	Quilmes	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834)
646	17/01/11	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834)
647	17/01/11	Individual	Avellaneda	Medio Ambiente	Saneamiento de Cuencas	Investigación en Curso
648	17/01/11	Individual	3 de Febrero	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
649	18/01/11	Individual	Suipacha	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Resuelto por Invest. Realizada
650	18/01/11	Individual	Morón	Consumidores	Usuarios Bancarios	Investigación en Curso
651	18/01/11	Individual	La Plata	Discriminación	Varios	Resuelto por Gestión
652	18/01/11	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Subsidios Varios	En trámite
653	18/01/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
654	19/01/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Gas	Investigación en Curso
655	19/01/11	Individual	Gral. Las Heras	Planeamiento Urbano	Vía Pública - Autopista	Investigación en Curso
656	N/E	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
657	20/01/11	Individual	Campaña	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
658	20/01/11	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso
659	20/01/11	Individual	San Martín	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
660	21/01/11	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infraacciones	Resuelto por Orientación - Archivado
661	21/01/11	Individual	La Plata-Berisso	Servicios Públicos	Gas	Resuelto por Gestión - Archivado
662	24/01/11	Individual	Ituzaingó	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834)
663	25/01/11	Individual	Gral. Pueyrredón	No especificado	No especificado	Investigación en Curso
664	25/01/11	Individual	San Isidro	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
665	26/01/11	Individual	San Fernando	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
666	26/01/11	Individual	San Fernando	Seguridad Vial	VTV	Se dictó Recomendación
667	N/E	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
668	27/01/11	Individual	Florencio Varela	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
669	27/01/11	Individual	San Miguel	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
670	28/01/11	Individual	La Plata	Consumidores	Consumidores en general	Investigación en Curso
671	28/01/11	Individual	Tigre	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
672	31/01/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
673	31/01/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
674	31/01/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
675	01/02/11	Individual	Gral. Alvarado	Servicios Públicos	Telefónica	Investigación en Curso
676	01/02/11	Individual	3 de Febrero	Queja c/ Org. Gobierno	Ministerio de Salud	Investigación en Curso
677	01/02/11	Individual	La Plata	Violencia Institucional	Cárceles	Resuelto por Gestión - Derivación Org. Comp.
678	02/02/11	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
679	02/02/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Telefónica	Investigación en Curso
680	02/02/11	Individual	Florencio Varela	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión - Archivado
681	02/02/11	Individual	Lanús	Quejas c/ Func. Púb.	Quejas c/ Func. Púb.	Investigación en Curso
682	02/02/11	Individual	Berisso	Servicios Públicos	Transporte Público	Investigación en Curso
683	02/02/11	Individual	Gral. San Martín	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
684	02/02/11	Individual	Florencio Varela	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión - Archivado
685	02/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
686	02/02/11	Individual	No especificado	Seguridad Vial	Infracciones	Investigación en Curso
687	03/02/11	Individual	Avellaneda	Salud	PAMI	Investigación en Curso
688	03/02/11	Individual	Alte. Brown	Salud	IOMA	Investigación en Curso
689	03/02/11	Individual	Lanús	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
690	03/02/11	Individual	Cañuelas	Impuestos	AFIP	Resuelto por Gestión - Archivado
691	03/02/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
692	03/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
693	03/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
694	03/02/11	Individual	Villa Elisa	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
695	03/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
696	03/02/11	Individual	Chacabuco	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
697	04/02/11	Individual	San Miguel	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Gestión - Archivado
698	04/02/11	Individual	Mar del Plata	Impuestos	ARBA	Resuelto por Investigación - Archivado
699	04/02/11	Individual	9 de Julio	Prob. e/ particulares	Varios	Mediación en Trámite
700	07/02/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
701	07/02/11	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Trabajo	Investigación en Curso
702	07/02/11	Individual	Berisso	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Trabajo	Investigación en Curso
703	07/02/11	Individual	No especificado	Seguridad Vial	Infracciones	Resuelto por Gestión - Archivado
704	07/02/11	Individual	Morón	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
705	07/02/11	Individual	Mar Chiquita	Servicios Públicos	Transporte Público	Investigación en Curso
706	07/02/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
707	07/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
708	07/02/11	Individual	No especificado	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
709	07/02/11	Individual	Florencio Varela	Salud	Sol. de Medicamentos	Resuelto por Gestión - Archivado
710	07/02/11	Individual	Azul	Impuestos	ARBA	Resuelto por Gestión - Archivado
711	08/02/11	Individual	Moreno	Consumidores	Usuarios Bancarios	Investigación en Curso
712	08/02/11	Individual	Los Hornos	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
