



Informe anual 2022

defensorba.org.ar

 **Defensoría**
Provincia de Buenos Aires



**Defensoría del Pueblo de la provincia
de Buenos Aires**

Informe anual, ley 13.834

Período año 2022



INSTITUCIONAL

Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires

El Defensor del Pueblo es un órgano de garantía, unipersonal, autónomo e independiente, que promueve los derechos individuales y colectivos de las/os habitantes de la provincia de Buenos Aires y quienes se encuentren en tránsito por ella.

Así mismo, debe controlar a las instituciones y funcionarios/as de gobierno para el cumplimiento de sus deberes y el respeto de la Constitución y las leyes, ejerciendo la magistratura de opinión y persuasión no a través de la confrontación sino de la colaboración crítica.



AUTORIDADES

Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires

Guido Lorenzino

Defensor Adjunto General

Luis María Ferella

Defensor Adjunto en Derechos Sociales

Eduardo Ancona

Defensor Adjunto de Servicios Públicos y Obras Públicas

Gerardo Ontivero

Defensor Adjunto de Relaciones Institucionales

Marcelo Rubén López

Defensor Adjunto de Derechos Humanos

Martín Ignacio Brignoli

Defensor Adjunto Usuarios de Servicios de Salud

Marcelo Enrique Honores

Defensor Adjunto de Ambiente y Asociaciones Civiles

Ángel Domingo García

ÍNDICE

| | | | |
|----|---|-----|--|
| 6 | Autoridades | 60 | Políticas de Igualdad |
| 6 | Editorial | 63 | Discapacidad y Personas Mayores |
| 7 | Estadísticas | 65 | Educación |
| 9 | Estado de trámites | 67 | Gestión y Manejo de Conflictos |
| 10 | - Flujograma del contacto | 70 | Hábitat, Tierra y Vivienda |
| 11 | - Reclamos por temática | 72 | Maratón Sor María Ludovica |
| 12 | - Distribución por temática general (trámites) | 74 | Órgano de Revisión Local de Salud Mental |
| 13 | - Principales organismos denunciados | 76 | Orientación Pericial |
| 14 | - Principales tipos de reclamo por temática | 78 | Observatorio de Género |
| 32 | Delegaciones | 80 | Salud |
| 36 | Adjuntía General de Gestión | 83 | Políticas de Género, Niñez y Adolescencia |
| 38 | Adjuntía de Relaciones Institucionales | 86 | Promoción Ciudadana |
| 40 | Adjuntía en Derechos Humanos | 88 | Seguridad Vial y Transporte |
| 42 | Secretaría Unidad Defensor | 90 | Servicios Públicos |
| 45 | - Área de Atención Primaria a Inquilinos | 102 | Anexo Legal y Técnico |
| 46 | - Área de Asuntos Económicos | | |
| 47 | - Área de Usuarios y Consumidores | | |
| 48 | - Área de Identidad, Migrantes y Derechos Electorales | | |
| 50 | - Área de Promoción de los Derechos del Animal | | |
| 51 | - Área Previsional | | |
| 52 | - Área de Vinculación Municipal | | |
| 53 | Ambiente | | |
| 56 | Asociaciones Civiles | | |
| 58 | Conflictos en el Ámbito Escolar | | |



Otro año de expansión



La Defensoría cerró el año 2022 con un cambio importantísimo en su estructura que permitirá profundizar la protección y promoción de derechos mediante el fortalecimiento de las áreas que atienden las principales demandas que preocupan a las y los bonaerenses.

Puntualmente, gracias a la decisión de la Legislatura bonaerense, ahora el organismo cuenta con nuevas adjuntías: la General, en Derechos Sociales, de Servicios Públicos y Obras Públicas, de Relaciones Institucionales, de Derechos Humanos, de Usuarios de Servicios de Salud, y de Ambiente y Asociaciones Civiles.

Este renovado esquema fue definido siguiendo los criterios de pluralidad que marcaron a la Defensoría desde su fundación, lo que permite un intercambio de ideas totalmente productivo que favorece cualquier toma de decisiones.

De esta manera, se revalorizaron áreas de importancia en el día a día de las y los bonaerenses, mejorando no sólo el trabajo de la institución, sino también redefiniendo hacia dónde avanzará el organismo en el futuro.

Además, la Defensoría profundizó su desarrollo territorial mediante la apertura de nuevas delegaciones en diferentes puntos de la Provincia. Esto permitirá que más personas puedan tener un espacio de cercanía que les facilite la atención de sus problemas.

Todo esto acompaña a la consolidación del trabajo en temáticas claves como servicios públicos, salud, género, asociaciones civiles, niñez, educación, identidad, consumo, adicciones, previsional, trabajo, economía popular, entre otras.

Por último, el año 2022 marca también la consolidación de nuestro Contact Center que, mediante la atención telefónica, vía web y redes sociales las **24 hs.**, complementaron con éxito la atención personalizada en nuestra Sede Central y en las delegaciones.

Se trató, en definitiva, de otro año de expansión para la Defensoría, resultado de un trabajo a conciencia para atender los verdaderos problemas que afectan a las y los bonaerenses, a quienes pudimos ofrecer herramientas útiles en la protección de sus derechos.



Guido Lorenzino
Defensor del Pueblo
de la provincia de Buenos Aires

ESTADÍSTICAS



Vía telefónica

63.051

Vía Whatsapp

20.744

Vía Mail

10.242

Vía Twitter

22.718

La Defensoría en números

Total de contactos generados
durante el año 2022

188.180

En Sede Central

2.361

Vía Delegaciones

30.293

Vía web chat

6.261

Vía Facebook

24.653

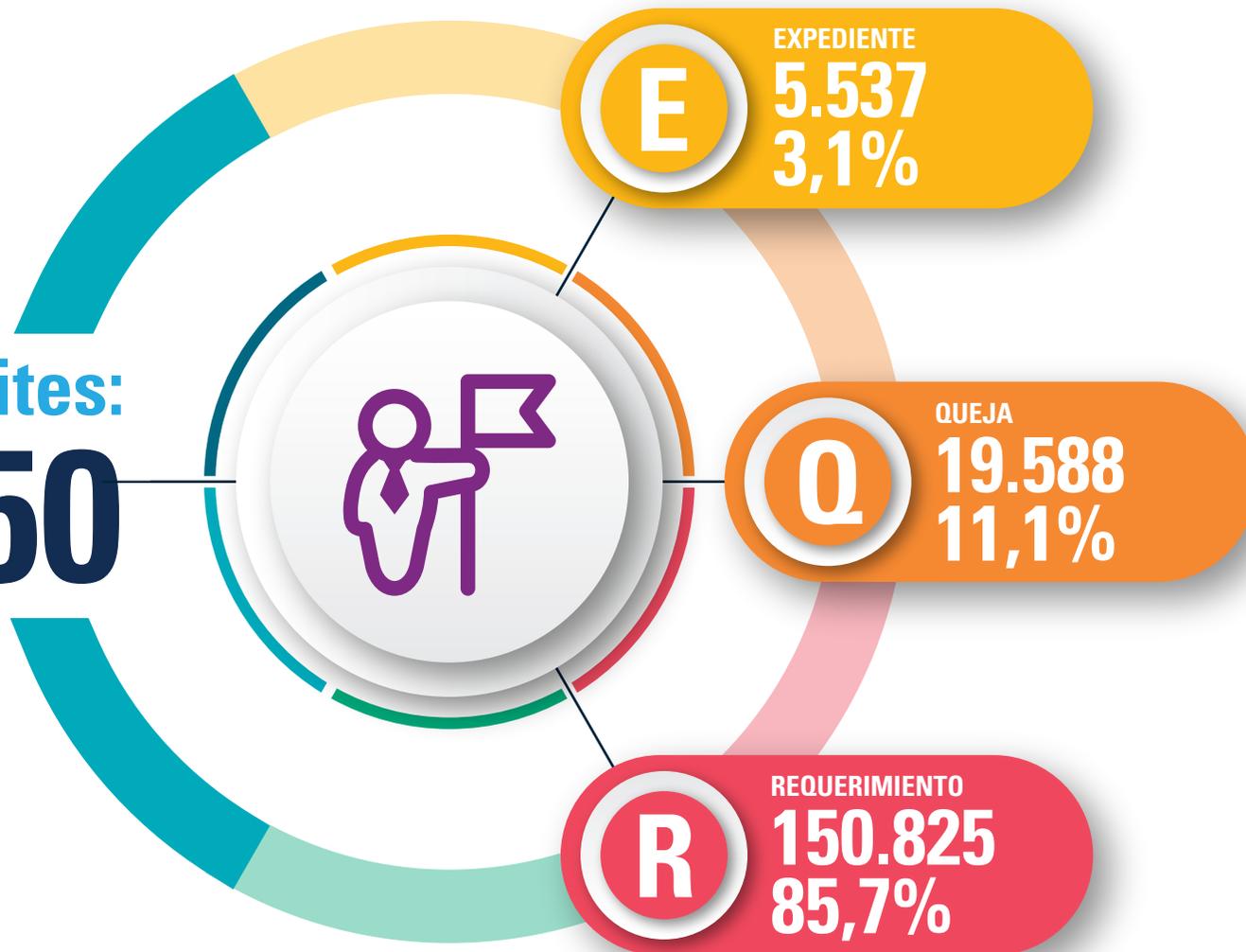
Vía Instagram

7.857



Estado de los trámites

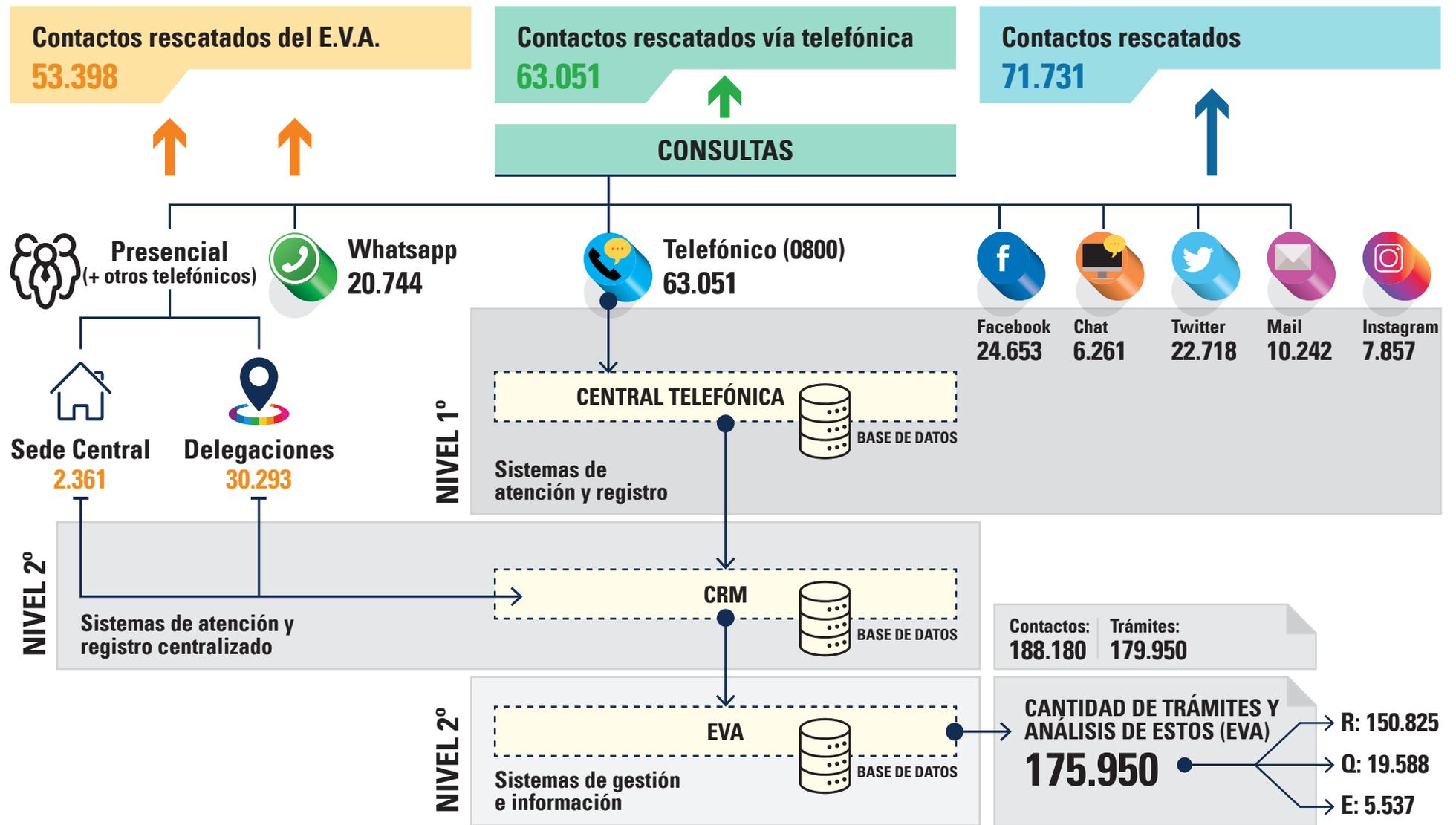
Total de trámites:
175.950



2022

Flujograma del contacto

CANTIDAD DE CONTACTOS **188.180**



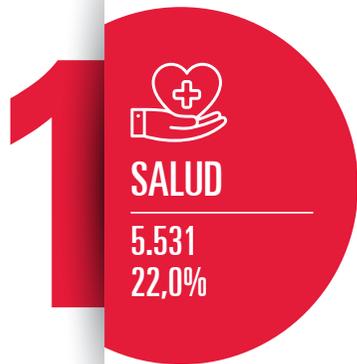
RECLAMOS POR TEMÁTICA

Distribución por temática general (trámites)



Principales empresas y organismos donde se iniciaron trámites





Medicamentos
15,6%

Prácticas
13,7%

Principales tipos de reclamo por temática

Salud

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------|--------------|
| Atención del personal | 115 | 2.1 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 6 | 0.1 |
| Facturación | 205 | 3.7 |
| Plan/subsidio | 38 | 0.7 |
| Afiliación a obra social o prepaga | 318 | 5.7 |
| Internación | 184 | 3.3 |
| Medicamentos | 863 | 15.6 |
| Prácticas (cirugías, estudios, fertilización asistida, otro) | 760 | 13.7 |
| Prótesis/órtesis | 267 | 4.8 |
| Tramitación del CUD (Certificado Único de Discapacidad) | 137 | 2.5 |
| Violencia en el ámbito hospitalario (incluye obstétrica) | 33 | 0.6 |
| Otro | 2605 | 47.1 |
| Total | 5531 | 100.0 |



Calidad del servicio
47,8%

Riesgo en la prestación del servicio
23,2%

Principales tipos de reclamo por temática

Correos y encomiendas

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|--------------|
| Incumplimiento contractual | 1 | 33.3 |
| Otro | 2 | 66.7 |
| Total | 3 | 100.0 |

Servicio de agua

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 5 | 0.5 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 12 | 1.3 |
| Calidad del servicio | 454 | 47.8 |
| Incumplimiento contractual | 26 | 2.7 |
| Facturación | 72 | 7.6 |
| Riesgo en la prestación del servicio/ uso del producto | 220 | 23.2 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 60 | 6.3 |
| Plan/subsidio | 26 | 2.7 |
| Otro | 74 | 7.8 |
| Total | 949 | 100.0 |



Servicio eléctrico

Calidad del servicio
52,1%

Facturación
12,8%

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------|--------------|
| Atención del personal | 10 | 0.3 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 98 | 3.1 |
| Calidad del servicio | 1638 | 52.1 |
| Incumplimiento contractual | 60 | 1.9 |
| Facturación | 402 | 12.8 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 132 | 4.2 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 224 | 7.1 |
| Plan/subsidio | 261 | 8.3 |
| Otro | 316 | 10.1 |
| Total | 3141 | 100.0 |

Servicio de gas

Facturación
31,4%

Alta o baja del servicio
18,1%

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 4 | 0.8 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 18 | 3.8 |
| Incumplimiento contractual | 15 | 3.2 |
| Facturación | 149 | 31.4 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 10 | 2.1 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 10 | 2.1 |
| Plan/subsidio | 62 | 13.1 |
| Alta o baja del servicio | 86 | 18.1 |
| Otro | 120 | 25.3 |
| Total | 474 | 100.0 |



Calidad del servicio
41,3%

Alta o baja del servicio
23,1%

Telefonía fija

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 3 | 1.0 |
| Calidad del servicio | 125 | 41.3 |
| Incumplimiento contractual | 6 | 2.0 |
| Facturación | 23 | 7.6 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 27 | 8.9 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 70 | 23.1 |
| Plan/subsidio | 1 | 0.3 |
| Otro | 48 | 15.8 |
| Total | 303 | 100.0 |

Calidad del servicio
29,1%

Otras cuestiones
41,8%

Transporte público

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 1 | 1.8 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 1 | 1.8 |
| Calidad del servicio | 16 | 29.1 |
| Incumplimiento contractual | 5 | 9.1 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 1 | 1.8 |
| Plan/subsidio | 8 | 14.5 |
| Otro | 23 | 41.8 |
| Total | 55 | 100.0 |



Principales tipos de reclamo por temática

Otros

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 3 | 1.8 |
| Calidad del servicio | 15 | 8.9 |
| Facturación | 46 | 27.2 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 11 | 6.5 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 9 | 5.3 |
| Facturación | 9 | 5.3 |
| Otro | 76 | 45.0 |
| Total | 169 | 100.0 |

