

JURISDICCION

03

DEFENSORIA DEL PUEBLO

## **INDICE**

<b>Política de la Defensoría Del Pueblo .....</b>	<b>3</b>
<b>Programas: Clasificación Fuente de Financiamiento.....</b>	<b>8</b>
<b>Esquema de Ahorro – Inversión - Financiamiento .....</b>	<b>9</b>
<b>Programas Por Unidad Ejecutora .....</b>	<b>10</b>
<b>Descripción de Programas y Resumen Físico-Financiero.....</b>	<b>11</b>
<b>Unidad Ejecutora 30 Defensoría Del Pueblo.....</b>	<b>11</b>
<b>Programa 16. Defensa De Los Derechos .....</b>	<b>11</b>
<b>Programa 17. Regis. Públ. De Bases De Datos Pers. Ley 1845 .....</b>	<b>15</b>

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2018/2020 y el  
Presupuesto del año 2018

### **Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera.

Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y la Constitución de la Ciudad, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos.

En cumplimiento de ello, desde el inicio de la actual gestión de esta Defensoría, se ha establecido como eje estratégico de trabajo una Política Institucional de descentralización territorial, apuntada a acercar la institución a los vecinos y a sus necesidades, potenciando el compromiso y la calidad de su gestión.

En este sentido, el organismo continúa inmerso en un proceso de desafíos constantes, tendientes al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales definidos, a través de la labor y gestión cotidiana que ejecutan las distintas áreas que componen la estructura orgánica- funcional de esta Defensoría.

Objetivos y acciones institucionales trazados para el ejercicio 2018:

La Defensoría en la calle:

- Seguir atendiendo las necesidades y problemas de los vecinos allí donde se manifiesten, mediante el trabajo de nuestro personal en las sedes institucionales establecidas en distintos puntos de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Avanzar en la difusión de derechos y garantías a través de campañas gráficas, audiovisuales, y entrega de folletería y diarios en la vía pública.

Promoción y protección de derechos:

- Propiciar el uso de las herramientas jurídicas de protección de derechos que

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2018/2020 y el  
Presupuesto del año 2018

### **Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO**

permitan una mayor eficacia en las intervenciones y actuaciones que se lleven adelante.

- Participar activamente en las audiencias públicas donde se discutan problemáticas atinentes a la Institución, así como la asistencia a jornadas, eventos, congresos, seminarios y charlas que resulten importantes para fijar opiniones relevantes para las tareas y funciones de las áreas.

- Aplicar, implementar y desarrollar los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos para la gestión y solución de los reclamos.

Calidad y compromiso institucional:

- Fortalecer el desarrollo de las herramientas tecnológicas disponibles tanto para recepción de las demandas y reclamos de los vecinos como para la difusión de derechos, informes, actuaciones e intervenciones que se lleven a cabo en la Institución.

En este sentido se continuará trabajando en la mejora continua de los procesos de desarrollo e implementación relativos a:

- Sistema integral de atención al vecino, el que cuenta con amplios canales de acceso para sus demandas y reclamos (Correo electrónico, Facebook, Twitter, Teléfono, etc.).

- Aplicación para teléfonos inteligentes.

- Actualización del sitio web Institucional.

- Digitalización de archivos documentales.

- Digitalización de documentos administrativos de gestión.

- Firma digital de los funcionarios.

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2018/2020 y el  
Presupuesto del año 2018

### **Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO**

- Expediente Digital.
  - Nuevo sistema de gestión interna e integral de información contable, presupuestaria, económica y financiera del organismo.
  - Sistema de gestión de calidad bajo las Normas ISO 9001-2008:
  - Recertificación de Procesos de Mediación, Conciliación y Arbitraje, en el ámbito del Consejo de Mediación, conciliación y arbitraje de esta Defensoría.
  - Recertificación del trabajo en Sede central, San José, Flores, Constitución, Retiro y Lacroze. Ampliación de la certificación a nuevas Sedes: Colegiales, Mataderos y Sanabria, en el ámbito de la Subsecretaría Unidad de Conducción de políticas y Programa de descentralización.
  - Seguimiento de certificación de los Procesos de gestión de incidentes, y desarrollo y mantenimiento de software, en el ámbito de la Unidad de Modernización y Tecnología.
  - Promover la concientización y difusión de Derechos y Garantías, a través del diseño de seminarios y jornadas de reflexión, de la conformación de mesas de trabajo con organismos públicos externos y organizaciones sociales, y de la producción de material gráfico y audiovisual de difusión.
  - Estimular la capacitación continua del personal interno, de los empleados y funcionarios del GCABA, del Poder Judicial y de la Legislatura porteña, a través del armado y dictado de talleres, seminarios, jornadas de discusión, y cursos de formación de distintos niveles.
- Fortalecimiento de rol institucional:
- Fortalecer el ejercicio de la competencia de iniciativa parlamentaria constitucionalmente otorgada a esta Defensoría, incrementando los niveles de

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2018/2020 y el  
Presupuesto del año 2018

### **Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO**

presencia del organismo, a través de la generación de proyectos de Ley y la participación activa en las comisiones.