713	08/02/11	Individual	Río Negro	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
714	08/02/11	Individual	No especificado	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
715	08/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
716	08/02/11	Individual	Berazategui	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
717	08/02/11	Individual	Dolores	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Just. y Seguridad	Investigación en Curso
718	08/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
719	08/02/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
720	08/02/11	Individual	No especificado	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
721	08/02/11	Individual	La Plata	Impuestos	IOMA	Investigación en Curso
722	08/02/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
723	08/02/11	Individual	Gral. Rodríguez	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
724	08/02/11	Individual	No especificado	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
725	08/02/11	Individual	Campana	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
726	08/02/11	Individual	No especificado	Consumidores	Usuarios Bancarios	Resuelto por Gestión
727	08/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
728	08/02/11	Individual	Alte. Brown	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
729	09/02/11	Individual	Partido de la Costa	Violencia Institucional	Cárceles	Investigación en Curso
730	09/02/11	Individual	CABA	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
731	09/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Resuelto por Gestión
732	09/02/11	Individual	La Plata	Salud	PAMI	Investigación en Curso
733	09/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
734	09/02/11	Individual	Hurlingham	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
735	09/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
736	09/02/11	Individual	Mar del Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
737	09/02/11	Individual	Bahía Blanca	Salud	IOMA	Investigación en Curso
738	09/02/11	Individual	La Plata	Violencia Institucional	Varios	Resuelto por Orientación - Derivado Org. Comp. - Archivado
739	09/02/11	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Dir. de Cult. y Educación	Investigación en Curso
740	09/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
741	09/02/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
742	09/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
743	09/02/11	Individual	3 de Febrero	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
744	07/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
745	10/02/11	Individual	General Belgrano	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
746	10/02/11	Individual	Avellaneda	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Desarrollo Social	Investigación en Curso
747	10/02/11	Individual	3 de Febrero	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
748	10/02/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
749	10/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
750	10/02/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
751	10/02/11	Individual	Bahía Blanca	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
752	10/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
753	10/02/11	Individual	3 de Febrero	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
754	10/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
755	11/02/11	Individual	Tigre	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
756	11/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
757	11/02/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABS	Resuelto por Gestión - Archivado
758	11/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
759	11/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
760	11/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
761	11/02/11	Individual	Azul	Salud	PAMI	Resuelto por Gestión - Archivado
762	11/02/11	Individual	San Vicente	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Trabajo	Investigación en Curso
763	11/02/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
764	11/02/11	Individual	Pilar	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
765	11/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
766	11/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
767	11/02/11	Individual	No especificado	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
768	11/02/11	Individual	Pilar	Salud	PROFE	Resuelto por Gestión - Archivado
769	14/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
770	14/02/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
771	14/02/11	Individual	Merlo	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
772	14/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
773	14/02/11	Individual	No especificado	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
774	14/02/11	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Vivienda	Investigación en Curso
775	14/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
776	14/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
777	14/02/11	Individual	Florencio Varela	Salud	ARBA	Resuelto por Gestión - Archivado
778	14/02/11	Individual	Pergamino	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
779	14/02/11	Individual	Esteban Echeverría	Políticas Sociales	Subsidios Varios	Investigación en Curso
780	14/02/11	Individual	Morón	Servicios Públicos	Transporte Público	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
781	14/02/11	Individual	La Matanza	Educación	Alumnos	Investigación en Curso
782	14/02/11	Individual	Bahía Blanca	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Trabajo	Investigación en Curso
783	14/02/11	Individual	No especificado	Educación	Docentes	Investigación en Curso
784	15/02/11	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Varios	Derivado al Organismo competente - Investigación en Curso