3 BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS PRIVADOS

3.042
12,1%

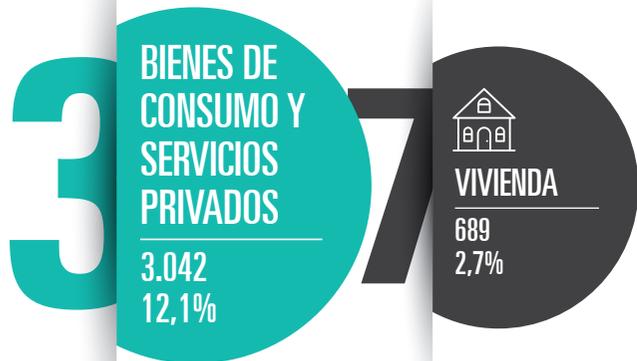
Calidad del servicio
30,5%

Incumplimiento contractual
18,1%

Principales tipos de reclamo por temática

Comercios o Supermercados

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 4 | 2.3 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 2 | 1.1 |
| Calidad del servicio | 54 | 30.5 |
| Incumplimiento contractual | 32 | 18.1 |
| Cobros/descuentos indebidos | 24 | 13.6 |
| Facturación | 11 | 6.2 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 5 | 2.8 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 8 | 4.5 |
| Otro | 37 | 20.9 |
| Total | 177 | 100.0 |



Incumplimiento contractual
28,8%

Cobros/descuentos indebidos
11,6%

Principales tipos de reclamo por temática

Compra venta o alquiler de inmuebles

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 34 | 6.4 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 23 | 4.3 |
| Calidad del servicio | 40 | 7.5 |
| Incumplimiento contractual | 154 | 28.8 |
| Cobros/descuentos indebidos | 62 | 11.6 |
| Facturación | 38 | 7.1 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 14 | 2.6 |
| Otro | 161 | 30.1 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 8 | 1.5 |
| Total | 534 | 100.0 |

3

BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS PRIVADOS

3.042
12,1%

Calidad del servicio
40,2%

Alta o baja del servicio
19,6%

Internet

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 3 | 1.6 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 10 | 5.4 |
| Calidad del servicio | 74 | 40.2 |
| Incumplimiento contractual | 8 | 4.3 |
| Cobros/descuentos indebidos | 12 | 6.5 |
| Facturación | 12 | 6.5 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 9 | 4.9 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 36 | 19.6 |
| Otro | 20 | 10.9 |
| Total | 184 | 100.0 |

3

BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS PRIVADOS

3.042
12,1%

**Cobros/
descuentos
indebidos**

45,4%

**Alta o baja
del servicio**

6,8%



Operaciones bancarias o financieras (transacciones, inversiones, préstamos, tarjetas, etc.)

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 10 | 1.2 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 29 | 3.4 |
| Calidad del servicio | 6 | 0.7 |
| Incumplimiento contractual | 46 | 5.3 |
| Cobros/descuentos indebidos | 392 | 45.4 |
| Facturación | 34 | 3.9 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 20 | 2.3 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 59 | 6.8 |
| Otro | 268 | 31.0 |
| Total | 864 | 100.0 |

3

BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS PRIVADOS

3.042
12,1%

Incumplimiento contractual
26,3%

Cobros/ descuentos indebidos
15,6%

Pagos/compras telefónicos/as o vía internet

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 5 | 3.1 |
| Calidad del servicio | 13 | 8.1 |
| Incumplimiento contractual | 42 | 26.3 |
| Cobros/descuentos indebidos | 25 | 15.6 |
| Facturación | 7 | 4.4 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 4 | 2.5 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 18 | 11.3 |
| Otro | 46 | 28.8 |
| Total | 160 | 100 |

3 BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS PRIVADOS
3.042
12,1%

Incumplimiento contractual
27,9%

Cobros/ descuentos indebidos y Alta o baja del servicio
16,4%

Seguros (personales, materiales o patrimoniales)

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 2 | 3.3 |
| Calidad del servicio | 7 | 11.5 |
| Incumplimiento contractual | 17 | 27.9 |
| Cobros/descuentos indebidos | 10 | 16.4 |
| Facturación | 2 | 3.3 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 10 | 16.4 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 2 | 3.3 |
| Otro | 11 | 18.0 |
| Total | 61 | 100.0 |

3

BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS PRIVADOS

3.042
12,1%

Calidad del servicio

25,61%

Alta o baja del servicio

17,1%

Telefonía móvil

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 3 | 1.5 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 14 | 7.0 |
| Calidad del servicio | 51 | 25.6 |
| Incumplimiento contractual | 7 | 3.5 |
| Cobros/descuentos indebidos | 27 | 13.6 |
| Facturación | 19 | 9.5 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 7 | 3.5 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 34 | 17.1 |
| Otro | 37 | 18.6 |
| Total | 199 | 100.0 |

3

BIENES DE
CONSUMO Y
SERVICIOS
PRIVADOS

3.042
12,1%

Facturación
35,6%

**Alta o baja
del servicio**
20,6%

Televisión (cable/digital)

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 4 | 1.6 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 33 | 13.0 |
| Calidad del servicio | 18 | 7.1 |
| Incumplimiento contractual | 3 | 1.2 |
| Cobros/descuentos indebidos | 28 | 11.1 |
| Facturación | 90 | 35.6 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 2 | 0.8 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 52 | 20.6 |
| Otro | 23 | 9.1 |
| Total | 253 | 100.0 |

3 BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS PRIVADOS
3.042
12,1%

Incumplimiento contractual
22,1%

Cobros/descuentos indebidos
10,4%

Facturación
10,4%

Transporte privado

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 1 | 1.3 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 5 | 6.5 |
| Calidad del servicio | 4 | 5.2 |
| Incumplimiento contractual | 17 | 22.1 |
| Cobros/descuentos indebidos | 8 | 10.4 |
| Facturación | 8 | 10.4 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 2 | 2.6 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 4 | 5.2 |
| Otro | 28 | 36.4 |
| Total | 77 | 100.0 |
| | | 144 |

3

BIENES DE
CONSUMO Y
SERVICIOS
PRIVADOS

3.042
12,1%

**Incumplimiento
contractual**
24,2%

**Alta o baja
del servicio**
9,1%



Turismo

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Calidad del servicio | 3 | 4.5 |
| Incumplimiento contractual | 16 | 24.2 |
| Cobros/descuentos indebidos | 4 | 6.1 |
| Facturación | 2 | 3.0 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 2 | 3.0 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 6 | 9.1 |
| Otro | 33 | 50.0 |
| Total | 66 | 100.0 |

3

BIENES DE
CONSUMO Y
SERVICIOS
PRIVADOS

4.173
2,3%

Calidad del
servicio
9,4%

Incumplimiento
contractual
8,8%

Principales tipos de reclamo por temática

Otros

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Atención del personal | 5 | 1.1 |
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 25 | 5.4 |
| Calidad del servicio | 44 | 9.4 |
| Incumplimiento contractual | 41 | 8.8 |
| Cobros/descuentos indebidos | 39 | 8.4 |
| Facturación | 25 | 5.4 |
| Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto | 15 | 3.2 |
| Alta o baja del servicio/entrega del producto | 33 | 7.1 |
| Otro | 240 | 51.4 |
| Total | 467 | 100.0 |



Infracciones de tránsito
78,0%

Licencia de conducir
9,5%

Principales tipos de reclamo por temática

Asuntos viales

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------|--------------|
| Aumento de tarifa/abono/cuota | 6 | 0.3 |
| Accidentes o siniestros viales | 53 | 2.4 |
| Estado de vías urbanas o interurbanas | 17 | 0.8 |
| Infracciones de tránsito | 1718 | 78.0 |
| Licencia de conducir | 209 | 9.5 |
| Ordenamiento del tránsito (señalización viaria, corte de vías urbanas o interurbanas, estacionamiento medido, otro) | 32 | 1.5 |
| Otro | 167 | 7.6 |
| Total | 2202 | 100.0 |



Plan/subsidio
17,5%

Jubilación/pensión
52,2%

Principales tipos de reclamo por temática

Trabajo y seguridad social

| Temática específica | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------|--------------|
| Plan/subsidio | 209 | 17.5 |
| Despido/suspensión | 29 | 2.4 |
| Jubilación/pensión | 622 | 52.2 |
| Licencia y/o permiso | 17 | 1.4 |
| Salario | 103 | 8.6 |
| Seguridad e higiene | 4 | 0.3 |
| Violencia en el ámbito laboral | 16 | 1.3 |
| Total | 1192 | 100.0 |



DELEGACIONES



DELEGACIONES

Objetivos

El área se ocupa de llevar adelante una de las principales misiones de la Defensoría: ampliar el alcance territorial del organismo en la Provincia. El objetivo de esta tarea es lograr que cada vez más bonaerenses puedan tener contacto de cercanía con la Defensoría, con personal especializado y con conocimiento de primera mano de las problemáticas y demandas de cada ciudad.

Además, el área coordina en todo momento el trabajo de cada una de las delegaciones con el resto de las áreas de la Defensoría, para garantizar un ida y vuelta que permita una resolución directa y en el menor tiempo posible de los reclamos que se acercan.

Nuevas aperturas

Durante el año 2022 se inauguraron cinco nuevas delegaciones. De esa forma, ahora la Defensoría cuenta con 56, lo que permite tener un contacto más directo en diferentes puntos estratégicos del territorio bonaerense.

Berisso

Dirección: 9 N° 4401 entre 166 y Montevideo

Delegado: Matías Brizzi

González Catán

Dirección: Av. Gral. Juan Manuel de Rosas 17.798

Delegada: Leonela Romero Bengardino

Punta Alta

Dirección: Paso 310

Delegado: Lucas Pordomingo

San Isidro

Dirección: Eduardo Costa 801- Estación Acassuso

Delegada: Lucía Claramunt

Quilmes

Dirección: Camino General Belgrano 1049 y Tomás Flores (Ex Pasco) - Bernal Oeste

Delegada: Eva Torres



^ Inauguración de la Delegación Quilmes



Estadísticas

5 nuevas delegaciones

56 delegaciones en total

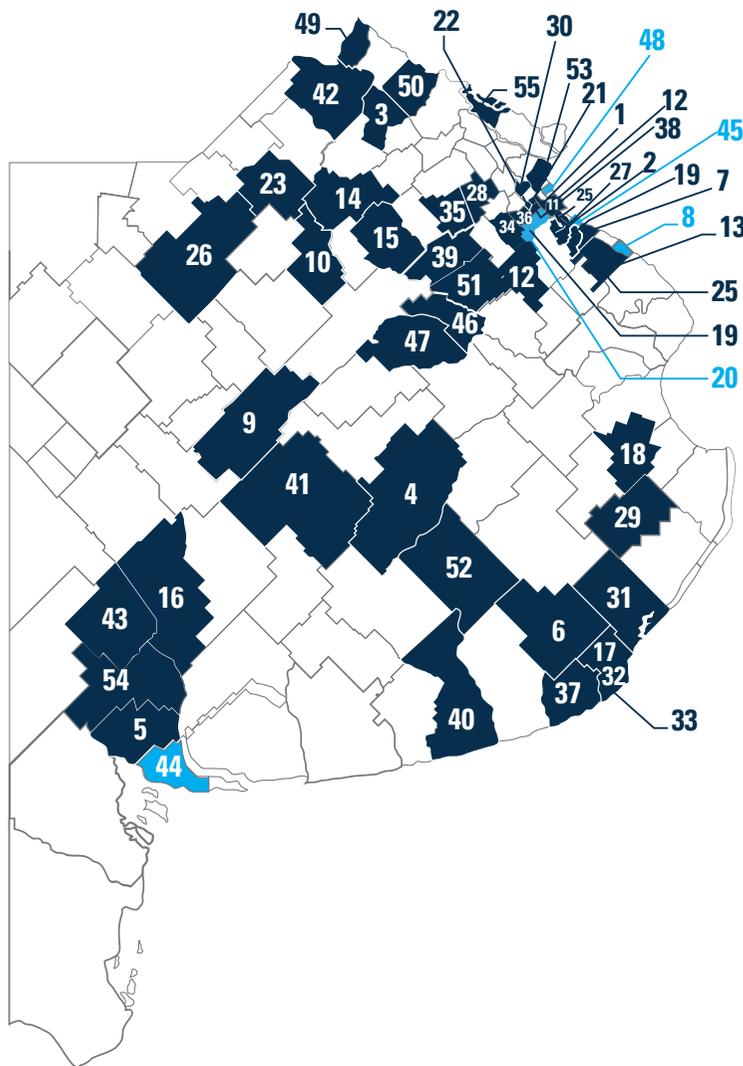


^ Inauguración de la Delegación San Isidro



^ Inauguración de la Delegación Berisso

56 Delegaciones Sumamos 5 nuevas



1. 3 de Febrero
2. Almirante Brown
3. Arrecifes
4. Azul
5. Bahía Blanca
6. Balcarce
7. Berazategui
8. **Berisso**
9. Bolívar
10. Bragado
11. CABA
12. Cañuelas
13. Sede Central La Plata
14. Chacabuco
15. Chivilcoy
16. Coronel Suárez
17. Mar del Plata (Adultos Mayores)
18. Dolores
19. Florencio Varela
20. **González Catán**
21. Hurlingham
22. Ituzaingó
23. Junín
24. La Matanza
25. Lanús
26. Lincoln
27. Lomas de Zamora
28. Luján
29. Maipú
30. Malvinas Argentinas
31. Mar Chiquita
32. Mar del Plata
33. Mar del Plata - Carpa
34. Marcos Paz
35. Mercedes
36. Merlo
37. Miramar
38. Morón
39. Navarro
40. Necochea
41. Olavarría
42. Pergamino
43. Pigüé
44. **Punta Alta**
45. **Quilmes**
46. Roque Perez
47. Saladillo
48. **San Isidro**
49. San Nicolás
50. San Pedro
51. San Vicente
52. Tandil
53. Tigre
54. Tornquist
55. Zárate
56. Oficina Móvil



ADJUNTÍA GENERAL DE GESTIÓN



ADJUNTÍA GENERAL DE GESTIÓN



Objetivos

Desde la Adjuntía General de Gestión de la Defensoría del Pueblo bonaerense planificamos y realizamos durante 2022 una serie de iniciativas vinculadas con la defensa y promoción de derechos, especialmente en lo que se refiere a derechos de niñas, niños y adolescentes, familias vulnerables, prevención de adicciones y protección de datos personales.

Temas principales

Promoción de derechos y capacitaciones

La creación de la Secretaría de Promoción de Derechos de Familias Vulnerables implicó una multiplicación de actividades que tuvieron impacto positivo al dar visibilidad a la Defensoría en lugares donde nunca había estado presente. Por ejemplo en la Noche de los Museos, Chocogesell, y el Encuentro Juvenil conta la discriminación.

- Participación en el encuentro provincial de Consejos Locales de Niñez que tuvo lugar en la ciudad de Mar del Plata.
- Se articularon acciones con Abuelas de Plaza de Mayo, H.I.J.O.S y otras organizaciones de derechos humanos.
- Colaboración con el Ente Nacional de Energía en los operativos instrumentados en el Gran Buenos Aires para facilitar el acceso de personas mayores al

Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE).

- El Observatorio de Derechos de NNyA de la Defensoría brindó una capacitación a futuros docentes sobre el sistema de protección de derechos de las infancias en el Instituto Terrero de La Plata.
- Scouts de Argentina: Desde la Secretaría de Promoción de Derechos de Familias Vulnerables y el Observatorio de Derechos de NNyA se acordó la realización de talleres para el abordaje y prevención de diferentes problemáticas sociales.
- Dislexia Buenos Aires: Con esta ONG se coordinó una serie de acciones para concientizar sobre la importancia del cumplimiento de la ley que busca promover la formación profesional para la detección temprana de las Dificultades Específicas del Aprendizaje, así como su adecuado diagnóstico y tratamiento; su difusión y el acceso a las prestaciones.
- Unidos X el Autismo: junto a asociaciones civiles del Conurbano sur, y con la presencia de reconocidos artistas plásticos (Milo Lockett, Manuel Paz y Fernando Weimann), el Observatorio de Derechos de NNyA formó parte de la organización una actividad que se llevó a cabo el 3 de junio en Monte Grande sobre concientización del Autismo.
- Mural a 40 años de la Guerra Malvinas: Fue pintado por el excombatiente Roberto Carabajal y tuvo el respaldo de la Adjuntía General de la Defensoría.
- Respaldo a la sanción de la Ley de Alcohol Cero al Volante, y con ese fin articulamos acciones con el Ministerio de Transporte de la provincia de Buenos Aires.
- Dimos continuidad a la campaña de prevención del Síndrome Alcohólico Fetal, con campañas de concientización sobre el impacto del consumo de alcohol en jóvenes ante celebraciones atravesadas por este tipo de prácticas.
- También mantuvimos las acciones territoriales para la prevención del tabaquismo.
- Se llevaron a cabo seminarios, talleres y conversatorios sobre temáticas relacionadas con el consumo de sustancias y el narcotráfico. Por ejemplo, "Narcomenudeo en los barrios"; capacitación para la prevención de adicciones en Necochea; iniciativas sobre el abordaje del juego patológico y problemático
- Se creó dentro de la Adjuntía General una secretaría específica que trabaja sobre el acceso a la información pública y la protección de datos personales.