- Profundizar los canales de comunicación con los funcionarios de la Administración Gubernamental y empresas prestadoras de Servicios Públicos en defensa de los derechos de los vecinos.

- Monitorear programas del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Implementar modalidades de trabajo conjunto, coordinado y de cooperación entre las distintas áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales, construyendo equipos de trabajo interdisciplinarios con discusión transversal sobre temáticas de derecho y de interés para los vecinos.

- Impulsar investigaciones, informes y recomendaciones con solvencia y rigurosidad técnica, para influir en el diseño, implementación y monitoreo de las políticas públicas.

Sistematización de la información:

- Procesar, sistematizar y clasificar los reclamos, consultas y demandas que tramitan en la Defensoría, para la elaboración y difusión de informes estadísticos y geo referenciados que reflejen las problemáticas relevadas y las intervenciones de la institución, y permitan un efectivo control y seguimiento de los mismos.

- Avanzar en la generación e implementación de protocolos unificados para distintos tipos de relevamientos, inspecciones y verificaciones que permitan un abordaje sistémico en cada una de las intervenciones que emprenda el organismo.

Política de Administración Interna:

Por su parte y en lo que respecta a la administración interna de esta casa, la misma continuará trabajando para alcanzar una gestión de calidad, principalmente

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2018/2020 y el  
Presupuesto del año 2018

### **Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO**

enfocada en brindar soporte administrativo, legal, técnico, tecnológico, económico y financiero sólido y profesional, que le permita a las distintas áreas de esta institución cumplir con sus metas y objetivos, en pos de lograrla satisfacción de las necesidades manifiestas de los ciudadanos en materia de derechos vulnerados.

En virtud de ello, y en uso de las facultades que le son conferidas a esta Defensoría por la Ley N° 3 Artículo 13 Incisos n), ñ) y o), la administración interna del organismo continuará trabajando en:

- La ejecución de su presupuesto en observancia de los principios de transparencia, legalidad, economía y eficiencia, optimizando la ejecución sus procedimientos internos;
- En la definición de una estructura orgánica- funcional que resulte la más adecuada y eficiente para el logro de los objetivos de la institución;
- En la determinación de la dotación permanente y transitoria de personal del organismo, de acuerdo a las normas vigentes, así como también en la adecuación de sus respectivos niveles salariales, y en el acceso de éstos a la Carrera Administrativa de la Defensoría.

ADMINISTRACION GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES  
PROGRAMA POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Jurisdiccion Subjurisdiccion Entidad Unidad Ejecutora Programa Subprograma						11 Tesoro de la Ciudad	12 Recursos Propios	13 Recursos con Afectación Específica	14 Transferencias Afectadas	15 Transferencias Internas	21 Financiamiento Interno	22 Financiamiento Externo	TOTAL
3					DEFENSORIA DEL PUEBLO	1.091.000.000	0	0	0	0	0	0	1.091.000.000
3	0	0	30		DEFENSORIA DEL PUEBLO	1.091.000.000	0	0	0	0	0	0	1.091.000.000
3	0	0	30	16	DEFENSA DE LOS DERECHOS	1.079.608.946	0	0	0	0	0	0	1.079.608.946
3	0	0	30	17	REGISTRO PUBLICO DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845	11.391.054	0	0	0	0	0	0	11.391.054



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**  
**ESQUEMA DE AHORRO - INVERSIÓN - FINANCIAMIENTO**  
(en pesos)