785	15/02/11	Individual	No especificado	Violencia Institucional	Cárceles	Resuelto por Gestión
786	15/02/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
787	11/02/11	Individual	No especificado	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
789	15/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
790	15/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
791	15/02/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Telefónica	Resuelto por Gestión
792	15/02/11	Individual	3 de Febrero	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
793	15/02/11	Individual	Avellaneda	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso
794	16/02/11	Individual	Berazategui	Salud	IOMA	Investigación en Curso
795	16/02/11	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pens. ANSES	Investigación en Curso
796	16/02/11	Individual	Mar del Plata	Educación	Docentes	Investigación en Curso
797	16/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
798	16/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
799	16/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
800	16/02/11	Individual	Mar del Plata	Prob. e/ particulares	Obras Sociales	Investigación en Curso
802	16/02/11	Individual	Bahía Blanca	Educación	Usurpación Terrenos	Investigación en Curso
803	16/02/11	Individual	San Isidro	Previsión Social	Titularización	Investigación en Curso
804	16/02/11	Individual	Florencio Varela	Educación	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
805	17/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Planeamiento Urbano	Haberes	Investigación en Curso
806	17/02/11	Grupos de Presión	San Miguel	Queja c/ Org. Gobierno	Espacios Verdes	Investigación en Curso
807	18/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	Quejas c/Org. Gobierno	Investigación en Curso
808	17/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
809	17/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
810	17/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
811	17/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
812	17/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
813	17/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
814	18/02/11	Individual	Morón	Violencia Institucional	Escuelas	Investigación en Curso
815	18/02/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Telefónica	Resuelto por Gestión
816	18/02/11	Individual	3 de Febrero	Queja c/ Org. Gobierno	Policia	Investigación en Curso
817	18/02/11	Individual	La Plata	Medio Ambiente	Obras Particulares	En trámite
818	18/02/11	Individual	Florencio Varela	Violencia Institucional	Vilencia Policial	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
819	18/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
820	18/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
821	21/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
822	21/02/11	Individual	No especificado	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
823	21/02/11	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Just. y Seguridad	Investigación en Curso
824	21/02/11	Individual	Monte Hermoso	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
825	21/02/11	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Just. y Seguridad	Investigación en Curso
826	21/02/11	Individual	Tigre	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
827	21/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
828	21/02/11	Individual	Torquinst	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
829	21/02/11	Individual	Gral. San Martín	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
830	21/02/11	Individual	Bahía Blanca	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
831	21/02/11	Individual	Ituzaingó	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
832	21/02/11	Individual	Hurlingham	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
833	22/02/11	Individual	Alte. Brown	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
834	22/02/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
836	22/02/11	Grupos de Presión	Partido de la Costa	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
837	22/02/11	Individual	San Miguel	Servicios Públicos	EDENOR	Resuelto por Invest. Realizada
838	22/02/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
839	22/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
840	23/02/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Resuelto por Gestión
841	23/02/11	Individual	Pilar	Seguridad Vial	IOMA	Investigación en Curso
842	23/02/11	Individual	Bahía Blanca	Salud	IOMA	Investigación en Curso
843	23/02/11	Individual	La Plata	Consumidores	Infracciones	Investigación en Curso
844	23/02/11	Individual	Florencio Varela	Previsión Social	Consumidores en general	Derivado a Org. Comp. (Art. 22)
845	23/02/11	Individual	La Plata	Educación	Pens. Víctimas Dictadura	Investigación en Curso
846	23/02/11	Individual	No especificado	Violencia Institucional	Reconocimiento de Servicios	Resuelto por Orientación y Gestión
847	23/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	Cárceles	Investigación en Curso
848	23/02/11	Individual	Avellaneda	Salud	ARBA	Investigación en Curso
849	24/02/11	Individual	La Plata	Salud	Internación	Investigación en Curso
850	24/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
851	24/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
852	24/02/11	Invest. de Oficio	Oficio	No especificado	No especificado	Mediación en Trámite
853	24/02/11	Individual	Oficio	Documentación	Carnet de Conducir	Investigación en Curso
854	24/02/11	Individual	Moreno	Salud	PROFE	Investigación en Curso
855	25/02/11	Individual	La Plata	Discriminación	Discapacidad	Investigación en Curso
856	25/02/11	Individual	La Plata	Consumidores	Usuarios Bancarios	Derivado a Org. Comp. (Art. 22)

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
857	25/02/11	Individual	No especificado	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