ADJUNTÍA DE RELACIONES INSTITUCIONALES



ADJUNTÍA DE RELACIONES INSTITUCIONALES



Temas principales

Inauguración de la delegación en González Catán



El 5 de julio del 2022 se inauguró la delegación de González Catán, dependiente de la Adjuntía de Relaciones Institucionales. Participaron de la apertura el Defensor del Pueblo, Guido Lorenzino, además del Defensor Adjunto, Marcelo López, y otras autoridades.

Intervención en el corte de la Autopista Ricchieri por vecinos del Barrio Puente 13

La Adjuntía tomó conocimiento de la manifestación de vecinos del Barrio Puente 13 que protestaban por fallas en el servicio eléctrico. En estas circunstancias es que interviene el Defensor Adjunto, toma contacto con el Vicecónsul de Bolivia y con habitantes del Barrio Puente 13, en dependencias de la Municipalidad de La Matanza. Se logró la restitución del servicio, levantándose el corte que llevaba más de dos días.

Intervención por desalojo en el Barrio La Unión

Luego de que la Justicia determinara el desalojo del Barrio La Unión de Rafael Castillo, el Defensor Adjunto, Marcelo López, se hizo presente en el lugar para evaluar algunas alternativas de solución a la problemática, que contemplen los legítimos derechos del propietario y el estado de necesidad de los habitantes ocupantes del predio. Se recomendó postergar el desalojo y desestimar la posibilidad de hacerlo mediante el uso de la fuerza.

Desalojo en el Barrio El Tizón

Debido al desalojo dispuesto por la Justicia, la adjuntía tomó contacto con los habitantes del barrio y promovió una mesa de diálogo, con funcionarios municipales y provinciales. A partir de esas acciones, se decidió llevar adelante un censo e iniciar negociaciones con los propietarios.

Luego de una serie de reuniones, el titular del predio aceptó la propuesta realizada por la Defensoría, la cual consistió en urbanizar el predio, gestionar la subdivisión y sanear una hectárea donde se encuentra una tosquera a cambio de ceder un espacio de media hectárea para las familias ocupantes.

Intervención en el intento de usurpación del barrio 1 de Noviembre

Tras el intento del predio ubicado en Ruta 21 y Cristiana, Ciudad Evita, La Matanza, propiedad del Sindicato AEFIP, se constata que la toma no se llevaría adelante, dado que estaba siendo evitada por fuerzas policiales.

En ese estado de situación, la Adjuntía inicia gestiones con la fiscal general, Patricia Ochoa, con las autoridades del sindicato y, en dos ocasiones y con las personas que intentaban la ocupación. A la fecha, el predio continúa desocupado, a pesar de varios intentos de usurpación, que fueron evitados por la Policía local.

ADJUNTÍA DE DERECHOS HUMANOS



ADJUNTÍA EN DERECHOS HUMANOS



Área de Violencia Institucional

Objetivos

El área recibe reclamos y denuncias referidas a la temática de seguridad, que agrupa dos dimensiones: seguridad ciudadana y seguridad penitenciaria. En el primer caso se encuentran las denuncias que se refieren a vulneraciones de derechos por parte del accionar abusivo de las fuerzas de seguridad, ya sea en la vía pública o en contexto de encierro.

En el segundo caso, mayoritariamente se reciben reclamos de los privados de la libertad y/o familiares indicando el agravamiento en las condiciones de detención en las unidades penales y/o alcaidías penitenciarias.

Por ello, desde la Adjuntía se acerca el trabajo de la Defensoría a las unidades para sin intermediarios dialogar con los internos y contarles la utilidad de tareas que podemos hacer por ellos, establecer una comunicación directa, y arbitrar los medios necesarios para la resolución de la situación. Asimismo, al visitar las unidades establecemos un contacto más directo con los miembros del servicio penitenciario.

Entendemos que las visitas periódicas y habituales a los centros de detención de personas privadas de su libertad constituyen una forma eficaz de prevenir situaciones de tortura y malos tratos.

Temas principales

Relevamiento de todos los establecimientos penitenciarios del SPB

Estas actividades tienen como objetivo principal mantener entrevistas personales con las autoridades a cargo de cada establecimiento y realizar una posterior recorrida por los sectores de los establecimientos que revisten mayor relevancia. Mediante las entrevistas se buscó hacer hincapié en problemáticas clave que hacen a la dinámica de la labor penitenciaria y que afectan de manera directa a la población alojada.

Trámites destacados

- Una privada de libertad alojada en la Unidad Penal 52 de Azul requiere desde hace mucho tiempo el traslado a Buenos Aires para poder estar cerca de su familia y para poder operarse de la vesícula, pero no le dan respuesta. Después de la intervención de la Defensoría, la Dirección Provincial de Salud Penitenciaria confirmó que la mujer recibió atención médica.
- Intervención en un hecho de violencia institucional por parte de efectivos de la UTOI (Unidad Táctica de Operaciones Inmediatas) de la Policía bonaerense contra un grupo de chicos y chicas que se encontraban reunidos en la puerta de la organización Centro Cultural y Educativo Juanita Ríos de Villa Itatí, que incluyó varios, entre ellos una niña de 11 años.





UNIDAD DEFENSOR



UNIDAD DEFENSOR

Objetivos

Los objetivos trazados en 2022 desde la Secretaría tuvieron que ver con la optimización de procesos y abordajes de los temas de su competencia. En dicho sentido, se promovieron audiencias en consumidores, asesoramientos personalizados en inquilinos/as, y se mejoraron las dinámicas de acompañamiento a las personas que acuden con temáticas previsionales.

Por otra parte, se procuró mejorar las herramientas técnicas para la promoción y difusión de los derechos. A través de la publicación de informes, mensajes publicados en los diversos canales de comunicación, o actividades, jornadas y talleres en distintas instituciones, pudimos trabajar en la difusión de derechos fundamentales, y obtener inmediatez en el manejo de demandas y reclamos.

También resultaron importantes las tareas de investigación, y la optimización de herramientas técnicas necesarias para la evaluación del estado de situación en cada materia a relevar.

La secretaría cuenta con las áreas de Atención Primaria a Inquilinos; de Asuntos Económicos; de Usuarios y Consumidores; de Identidad, Migrantes y Derechos Electorales; de Promoción de los Derechos del Animal; Previsional; y de Vinculación Municipal, cuyas acciones se detallarán más adelante.

Temas principales:

Visita a la Planta de Alimentos de la UNLP

Personal de la Defensoría visitó la Planta de Alimentos para la Integración Social de la UNLP en el marco del trabajo que viene realizando para promover la Ley de Etiquetado Frontal. Allí se producen alimentos deshidratados de alto valor nutricional, destinados a los sectores más vulnerables.

Visita a la Asociación María Montessori

Se recorrieron las instalaciones para conocer la tarea que realizan junto a personas con discapacidad con el objetivo de tomar conocimiento de las principales problemáticas de vulneración de derechos en las cuales puede intervenir la Defensoría.

Visita a las instalaciones de la empresa "Natura"

Se llevó a cabo un encuentro para conocer las normas de cuidado del ambiente que lleva adelante la empresa en los procesos productivos de cosméticos, donde se ha eliminado la prueba de productos en animales.

Pasantías para estudiantes universitarios

A partir del convenio firmado entre la Defensoría y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP, se desarrolló durante el año 2022 la pasantía para los estudiantes de dicha Facultad.

Las y los estudiantes que cumplían los requisitos para participar de estas pasantías no rentadas, tuvieron la oportunidad de formar parte y conocer cómo trabajan las áreas los diferentes casos que ingresan a la Defensoría.

Intervención en el conflicto FLENI-IOMA

Se llevó a cabo una reunión con "Madres Autoconvocadas" por la falta de prestaciones en el marco del convenio FLENI- IOMA, para escuchar los problemas que enfrentan entablar acciones en el tema, lo que derivó en la presentación judicial de la Defensoría y la medida judicial que ordenó al Instituto FLENI dar continuidad a los servicios en los términos del convenio.

Inicio de acciones para que la Defensoría se sume al Foro Mundial de Derechos Humanos

El Secretario de Promoción de Derechos de Familias Vulnerables Walter Arias, y Jerónimo Guerrero Iraola, Director de Coordinación de la Unidad Defensor, fueron recibidos por Fernanda Gil Lozano, directora ejecutiva del Centro Internacional para la Promoción de los Derechos Humanos (CIPD) de la UNESCO. El Foro Mundial de Derechos Humanos 2023 se realizará por primera vez en la Argentina, en el emblemático Espacio de la Memoria que funciona en el predio de la ex ESMA.

Sanción de la Ley de Prohibición de Pirotecnia sonora

Desde 2017, al crear el área de Promoción de los Derechos del Animal, el organismo realiza acciones de concientización contra el uso de la pirotecnia, llevando adelante campañas de promoción y difusión, emitiéndose además una recomendación a los 135 municipios de la Provincia para que sancionen ordenanzas en la materia y se impulse la ley provincial contra el uso de la pirotecnia. Este esfuerzo fue en línea con la sanción en la Legislatura de la Ley de prohibición de pirotecnia sonora que representa un gran avance para las personas más afectadas, como niños y niñas con problemas de espectro autista, así como también los animales.





Área de Atención Primaria a Inquilinos

Primer caso de certificación de firmas gratuitas de un contrato de locación habitacional

Fue un trabajo en conjunto entre la Defensoría y la Oficina de Control Inmobiliario Municipal de Berazategui. Se gestionó esta certificación de firmas de forma gratuita ya que el locatario no disponía de dinero para este requerimiento y necesitaba firmar cuanto antes el contrato de alquiler.

Instructivo/Manual de Derechos para los inquilinos

Se elaboró un documento en el que se detalla información técnica necesaria para la elaboración de un manual para uso público con datos sobre los derechos y obligaciones de las y los inquilinos.

Recomendaciones, difusión de información y consejos para evitar estafas en: “Alquileres de temporada de verano”, “Alquileres de temporada invierno” y “Alquileres que realizan los estudiantes universitarios”.

Encuestas a inquilinos universitarios

Se elaboró una encuesta dirigida a los estudiantes universitarios de toda la Provincia con el objetivo de recabar información en referencia al conocimiento que poseen los y las estudiantes en términos de sus derechos y obligaciones, además de brindar herramientas que podrían serles útiles al momento de afrontar dificultades o dudas al alquilar una vivienda habitacional.

Capacitación sobre “Arrendamiento rural y agricultura familiar”

Se realizó una capacitación en Berazategui junto a otras organizaciones para brindar información y herramientas referidas a la normativa vigente vinculada a la actividad agropecuaria familiar.



Área de Asuntos Económicos

Se realizaron actividades e informes sobre el control de precios

En el marco de los relevamientos semanales que llevó adelante la Defensoría en comercios de toda la Provincia desde la puesta en marcha del programa “Precios Cuidados”, el organismo, a través de sus delegaciones, visitó 2.898 comercios en 57 municipios. Además, recibió 8.759 consultas y asesoramientos por distintas vías de contacto y registró 87 denuncias.

Informes técnicos y recomendaciones publicadas:

“Recomendaciones para las y los consumidores a la hora de solicitar un préstamo y para defender sus derechos una vez solicitado el mismo”

“Recomendaciones: Qué hacer ante el aumento del costo financiero para evitar sobreendeudamiento”

“Todo lo que tienes que saber para abrir una cuenta gratuita en cualquier banco”

Informe técnicos publicados:

“Incremento de tarifas - Enacom”.

“Características del pago de \$18.000 por parte del ANSES y BONO \$12.000 a jubilados y pensionados”

“Segmentación energética” - Impacto en los inquilinos y población en general”

“Nueva medida del BCRA para facilitar la “Inclusión financiera a personas con discapacidad”

“Aumentos otorgados por ANSES en jubilaciones, pensiones y asignación universal por hijos”.



Área de Usuarios y Consumidores

Charlas y talleres de capacitación dirigidas a adultos mayores

Temática: “Protección de personas mayores ante la despersonalización de los canales de atención de los servicios financieros”

Los talleres se llevaron adelante en conjunto con integrantes de la “Asociación Justicia Colectiva” en Mar del Plata, Quilmes, Lincoln y La Plata.

Actualización del mapa interactivo de las OMIC en la página de la Defensoría

Se actualizó la información en el mapa de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) en función de la información brindada por la Dirección Provincial de Consumidores de la Provincia de Buenos Aires. El mismo se encuentra disponible en el portal del Defensor del Pueblo: <https://www.defensorba.org.ar/>

Recomendaciones, difusión de información y consejos para evitar estafas en las compras de promociones particulares

Fueron realizadas para las promociones relacionadas al “Día de reyes”, “Día del Padre”, “Electro Fest”, “Hot sale”, “Día de la Madre”, “Black Friday”, “Compras Navideñas”, “Día del Niño” y “Cyber Monday”.

Recomendaciones generales para evitar estafas

“Creá contraseñas seguras. Consejos para evitar Ciberataques o hackeos

“Evitá estafas con la verificación en dos pasos de WhatsApp”

Realizamos una encuesta sobre cuánto se sabe sobre derechos como consumidor/a

El trabajo buscó establecer si la persona que respondió las diez preguntas del cuestionario es un consumidor con vulnerabilidad alta, media o baja.

Puntualmente, sólo el 3% de los participantes tiene vulnerabilidad alta, mientras que el 35,7% tiene vulnerabilidad media y el 61,3% de los ciudadanos que participaron tienen vulnerabilidad baja, lo que indica un conocimiento generalizado de los derechos.

La Defensoría le solicitó al Congreso que cree una agencia para controlar los algoritmos

La recomendación tuvo que ver con la redacción,

tratamiento y aprobación de un proyecto de ley que apunte a la creación de una Agencia Nacional de Algoritmos, un organismo que sirva para mejorar la protección de los datos personales ante el uso que hacen de ellos las empresas digitales.

La Defensoría reclamó a Facebook que mejore sus estándares de ciberseguridad

El reclamo a Meta, la plataforma de empresas que incluye a Facebook, WhatsApp e Instagram, tuvo que ver con que mejore sus estándares de ciberseguridad y protección de las y los usuarios.

Convenio con la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo

El objetivo fue desarrollar actividades de capacitación, asesoramiento, promoción y difusión en conjunto a los fines de promover los derechos de las y los consumidores en general, y a los hipervulnerables, en particular, a quienes también se les buscará facilitar el acceso a la Justicia.

La Defensoría resolvió el 70% de las denuncias por ciberestafas en la primera audiencia de conciliación

Entre los principales trámites iniciados por estafas, aparece el vaciamiento de cuentas de caja de ahorro en pesos o moneda extranjera, luego de que se violen las medidas de seguridad de las entidades bancarias.

Participación del Defensor del Pueblo en la audiencia pública ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación en la causa Denegri contra Google

El Defensor del Pueblo participó de la audiencia pública ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación en calidad de amigo del tribunal. Allí planteó consideraciones sobre el caso y el derecho a la llamada autodeterminación informativa.





Área de Identidad, Migrantes y Derechos Electorales

Programa “Mi identidad mi derecho”

A instancias del convenio firmado con el Ministerio de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, comenzamos a trabajar en forma coordinada, junto al Registro de las Personas en el Programa “Mi identidad mi derecho”, para el abordaje de los casos judiciales por inscripción tardía.

Logramos presentar 193 legajos, y de ellos se han inscrito unas 30 personas. Cada legajo presentado es, en términos concretos, una persona que ha comenzado el camino para que el Estado le reconozca su identidad.



Entrega de partidas de nacimiento

Entrega de 30 partidas de nacimiento. El objetivo fue otorgar derecho a la identidad a ciudadanos y ciudadanas, producto de las gestiones realizadas en conjunto por parte del Área Identidad de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, la subsecretaría de documentación del Municipio de Lomas de Zamora y el Registro de las Personas.



Acuerdo con la Junta Electoral

El convenio tiene como objetivo proponer y ejercer acciones para la participación de extranjeros en el proceso electoral. Además, incluye la capacitación a las 56 delegaciones para facilitar el voto de la población extranjera, obtención de documentación, ingreso a los padrones, entre otros temas.

En el acuerdo también se destaca que se solicitará a los municipios que envíen los mapas distritales con la ubicación de las escuelas, para conocer las zonas de residencia de los diferentes grupos.



La Defensoría y la Junta Electoral recibieron a cónsules para trabajar sobre el derecho al voto extranjero

El Defensor del Pueblo, Guido Lorenzino y la presidenta de la Suprema Corte de Justicia y titular de la Junta Electoral, Hilda Kogan, recibieron a representantes consulares de Paraguay, Venezuela, Perú e Italia a quienes convocaron para solicitar su colaboración en una tarea de información y concientización sobre el derecho al voto, así como su obligatoriedad para los residentes extranjeros que habiten el territorio bonaerense.



Área de Promoción de los Derechos del Animal

Mapa interactivo sobre protección animal

Durante el año 2022 se realizó la actualización de la plataforma virtual para conocer todos los lugares de vacunación, atención veterinaria pública, adopción de mascotas, refugios y ordenanzas sobre los derechos de los animales en los 135 municipios de la Provincia.



Actividades de promoción y difusión de derechos del animal

Realizamos campañas sobre la importancia de la vacunación anual de rabia, la castración para evitar la súper población (canina y felina) y diferentes enfermedades bajo el lema "Vacuná a tus mascotas: Cumplir con su plan sanitario también es quererlos".

Visitas a Hospitales Veterinarios de Florencio Varela y General Rodríguez

Cabe señalar que la mayor parte de los reclamos recibidos en el área fueron por casos de maltrato animal en propiedades privadas, asesorando a los ciudadanos la importancia de las denuncias, tanto en comisarías como en fiscalías, para poder la adecuada intervención en los casos de maltrato animal.