CONCEPTO	Importe	%
<b>I) Ingresos Corrientes</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
Ingresos Tributarios	0	0,00
Ingresos No Tributarios	0	0,00
Ventas de Bienes y Servicios de la Administración Pública	0	0,00
Rentas de la Propiedad	0	0,00
Transferencias Corrientes	0	0,00
<b>II) Gastos Corrientes (sin Intereses)</b>	<b>1.081.516.403</b>	<b>99,13</b>
Remuneraciones al Personal	875.000.000	80,20
Gastos de Consumo	206.416.403	18,92
Transferencias Corrientes	100.000	0,01
<b>III) Resultado Económico Primario (I-II)</b>	<b>-1.081.516.403</b>	
<b>IV) Recursos de Capital</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
Recursos Propios de Capital	0	0,00
Transferencias de Capital	0	0,00
Disminución de la Inversión Financiera	0	0,00
<b>V) Gastos de Capital</b>	<b>9.483.597</b>	<b>0,87</b>
Inversión Real Directa	9.483.597	0,87
Transferencias de Capital	0	0,00
Inversión Financiera	0	0,00
<b>VI) Recursos Totales (I+IV)</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>VII) Gasto Primario (II+V)</b>	<b>1.091.000.000</b>	<b>100,00</b>
<b>VIII) Resultado Primario (VI - VII)</b>	<b>-1.091.000.000</b>	
<b>IX) Intereses de la Deuda Pública</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>X) Gastos Totales (VII+IX)</b>	<b>1.091.000.000</b>	<b>100,00</b>
<b>XI) Resultado Financiero Previo a Figurativas (VI - X)</b>	<b>-1.091.000.000</b>	
<b>XII) Contribuciones Figurativas</b>	<b>1.091.000.000</b>	<b>100,00</b>
<b>XIII) Gastos Figurativos</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>XIV) Resultado Financiero (VI - X + XII - XIII)</b>	<b>0</b>	
<b>XV) Fuentes Financieras</b>	<b>0</b>	
Disminución de la Inversión Financiera	0	
Endeudamiento Público e Incremento de Otros Pasivos	0	
<b>XVI) Aplicaciones Financieras</b>	<b>0</b>	
Incremento de la Inversión Financiera	0	
Amortización de la Deuda y Disminución de Otros Pasivos	0	
	<b>0</b>	

**ADMINISTRACION GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES**  
**PROGRAMA POR UNIDAD EJECUTORA**

Jurisdiccion						TOTAL
Subjurisdiccion						
Entidad						
Unidad Ejecutora						
Programa						
Subprograma						
<u>3</u>					<u>DEFENSORIA DEL PUEBLO</u>	<u>1.091.000.000</u>
3	0	0	30		DEFENSORIA DEL PUEBLO	1.091.000.000
3	0	0	30	16	DEFENSA DE LOS DERECHOS	1.079.608.946
3	0	0	30	17	REGISTRO PUBLICO DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845	11.391.054

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2018

**Jurisdicción/Entidad** DEFENSORIA DEL PUEBLO

**Programa N°** 16.DEFENSA DE LOS DERECHOS

**UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO**

### **DESCRIPCIÓN:**

Promoción, defensa y protección de los derechos y garantías de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Es misión otorgada constitucionalmente a esta Defensoría, la promoción, defensa y protección de los derechos:

- Sociales.
- Políticos y ciudadanos.
- Humanos.
- Urbanos y Ambientales.
- Al trabajo.
- De los jóvenes y niños.
- Al deporte y la recreación.
- De los turistas.
- A la formación y difusión de derechos.

Cabe señalar, que la estructura de promoción, defensa y protección de los derechos establecida internamente en esta Defensoría, tiene su base en lo definido en el Título Segundo- Políticas Especiales, de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2018

**Jurisdicción/Entidad** DEFENSORIA DEL PUEBLO

**Programa N°** 16.DEFENSA DE LOS DERECHOS

**UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO**

### **DESCRIPCIÓN:**

El presente programa se define en virtud del cumplimiento del mandato constitucional expuesto y de lo expresado en la Ley N°3 de constitución del organismo, planteándose para ello objetivos y acciones institucionales tales como:

- Presencia más cercana del organismo a los ciudadanos a través del trabajo en sedes y difusión en la vía pública,
- Uso de las herramientas jurídicas de protección de derechos, instrumentadas a través de un equipo jurídico propio,
- Promoción y concientización en materia de Derechos y Garantías,
- Aplicación de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos para la gestión y resolución de los reclamos en distintas materias,
- Aumento de la participación en las comisiones parlamentarias y presentación de proyectos de Ley,
- Diseño de seminarios y jornadas de reflexión,
- Conformación de mesas de trabajo,
- Trabajo conjunto, coordinado y de cooperación entre las distintas áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales,
- Comunicación con los funcionarios de la Administración Gubernamental y empresas prestadoras de Servicios,
- Realización de investigaciones, informes y recomendaciones,
- Monitoreo de la ejecución de programas del GCABA,