858	25/02/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
859	25/02/11	Individual	Azul	Discriminación	Discapacidad	Investigación en Curso
860	25/02/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
861	25/02/11	Individual	La Plata	Previsión Social	Trámites Juilatorios IPS	Investigación en Curso
862	25/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
863	25/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
864	25/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
865	25/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
866	25/02/11	Individual	Junín	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
867	25/02/11	Individual	Berazategui	Violencia Institucional	Varios	Derivado Org. competente
868	28/02/11	Individual	La Matanza	Servicios Públicos	EDENOR	Resuelto por Gestión
869	28/02/11	Individual	Gral. San Martín	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
870	28/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
871	28/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
872	28/02/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
873	28/02/11	Individual	No especificado	Previsión Social	Trámites Juilatorios IPS	Investigación en Curso
874	28/02/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
875	28/02/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
876	28/02/11	Individual	La Plata	Seguridad	Pedido de Seguridad	Resuelto por Orientación
877	28/02/11	Individual	Alte. Brown	Salud	Internación	Investigación en Curso
878	28/02/11	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
879	28/02/11	Individual	Quilmes	Violencia Institucional	Varios	En trámite
880	01/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
881	01/03/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
882	01/03/11	Individual	Malvinas Argentinas	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
883	01/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
884	01/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
885	01/03/11	Individual	Avellaneda	Previsión Social	Trámites Juilatorios IPS	Investigación en Curso
886	01/03/11	Individual	Esteban Echeverría	Servicios Públicos	EDENOR	Resuelto por Gestión
887	01/03/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
888	01/03/11	Individual	Quilmes	Políticas Sociales	Asig. Universal por Hijos	Investigación en Curso
889	01/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
890	01/03/11	Individual	Carmen de Patagones	Servicios Públicos	ARBA	Investigación en Curso
891	02/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
892	02/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
893	02/03/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Transporte Público	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
894	02/03/11	Individual	La Plata	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
895	02/03/11	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
896	02/03/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Resuelto por Gestión
897	02/03/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
898	03/03/11	Individual	La Plata	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
899	03/03/11	Individual	Merlo	Habilitaciones	Act. Com. e Industriales	Investigación en Curso
900	03/03/11	Individual	Bahía Blanca	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
901	03/03/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
902	03/03/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
903	03/03/11	Individual	Ensenada	Queja c/ Org. Gobierno	Juzg. de Faltas Nº10	Investigación en Curso
904	03/03/11	Individual	Merlo	Salud	IOMA	Investigación en Curso
905	03/03/11	Individual	No especificado	Salud	O. Sociales - Fertilización	Investigación en Curso
906	03/03/11	Individual	Luján	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso
907	04/03/11	Individual	San Nicolás	Servicios Públicos	Otros Serv. Telefonía fija	Investigación en Curso
908	04/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
909	04/03/11	Individual	Bahía Blanca	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
910	04/03/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
911	04/03/11	Individual	Ezeiza	Queja c/ Org. Gobierno	Dir. de Cult. y Educación	Investigación en Curso
912	04/03/11	Individual	Avellaneda	Seguridad	Pedido de Seguridad	Investigación en Curso
913	04/03/11	Individual	Lanus	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Resuelto por Orientación y Gestión
914	04/03/11	Individual	La Plata	Salud	Hospitales	Investigación en Curso
915	04/03/11	Individual	Florencio Varela	Planeamiento Urbano	Vía Pública-Sol. de Obras	Resuelto por Orientación y Gestión
916	04/03/11	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Desarrollo Social	Investigación en Curso
917	N/E	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado	No especificado
918	04/03/11	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso
919	09/03/11	Individual	Hurlingham	Habilitaciones	Act. Com. e Industriales	Investigación en Curso
920	09/03/11	Individual	Azul	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
921	09/03/11	Individual	Tandil	Violencia Institucional	Varios	Investigación en Curso
922	09/03/11	Individual	Tandil	Violencia Institucional	Varios	En trámite
923	09/03/11	Individual	Florencio Varela	Salud	Varios	Investigación en Curso
924	09/03/11	Individual	Lanus	Salud	Varios	Investigación en Curso
925	09/03/11	Individual	Trenque Lauquen	Salud	IOMA	Investigación en Curso
926	10/03/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	Gas	Investigación en Curso
927	10/03/11	Individual	Florencio Varela	Servicios Públicos	EDESUR	Investigación en Curso
928	10/03/11	Individual	La Plata	Salud	PROFE	Investigación en Curso
929	10/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Prob. e/ particulares	Usurpación Terrenos	Investigación en Curso