Área Previsional

La Defensoría cuenta con un Área Previsional cuyo fin es ayudar a las y los jubilados y pensionados a agilizar y solucionar las problemáticas planteadas.

Analizamos las distintas demandas de las personas que requieran asesoramiento, acompañamiento e intervención en los diversos trámites jubilatorios, generalmente en el Instituto de Previsión Social (IPS), como así también ante la DGCyE y ANSES. Uno de los reclamos más frecuentes que trabaja el área consiste en la demora para la finalización de la jubilación definitiva, reajustes, pensiones, actualizaciones jubilatorias, entre otras.

Temas principales:

Pensión a la histórica militante LGBT Ilse Fuskova

Entre el área Previsional y el área de Géneros y LGBT y la Federación Argentina LGBT, logramos la pensión derivada de la histórica militante Ilse Fuskova, ante el fallecimiento de su pareja conviviente Claudina Marek, la que tramitó por IPS.



Tareas de promoción y difusión

En el marco del Día del Jubilado y Jubilada informamos las tareas realizadas por el área para ayudar frente a la vulneración de sus derechos.



Área de Vinculación Municipal

El principal objetivo es gestionar en tiempo breve y con resultados positivos las demandas provenientes de los y las ciudadanas de los 135 municipios de la Provincia. Abordamos específicamente las problemáticas vinculadas a las faltas de respuestas y/o de información clara -producto de las autogestiones vía virtuales- de cada municipio que se requiere a los usuarios.





AMBIENTE



AMBIENTE

Temas principales

Antenas de telefonía celular

Se trabajó con reclamos de particulares alertados por la instalación de antenas de telefonía celular en proximidad de sus viviendas. Desde el Área se investiga cada caso en particular, para conocer la situación administrativa de la antena denunciada.

Por ser una problemática que se sostiene en el tiempo, deberían instrumentarse, por parte de las autoridades de aplicación, políticas de difusión que informen sobre las características de los dispositivos radiantes utilizados en dichas antenas.

Plantas depuradoras de líquidos cloacales y gestión de la basura

Desde el Área se trabajó sobre denuncias relacionadas al incorrecto funcionamiento de Plantas Depuradoras de Servicios Cloacales, Planta de Tratamiento de Residuos Domiciliarios, Centros de Disposición de Basura, Basurales a cielo abierto y microbasurales.

Basural a cielo abierto Bragado

Hubo reclamos a la Defensoría contra la actual gestión municipal de la basura. Al respecto, solicitan colaboración para conocer el grado de avance del Programa de Gestión Integral de Residuos correspondiente al Municipio de Bragado.

Además, expresaron la necesidad de implementar medidas correctivas urgentes para poner fin a las quemas que vienen sucediéndose en el predio donde se efectuaría la disposición final de la basura y donde existe una Planta Reciclado de RSU.

Se solicitaron informes al Municipio de Bragado y al Ministerio de Ambiente.

Problemas con el funcionamiento de establecimientos vinculados a la cría de animales

Se continuó trabajando con reclamos de particulares vinculados a olores, moscas, residuos generados por establecimientos dedicados a la cría de cerdos, aves y al engorde intensivo de ganado vacuno (feed lot). Se verificaron en los casos denunciados incumplimientos, en muchos casos sostenidos en el tiempo, en materia de captación, conducción, tratamiento y disposición de residuos y efluentes líquidos generados. Desde el área de Ambiente se efectúa un seguimiento de los establecimientos denunciados, procurando que las medidas correctivas se efectivicen.

Avícola General Rodríguez

Los reclamantes manifiestan que, desde que adquirieron sus lotes en el año 2021, están siendo perjudicados por una invasión permanente de moscas, roedores y fuertes olores provenientes del guano, no tratado, que producen dos granjas avícolas cercanas a sus viviendas, ubicada en calles Lobos y Mar del Plata, a lo que se debe agregar que debido al transporte, distribución y aplicación del guano, proveniente de los establecimientos avícolas señalados, el perjuicio se ha generalizado ya que el derrame del guano en los caminos y la aplicación del mismo en las quintas hortícolas aledañas ha agravado la situación de una manera insostenible para la salud y el ambiente circundante.

Continúan los reclamantes mencionando que además, dentro del barrio El Rincón, se encuentra una población urbana de 32 manzanas con numerosos habitantes viviendo allí con sus familias.

Agregan que en el barrio conviven familias con niños y adultos con diferentes patologías y que la aplicación de productos agroquímicos sin control alguno perjudica sus vías respiratorias y el ambiente.

Se han diligenciado pedidos de informe al Municipio de General Rodríguez, al Ministerio de Ambiente, a la Autoridad del Agua, al Ministerio de Desarrollo Agrario y al Senasa.



Silo en Henderson-Hipólito Yrigoyen

Lindero al domicilio del reclamante se encuentra una planta de silos que produce enormes cantidades de particulado de cereal por carecer de los filtros adecuados, emite ruidos, fuertes olores, como así también tierra seca que levanta polvaredas, además se encuentra en el predio un depósito de agroquímicos, lo que hace muy difícil la vida en esas condiciones, afectando la salud de las personas y el ambiente.

Según el denunciante, en 2016 realizó el reclamo ante el municipio. La Defensoría se comunicó con el Área de Producción y Desarrollo local donde aseguraron que la empresa Tierras de Henderson, propietaria de los silos e instalaciones complementarias, léase depósitos de agroquímicos, había sido intimada para realizar un cortina forestal, incorporar la tecnología adecuada para evitar que el particulado saliera al ambiente circundante, como así también evitar los fuertes olores y ruidos excesivos. El reclamante ha reiterado que la situación se agrava con el paso del tiempo. Actualmente, el trámite se encuentra en seguimiento

Exploración Petrolera Offshore en aguas de la ZEE frente a la costa de Mar del Plata

Los reclamantes manifiestan su preocupación por los posibles impactos ambientales relacionados con la actividad de prospección sísmica de la plataforma marina frente a las costas de la provincia de Buenos Aires.

En ese marco, ante el reclamo solicitando acceso a la información pública ambiental del proyecto y la preservación de los ecosistemas, el 10 de febrero de 2022 se dicta la Resolución DP N°2/22 que solicitó al Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación que, previo a realizar toda actividad de exploración y explotación de plataformas off shore frente a las costas bonaerenses, dé cabal cumplimiento con todos los principios y estándares vigentes en materia de protección de derechos de incidencia colectiva, aprobando, de manera participativa, los respectivos informes de evaluación de impacto ambiental.

Por otro lado solicitó al Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación que dé efectivo cumplimiento al derecho de acceso a la información, publicando los informes de evaluación de impacto ambiental, así como toda otra información existente, previo a la exploración y explotación de plataformas off shore frente a las costas bonaerenses.

Reclamo de presunta contaminación ambiental causada por la utilización de escoria de fundición en el asentado de calles en Bragado

Los vecinos solicitaron la intervención de la Defensoría debido a que el Municipio de Bragado utiliza "escoria" para el mejorado de las calles. Los reclamantes expresan que el material puede traer efectos nocivos para la salud, principalmente respiratorios.

Se cursaron los correspondientes pedidos de intervención al Ministerio de Ambiente de la provincia de Buenos Aires, la Municipalidad de Bragado y la firma ACERBRAG S.A., generadora del residuo. Los involucrados informan que la escoria de fundición utilizada como material de relleno en el estabilizado de calles cuenta con la aptitud ambiental para este uso, novedad que es informada al reclamante indicándose además que no existe motivo para continuar con el reclamo.



ASOCIACIONES CIVILES



ASOCIACIONES CIVILES

Objetivos

El área se encarga de asistir y asesorar a las asociaciones civiles sobre la correcta aplicación de sus normas estatutarias, los trámites que deban realizar ante la Dirección Provincial de Personas Jurídicas (DPPJ) y el estado de situación en que se encuentra la institución ante dicho organismo o sobre algún trámite en particular (reserva de nombre, constitución, presentación de documentación anual, normalizaciones, rúbrica de libros, entre otros).

Para 2023 se proyecta finalizar los trámites iniciados que se encuentran pendientes de resolución ante la DPPJ, recibir nuevos trámites de las instituciones con las que nos encontramos colaborando en la actualidad y alcanzar a nuevas Asociaciones Civiles.

Temas principales

Cumplimiento del convenio con la DPPJ

La principal temática de trabajo del área se centra en el cumplimiento del convenio firmado entre la Defensoría y la Dirección Provincial de Personas Jurídicas, por el que se asesora, asiste y certifica firma a las instituciones que requieran realizar trámites ante dicho organismo.

Inscripción Reprocann

En coordinación con otras áreas, se asesora a las asociaciones civiles para que puedan inscribirse en el Reprocann (Registro Nacional de Pacientes en Tratamiento con Cannabis) como cultivadores solidarios.

Tarifa cero para Asociaciones Civiles

En coordinación con el área de Servicios Públicos, se asesora a las instituciones para que puedan acceder a los beneficios de tarifa cero dispuestos por ley 15.192 para las asociaciones civiles.

Estadísticas

- **17 delegaciones tienen áreas de asociaciones civiles.**
- **Visitamos más de 30 ciudades.**
- **Asesoramos a más de 800 instituciones.**
- **Iniciamos 106 procesos de condonación y normalización, 42 constituciones de Asociaciones Civiles, 95 presentaciones de documentación anual de Asociaciones Civiles.**
- **Finalizamos 284 reservas de nombre.**
- **Entregamos 78 Certificados de vigencia.**
- **Entregamos 195 libros sociales rubricados.**





CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR



CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR



Objetivos

El área lleva adelante charlas, cortos y talleres (dirigidos a niñas, niños y adolescentes, docentes, directivos, padres y madres) sobre diversas problemáticas y situaciones que se viven en las escuelas, como el acoso, ciberacoso, grooming y sexting. También sobre el uso responsable de redes sociales, la convivencia, integración e inclusión, y los valores y emociones, entre otros temas.

Entre las propuestas figuran los talleres Bullying; ¿Qué es estar juntos en la escuela hoy? ¿Cómo actuar ante las violencias?; Conciencia y prevención de las violencias en las tecnologías; Identidad Digital; Inclusión Educativa; Valores y emociones; Violencia intrafamiliar; Violencia, Escuela y Comunidad; Acuerdos Convivenciales; Extimidad e Intimidad; Empatía y Felicidad; Discursos del odio, lo virtual es real; y Privacidad y espacio personal

Principales temas

Durante el año 2022, el área llevó adelante 110 encuentros que reunieron a más de 4.000 personas. Los talleres fueron realizados en la Escuela Secundaria Favaloro (GELP-La Plata), la Escuela de Enseñanza Técnica Albert Thomas (La Plata), el Colegio Fray Mamerto Esquiú (City Bell), el Colegio Eucarístico (La Plata), el Colegio Inmaculada (La Plata), y la Institución Jacarandá.

También en la Escuela Secundaria N°72 El Peligro (Abasto), la Escuela Primaria N°24 de Villa Elisa, la Institución María Reina de Berisso, la Escuela Secundaria Especializada en Arte de Martínez, la Institución Raíces de



Gonnet, la Institución Fundación Pro Humanae Vitae, y la Escuela Secundaria N°2 (La Plata).

Además, en la Escuela Secundaria N°34 (La Plata), la Escuela Secundaria Monseñor Alberti, Escuela 19 (Villa Adelina), la Escuela Secundaria 54 (Castelar), la Escuela Secundaria N°4 de San Isidro, la Secundaria 60 (ruta 6 y ruta 53), al Escuela Primaria 62 (La Plata), el Colegio Juan Manuel Estrada de City Bell, el Colegio San Francisco de Asís (Berisso) y el Colegio Gaudí (Villa Elisa).

Otras instituciones donde se asistió fueron la Escuela N°75 (Gonnet), el Colegio Euforión, el Colegio Canossiano de Berisso, la Escuela Secundaria N°11 (Tigre), la Escuela N°52 (La Plata) y, por último, la charla abierta a la comunidad en el Edificio Sergio Karakachoff de la UNLP.

Estadísticas

Se realizaron 110 talleres

Se convocó a más de 4.000 personas

POLÍTICAS DE IGUALDAD



POLÍTICAS DE IGUALDAD

Objetivos

Entre los objetivos del área se destacan: brindar capacitaciones para sensibilizar, concientizar y difundir herramientas vinculadas al conocimiento de los derechos humanos con perspectiva de género; realizar asesoramiento, gestión y seguimiento de casos recibidos por situaciones de violencia de género y/o violaciones a los derechos humanos de mujeres y/o personas trans; y participar de espacios interinstitucionales del ámbito provincial para la articulación y generación de acciones en defensa del ejercicio de derechos fundamentales de poblaciones prisionizadas especialmente vulneradas.

También relevar datos y realizar investigaciones en materia de género para el análisis de información que contribuya al diseño de políticas públicas y a la disminución de las brechas de género; y elaborar contenido para campañas de comunicación que promuevan la prevención y erradicación de la violencia por razones de género.

Durante el año 2022 se llevaron a cabo distintas actividades vinculadas a cada una de los objetivos mencionados. En cuanto a las capacitaciones, la participación en espacios interinstitucionales y el relevamiento de datos, se resalta de forma positiva la vuelta plena a las actividades presenciales y, a su vez, complementar este tipo de acciones con espacios virtuales permitió extender el alcance territorial.

Temas principales

Programa “Cortá a tiempo” - Concientización sobre noviazgos violentos.

El objetivo es abordar conceptos y problemáticas de la violencia de género en el marco de vínculos sexo afectivos con un lenguaje claro y de manera empática para jóvenes entre 15 y 20 años, y brindar herramientas para el acompañamiento, la escucha y canales de denuncia disponibles ante situaciones de violencia de género. Fue declarado de interés en Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

Submesas sobre poblaciones prisionizadas vulnerables (mujeres con hijos e hijas menores de 4 años y personas trans)

La intención es favorecer que poblaciones prisionizadas particularmente vulnerables obtengan medidas alternativas o sustitutivas de la prisión que permitan transitar los procesos judiciales en libertad o bien cumplir sus condenas en arresto domiciliario; abordar situaciones de vulneración de derechos de poblaciones particularmente vulneradas, tanto dentro como fuera de las dependencias del SPB; y generar diagnósticos actualizados sobre características y problemáticas específicas de estas poblaciones, aportando a la mejora de políticas públicas.

Ley Micaela. Cursos de capacitación y sensibilización en género y masculinidades para agentes municipales

La idea es aportar a la implementación de la Ley Micaela en el territorio provincial, acompañando y complementando las acciones desarrolladas desde el Ministerio de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual provincial, y generar instancias que permitan favorecer la consolidación de la perspectiva de género en las políticas públicas a través de la capacitación del personal estatal.

Cursos de capacitación y sensibilización en género y violencia laboral

Este nuevo curso fue presentado por el Defensor del Pueblo el 3 de junio de 2022 y tiene como objetivo brindar al personal jerárquico y no jerárquico de entidades públicas locales herramientas para el desarrollo de estrategias situadas en el ámbito laboral con el fin de prevenir y erradicar situaciones de violencia de género en el trabajo.

Otras actividades:

- Cursos de capacitación y sensibilización para entidades deportivas en el marco del Observatorio de Igualdad de Géneros en el Deporte
- Relevamiento de dependencias policiales cauteladas por la CIDH
- Conversatorios juicios por la verdad en casos de abuso sexual



Estadísticas

47 capacitaciones y talleres

2 conversatorios organizados

Más de 12.000 personas participaron de instancias de capacitación/ sensibilización en género

29 capacitaciones sobre Ley Micaela a agentes municipales, organizaciones, asociaciones y/o entidades deportivas

13 ciudades alcanzadas

16 talleres realizados de Cortá a tiempo

2 capacitaciones realizadas sobre violencia laboral

2 conversatorios/jornadas sobre juicios por la verdad

181 expedientes trabajados durante 2022



DISCAPACIDAD Y PERSONAS MAYORES



DISCAPACIDAD Y PERSONAS MAYORES



Objetivos

El área apunta a la visibilización de las temáticas y los derechos que poseen las personas con discapacidad y las mayores, de manera que puedan acceder a sus derechos en igualdad de condiciones. Además, busca entablar lazos y redes con organismos del Estado provincial y organizaciones resulta fundamental.

Consideramos que, durante 2022, se alcanzaron esos objetivos, dadas las actividades en las que participamos y difundimos derechos, como así también las mesas de trabajo con otros organismos del Estado donde además se da participación a organizaciones de la sociedad civil.

Temas principales

Trabajo para la visibilización y difusión del Trastorno del Espectro Autista

Reuniones con la Red Provincial de Padres TGD/TEA para planificar acciones y trabajos conjuntos. Presentación de la Representante de la Red de la Zona La Plata, Berisso y Ensenada.

- Organización junto a la Red Provincial de Padres TGD-TEA del primer Congreso sobre Trastorno del Espectro Autista
- Participación del acto provincial del autismo que se realizó en La Plata.
- Reunión con el influencer con autismo, Ian Moche, de la que participó el Defensor del Pueblo, Guido Lorenzino, donde se conversó sobre inclusión y su experiencia como activista
- Participación en el Foro Provincial de Salud "Hacia una nueva legislación en TEA".
- Participamos del primer encuentro por la neurodiversidad que se llevó a cabo en la República de los Niños de La Plata.
- Fuimos parte de la barrileteada por la neurodiversidad y nos sumamos a la campaña "Más luces, menos ruido".
- Nos sumamos al Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad.
- Trabajamos por una nueva Ley de Discapacidad Nacional.

