

JURISDICCION

03

DEFENSORIA DEL PUEBLO

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el

Presupuesto del año 2012

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

**Continuación y consolidación de las políticas que exitosamente viene desarrollando la Institución dirigidas a la población en general:**

- Atención y asesoramiento a vecinos (promedio mensual actual 8.000)
- Diagnóstico, tramitación, encuadre jurídico y evaluación para la gestión o recomendación a funcionarios respecto de reclamos iniciados por vecinos o de oficio (promedio mensual actual 550 actuaciones)
- Tramitación judicial de casos en todos los fueros (actual 115 juicios)  
Atención directa de casos en ¿probation¿ derivados (actual 30)
- Verificación in situ de denuncias (barrios, desalojos, comisarías, etc.)
- Atención especial al Turista en tres sedes de concentración turística (a cargo de adjunto)
- Atención especial al Cliente Bancario o mutual (a cargo de adjunta)
- Asesoramiento y derivación confidencial en adicciones (a cargo de adjunto)
- Atención e investigación en temas de patrimonio histórico y urbano (a cargo de adjunto)
- Atención y supervisión en temas de ambiente, desarrollo sustentable y temas de espacio público, habilitaciones, etc.(a cargo de adjunto)
- Atención descentralizada en tres zonas (Pompeya - Mataderos y Colegiales)

## POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el

Presupuesto del año 2012

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

- Acceso a la Justicia y resolución de conflictos: Centro de Mediación y Centro de Conciliación y Arbitraje (incrementó 15% comparación interanual). Convenios con Procuración Gral. y con Patrocinio de Facultad de Derecho (UBA) Centro de Mediación: actual 360 casos, conciliación: 120 casos. Arbitraje: 49 casos
- Promoción, prevención y difusión de derechos: Defensoría Móvil incluyendo delegaciones de dos personas en cada CGP como observadores de los Preconsejos Consultivos Comunales
- Promoción y difusión de derechos: Portal "ciudadyderechos.org.ar": Se prevén más de 300.000 para el 2012. Webmail de novedades

"Porteño de ley" a 10.000 suscriptos

- Promoción de derechos y recepción on line de denuncias: portal "defensoria.org.ar" (visitas anuales 140.000 se prevé incremento del 10% de visitas)
- Iniciativa Legislativa: promedio: 12 proyectos de ley por año. Participación en comisiones legislativas
- Protección de Datos Personales (ley 1845). Asesoramiento y atención. Portal "datospersonales.gov.ar"  
<<http://www.datospersonales.gov.ar/>>" y web "habeasdata.org.ar".
- Promoción y prevención de adulteraciones de identidad, y campañas de resguardo de privacidad dirigidas a adolescentes y sus docentes.
- Investigaciones: colección Diagnósticos, colección Políticas

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el

Presupuesto del año 2012

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

Públicas y Derechos Humanos, colección Papeles de Trabajo.

Nueva colección "ConTextos" revista de alto nivel académico. Se prevén dos o tres números por año.

- Participación en redes y eventos de otras instituciones y ONG. Red interinstitucional con organismos de Nación, Ciudad y Provincias. Convenios vigentes. Participación en red de mujeres desarrollo del periódico digital "mujeresnews" dirigido a 8.500 receptoras.
- Miembro activo de ADPRA (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina que nuclea a 34 defensorías provinciales y municipales y al Defensor de Nación. Miembro de FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman). Integra la comisión directiva
- Capacitación: dos posgrados conveniados con UBA, y una licenciatura y tecnicatura (semipresencial) con Univ. Nacional de Tres de Febrero. Continuidad de las cohortes y nuevas capacitaciones cortas a convenir.. Seminario-Taller de Abordaje conflictividad compleja.
- Gestión de la calidad: normas ISO (recertificación anual de un área ya certificada en 2007, certificación de dos áreas, precertificación de otra y adaptación de la experiencia ISO al resto de las áreas institucionales)
- Difusión de derechos hacia la comunidad por gráfica: revista mensual La Justa (9.000 ejemplares en papel diario) 8 veces al año, afiches, periódico digital quincenal, folletería, volantes, stickers, charlas de

## POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el  
Presupuesto del año 2012

### Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

apoyo, etc. Digestos de normas: mujer, discapacidad, salud.

- Campañas de difusión o prevención: seguridad vial, accidentes domésticos, sitios libres de humo de tabaco, derechos consumidores, derechos individuales, gripe, dengue, etc. Banners y spots en medios audio y digitales. Folletos, stickers, afiches

#### **Continuación, consolidación o rectificación y mejoramiento de las políticas internas de la Institución:**

- Capacitación del personal y profesionalización de los cuadros propios y de otras instituciones de la Ciudad: Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional (CEFI) Ley 3285
- Tutorías internas, se prevén alumnos nuevos para finalización de secundarios o apoyo escolar
- Profesionalización y actualización en temas específicos: Seminario de profundización constitucional (segunda parte). Consensos de expertos.
- Investigaciones y desarrollos estadísticos: servicio de estadística interna.
- Becas de capacitación externa al personal: posgrados o maestrías. Nuevas becas en DDHH con Universidad de Alcalá de Henares (España) que continúan. Otros 50 becarios universitarios continúan. Se prevén nuevas becas.
- Servicio de Referencia Normativa interna y Biblioteca especializada. Desarrollo continuado de la web "ciudadyderecho.org.ar" y "Porteño de ley"