930	10/03/11	Individual	Merlo	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
931	10/03/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
932	11/03/11	Individual	Berisso	Violencia Institucional	Violencia Policial	En trámite
933	11/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
934	11/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
935	11/03/11	Individual	La Plata	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
936	11/03/11	Individual	Vicente López	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
937	11/03/11	Individual	Alte. Brown	Violencia Institucional	Violencia Policial	Investigación en Curso
938	11/03/11	Individual	Alte. Brown	Violencia Institucional	Violencia Policial	Resuelto
939	11/03/11	Individual	Alte. Brown	Violencia Institucional	Cárceles	En trámite
940	11/03/11	Org. Com. de Base	La Plata	Previsión Social	Violencia Policial	Resuelto por Orientación y Gestión
941	11/03/11	Individual	Berisso	Prob. e/ particulares	Trámites Juilatorios IPS	Resuelto por Orientación y Gestión
942	14/03/11	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Vecinos	Investigación en Curso
943	14/03/11	Individual	La Plata	Salud	Ministerio de Salud	Investigación en Curso
944	14/03/11	Individual	La Plata	Salud	O. Sociales - Fertilización	Investigación en Curso
945	14/03/11	Individual	No especificado	Salud	O. Sociales - Fertilización	Investigación en Curso
946	14/03/11	Individual	La Plata	Salud	O. Sociales - Fertilización	Investigación en Curso
947	14/03/11	Individual	No especificado	Violencia Institucional	Varios	Resuelto por Orientación
948	14/03/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Salud	CUCAIBA	Investigación en Curso
949	14/03/11	Individual	No especificado	Salud	O. Sociales - Fertilización	Investigación en Curso
950	14/03/11	Individual	No especificado	Salud	O. Sociales - Fertilización	Investigación en Curso
951	14/03/11	Individual	Gral. San Martín	Salud	PROFE	Investigación en Curso
952	14/03/11	Individual	Lanus	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
953	14/03/11	Individual	Avellaneda	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
954	14/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
955	14/03/11	Individual	3 de Febrero	Salud	O. Sociales - Fertilización	Investigación en Curso
956	14/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
957	14/03/11	Individual	La Plata	Discriminación	ABSA	Investigación en Curso
958	14/03/11	Individual	Partido de la Costa	Violencia Institucional	Violencia Institucional	Queja no instada por reclamante
959	14/03/11	Individual	La Plata	Salud	Internación	Resuelto por Invest. Realizada - Derivó en otra Investigación
960	14/03/11	Individual	Avellaneda	Previsión Social	Pensión Discapacidad	Investigación en Curso
961	14/03/11	Individual	Alte. Brown	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
962	15/03/11	Individual	La Plata	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
963	15/03/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
964	16/03/11	Individual	Hurlingham	Salud	O. Sociales - Fertilización	Investigación en Curso
965	16/03/11	Individual	La Plata	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
966	16/03/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
967	17/03/11	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
968	17/03/11	Individual	La Plata	Políticas Sociales	IPS	Investigación en Curso
969	17/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
970	17/03/11	Individual	Avellaneda	Previsión Social	ANSES	Investigación en Curso
971	17/03/11	Individual	La Plata	Impuestos	ARBA	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834)
972	28/02/11	Individual	Verónica	Previsión Social	Trámites Juliatorios IPS	Investigación en Curso
973	18/03/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
974	18/03/11	ONG	San Isidro	Discriminación	Discapacidad	Investigación en Curso
975	18/03/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
976	21/03/11	Sector Público	Avellaneda	Empleo Público	Haberes	Investigación en Curso
977	21/03/11	Individual	Gral. Rodríguez	Seguridad	Pedido de Seguridad	Investigación en Curso - Acumulado al Expte. Nº 655
978	21/03/11	Individual	No especificado	Planeamiento Urbano	Vía Pública - Autopista	Investigación en Curso
979	21/03/11	Individual	CABA	Planeamiento Urbano	Vía Pública - Autopista	Investigación en Curso
980	21/03/11	Individual	9 de Julio	Salud	Hospitales	Investigación en Curso
981	21/03/11	Individual	Merlo	Salud	PROFE	Investigación en Curso
982	21/03/11	Individual	Florencio Varela	Políticas Sociales	Subsidios Varios	Investigación en Curso
983	21/03/11	ONG	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
984	21/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
985	21/03/11	Individual	Alte. Brown	Salud	IOMA	Investigación en Curso
986	21/03/11	Individual	Quilmes	Salud	IOMA	Investigación en Curso
987	21/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Salud	Varios	Resuelto por Gestión - Archivado
988	21/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Servicios Públicos	Aqua	Investigación en Curso
989	21/03/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
990	22/03/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
991	22/03/11	Individual	Ituzaingó	Jubilaciones y Pensiones	ANSES	Investigación en Curso
992	22/03/11	Individual	No especificado	Empleo Público	Varios	Investigación en Curso
993	22/03/11	Individual	Tigre	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
994	22/03/11	Individual	José C. Paz	Educación	BECAS	Investigación en Curso
995	23/03/11	Individual	La Plata	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
996	23/03/11	Individual	Carmen de Patagones	Planeamiento Urbano	Pres. Patr. Urb. y Cultural	Investigación en Curso
997	23/03/11	Individual	No especificado	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