- Fuimos invitados a participar del Programa de Accesibilidad y Derechos Humanos.
- Participamos de la mesa de trabajo "Hacia un programa provincial sobre el transporte accesible e inclusivo".
- Fuimos sede de presentación del programa sobre accesibilidad e inclusión en el transporte del Ministerio de Transporte de la Provincia.
- Formamos parte de la Mesa interinstitucional para el abordaje integral de las personas mayores.
- Participamos del cierre del certamen "Mayores con derechos"
- Participamos de la mesa de trabajo de personas mayores de la UNLP.
- Capacitamos a referentes del barrio Villa Argüello de Berisso.



EDUCACIÓN



EDUCACIÓN

Objetivos

Entre las tareas que lleva adelante el área figuran la producción de información y conocimiento que apunten al control de las políticas para el cumplimiento del derecho al acceso a la educación obligatoria, de calidad y con igualdad en el ámbito de la Provincia; la promoción del derecho a la educación; la comunicación con los ámbitos estatales, privados, organizaciones comunitarias, gremiales y sociales que intervienen en el diseño y ejecución de políticas socio educativas; y el acompañamiento en la resolución de situaciones en las que se denuncia vulneración del derecho a la educación..

Durante el año 2022 se destacó la vinculación lograda tanto con los diferentes organismos educativos como con las autoridades representativas de las correspondientes áreas para poder facilitar los objetivos, lo que posiciona a la Defensoría como un organismo presente y de permanente acción.

Temas principales

- Infraestructura escolar: Plan anual de infraestructura, situación de las escuelas, mobiliario, servicios básicos, seguridad, inversión en construcción de escuelas nuevas y refacción de servicios escolares.
- Acceso, permanencia y egreso en el marco de la obligatoriedad de salas de 4 y 5 en educación inicial, educación primaria, educación secundaria y educación superior.
- Seguimiento presupuestario: Revisión y monitoreo de las ejecuciones presupuestarias, observar subejecuciones, cambios presupuestarios, etc.
- Intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en contextos educativos.
- Articulación de políticas de educación y cuidado para la primera infancia.
- Certificaciones y jubilaciones en el ámbito educativo.
- Servicio Alimentario Escolar. Inversión y ejecución.
- Presentación del informe: "Condiciones para el inicio de clases presenciales en las escuelas de la Provincia de Buenos Aires".
- Presentación a la subsecretaria de Educación, Claudia Brachi, del Primer informe de Monitoreo de implementación ESI en las escuelas de la Provincia.

Estadísticas

Se relevaron 1.076 establecimientos

Fueron consultadas 3.610 personas (adultos responsables/estudiantes secundarios)



GESTIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS



ÁREA DE GESTIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

Objetivos

El Área de Gestión y Manejo de Conflictos trabaja en el abordaje de las demandas vinculadas con la conflictividad social urbana, proponiendo un sistema amplio de prevención y atención de los conflictos en sus diversas manifestaciones, desde un enfoque social y culturalmente sensible, fortaleciendo la gobernabilidad democrática, el respeto a los derechos humanos y el Estado de derecho.

Los objetivos se centran actualmente en cuatro líneas de acción: gestión permanente de casos de ciudadanos y ciudadanas, asociaciones civiles, empresas y organismos de la administración pública; programas de capacitación y formación para diferentes ámbitos de gestión del Estado; monitoreo de conflictos en el territorio a través del desarrollo de herramientas de seguimiento; y desarrollo de líneas específicas de trabajo colaborativo con instituciones públicas.

Temas principales

Seguimiento de conflictos en la Provincia de Buenos Aires

Se comenzó a implementar un dispositivo de seguimiento de la conflictividad social en el territorio de la Provincia, estructurado a partir de una herramienta de recolección sistemática de información con fuente en medios de comunicación y noticias de redes sociales. Los resultados obtenidos apuntan a generar informes mensuales sobre el estado de conflictividad, su evolución en el tiempo y las consideraciones técnicas de los especialistas del área, para mantener informado al Defensor del Pueblo con material pertinente en caso de ser necesaria información frente a la demanda pública, los actores involucrados, la prensa o la ciudadanía en general.

Conflicto entre la Municipalidad de La Plata y miembros de la comunidad senegalesa

A partir de la situación de tensión instalada entre el municipio de La Plata y miembros de la comunidad senegalesa por la venta de mercadería en la vía pública, se inició un proceso de diálogo para gestar un abordaje integral del conflicto, con perspectiva de derechos humanos y en el marco de un trabajo conjunto interinstitucional.

Se realizó un censo a la comunidad senegalesa, a fin de conocer más profundamente sus necesidades y

problemáticas, incluyendo condiciones habitacionales y de empleo. También se logró que algunos miembros de la comunidad realicen cursos en la Escuela de Oficios de la UNLP. En lo que hace a la situación migratoria, se trabajó con las autoridades migratorias en el otorgamiento de residencias

Capacitación y formación a organismos del Estado y otros

El área ofreció diferentes charlas destinadas a agentes estatales y mediadores y mediadoras. Entre las más destacadas figuran:

- Taller de Prevención y Gestión de la Conflictividad Social Urbana.
- Programa de capacitación en herramientas de diálogo, manejo de conflictos, construcción y refuerzo del rol de trabajador/a de la Defensoría.
- Conferencia II Encuentro de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria "Nuevas miradas y desafíos en el ámbito comunitario".



Trabajos, convenios y colaboraciones

- Proyecto "Campana Dialoga" Etapa 2022 - Población de Pre-egreso.
- Gabinete Interdisciplinario para la implementación del "Protocolo para la prevención y solución de conflictos y fomento de la mediación en contexto de encierro".
- Diplomatura de Extensión "La Mediación Comunitaria como garantía de Acceso a Justicia". Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Participación en el Grupo "FIO Conflictos" de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

Estadísticas

Se gestionaron 520 situaciones de conflictividad social urbana territorial

Se capacitaron más de 700 personas en instancias municipales, universidades, Defensorías del Pueblo locales y Servicio Penitenciario Bonaerense

Se confeccionaron 16 informes en los que se pudo dar cuenta de la dinámica de la conflictividad social en la Provincia.



HÁBITAT, TIERRA Y VIVIENDA



HÁBITAT, TIERRA Y VIVIENDA



Objetivos

El objetivo del área es promover la plena vigencia del derecho al hábitat entre los habitantes de la Provincia. Para eso, desarrolla las siguientes actividades: gestiona reclamos individuales o colectivos relativos al acceso a la tierra, la vivienda y el hábitat y a la integración socio urbana; propicia la generación de ámbitos de cooperación interinstitucional y multiactoral para el abordaje integral de las problemáticas; y facilita y convoca espacios de diálogo entre las áreas estatales y las organizaciones o vecinos/as que representen a las familias de los barrios afectados.

También procura el desarrollo de instancias de negociación entre los organismos gubernamentales y los propietarios de los predios en conflicto; efectúa el seguimiento y monitoreo de los acuerdos alcanzados y planes de trabajo proyectados en las instancias mencionadas, organiza visitas y relevamientos en el territorio, por parte de agentes del área o a través de la colaboración con los organismos competentes; releva y detecta demandas sociales y conflictos relevantes en la agenda pública para lograr una intervención temprana y proactiva en las problemáticas; diseña y organiza actividades de debate y difusión; y elabora diagnósticos, propuestas y proyectos de políticas públicas en el ámbito bonaerense.



Temas principales

- Mesas de trabajo interinstitucionales con municipios y la Subsecretaría de Hábitat de la Comunidad, Ministerio de Desarrollo de la Comunidad, entre otros actores, para abordar conflictos por el acceso al hábitat en La Plata, Tandil, La Matanza, Almirante Brown, Capitán Sarmiento y Tigre.
- Visitas, censos y relevamientos en San Isidro, La Plata, La Matanza, Capitán Sarmiento y Tigre.
- Las distintas reuniones llevadas a cabo con el Instituto de la Vivienda de la Provincia y con el Centro de Referencia La Plata del Ministerio de Desarrollo de la Nación nos permitieron acordar estrategias de intervención específicas según cada caso, todo en el marco de una agenda de trabajo común.
- Jornadas: “Ley de Integración Sociourbana de barrios populares: avances y desafíos de cara a los cuatro años de su sanción”, organizada por la Secretaría, con la participación de funcionarios de la Secretaría de Integración Socio Urbana de la Nación y vecinos/as de barrios populares. Participación como expositores de la jornada “A 10 años de la sanción de la Ley 14.449. La acción de las universidades en la implementación de la Ley de Acceso Justo al hábitat”, organizada por el Estamento de Universidades del Consejo Provincial de Vivienda y Hábitat.



MARATÓN SOR MARIA LUDOVICA



MARATÓN SOR MARÍA LUDOVICA

Objetivo

La Maratón Sor María Ludovica es una carrera solidaria a beneficio del Hospital Interzonal de Agudos Especializado en Pediatría "Sor María Ludovica", que organiza la Defensoría del Pueblo bonaerense junto a otros organismos desde 2012.

El objetivo es dar a conocer el trabajo que realiza el Hospital y ofrecer una ayuda económica gracias al aporte solidario de las y los participantes que se acercan a disfrutar de esta propuesta recreativa y familiar, que hoy es uno de los eventos deportivos más importantes que se realizan en la Provincia.



Además de la propuesta deportiva, durante el evento se desarrollan actividades complementarias para que las familias puedan disfrutar de diferentes espacios como talleres, juegos para los más pequeños, inflables, música en vivo, espacio para las mascotas, difusión y promoción de derechos.



Edición 2022

Se trató de la décima edición de la Maratón. La jornada contó con tres competencias: la de 10K competitiva, la de 3K, y la de 1K infantil. Participaron unas 10 mil personas, entre grupos de running y deportistas de diferentes ciudades, además de miles de aficionados y aficionadas.

Se presentaron stands de la Defensoría, la Municipalidad, la Fundación, la Cooperadora del Hospital de Niños, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Colegio de Nutricionistas de Provincia, el Organismo Provincial de Niñez y Adolescencia, la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores y Usuarios, y del Ministerio de Seguridad.





ÓRGANO DE REVISIÓN LOCAL DE SALUD MENTAL



ÓRGANO DE REVISIÓN LOCAL DE SALUD MENTAL

Objetivos

El área realiza evaluaciones interdisciplinarias en el marco de la Ley de Salud Mental 26.657 y comprenden tanto a usuarios y usuarias que se encuentran internados/as en dispositivos de salud mental dependientes del Ministerio de Salud, públicas y privadas de la provincia de Buenos Aires, como también de que se encuentran bajo la órbita de la justicia penal, con internaciones en dispositivos que dependen del Servicio Penitenciario Bonaerense.

La solicitud de intervención del Órgano de Revisión Local tiene como fin evaluar las condiciones de las personas internadas por salud mental, los plazos de las mismas, como también evaluar si persisten las razones para la continuidad de las internaciones involuntarias.

Temas principales

Plenario Intersectorial

El 21 de septiembre del 2022 se celebró el Plenario Intersectorial donde se presentó el Plan Provincial Integral de Salud Mental 2022-2027: "Hacia un sistema solidario e integrado de salud mental". El programa busca transformar el modelo de atención, pasando de uno tutelar-asilar a otro con base en las comunidades, sin exclusión ni estigmas.

Participaron el Ministerio de Salud bonaerense a través de la Dirección Provincial de Salud Mental y Consumos Problemáticos; la Dirección Provincial de Hospitales; la Procuración General de la SCBA; la Comisión Provincial por la Memoria; el Colegio de Psicólogos de la Provincia;

el Organismo Provincial de la Niñez y la Adolescencia; el Movimiento por la Desmanicomialización de Romero; el Observatorio Social Legislativo y la Facultad de Psicología de la UNLP.

Hogar APAND Baradero

Se intervino ante la situación del Hogar APAND desde 2019, donde se llevó adelante un monitoreo institucional, con posteriores seguimiento, y se concluyó que dicha institución no se encuentra bajo los parámetros que la Ley 26.657 establece para alojar infancias, tanto en términos edilicios, de infraestructura y mobiliario, así como tampoco en lo que se refiere a los tratamientos y profesionales especializados a dicho fin.

El objetivo es la construcción de un plan de adecuación de las doce sedes de APAND, con los plazos estipulados para que las instituciones funcionen ajustadas a derecho, y el seguimiento periódico de las acciones concretas que se realicen en dicha dirección.

Comité de monitoreo y seguimiento

Se definió la continuidad del trabajo que el Comité realiza en relación a la construcción de datos vinculados a los hospitales monovalentes y hospitales especializados de la Provincia. En base a esta información, también se propondrá el entrecruzamiento de dichos datos con algunos de los ejes presentados por la autoridad de aplicación en el Plan Provincial de Salud Mental.

Se presentó una mesa intersectorial y el Registro Único Provincial de Establecimientos de Salud

Apunta a establecer un diagnóstico sobre las instituciones que brindan atención y cuidado, impulsar el acceso a la información pública, producir políticas de mejora de los estándares a través de capacitaciones y procesos de acompañamiento, monitorear la adecuación de las instituciones a la Ley Nacional de Salud Mental y sostener un espacio de diálogo con instituciones del sector privado habilitadas y el Poder Judicial.

La integran los Ministerios de Salud, Justicia y DDHH, Desarrollo de la Comunidad, Seguridad y la Defensoría del Pueblo, junto con el órgano de revisión de Salud Mental provincial y nacional. Además, se presentó (RUPES).

Estadísticas

17 instituciones fueron monitoreadas

12 instituciones fueron evaluadas



ORIENTACIÓN PERICIAL



ORIENTACIÓN PERICIAL

Objetivo

Es un área que asesora e interviene en causas judiciales para casos de violencias de género, represión por parte de las fuerzas de seguridad y violencia contra las infancias. Interviene en causas judiciales relacionadas a muertes violentas o aquellas en que se investiguen hechos no consumados por razones de género en toda la Provincia.

Realiza asesoramiento telefónico y/o presencial, orientación seguimiento en causas judiciales, redacción de informes técnicos periciales y creó un sistema de alerta sobre irregularidades detectadas en el proceso judicial.

Interviene en casos de violencia contra las infancias, que es la ejercida por un adulto hacia un niño/a a través de violencia psicológica, sexual, violación, explotación, corrupción, etc.; en todo acto de violencia basado en la pertenencia al género femenino o al colectivo LGBT+ que tenga como resultado un daño o sufrimiento; y ante la violación de derechos en donde las instituciones del Estado ligadas a las fuerzas de seguridad generan un daño, a través del uso arbitrario e ilegítimo de la fuerza.

Temas principales

La Defensoría posibilitó que se implemente un protocolo de violencia laboral y de género en Olavarría

Fue una medida gestionada y monitoreada en todas las etapas previas a su aprobación por el Observatorio de Políticas Públicas de Género y Orientación Pericial para casos de Femicidios de la Defensoría. Se trata de un protocolo de actuación para la prevención, sanción, erradicación y capacitación de situaciones de violencia de género y discriminación por identidad de género u orientación sexual orientado a las y los trabajadores.

Tras una intervención de la Defensoría, la Justicia ordenó el reintegro del cuidado de tres niños a su madre

Fue luego de que el padre de los niños, sobre el cual se determinó que ejercía maltrato, les negara el contacto. Se trató de una decisión de la titular del Juzgado de Familia N°4 de San Martín, María Silvina D'Amico, que se basó en diferentes informes técnicos psicológicos y sociales, entre los que se incluyó el informe con perspectiva de género realizado por la Defensoría, que tenía como objetivo plasmar la vulneración de derechos y solicitar se considere y analice el caso dentro de un contexto de violencia de género.





OBSERVATORIO DE GÉNERO



OBSERVATORIO DE GÉNERO

Presentación del informe: "Licencia laboral por situaciones de violencia de género"

El Defensor del Pueblo, Guido Lorenzino y la Ministra de las Mujeres, Géneros y Diversidad Sexual, Estela Díaz, presentaron el informe "Estado de implementación de la Ley 14.893. Licencia laboral por situaciones de violencia de género", en el Anexo de la Cámara de Diputados de la Provincia.

El mismo, elaborado por el Observatorio de Políticas Públicas de Género y Orientación Pericial para Casos de Femicidios de la Defensoría, a cargo de Analía Luna, tiene como objetivo garantizar la igualdad de oportunidades laborales de las mujeres, lesbianas, travestis y trans.



Estado de implementación de la Ley 14.893

Licencia laboral por situaciones de violencia de género



SEPTIEMBRE 2022



SALUD



Objetivo

La Coordinación de Usuarios del Servicio de Salud busca ofrecer herramientas que colaboren para garantizar el acceso al servicio de salud, el cual resulta un derecho fundamental. Organiza periódicamente visitas a los hospitales ubicados en sectores estratégicos de la Provincia, para conocer en profundidad los principales faltantes que ponen en riesgo el ejercicio de este derecho.

La búsqueda de esta información tiene como finalidad la obtención de un insumo para ser puesto en conocimiento de las autoridades centrales y solicitar su intervención para mejorar los servicios que se vieran más afectados.

Individualmente, se busca asistir a las personas reclamantes a través del asesoramiento y, cuando es necesario, solicitando la intervención de los organismos o entidades responsables, con la finalidad de que se arbitren los medios para garantizar el acceso al servicio de aquellas personas cuyo derecho se encuentre vulnerado.