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2018

**Jurisdicción/Entidad** DEFENSORIA DEL PUEBLO

**Programa N°** 16.DEFENSA DE LOS DERECHOS

**UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO**

**DESCRIPCIÓN:**

- Capacitación continua a través del armado y dictado de talleres, seminarios, jornadas de discusión, y cursos de formación de distintos niveles,
- Desarrollo de herramientas informáticas y tecnológicas que permitan una mejor gestión interna, mejores y mayores canales de acceso para la ciudadanía, y una más amplia difusión informes, actuaciones e intervenciones del organismo, y
- Sistematización y clasificación de los reclamos ingresados, para la realización de informes estadísticos, para un mejor seguimiento y control de las actuaciones iniciadas, y una resolución más efectiva de las mismas.

**Programa: 16 DEFENSA DE LOS DERECHOS**

Unidad Ejecutora: DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Jurisdicción: 3.DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Finalidad: Administración Gubernamental  
Función: Control de la gestión

<b>PRESUPUESTO FINANCIERO</b>	
<b>Inciso Principal</b>	<b>IMPORTE</b>
<b>Gastos en personal</b>	<b>864.219.429</b>
Personal Permanente	754.276.674
Personal Transitorio	7.574.288
Asignaciones familiares	8.731.939
Asistencia social al personal	8.110.599
Beneficios y compensaciones	38.714.220
Gabinete de autoridades superiores	46.687.573
Contratos por Tiempo Determinado	124.136
<b>Bienes de consumo</b>	<b>9.296.230</b>
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	2.758.249
Textiles y vestuario	458.140
Pulpa,papel, cartón y sus productos	604.794
Productos de cuero y caucho	2.017.565
Productos químicos, combustibles y lubricantes	559.626
Productos de minerales no metálicos	475.862
Productos metálicos	205.723
Minerales	1.344
Otros bienes de consumo	2.214.927
<b>Servicios no personales</b>	<b>196.509.690</b>
Servicios básicos	8.200.078
Alquileres y derechos	20.031.715
Mantenimiento, reparación y limpieza	19.450.871
Servicios profesionales, técnicos y operativos	95.564.361
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	28.123.186
Publicidad y propaganda	5.902.231
Pasajes, viáticos y movilidad	1.159.993
Impuestos, derechos, tasas y juicios	1.272.180
Otros servicios	16.805.075
<b>Bienes de uso</b>	<b>9.483.597</b>
Maquinaria y equipo	7.177.309
Obras de arte, libros y elementos coleccionables	35.930
Activos intangibles	1.174.727
Otros bienes de uso e inversiones	1.095.631
<b>Transferencias</b>	<b>100.000</b>
Transferencias al exterior	100.000
<b>TOTAL</b>	<b>1.079.608.946</b>

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2018

**Jurisdicción/Entidad** DEFENSORIA DEL PUEBLO

**Programa N°** 17.REGISTRO PUBLICO DE BASES DE DATOS  
PERS.LEY 1845

**UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO**

**DESCRIPCIÓN:**

Tratamiento de datos personales referidos a personas físicas o de existencia ideal, asentados o destinados a ser asentados en archivos, registros, bases o bancos de datos del Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires, a los fines de garantizar el derecho al honor, a la intimidad y a la autodeterminación informativa, de conformidad a lo establecido por el artículo 16 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, y lo regulado en la Ley N° 1.845.

Cuando los datos se refieran a información pública y no a datos personales será de aplicación la Ley 104 de la Ciudad de Buenos Aires.

**Programa: 17 REGISTRO PUBLICO DE BASES DE DATOS  
PERS.LEY 1845**

Unidad Ejecutora: DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Jurisdicción: 3.DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Finalidad: Administración Gubernamental  
Función: Control de la gestión

<b>PRESUPUESTO FINANCIERO</b>	
<b>Inciso</b>	<b>IMPORTE</b>
<b>Principal</b>	
<b>Gastos en personal</b>	<b>10.780.571</b>
Personal Permanente	10.576.673
Asignaciones familiares	97.208
Asistencia social al personal	106.690
<b>Bienes de consumo</b>	<b>57.867</b>
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	57.867
<b>Servicios no personales</b>	<b>552.616</b>
Servicios profesionales, técnicos y operativos	525.850
Pasajes, viáticos y movilidad	11.310
Otros servicios	15.456
<b>TOTAL</b>	<b>11.391.054</b>