998	23/03/11	Individual	Gral. San Martín	Planeamiento Urbano	Estado de Aceras	Investigación en Curso
999	23/03/11	Individual	Alte. Brown	Planeamiento Urbano	Estado de Calles	Investigación en Curso
1000	23/03/11	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Economía	Investigación en Curso
1001	23/03/11	Individual	Alte. Brown	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
1002	23/03/11	Individual	Mar del Plata	Violencia Institucional	Varios	En trámite
1003	23/03/11	Individual	La Plata	Seguridad	Desaparición de Personas	En trámite
1004	OFICIO	No especificado	Oficio	No especificado	No especificado	Registro anulado - Defecto Sistema
1005	28/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1006	28/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
1007	28/03/11	Individual	No especificado	Seguridad Vial	Tránsito Pesado	Investigación en Curso
1008	28/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1009	28/03/11	Individual	Lanús	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1010	28/03/11	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Quejas c/Org. Gobierno	Investigación en Curso
1011	28/03/11	Individual	No especificado	Violencia Institucional	Varios	Investigación en Curso
1012	28/03/11	Individual	Florencio Varela	Documentación	DNI	Investigación en Curso
1013	28/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
1014	28/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1015	28/03/11	Individual	Marcos Paz	Queja c/ Org. Gobierno	Quejas c/Org. Gobierno	Investigación en Curso
1016	28/03/11	Individual	Berisso	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1017	28/03/11	Individual	Mar del Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Quejas c/Org. Gobierno	Investigación en Curso
1018	29/03/11	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
1019	29/03/11	Individual	Vicente López	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
1020	29/03/11	Individual	3 de Febrero	Servicios Públicos	TELECOM	Investigación en Curso
1021	29/03/11	Individual	Presidente Perón	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
1022	29/03/11	Individual	Escobar	Violencia Institucional	Violencia Institucional	En trámite
1023	29/03/11	Individual	CABA	PREVISION SOCIAL	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
1024	29/03/11	Individual	San Miguel	Violencia Institucional	Violencia Institucional	Investigación en Curso
1025	29/03/11	Individual	La Plata	Empleo Público	Varios	Investigación en Curso
1026	29/03/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
1027	29/03/11	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infraestructuras	Investigación en Curso
1028	29/03/11	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infraestructuras	Investigación en Curso
1029	29/03/11	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infraestructuras	Investigación en Curso
1030	29/03/11	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infraestructuras	Investigación en Curso
1031	29/03/11	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infraestructuras	Investigación en Curso
1032	29/03/11	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infraestructuras	Investigación en Curso
1033	29/03/11	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infraestructuras	Investigación en Curso
1034	29/03/11	Individual	Avellaneda	Servicios Públicos	Agua	Investigación en Curso
1035	29/03/11	Individual	Córdoba	Seguridad Vial	Infraestructuras	Investigación en Curso
1036	29/03/11	Individual	Escobar	Violencia Institucional	Violencia Institucional	Derivado Org. competente
1037	29/03/11	Individual	Escobar	Violencia Institucional	Violencia Institucional	Derivado Org. competente
1038	30/03/11	Individual	Quilmes	Salud	IOMA	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
1039	30/03/11	Individual	Escobar	Violencia Institucional	Violencia Institucional	Derivado Org. competente
1040	30/03/11	Individual	Alte. Brown	Salud	Sol. de Medicamentos	Investigación en Curso
1041	30/03/11	Individual	Vicente López	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1042	30/03/11	Individual	Morón	Seguridad Vial	Infraacciones	Investigación en Curso
1043	30/03/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1044	30/03/11	Individual	Alberdi	Salud	PROFE	Investigación en Curso
1045	30/03/11	Individual	No especificado	Salud	Hospitales	Investigación en Curso
1046	30/03/11	Individual	Tandil	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
1047	31/03/11	Individual	Alte. Brown	Políticas Sociales	Vivienda	Investigación en Curso
1048	01/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1049	01/04/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1050	01/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos Humanos	ARBA	Investigación en Curso
1051	01/04/11	Individual	La Plata	Derechos Humanos	ARBA	Investigación en Curso
1052	01/04/11	Individual	Lanus	Impuestos	Identidad	En trámite
1053	01/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1054	04/04/11	Individual	Gral. San Martín	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1055	04/04/11	Individual	No especificado	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
1056	04/04/11	Individual	Lanus	No especificado	No especificado	Investigación en Curso
1057	04/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	Municipios	Investigación en Curso
1058	04/04/11	Individual	Azul	Salud	Municipales	Investigación en Curso
1059	04/04/11	Individual	Malvinas Argentinas	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
1060	04/04/11	Individual	Bahía Blanca	Salud	Ley de Fertilidad	Investigación en Curso
1061	04/04/11	Individual	Pehuajó	Salud	Ley de Fertilidad	Investigación en Curso
1062	05/04/11	Individual	San Isidro	Salud	EDESUR	Investigación en Curso
1063	05/04/11	Individual	Alte. Brown	Servicios Públicos	Municipios	Investigación en Curso