Temas principales

Intervención sobre reclamos de afiliados de IOMA por negativa de atención en el Instituto FLENI

A raíz del conflicto surgido en medio de la renegociación del convenio entre la Fundación para la Lucha contra las Enfermedades Neurológicas de la Infancia (Fleni) y el IOMA, originado por constantes y reiterados problemas para que sus afiliados puedan acceder a la cobertura de atención y diversas prácticas por situaciones de alta complejidad, se realizaron diferentes gestiones y solicitudes de informe tanto a IOMA como a FLENI.

Se llevaron a cabo reuniones con autoridades de la Dirección Provincial de Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires con el fin de articular acciones conjuntas. El objetivo de este encuentro fue coordinar el abordaje de los casos que llegan a conocimiento del área en cuanto a la atención en efectores de la salud pública y establecer canales de comunicación ágiles para resolver las cuestiones que revistan mayor urgencia.

Trabajo con IOMA

Se realizaron reuniones con diferentes áreas del IOMA con el fin de articular canales de respuesta ágiles y rápidos, frente a reclamos que afiliados al Instituto presentan en esta Defensoría.

Se articularon capacitaciones que fueron brindadas por autoridades del Instituto de obra médico asistencial para que las delegaciones del organismo puedan tener acceso a la información respecto de la dinámica para el inicio de los diferentes trámites de solicitudes y requerimientos de los afiliados que llegan al territorio y poder brindar una pronta respuesta.

Coordinación con la Defensoría del Pueblo de la Nación

A efectos de abordar la problemática del acceso a la salud de los afiliados a obras sociales sindicales y empresas de medicina privada que llegan a conocimiento del Defensor del Pueblo Adjunto en Salud, este mantuvo un encuentro con el subsecretario General a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación para analizar los reclamos realizados ante la Superintendencia de Servicios de Salud.

En tal ocasión se acordaron mecanismos de trabajo para articular la gestión de casos de competencia de ambas jurisdicciones, por ejemplo, Pami, Empresas de medicina prepaga y obras sociales nacionales, así como también temáticas relacionadas al Ministerio de Salud de la Nación y Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.



ReProCann

Se puso especial énfasis en el Registro del Programa Cannabis ReProCann para poder articular por su intermedio las cuestiones que se presenten en la órbita bonaerense, en función del amplio abanico de posibilidades medicinales, terapéuticas y paliativas que surgen de la utilización del aceite de cannabis.

Visitas a centros de salud

Se realizaron visitas a varios centros asistenciales de la Provincia. Se destaca como relevante la visita al Hospital Interzonal General de Agudos Dr. Oscar Alende, de Mar del Plata, donde se llevó a cabo una reunión con la directora ejecutiva para analizar el funcionamiento general de la institución, los nuevos servicios, las dificultades edilicias y las obras que se están llevando a cabo en el establecimiento, acordando llevar a cabo tareas conjuntas que permitan la articulación de los reclamos que ingresan al área de Salud de la Defensoría, para garantizar el efectivo acceso a la salud de aquellas personas que requieren de asistencia y que acuden al Hospital.





POLÍTICAS DE GÉNERO, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



POLÍTICAS DE GÉNERO, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Objetivos

La Defensoría garantiza la protección integral de los Derechos Humanos, tanto en el monitoreo de políticas públicas relativas a cuestiones de género, niñez y adolescencia, como en el tratamiento de los reclamos que realizan las y los habitantes de la Provincia. Desde el año 2021, se incluye a la Defensoría LGBT también como área de trabajo, tanto en la atención de casos como de monitoreo de políticas públicas.

Durante el año 2022 se destacó la consolidación del funcionamiento de la Defensoría LGBT con la atención de 200 casos; la implementación del programa Agita tu ESI alcanzando su impacto a 970 estudiantes; el inicio de la investigación sobre los obstáculos detectados en los dispositivos actuantes en la atención de las violencias sexuales contra las niñeces y adolescencias; la realización de más de 57 mesas de trabajo como estrategia para el abordaje de la casuística y temáticas específicas.

Temas principales

Dentro de las temáticas abordadas se destacan por su impacto positivo las siguientes :

- Impulso al tratamiento de la Ley Provincial Antidiscriminatoria.
- Cambio registral en población del colectivo LGBT.
- Salud integral trans-travesti.
- Violencias sexuales contra niñeces y adolescencias.
- Revinculación parental
- Capacitaciones realizadas en el Programa AGITA TU ESI : masculinidades, diversidad y participación ciudadana.

A lo largo del año 2022 se realizaron, entre otras, las siguientes actividades con distintos organismos e instituciones:

- Presentación en la Legislatura de la Ley Antidiscriminatoria. Como resultado del trabajo conjunto entre el INADI, la Secretaria General de la Presidencia de la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires y la diputada Debora Galán, impulsamos el relanzamiento del proyecto de ley que había perdido estado parlamentario.
- Presentación del informe de monitoreo de implementación de la ESI en las escuelas de la Provincia. Primera etapa de relevamiento a directivos y directivas. Se realizó la entrega del informe a la secretaria de Educación, Claudia Bracci, de la Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires.
- Firma del convenio con el Ministerio de Trabajo de la Provincia e inclusión de la Defensoría como miembro plenario de la Comisión provincial para la Erradicación de Trabajo Infantil (COPRETI).



- Implementación de talleres del programa Agita tu ESI en las localidades de San Vicente, Mercedes, San Isidro, Lincoln, Bolivar, Junin .
- Mesas de trabajo y articulación con diferentes organismos provinciales, nacionales y municipales.
- Implementación de Talleres del programa Agita tu ESI en San Vicente, Mercedes, San Isidro, Lincoln, Bolivar, Junin .
- Participación del juicio a Hugui De Jesús en el Tribunal en lo Criminal N°7 de San Martín.
- Organización del "Torneo visibilidadlésbica por un futbol libre de violencia y discriminación" para la promoción de la nueva ley de respuesta integral al VIH, hepatitis virales, tuberculosis e ITS.
- Participación de la Semana del VIH 2022. Jornada interministerial "Testeos rápido de VIH", en La Plata.
- Capacitación por la "Ley Identidad de Género: principio de igualdad y no discriminación" con directivos e inspectores de Educación, en San Isidro.



Estadísticas

17 ciudades visitadas por trámites o talleres

4 amicus presentados

57 mesas de trabajo por temáticas específicas o por trámites (virtuales y presenciales)

22 charlas, talleres de capacitación y de sensibilización



PROMOCIÓN CIUDADANA



PROMOCIÓN CIUDADANA

Objetivos

El área lleva adelante acciones relacionadas con la comunidad a través de la difusión de información general acerca de la Defensoría, procedimiento y alcance. También realiza espacios de producción comunicacional acerca de los derechos.



Temas principales

Conversatorio por los derechos

Llevamos adelante encuentros con estudiantes de escuelas primarias y secundarias de la Provincia con el objetivo de dar a conocer el organismo y generar espacios de expresión y producción de piezas comunicacionales sobre los derechos vulnerados.

Comunidad sorda

Coordinamos las capacitaciones en Lengua de Señas Argentina (LSA) destinadas a las delegaciones y áreas de atención de la Defensoría con el fin de avanzar en el derecho de accesibilidad para la comunidad sorda.

Donación de sangre

Realizamos junto al Instituto de Hemoterapia de la Provincia de Buenos Aires y la Municipalidad de Avellaneda acciones de concientización en vía pública y una jornada de donación de sangre en el marco del Día Mundial del Donante de Sangre. La sangre colectada se destinó al Hospital de Wilde y al Hospital Perón.

Feria del Libro de Buenos Aires

Realizamos una charla en la Feria del Libro de Buenos Aires acerca de "¿Qué es la Defensoría del Pueblo y cómo puede ayudarte?"

Feria del Libro de Avellaneda

Participamos con un stand en la Feria del Libro de Avellaneda: difundimos información general del organismo y recibimos consultas.





SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE



SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE



Temas principales

Capacitaciones realizadas con la Agencia Nacional de Seguridad Vial

Se buscó la capacitación constante de nuestros agentes del área, perfeccionar a los mismos acerca del asesoramiento a brindar ante la innumerable cantidad de ciudadanos que se acercan a realizar una consulta y solicitar asesoramiento.

Es un trabajo en conjunto con la Agencia Nacional de Seguridad Vial, las delegaciones y los municipios. Se realizaron en Mercedes y Morón

Estos cursos de reeducación están a cargo del personal de las delegaciones de la Defensoría que fueron capacitados por la ANSV. Las y los delegados también participan en la instancia evaluativa para medir el conocimiento alcanzado por las y los infractores. El examen es aprobado con el 80% de respuestas correctas y, en caso de alcanzar este nivel, se informa al juez de Faltas sobre el resultado.

Nuevo protocolo de atención de reclamos y gestión de expedientes

Tuvo como objetivo brindar una respuesta más rápida y eficiente al ciudadano. Basándonos en la cantidad y diversidad de reclamos que recibimos a diario en el área creamos un protocolo que segmenta los casos desde los más urgentes hasta consultas para asesoramiento. De esta forma acortamos los tiempos de respuesta para todos los casos.





SERVICIOS PÚBLICOS



SERVICIOS PÚBLICOS

Temas principales

Capacitaciones

Mesas de capacitación llevadas a cabo con las delegaciones a lo largo del año, junto con actividades impulsadas por el área a fin de trabajar en conjunto con el OCEBA y ENARGAS temáticas generales de los servicios.

Se buscó la capacitación constante de nuestros delegados y delegadas y agentes del área, perfeccionar a los mismos acerca del asesoramiento a brindar ante la innumerable cantidad de ciudadanos que consultan por las deudas originadas con las distribuidoras de energía eléctrica y gas natural y no poder afrontarlas necesitando una importante refinanciación.

Exposiciones en audiencias públicas por aumento de tarifas

Se participó como expositores en las audiencias públicas por los nuevos cuadros tarifarios de los peajes de Autopistas de Buenos Aires S.A (AUBASA) para la Autopista Buenos Aires - La Plata y el Corredor Atlántico; Aguas Bonaerenses S.A (ABSA); Aguas Y Saneamientos Argentinos (AYSA); y la de Servicios de Transporte de Energía eléctrica convocada por el Ente Nacional de

Regulación de Energía (ENRE).

Solicitud de quita de concesión a la empresa EDESUR

Con el objetivo de que los y las usuarios y usuarias del servicio público brindado por EDESUR dejen de padecer un deficiente e indigno servicio, y logren tener un servicio continuo, regular y de calidad, junto con la Secretaría de Legal y Técnica, y proveyendo de los datos necesarios e investigaciones detalladas, se solicitó al ENRE se quite o al menos se evalúe la quita de concesión del servicio de energía eléctrica a la empresa en función a las peticiones realizadas por los intendentes municipales más afectados.

Nuevo protocolo de atención de reclamos y gestión de expedientes

El objetivo es brindar una respuesta más rápida y eficiente a la ciudadanía. Basándonos en la cantidad y diversidad de reclamos que recibimos a diario en el área creamos un protocolo que segmenta los casos desde los más urgentes como electrodependientes hasta consultas para asesoramiento. De esta forma acortamos los tiempos de respuesta para todos los casos, siendo los urgentes atendidos de manera inmediata las 24 hs los 365 días del año.

Mesa de trabajo Inundados de La Plata

Convocamos a una mesa de trabajo con los vecinos damnificados, autoridades del Ministerio de Infraestructura de la Provincia. El objetivo fue que las y los vecinos estén en conocimiento de las obras públicas llevadas a cabo por la Provincia destinadas a prevenir futuras inundaciones, como así también a trabajar sobre un plan de contingencia con las partes involucradas para mitigar daños en casos de inundaciones que podrían suceder a futuro en eventos violentos producto del cambio climático.

Mesa de trabajo con vecinos damnificados por deficiencia en el suministro de agua en La Plata

Convocamos a una mesa de trabajo con los vecinos damnificados, autoridades del Ministerio de Infraestructura bonaerense, autoridades de ABSA y del ADA. El objetivo fue definir prioridades sobre áreas y casos más vulnerables. Realizar un seguimiento permanente de los reclamos y su respectiva solución. Contribuir a la coordinación de las partes involucradas en el plan de contingencia llevado a cabo por la falta de agua.

ANEXO **LEGAL Y TÉCNICO**

Actuaciones Administrativas, Sumarios y Dictámenes

ANEXO LEGAL Y TÉCNICO

Actuaciones Administrativas, Sumarios y Dictámenes

Objetivos

Entre las tareas que lleva adelante esta Dirección, se pueden destacar: la confección y notificación de las resoluciones del Defensor del Pueblo, a las que refiere el art. 27 de la Ley 13834 y modificatorias; la elaboración de disposiciones, reservadas para el inicio de expedientes de oficio a tenor de las temáticas que deseen abordarse tanto desde cada una de las áreas, como a requerimiento del Defensor del Pueblo; elaboración de dictámenes técnico-jurídicos a pedido de las áreas, o en aquellos casos donde se requiere una opinión sobre la intervención del organismo, su competencia y los alcances de la misma, así como también la derivación de actuaciones a la Dirección de Actuaciones Judiciales; ejercer el trámite del poder disciplinario del organismo, a través de la instrucción de sumarios a agentes de la Defensoría del Pueblo; disponer el archivo provisorio de los expedientes y de forma anual el archivo definitivo de los mismos; lleva adelante el Centro de Referencia Documental donde se evacuan aquellas consultas de las diferentes áreas en cuanto a encuadre y actualización jurídica de las temáticas respectivas; tiene a su cargo el equipo de diligenciadores, quienes se encargan de la procuración de los oficios del organismo (pedidos de informes, de intervención, notas, etc.), y confección de pedidos de informes dirigidos al Poder Judicial, al Ministerio Público (fiscalías y Defensorías Oficiales) y también de la contestación de los oficios judiciales solicitando información sobre quejas realizadas ante nuestro Organismo, así como también aquellos relativos al personal de la Defensoría (embargos, alimentos, etc.).

Temas principales

Pasantías alumnos de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales:

En el marco del convenio suscripto entre este Organismo y la Universidad Nacional de La Plata – Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales -, participaron un total de 30 pasantes, estudiantes avanzados de la Facultad de Derecho, divididos en dos cuatrimestres: el primer grupo de 15 pasantes entre los meses de abril a junio de 2022 y el segundo grupo de otros 15 pasantes de agosto a noviembre de 2022. Los mismos cumplieron con una carga horaria de 12 hs. semanales, completando un total de 144 hs. en el trimestre académico. Con el objetivo que el alumno pueda conocer la estructura y funcionamiento de la Institución, así como aprovechar al máximo el tiempo en el Organismo, rotaron por las diversas áreas (Secretaría de Atención y Orientación al Ciudadano, Áreas temáticas, Secretaría Legal y Técnica, etc.). Desde esta Dirección se elaboró un informe final sobre el desempeño de los alumnos, que fue remitido a la UNLP de acuerdo a lo convenido.

Dictámenes destacados

* **tte N° 1029/22**, iniciado por tres ciudadanos quienes se manifiestan en contra del denominado “pase sanitario”, dejando expresamente aclarado que el mismo vulnera sus derechos constitucionales a decidir no aplicarse las vacunas contra el COVID-19 y por lo tanto no cuentan con el comprobante que requiere las Resoluciones Conjuntas N° 460/21 y 496/21, vigentes en todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires, señalando que esto les genera la imposibilidad de realizar trámites y concurrir a diferentes lugares.

* **tte 54942/22**, iniciado por la Federación Bonaerense de Asociaciones de Bomberos Voluntarios, formulando denuncia por violencia institucional, y para que “... se investigue la probable responsabilidad institucional, administrativa y política del Director Provincial de Defensa Civil, dependiente de la Subsecretaría de Emergencias del Ministerio de Seguridad y del Director de Coordinación en Emergencias de la Subsecretaría de Emergencias del Ministerio de Seguridad y de todas aquellas personas que de manera directa o indirecta contribuyeron en la consumación del hecho ocurrido el día 26/02/2022 en la ciudad de Santo Tomé, Provincia de Corrientes”.

* **tte N° 48887/22**, iniciado por el Sr. G S R, con la finalidad de solicitar asistencia Legal y Jurídica, ante lo que considera como irregularidades Administrativas, cometidas en el marco del Expte. EX 2.021 13.130.757 DDPRYMGEMSGP, del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires y en distintas Resoluciones emitidas por el citado Ministerio.



* **tte n° 59049/22**, iniciado por el Sr. S A A, quien solicita intervención de nuestro Organismo en relación a un trámite judicial, con el objeto de solicitar la reparación histórica ante la ANSES, en el año 1999.

* **tte 69745/22**, iniciado por la Sra. M M M, quien por motivos personales requiere la intervención de nuestro Organismo, a efectos que el Hospital San Roque de Gonnet, La Plata, retiren una fotografía/gigantografía de su madre, colocada el pasado 23 de marzo en un mural de dicho nosocomio, con motivo de la conmemoración de las víctimas del terrorismo de estado en la última dictadura militar, toda vez que se encontraba realizando la residencia como médica al momento de ser secuestrada en 1976.

* **tte 88160/22**, iniciado por el Sr. C F, nos comenta que en el mes de noviembre del 2020 se encontraba en su domicilio y entraron por la fuerza cinco malvivientes y lo golpearon y le robaron.

* **tte. 38498/22**, iniciado por el Sr. V C, quien refiere que en el mes de marzo del 2019 se le realizó una multa en cruce de Ruta 30 y 74 del partido de Tandil, con retención de licencia de conducir.