1064	05/04/11	Individual	Campana	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
1065	05/04/11	Individual	San Isidro	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1066	05/04/11	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
1067	05/04/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
1068	05/04/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
1069	05/04/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
1070	05/04/11	Individual	3 de Febrero	Salud	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
1071	05/04/11	Individual	Junin	Previsión Social	EDELAP	Investigación en Curso
1072	05/04/11	Individual	La Plata	Salud	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
1073	06/04/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	IOMA	Investigación en Curso
1074	06/04/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ABSA	Investigación en Curso
1075	06/04/11	Individual	San Isidro	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso

Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
1076	06/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1077	06/04/11	Individual	La Plata	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
1078	06/04/11	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Subsidios Varios	Investigación en Curso
1079	06/04/11	Individual	No especificado	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1080	06/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1081	06/04/11	Individual	Gral. Rodríguez	Prob. e/ particulares	Vecinos	Investigación en Curso
1082	06/04/11	Individual	Gral. Alvarado	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
1083	07/04/11	Individual	Avellaneda	Queja c/ Org. Gobierno	Ministerio de Salud	Investigación en Curso
1084	07/04/11	Individual	La Plata	Planeamiento Urbano	Espacios Verdes	Investigación en Curso
1085	07/04/11	Individual	La Plata	Medio Ambiente	Obras Emp. Concesionarias	Investigación en Curso
1086	07/04/11	Individual	No especificado	Salud	Ley de Fertilidad	Investigación en Curso
1087	07/04/11	Individual	José C. Paz	Discriminación	Discapacidad	Investigación en Curso
1088	07/04/11	Individual	Merlo	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1089	07/04/11	Individual	Merlo	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
1090	07/04/11	Individual	No especificado	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso
1091	07/04/11	Individual	La Plata	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1092	08/04/11	Individual	Malvinas Argentinas	Prob. e/ particulares	Maltrato Laboral	Investigación en Curso
1093	08/04/11	Individual	La Plata	Políticas Sociales	ViviendaS	Investigación en Curso
1094	08/04/11	Individual	Moreno	Salud	PROFE	Investigación en Curso
1095	08/04/11	Individual	No especificado	Salud	Hospitales	Investigación en Curso
1096	08/04/11	Individual	25 de Mayo	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
1097	08/04/11	Individual	San Nicolás	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
1098	08/04/11	Individual	San Isidro	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1099	08/04/11	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Investigación en Curso
1100	08/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1101	11/04/11	Individual	La Matanza	Salud	Ley de Fertilidad	Investigación en Curso
1102	11/04/11	Individual	La Plata	Planeamiento Urbano	Espacios Verdes	Resuelto Derivación Org. Comp. (Art. 22 Ley 13.834)
1103	11/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1104	11/04/11	Individual	Lanus	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
1105	11/04/11	Individual	Florencio Varela	Previsión Social	Tram. Jubilatorios ANSES	Investigación en Curso
1106	12/04/11	Individual	Azul	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
1107	12/04/11	Individual	La Plata	Salud	PAMI	Investigación en Curso
1108	12/04/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Impuestos	IOMA	Investigación en Curso
1109	12/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1110	12/04/11	Individual	San Isidro	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1111	12/04/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSA	Investigación en Curso



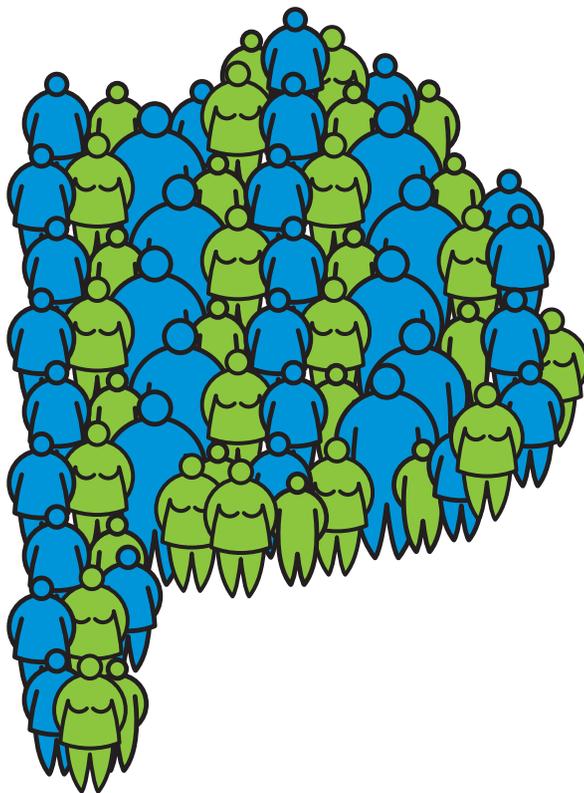
Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
1112	12/04/11	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Investigación en Curso
1113	12/04/11	Individual	Pilar	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1114	12/04/11	Individual	Hurlingham	Políticas Sociales	Plan Jefes y Jefas Municipales	Investigación en Curso
1115	13/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	Identidad Reservada	Investigación en Curso
1116	13/04/11	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1117	13/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso
1118	13/04/11	Individual	No especificado	Queja c/ Org. Gobierno	Min. de Desarrollo Social	Investigación en Curso
1119	13/04/11	Individual	Berisso	Previsión Social	Jub. y Pensiones IPS	Investigación en Curso
1120	13/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1121	13/04/11	Individual	La Plata	Empleo Público	Categorización	Investigación en Curso
1122	14/04/11	Individual	Berisso	Salud	Geriátricos	Investigación en Curso
1123	14/04/11	Individual	Quilmes	Servicios Públicos	AYSA	Investigación en Curso
1124	14/04/11	Individual	No especificado	Queja c/ Org. Gobierno	Quejas c/ Org. Gobierno	En trámite
1125	14/04/11	Individual	La Plata	Educación	Infraestructura	Investigación en Curso
1126	14/04/11	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Infraestructura	Investigación en Curso
1127	14/04/11	Individual	CABA	Seguridad Vial	Infraestructura	Investigación en Curso
1128	14/04/11	Individual	Pergamino	Seguridad Vial	Infraestructura	Investigación en Curso
1129	14/04/11	Individual	Morón	Queja c/ Org. Gobierno	Banco Provincia	Investigación en Curso
1130	14/04/11	Individual	No especificado	Seguridad Vial	Infraestructura	Investigación en Curso
1131	14/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Seguridad Vial	Infraestructura	Investigación en Curso
1132	14/04/11	Individual	Daireaux	Educación	Municipios	Investigación en Curso
1133	14/04/11	Individual	No especificado	Queja c/ Org. Gobierno	Quejas c/ Org. Gobierno	Derivado Org. competente
1134	15/04/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1135	15/04/11	Individual	La Plata	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
1136	15/04/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSAs	Investigación en Curso
1137	15/04/11	Individual	No especificado	Políticas Sociales	Viviendas	Investigación en Curso
1138	15/04/11	Individual	San Fernando	Políticas Sociales	Hospitales	Investigación en Curso
1139	15/04/11	Individual	La Plata	Salud	Vilencia Policial	Investigación en Curso
1140	15/04/11	Individual	La Plata	Violencia Institucional	No especificado	Investigación en Curso
1141	18/04/11	Individual	No especificado	Violencia Institucional	Min. de Desarrollo Social	Investigación en Curso
1142	18/04/11	Individual	3 de Febrero	Queja c/ Org. Gobierno	Viviendas	Investigación en Curso
1143	18/04/11	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Infraestructura	Investigación en Curso
1144	18/04/11	Individual	La Plata	Seguridad Vial	Municipios	Investigación en Curso
1145	18/04/11	Individual	3 de Febrero	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
1146	18/04/11	Individual	Merlo	Servicios Públicos	ABSAs	Investigación en Curso
1147	18/04/11	Individual	Lanús	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
1148	18/04/11	Individual	No especificado	Salud	Medicamentos	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
1149	18/04/11	Individual	La Matanza	Violencia Institucional	Violencia Institucional	Resuelto por Orientación
1150	18/04/11	Individual	Gral. Rodríguez	No especificado	No especificado	Investigación en Curso
1151	18/04/11	Individual	Gral. Alvarado	Servicios Públicos	Electricidad	Investigación en Curso
1152	18/04/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Empleo Público	Haberes	Investigación en Curso
1153	19/04/11	Individual	Gral. San Martín	Planeamiento Urbano	Via Pública - Sol. de Obras	Investigación en Curso
1154	19/04/11	Individual	S. M. del Monte	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
1155	19/04/11	Individual	La Plata	Medio Ambiente	Contaminación	Investigación en Curso
1156	19/04/11	Individual	Daireaux	Salud	Varios	Investigación en Curso
1157	20/04/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1158	20/04/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
1159	20/04/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
1160	20/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1161	20/04/11	Individual	Pinar	Salud	PAMI	Investigación en Curso
1162	20/04/11	Individual	Cnel. Brandisen	Prob. e/ particulares	Varios	Investigación en Curso
1163	20/04/11	Individual	La Plata	Queja c/ Org. Gobierno	Quejas c/ Org. Gobierno	Investigación en Curso
1164	25/04/11	Individual	La Plata	Habilitaciones	Permisos y Hab. Varios	Investigación en Curso
1165	25/04/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	EDELAP	Investigación en Curso
1166	25/04/11	Individual	La Plata	Servicios Públicos	ABSAs	Investigación en Curso
1167	26/04/11	Individual	La Plata	Políticas Sociales	Viviendas	Investigación en Curso
1168	26/04/11	Individual	Esteban Echeverría	Salud	PROFE	Investigación en Curso
1169	26/04/11	Individual	No especificado	No especificado	No especificado	Investigación en Curso
1170	26/04/11	Individual	Moreno	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1171	27/04/11	Individual	Florencio Varela	Salud	Obras Sociales	Investigación en Curso
1172	27/04/11	Individual	Tigre	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1173	27/04/11	Individual	CABA	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1174	28/04/11	Individual	Lomas de Zamora	Impuestos	ARBA	Investigación en Curso
1175	27/04/11	Individual	No especificado	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1176	27/04/11	Individual	No especificado	Servicios Públicos	Electricidad	Investigación en Curso
1177	27/04/11	Individual	Mercedes	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1178	20/04/11	Individual	San Isidro	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1179	20/04/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Salud	IOMA	Investigación en Curso
1180	20/04/11	Individual	Ituzaingó	Violencia Institucional	Cárceles	Investigación en Curso
1181	29/04/11	Individual	Pilar	Queja c/ Org. Gobierno	Min. del Interior	Investigación en Curso
1182	29/04/11	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Identidad Reservada	Investigación en Curso
1183	29/04/11	Individual	Torquinst	Queja c/ Org. Gobierno	Municipios	Investigación en Curso
1184	29/04/11	Grupo de Vecinos	La Plata	Empleo Público	Acceso puestos lab. personas c/ discapacidad	Investigación en Curso



Nº Exp.	Fecha	Tipo de actor que origina la queja	Loc. de residencia de quien inicia la queja	Materia	Indicadores Temáticos	Estado del expediente
1185	29/04/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Discriminación	Varios	Investigación en Curso
1186	29/04/11	Individual	Gral. Pueyrredón	Discriminación	Varios	Investigación en Curso
1187	29/04/11	Individual	San Isidro	Impuestos	Municipales	Investigación en Curso
1188	29/04/11	Individual	Berisso	Queja c/ Org. Gobierno	No especificado	Investigación en Curso



Primer informe anual 2010/2011 a las Cámaras Legislativas de la Provincia de Buenos Aires

Dr. Carlos E. Bonicatto Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires



Esta publicación se imprimió en los talleres gráficos de Offset Grafitos, emprendimiento del "Hogar de la Madre Tres Veces Admirable". Obra del Padre Cajade.