* **ttes. 88722/22 y 92767/22**, iniciado por el Sr. S C, en su carácter de representante de la Federación de Cooperadoras Escolares del Distrito de General Pueyrredón, como por un grupo de vecinos autoconvocados de dicho partido, encabezados por la Sra. V M, quienes requieren la intervención de nuestro organismo respecto a unos terrenos situados en Mar del Plata, comprendidos entre las calles Fortunato de la Plaza, Soler, Camusso y República de Cuba, los cuales manifiestan se encontrarían destinados mediante donación a destino escolar y que actualmente estarían afectados a la construcción de un plan habitacional”.

* **tte. 111982/22**, iniciado por la Dra. M D L, quien requiere el acompañamiento de este Organismo, “en la denuncia que realizara contra funcionarias, quienes respectivamente se encuentran a cargo de la Curaduría de Trenque Lauquen, Asesoría de Menores e Incapaces N° 1, Perito de la Asesoría de Incapaces y Juzgado de Familia N° 1, por los delitos de incumplimiento de los deberes de funcionaria pública, administración fraudulenta en perjuicio de un incapaz, encubrimiento y asociación ilícita, respecto de la perito R accionar encuadra también en lo dispuesto en el art. 275 del CP”.

* **tte. 77835/22**, iniciado por parte de un grupo de agentes (inspectores laborales) pertenecientes al Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, quienes solicitan la intervención de nuestro Organismo atento que manifiestan encontrar vulnerados sus derechos, a partir de la aplicación del Decreto N° 1153/21.

* **tte. 112775/22**, iniciado por M P en su carácter de vecina de Manuel B. Gonnet, quien solicita la intervención de nuestro Organismo atento que señala se han colocado carteles de subasta en un terreno ubicado en la calle 16 entre 490 y 491 de esa localidad del Partido de La Plata.

* **tte. 117254/22**, iniciado por un grupo de vecinos encabezados por la Sra. G N, DNI 25153699, quienes requieren nuestra intervención atento que en la localidad de Costa Chica, perteneciente a Las Toninas, partido de La Costa, se estaría llevando adelante un proyecto de construcción de viviendas en la intersección de la calle 58 y ruta 11 de dicha localidad, el que –según detallan- no contaría “con los servicios básicos indispensables para implementar una nueva urbanización, ya que no posee servicios de agua potable, no hay tendido de red cloacas,

ni de gas y tampoco hay una colectora o salida a la ruta interbalnearia y un obsoleto servicio eléctrico de la empresa EDEA.”

* **tte. 32919/19**, iniciado por la presentación efectuada por la Dra. D M. P, quien requiere el acompañamiento de esta Defensoría, “para presentar su caso ante Organismos Internacionales de Protección de Derechos Humanos, solicitando que esta defensoría realice la presentación ante el programa de Aplicación de Instrumentos de Derechos Humanos del Ministerio Público de la Defensa”, por considerar que ha existido una dilación excesiva en la resolución del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires respecto a los procesos por ella incoados, uno de ellos a fin de obtener aumento de la cuota de alimentos para sus hijos y otro para obtener alimentos para la propia accionante.

* **tte. 147131/22**, iniciado por el Sr. M F D J, miembro de la policía de la Provincia de Buenos Aires, el cual solicita de este organismo que tome intervención ante un posible caso de violencia laboral contra su persona.

* **tte. 168176/22**, iniciado por la Dra. T M B, abogada, la cual solicita de este organismo que tome intervención y la represente ante un posible caso de vulneración de derechos contra su persona por parte del Colegio de Abogados de Bahía Blanca (CABB), al no haber rehabilitado la matrícula oportunamente suspendida, para poder ejercer válidamente la abogacía



Presentaciones destacadas:

- * Notas al ENRE por irregularidades en la prestación del servicio de energía eléctrica prestado por la empresa EDESUR S.A., mediante las cuales se solicitaron se impongan sanciones y se rescinda la concesión otorgada.
- * Nota a la Fiscalía Federal N° 2 de Rosario, respecto de los focos de incendio producidos en el delta del Paraná, que se extienden a varios partidos de la Provincia de Buenos Aires (tte. 29946/22).
- * Opinión institucional sobre Proyectos de Ley:
 - Expediente E-300/22-23 "Incorporando artículo 38 bis al Decreto Ley N° 8031/73 –Código de Faltas- y modifica artículo 7 bis de la Ley 12.569 –Violencia familiar".
 - Expediente E 55/22-23, "Sustituyendo artículos de la Ley 13.834 - Defensor del Pueblo".

Centro de Referencia Documental –CRD:

Durante el año 2022 se trasladó la biblioteca a un nuevo espacio físico (edificio anexo calle 50 N°675). Se avanzó en el proceso de ubicación en el estante de cada libro y revista, limpieza y resguardo del material. También se renovó la suscripción del servicio de La Ley-Thomson Reuters, como parte del acervo documental de la biblioteca (físico y online).

Desde el CRD emitimos 39 Boletines Semanales con el resumen de todas las noticias de interés respecto a

legislación, doctrina y jurisprudencia de las temáticas de cada una de las áreas de la Defensoría, que son luego distribuidos a 328 suscriptores.

Se emitieron también 153 alertas, con novedades diarias sobre legislación, jurisprudencia y doctrina enviadas a áreas específicas, como Secretaría Legal y Técnica, Unidad defensor, Área de Consumidores y Usuarios, Servicios Públicos, Medio Ambiente y Discapacidad, entre otras.

A lo largo de 2022 recibimos 83 consultas provenientes de distintas áreas sobre diversos temas siendo los más destacados: Servicios públicos (Cuadros tarifarios); Consumidores (Phishing); Área Alquileres (Nueva ley de alquileres); Género (Matrimonio igualitario); Salud (Salud mental debate parlamentario); Unidad Defensor (Alivio fiscal para pequeños contribuyentes); Gestión judicial (Responsabilidad del Estado).

Oficios diligenciados:

- * La Plata: 318
- * Conurbano: 45
- * CABA: 109

Expedientes archivados: 8.429

Se confeccionaron y notificaron las siguientes resoluciones:

Resolución 1/22: Se requirió a las empresas prestadoras de servicios públicos esenciales de energía eléctrica y provisión de agua potable en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, garanticen la normal y continua provisión y funcionamiento de los mismos, llevando adelante los planes de contingencia que resulten necesarios para enfrentar la ola de calor extremo que se pronostica en la Provincia de Buenos Aires.

Resolución 2/22: Se solicitó al Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación que, previo a realizar toda actividad de exploración y explotación de plataformas off shore frente a las costas bonaerenses, dé cabal cumplimiento con todos los principios y estándares vigentes en materia de protección de derechos de incidencia colectiva, aprobando, de manera participativa, los respectivos informes de evaluación de impacto ambiental.

Resolución 3/22: Se exhortó a las plataformas de la empresa META (Facebook, WhatsApp; Instagram) a generar acciones concretas dirigidas a mejorar los estándares de ciberseguridad y protección de las y los usuarios/as dentro del territorio de la Provincia de Buenos Aires.

Resolución 4/22: Se recomendó al Honorable Congreso de la Nación, la redacción, tratamiento y aprobación de un proyecto de Ley orientado a crear la Agencia Nacional de Algoritmos.



Resolución 5/22: Se recomendó a la empresa EDESUR S.A. que dé cumplimiento a la normativa y la medida cautelar vigentes, absteniéndose de interrumpir el servicio a las entidades comprendidas por la Ley 15.192 en todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires, así como también de realizar intimaciones o suspensiones del mismo, de acuerdo a los fundamentos esgrimidos en los considerandos de la presente.

Resolución 6/22: Recomendó a las Estaciones de Servicio de GNC de Necochea que, de acuerdo a los fundamentos esbozados en los considerandos de la presente, se abstengan de realizar aumentos sobre el precio del metro cúbico del combustible que comercializan, toda vez que dicha conducta representará una vulneración de los derechos económicos de los consumidores.

Resolución 7/22: Resolvió recomendar a las Estaciones de Servicio de GNC de Tandil que, de acuerdo a los fundamentos esbozados en los considerandos de la presente, se abstengan de realizar aumentos sobre el precio del metro cúbico del combustible que comercializan, toda vez que dicha conducta representará una vulneración de los derechos económicos de los consumidores.

Resolución 8/22: Se recomendó a la Comisión de Legislación General del Senado de la Provincia de Buenos Aires, dé tratamiento adecuado emitiendo despacho favorable al proyecto de ley E 242 2021-2022.

Resolución 9/22: Resolvió recomendar a la empresa CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A., que se sirva tener a bien contar con una oficina comercial en el centro de la ciudad de La Plata, a efectos de garantizar los derechos de los usuarios del servicio público que presta.

Resolución 10/22: Se recomendó a las empresas EDELAP, EDESUR, EDENOR, EDEN, EDEA, EDES y a las cooperativas prestadoras del servicio público de energía eléctrica en la provincia de Buenos Aires, que se sirvan incluir en su factura la información necesaria relativa a la inscripción de los usuarios en el sistema de segmentación energética impulsado por Secretaría de Energía, dependiente del Ministerio de Economía de la Nación.

Resolución 11/22: Recomendó a las Empresas Distribuidoras Camuzzi Gas Pampeana, Camuzzi Gas del Sur, Naturgy S.A., Metrogas y Litoral Gas, y demás subdistribuidoras, que se sirvan incluir en su factura la información necesaria relativa a la inscripción de los usuarios en el sistema de segmentación energética impulsado por Secretaría de Energía, dependiente del Ministerio de Economía de la Nación.

Resolución 12/22: Recomendó a la empresa CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A., que se sirva realizar las acciones necesarias dentro de sus competencias, a los fines de contar con oficinas comerciales habilitadas para la atención presencial de usuarios en horario comercial, en las localidades de Otamendi y Miramar, a efectos de garantizar los derechos de los usuarios del servicio público que presta.

Resolución 13/22: Se recomendó a la empresa Naturgy S.A., se sirva realizar las acciones necesarias dentro de su competencia, a los fines de contar con oficinas comerciales habilitadas para la atención presencial de usuarios en horario comercial en la ciudad de Lujan, a efectos de garantizar los derechos de los usuarios del servicio público que presta.

Resolución 14/22: Creó la “Mesa para el abordaje interagencial de situaciones de jóvenes y adolescentes en conflicto con la Ley Penal.”

Resolución 15/22: Se dispuso el archivo definitivo de los trámites que se encuentren en estado “cerrado” en el Sistema “EVA” desde el 3/1/2022 al 29/12/2022 inclusive.

Resolución Int. que crea el “Observatorio de políticas públicas de Género y Orientación Pericial en caso de femicidios”, bajo la dependencia funcional de la Secretaría Unidad Defensor de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Resolución Int. aprobando el protocolo de actuación para el personal del Área de Políticas Tributarias del Organismo, respecto de los trámites que requieran para su resolución la utilización de claves personales de los reclamantes CIT y/o Fiscal, en las plataformas tributarias on line.

Se confeccionaron 9 disposiciones:

Disposición 1/22: Se inició investigación de oficio respecto de la deficiente prestación del servicio de energía eléctrica brindada por la empresa Edesur S.A., especialmente relacionado con las interrupciones y fallas en el servicio registradas a finales del 2021.

Disposición 2/22: Se dio inicio a una investigación de oficio respecto al presunto maltrato animal denunciado en relación a los caballos utilizados para los torneos de doma en la localidad de Los Hornos, partido de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

Disposición 3/22: Se dio inicio a una investigación de oficio respecto de la implementación de la Ley Provincial N° 14.893 y su Decreto Reglamentario 121/2020, en los diversos Municipios y organismos de la administración pública de la Provincia de Buenos Aires.

Disposición 4/22: Se inició investigación sobre el conflicto suscitado entre el Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA) y el Hospital Fundación Lucha Enfermedad Neurológicas Infantiles (Fleni).

Disposición 5/22: Se dio inicio a una investigación de oficio respecto al fallecimiento de Daiana Abregú, quien fuera hallada sin vida en una celda de la Estación de Policía Comunal de Laprida, el día 6 de junio de 2022.

Disposición 6/22: Inicia investigación de oficio respecto de la atención y acompañamiento de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos contra la integridad sexual, por parte del Servicio de Justicia y efectores

corresponsables destinados a tales fines en la Provincia de Buenos Aires.

Disposición 7/22: Inicia investigación de oficio respecto del paro de colectivos que se desarrolla de 22 a 5 en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), junto a la reducción de la frecuencia en un 30% para más de 100 líneas durante el día.

Disposición 8/22: Inicia investigación de oficio respecto de los hechos acontecidos en el procedimiento policial llevado a cabo el día 31.10.2022 en Virrey del Pino, Partido de La Matanza.

Disposición 9/22: Inicia investigación de oficio respecto de los hechos acontecidos en la madrugada del día domingo 30.10.2022, en la localidad de Mar del Plata, oportunidad en la que un joven denunció ser víctima de violencia institucional, luego de estar tres horas detenida sin motivo.

Dirección General de Actuaciones Judiciales

Intervenciones del Defensor del Pueblo en causas judiciales

Se pueden identificar intervenciones del Defensor del Pueblo en distintas causas judiciales, de distintos fueros, ya sea por ser este organismo citado como tercero para intervenir en virtud de su legitimación colectiva, o mediante presentaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en carácter de amicus curiae, o a partir de peticiones que realizan las propias partes involucradas, por lo general, requiriendo asistencia de algún tipo, entre otras.

I.- Causas vinculadas a procesos de desalojos/reivindicaciones/usurpaciones

Se reciben periódicamente oficios judiciales mediante los cuales los jueces ofiциantes, requieren la intervención de la Defensoría del Pueblo en casos de desalojos y reivindicaciones, notificando concretamente inicio de procesos de este tipo, o sentencias que ya ordenan fechas de desahucio.

En todos los casos, a partir de la recepción del oficio judicial, se da inicio a un trámite administrativo que es derivado al Área de Hábitat Tierra y Vivienda para su tratamiento, y asimismo se da respuesta al requerimiento judicial, informando las gestiones que podrán encararse desde la Defensoría a los fines de brindar asistencia



a las personas afectadas por la medida de desalojo. Eventualmente, de presentarse la situación de un desalojo inminente, se evalúa la pertinencia de solicitar al Juez oficiante la suspensión del lanzamiento por un plazo razonable, de manera tal de contar con un tiempo prudencial que permita obtener algún tipo de asistencia habitacional con carácter previo al lanzamiento.

Asimismo, es frecuente la recepción de oficios judiciales mediante los cuales se convoca a esta Defensoría del Pueblo a intervenir en procesos de desalojos colectivos, en virtud de la Resolución 707/19 dictada por la SCBA, es decir, en el marco del "Protocolo de Actuación Judicial frente a Ocupaciones de Inmuebles por Grupos Numerosos de Personas en Situación de Vulnerabilidad".

En definitiva, en todos estos casos, la intervención de la Defensoría del Pueblo, apunta a instar la actuación de los distintos organismos del Estado que deban intervenir en pos de brindar una solución concreta y efectiva para evitar que las personas afectadas pudieran quedar en situación de calle en caso de que prosperen las actuaciones. Por ello es que se da inicio al expediente administrativo, proponiendo la realización de una mesa de gestión y diálogo, o solicitando la convocatoria de audiencias judiciales con participación de todos los Organismos gubernamentales con competencia en la materia, en pos de colaborar en la resolución del problema habitacional que se presente.

A modo de ejemplo, podemos mencionar la causa caratulada "BATTALLINI CESAR AUGUSTO C/ YLLANES ALVARO PATRICIO Y OT. S/ REIVINDICACION" (SI-44263-2011), en trámite ante el Juzgado en lo Civil y Comercial N° 11 del Departamento Judicial de San Isidro en la

cual, ante el requerimiento de intervención del Defensor del Pueblo en relación al desalojo de 25 personas que residen en una Isla de Tigre, solicitamos la suspensión del lanzamiento previsto en autos, a efectos de articular las acciones necesarias para resguardar sus derechos.

Así, el 24 de Octubre de 2022 junto a las partes y a la Jueza interviniente nos movilizamos en lancha al Río San Antonio y Arroyo el Dorado a fin de recorrer el inmueble en conflicto y realizar un relevamiento de los vecinos y vecinas. Luego, en fecha 30/11/22 participamos de una audiencia junto a representantes del Ministerio de Economía, subsecretaria de Agricultura familiar, campesina e indígena, el Centro de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Nación, Secretaria de Hábitat de la Comunidad de la Provincia de Buenos Aires, en la cual las partes expusieron los avances efectuados y formalizaron tres propuestas que la parte actora se llevó para trabajar de manera privada, a los fines de evaluar y realizar una contra propuesta integradora de sus intereses.

Actualmente las partes continúan con tratativas e intercambios de manera privada a fin de intentar llegar a un acuerdo.

II.- Intervención en ejercicio de la legitimación colectiva

AUTOS "POLIMENI MARÍA FLORENCIA y otros C/ MUNICIPIO DE LOBOS y otro/a S/ AMPARO.- Expte. n° 134759. Juzgado Civil y Comercial N° 6 de La Plata.

El Defensor del Pueblo fue convocado a tomar intervención

en ejercicio de la "legitimación colectiva" que le confiere el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y 12, 14 y concordantes de la Ley N° 13834 (Texto según Ley N° 14883), en nombre de todos los habitantes del Municipio de Lobos, en una causa vinculada a la contaminación del agua por presencia de arsénico y agrotóxicos.

En consecuencia, se realizó presentación judicial tendiente a que se hagan extensivos los alcances de la medida cautelar dispuesta en dicha causa a todos los usuarios y consumidores del servicio público de agua potable cuyo suministro se encuentre a cargo de la demandada; en concreto, se solicitó que se ordene a la demandada, Municipalidad de Lobos, a suministrar a los usuarios del servicio, bidones con agua potable que se adecue a las disposiciones del Código Alimentario Nacional, requiriendo se disponga ello de manera inmediata a todas las escuelas, clubes deportivos y centros de salud.

III.- Requerimientos de intervención en casos de amparos de salud

También es frecuente la recepción de oficios por los cuales se solicita al organismo la adopción de medidas necesarias tendientes a lograr el cumplimiento de sentencias cautelares en causas vinculadas a cuestiones de salud.

Así, por ejemplo, en PP-08-00-014734-18/00 caratulada "Sastre, Pablo Daniel s/Lesiones culposas", la Unidad Fiscal 11, Delitos Culposos y Ambientales del Departamento Judicial Mar del Plata ha requerido la intervención de esta Defensoría del Pueblo, en cuyo caso



se dio respuesta al oficio, y se iniciaron gestiones de manera inmediata ante los organismos obligados a cumplir tales medidas, instando su cumplimiento con carácter urgente, de manera de garantizar las prestaciones de salud dispuestas.

IV.- Audiencias

La Defensoría del Pueblo participó de las audiencias de prueba en la causa "COOPERATIVA LA COMUNITARIA DE RIVADAVIA DE PROV. SERVICIOS CULTUR C/ MUNICIPALIDAD DE RIVADAVIA S/ PRETENSION ANULATORIA (Expte N° 39259)" causa en la que intervino adhiriendo a la acción promovida por la citada cooperativa, en nombre de todos los habitantes del partido de Rivadavia, con el fin de garantizar su derecho a participar de una vida cultural plena. El proceso, tiene por objeto el reconocimiento por parte del municipio, del contrato de comodato celebrado entre las partes, -por el cual se habilita a la cooperativa a utilizar un inmueble destinado a espacio cultural-, como un contrato de uso de bienes de dominio público en los términos del artículo 12 inc. 2 del Código Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, Ley 12008, asumiendo este organismo intervención como tercero, de acuerdo al alcance dado por sentencia dictada por la Alzada que otorgó legitimación, en virtud del derecho de incidencia colectiva invocado.

V. Amicus curiae

Tal como fuera mencionado anteriormente, el Defensor del Pueblo puede intervenir en el marco de un proceso judicial en carácter de Amicus Curiae. Esta figura consiste en la presentación ante un tribunal de un tercero ajeno al litigio, con el fin de ofrecer una opinión calificada sobre la materia controvertida, suministrando a los jueces y juezas la mayor cantidad posible de elementos de juicio para dictar una sentencia justa.

A modo de ejemplo, durante el año 2022, esta Defensoría se presentó judicialmente en carácter de Amicus Curiae en las siguientes causas:

1- SIBESTRELLI, FERNANDO DANIEL S/ HOMICIDIO
- ART. 79 (N° IPP: PP-06-00-040677-22/00), en trámite ante el Juzgado de Garantías N° 2 de La Plata.

Hechos: Nicol Agustina Milagros Ruiz fue una mujer travesti de 36 años que falleció luego de haber sido gravemente agredida por la ex pareja de su hermana.

El objeto de la presentación judicial fue resaltar las obligaciones del Estado Argentino para con el colectivo LGBT+; solicitar se recaratule la causa como transfemicidio y se respete la identidad de género autopercebida de Nicol.

2- BOGADAN ANDREA CARLA S/ INFRACCIÓN LEY 23.592 E INFRACCIÓN LEY 24.270 (Expte. N° FLP 3606 / 2022), en trámite ante el Juzgado en lo Criminal y Correccional Federal N° 3 de La Plata. Presentación en conjunto con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans.

Hechos: Impedimento de contacto con hijos por parte de la progenitora al progenitor al enterarse que éste mantenía

una relación afectiva con una persona de su mismo género.

Objeto: Se respete el principio de igualdad, no discriminación y los derechos a la identidad sexual y a la dignidad humana.; se interprete el interés superior del niño desde un enfoque de derechos humanos y a la familia desde un enfoque de diversidad; se recuerde la debida diligencia estatal ante el impedimento de contacto por motivos de odio a la orientación sexual.

3- AM-13-02-000005-21/00 s/ AMPARO, en trámite ante el Juzgado de Garantías N° 6 de Florencio Varela.

Hechos: las familias del Barrio Los Quinchos, inscripto en el Registro Nacional de Barrios Populares, no contaban con agua suficiente, atento que la empresa AYSA había captado enormes cantidades (para abastecer diferentes zonas del distrito), provocando que se deprima el Acuífero Pampa, del cual extraían agua la mayoría de las familias por medio de bombeadores.

Objeto: se interprete el acceso al agua como derecho humano esencial, ofreciendo la conformación de una mesa de gestión entre las partes involucradas, con intermediación de la Defensoría, para intentar llegar a una solución autocompuesta que compatibilice de manera armoniosa los intereses en juego con el derecho humano al agua de los vecinos.



4- RODRIGUEZ, MARISA MABEL Y OTRO S/ QUEJAS EN CAUSA N° 98022 CSJ 1421/2022, en trámite ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Hechos: Luna Ortiz desapareció el 02/06/2017 en la localidad bonaerense de Benavidez, siendo hallada muerta al día siguiente en el domicilio del imputado principal, quien la había llevado por diferentes lugares suministrándole alcohol y drogas a sabiendas de que este consumo, no solo generaba situaciones de indefensión y vulnerabilidad concretas, sino que ponía en riesgo cierto su vida. Pudo probarse, además, que, en el transcurso de ese tiempo, Luna fue víctima de abuso sexual.

Objeto: brindar apoyo a la posición asumida por la parte particular damnificada, con el fin de garantizar a la madre y al padre de Luna Ortiz el acceso a la justicia, la búsqueda de la verdad y la tutela judicial continua y efectiva, resaltando el derecho a una sentencia con perspectiva de género libre de estereotipos y prejuicios.

5- DENEGRI NATALIA RUTH C/ GOOGLE INC. S/ DERECHOS PERSONALÍSIMOS. ACCIONES RELACIONADAS - Expte. 50.016/2016, en trámite ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Hechos: La actora, Natalia Ruth Denegri, en su demanda inicial solicitó "con carácter de urgente se aplique el derecho al olvido, respecto de información personal ocurrida hace más de veinte años", entendiéndose que la misma resulta "perjudicial, antigua, irrelevante e innecesaria", ocasionándole "serios perjuicios" y afectando sus derechos "a la vida privada, el honor, la honra y la intimidad." La demandada Google LLC, por su

parte, afirmó que no se ha violado ni el derecho al honor ni la intimidad de la actora, pues los hechos publicados son ciertos y que no pertenecen al ámbito privado de aquella, entendiéndose que ha sido errónea la caracterización del derecho al olvido, ya que no está regulado normativamente y escudándose en la libertad de expresión.

Objeto: Resaltar la necesidad de enfocar el derecho al olvido, en este caso, en el marco de la violencia de género virtual; recordar que la libertad de expresión no es un derecho absoluto e ilimitado; hacer hincapié en el deber del Estado de prevenir la violencia contra las mujeres.

6- ASOCIACION CIVIL MACAME Y OTROS c/ Estado Nacional Argentino - P.E.N. s/ amparo ley 16.986 - Expte. 68.1522/2018, en trámite ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Hechos: La acción de amparo es iniciada por la Asociación Civil MACAME, junto a cuatro madres quienes además comparecen por derecho propio y en representación de sus hijos menores. Esencialmente pretenden que se ordene al Estado Nacional Argentino (PEN) a otorgar gratuitamente a los niños aceite cannábico, sin forzarlos a someterse a la experimentación clínica que marca el art. 7 de la ley 27.350, al que tildan de arbitrario. Asimismo, peticionan se declare la inconstitucionalidad de toda norma que prohíba el autocultivo para consumo medicinal personal de sus hijos. La parte demandada, a su turno, peticionó el rechazo de la acción ya que considera que no existe caso, causa o controversia sea esta individual o colectiva. Asegura que la regulación no viola ningún derecho constitucional, sino que, por el contrario, procura garantizar su ejercicio, de conformidad con el artículo 28 de la Constitución

Nacional, el que no resulta inconstitucional en un análisis abstracto. Rechaza la afirmación que el producto no se encuentre disponible a través de la industria farmacéutica y que la única forma de conseguirlo sea mediante el cultivo hogareño de la planta y la extracción casera de su aceite. Finalmente, manifiesta que la utilización médica del cannabis requiere que el Estado funcione como garante de los tratamientos que se suministren, en el caso, lo realiza a través del procedimiento establecido en la ley 27.350.

Objeto: Resaltar que la omisión del Estado vulnera el derecho a la salud y a la mejor calidad de vida posible, ante la imposibilidad de acceder al cannabis medicinal a través del Programa o mediante autocultivo; hacer hincapié en el denominado derecho a la privacidad o a la intimidad; sostener la inconstitucionalidad e inconvencionalidad de la penalización del autocultivo del cannabis con fines medicinales, recordando que la Corte Suprema de Justicia de la Nación ya se ha pronunciado sobre la inconstitucionalidad de la sanción penal para la tenencia de estupefacientes para consumo personal en el caso Arriola; entre otros.

VI.- Acciones preventivas

A) DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES c/ IOMA y OTRO s/ ACCION PREVENTIVA DE DAÑOS N° de Receptoría: LP - 31070 - 2022 (Expte. n° 30057), en trámite ante el Juzgado Contencioso Administrativo N° 4 de La Plata

El objeto de la presentación fue promover una Acción Preventiva de Daños en los términos del Art. 1711 del Código Civil y Comercial contra el Instituto Obra Médico Asistencial (IOMA) y la Fundación para la Lucha contra las Enfermedades Neurológicas de la Infancia (FLENI), con el objeto de prevenir el riesgo de daño en la salud que corren los afiliados bonaerenses afectados por el incumplimiento recíproco del convenio entre ambas instituciones, peticionando que se ordene a las demandadas a garantizar en forma ininterrumpida la continuidad de las prestaciones. Asimismo se solicitó cautelarmente, y hasta tanto se resuelva el fondo de la litis, que se ordene a las demandadas a no innovar respecto de la vigencia del referido convenio y, en forma pre-cautelar urgente, se disponga en favor de la totalidad de los afiliados al IOMA que requieran los servicios, la atención y/o la consulta médica de parte de FLENI, la atención como afiliados a dicho Instituto, con las coberturas correspondientes conforme el convenio vigente entre las demandadas.

Así, el Juzgado interviniente resolvió "Hacer lugar a la medida cautelar solicitada ordenando al IOMA y a la FLENI que mantengan y den continuidad al convenio vigente a la fecha entre ambas, debiendo seguir desarrollando su relación en base al mismo, hasta tanto se resuelva en definitiva". Contra dicho decisorio, la demandada FLENI dedujo recurso, resolviendo la Cámara de Apelación en

lo Contencioso Administrativo de La Plata "Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la demandada FLENI y confirmar el decisorio de grado, en cuanto ha sido materia de agravio, debiéndose instar a las demandadas FLENI/IOMA a regularizar la situación contractual con urgencia, a tenor del plazo que fije el juez de primera instancia..." En este sentido, el Juzgado de Primera Instancia fijó el plazo de 60 días corridos a efectos de regularizar dicha situación, manteniendo la medida cautelar oportunamente dictada.

A la fecha, la causa se encuentra con propuesta de acuerdo entre las demandadas, intentando avanzar en acciones tendientes a la regularización contractual.

VII. Denuncia penal

"Merenzon Alejandro Roberto s/ Asociación ilícita" IPP N°14-02-12045-22/00.

El Defensor del Pueblo, en tal carácter y como Presidente del Órgano de Revisión Local de la Ley Nacional de Salud Mental, en cumplimiento del deber de garantizar la efectiva vigencia de los derechos humanos, e intereses individuales y colectivos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires, formuló denuncia penal en fecha 26/09/22 por los delitos de secuestro, privación ilegítima de la libertad, asociación ilícita, reducción a la servidumbre y estafa, contra el Sr. Alejandro Merenzon, y los autores que podrían surgir de la investigación. Ello, atento que este Organismo detectó hechos que permiten afirmar la existencia de una pluralidad de personas que, encabezadas por el Sr. Merenzon, han conformado una asociación ilícita en la cual, simulando dirigir

comunidades terapéuticas para personas con consumos problemáticos, y aprovechándose de personas y familias en situación de vulnerabilidad, procedieron a su secuestro y privación ilegítima de la libertad, manteniéndolas en graves condiciones de encierro, hacinamiento y dopaje compulsivo, sometiéndolas a graves violaciones a los derechos humanos, generando graves consecuencias en la salud física y mental de estas personas, así como estafando a las familias a quienes se les pedía importantes sumas dinerarias a cambio de una supuesta internación.

La investigación se encuentra en trámite ante la Unidad Funcional de Instrucción N° 2 de Pilar

VIII.- Problemáticas ambientales

a) "ALVAREZ OSCAR ARMANDO y otros C/ MUNICIPALIDAD DE LA PLATA S/ ACCION RECOMPOSICION AMBIENTAL" (73297). JUZGADO EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO N° 1 - LA PLATA

En el mes de julio de 2022, contestamos traslado ordenado, y manifestamos que la Defensoría iniciará el proceso de queja en los términos del art. 21 de la Ley 13.834 la cual tramitará ante la adjuntía especializada en la materia recientemente creada.

Manifestamos que, en virtud de las facultades conferidas al Defensor Ciudadano, en la problemática planteada con su intervención quedaría garantizada plenamente la defensa del patrimonio del arbolado público de la ciudad de La Plata.



El 31/08/2022, se resuelve el pedido de la cautelar, Ordenando a la Municipalidad de La Plata que suspenda de manera inmediata toda actividad de poda y tala sobre el arbolado público. A excepción de aquellos supuestos particulares, que no admitan demora, y que se encuentren debidamente justificados por razones de seguridad pública, resguardo de bienes o personas, realización de obras, prestación de servicios públicos, y demás supuestos previstos en la normativa aplicable (Ley 12.276 y su Decreto reglamentario). –

b) GALARZA BETINA C/ MUNICIPALIDAD DE LA PLATA S/ MEDIDA CAUTELAR AUTONOMA O ANTICIPADA - OTROS JUICIOS” Expediente: 27249 - En trámite ante el Juzgado Contencioso Administrativo n° 4 del Departamento Judicial La Plata

La problemática planteada consiste en la protección del adoquinado original platense que el Municipio demandado está cubriendo con carpeta asfáltica.

En este expediente, la actora, así como miembros de asociaciones de protección del patrimonio cultural y arquitectónico platense, solicitaron la intervención de la Defensoría Ciudadana de la Ciudad de La Plata.

En virtud de las facultades conferidas al Defensor Ciudadano, consideramos que la problemática planteada responde a la colisión de normas de carácter municipal (Ordenanzas), con su intervención queda garantizado plenamente la defensa del patrimonio arquitectónico local y común a todos los habitantes de la ciudad de La Plata.

c) “PRAT FERNANDO EFRAÍN C/ MUNICIPALIDAD DE LA PLATA S/ MEDIDA CAUTELAR AUTONOMA O ANTICIPADA - OTROS JUICIOS” - N° de Expediente: 62426 - JUZGADO EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO N° 3 - LA PLATA

La presente acción es en relación a la protección de las veredas de la ciudad de la Plata, y que el Municipio demandado está retirando las baldosas históricas y colocando baldosones blancos completamente ajenos al diseño histórico y a las regulaciones del derecho vigentes.

En estas actuaciones, volvemos a reiterar que con la intervención del Defensor Ciudadano, queda garantizado plenamente la defensa del patrimonio arquitectónico e histórico local y común a todos los habitantes de la ciudad de La Plata.

IX – Intervención frente a empresas recuperadas

“EL AMANECER S.A. S/ QUIEBRA (PEQUEÑA)”

Este organismo tomó conocimiento de la presente causa a raíz de la reunión que tuvimos en nuestro Organismo con trabajadores “Cooperativa de Trabajo Nuevo Amanecer” de Mar del Plata y Tandil, en la cual los representantes de los trabajadores nos manifestaron su preocupación ante la exigencia por parte de la sindicatura de la quiebra del pago de un canon locativo por el uso de los dos predios destinados a la producción de la Empresa recuperada.

Así, manifestaron que la exigencia de dicho canon surge como consecuencia de la falta de concreción del proceso

de expropiación y la falta de sanción por parte de la Legislatura provincial de la prórroga de la ley N° 14.663 que declaró en el año 2014 sujetos a expropiación los bienes con los que cuenta la empresa recuperada en sus sedes de Mar del Plata y Tandil.

Por ello, haciendo hincapié en el derecho a trabajar y su tutela y resaltando el rol del Estado frente a las empresas recuperadas, se realizó presentación judicial en la causa referida, solicitando se convoque a una mesa de gestión en el marco de las presentes actuaciones, citando a participar a las partes involucradas, a fin de llevar adelante un abordaje integral de la problemática que atraviesa la Cooperativa Nuevo Amanecer, entendiéndose que debe hallarse una solución consensuada entre las partes, de manera tal que se preserve el exitoso proceso productivo de la misma, y con ello se proteja la fuente de trabajo de los trabajadores que integran la cooperativa.

En este sentido, desde este Organismo se logró que, en el marco de aquella causa que la Cooperativa pague un canon locativo y de esta forma se pudo lograr la continuidad del proceso productivo y la conservación de las fuentes de trabajo.