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el

Presupuesto del año 2012

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

- Escalafonamiento y reevaluaciones: mejoramiento de procedimientos y realización de nuevas prácticas.
- Concursos internos: para ingreso a planta permanente o asignación de cargos específicos. Redistribución o reasignación de tareas.
- Informática: desarrollo de sistemas propios, mantenimiento de los ya existentes, capacitación informática permanente para el personal, mantenimiento y renovación de equipos, resolución inmediata de incidentes. Seguridad Informática y seguridad de la información, política en línea con normativa nacional e internacional.
- Calidad de ambiente laboral: ayuda para guarderías, cafetería interna, minieventos culturales y recreativos. Atención psicolaboral especializada. Obsequios por nacimientos. Cumpleaños, etc. Apoyo a personal en crisis o conflicto.
- También creado en 2011, se pondrá en marcha el Equipo de Salud y Seguridad en el Trabajo.

#### **Programa nuevos del 2011 que continuarán ampliándose:**

**POE:** Programa de Observación Electoral. Siguiendo con una experiencia ya realizada en las elecciones de 2009 en marco con la Justicia Federal y Local y una tendencia en toda América de que organismos oficiales independientes, monitoreen el proceso electoral, esta defensoría asumió nuevamente el rol de la observación electoral, incluyendo la etapa preelectoral, con el personal propio que voluntariamente se sumó a

## POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el

Presupuesto del año 2012

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

la convocatoria. El Programa significó costos extra en materiales de trabajo, movilidad el o los días electorales, viandas, celulares y otros insumos que se agregaron a la rutina institucional.

Otras defensorías del país, como las de Córdoba, Tucumán y Santa Fe han solicitado nuestra asistencia técnica para sus respectivos momentos electorales.

Prevedemos para 2012 continuar en esta línea, pero fundamentalmente preparando material de capacitación ya que se ha observado el bajo nivel de conocimiento de las autoridades de meda en los comicios del año. Las Políticas de capacitación para la elección del 2013, se coordinarán durante el 2012 con el Tribunal Superior de Justicia preparando los materiales didácticos correspondientes.

**Iniciativa Legislativa de Fondo:** se ha comenzado a recolectar antecedentes, para elaborar, a fin de su presentación en 2012, Legislación sobre "Privación de la Libertad y Sistema Penitenciario", y Ejecución de Sentencias, Legislación sobre Sistema Electoral y Sistema de Partidos Políticos, así como diversos protocolos de actuación para su presentación a las autoridades correspondientes o el sistema legislativo, según temas.

Durante el 2011 se creó el Observatorio de Conflictos Complejos, que ya ha capacitado en la elaboración y manejo de conflictiva social a numerosos

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el

Presupuesto del año 2012

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

integrantes de la Institución. Conjuntamente con los Centros de Mediación y de Arbitraje, constituirán un espacio interconectado al servicio de la Paz Social, mediante técnicas de abordaje específicas y respetuosa de los derechos de todos.

Se ha creado a fines de 2011 el Centro de Diagnóstico y Propuestas sobre Seguridad Pública. El mismo se encuentra ya trabajando con el área de seguridad, los temas que involucran a la Seguridad Pública de Gestión Privada, a fin de monitorear el mercado de la Seguridad y la Capacitación de sus agentes, con el objeto de que se ajusten a los principios y paradigmas de los derechos y garantías. Asimismo se continua el trabajo de seguimiento en materia de seguridad pública de Gestión Estatal.

#### **Programas Nuevos para iniciar en el 2012:**

Programa de Atención a Comunas: en función de contar a partir de 2012 con Jefes de Comunas y Juntas electas por el pueblo de la Ciudad, esta Defensoría reelaborará su estructura descentralizada y móvil para modificar el sistema que viene llevando la Institución, a fin de adecuarlo a la Progestructura territorial comunal, a la articulación permanente de las áreas temáticas de nuestra institución con las juntas y los jefes



## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el

Presupuesto del año 2012

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

comunales, y a la colaboración en tiempo real de los conflictos que pudieran suscitarse en los barrios y que estamos en condiciones de mediar o abordar técnicamente

Programa de Clínica Permanente para casos de Relevancia Institucional e Interés Público, a crearse, que también nos permita coordinar acciones con otras instituciones u ONG, al efecto de diagnosticar los ejes de conflicto o de análisis para la obtención de conclusiones o propuestas positivas. Al mismo tiempo será un instrumento que aporte transversalidad, multidisciplinaria e integración de las diferentes áreas especializadas de la Defensoría.

El Programa Metropolitano será reelaborado en función de la nueva estructura de regionalización conurbana en coordinación con la Defensoría de la Provincia de Buenos Aires con la cual se trabaja en convenio desde su constitución.

Programa para la Proyección Universitaria: La Defensoría creará a partir de 2012, un Programa de Integración Interuniversitaria que tendrá como misión la conexión y articulación permanente entre el sector académico -con preeminencia de la UBA y Universidades Nacionales del Conurbano- y los efectores públicos, así como para la elaboración de las Políticas, investigaciones o comunicaciones necesarias que permitan rectificar o modificar acciones que se hayan venido observando a lo largo de los años y se propongan cambios positivos. Junto con la mirada

## POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el  
Presupuesto del año 2012

### Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

metropolitana, la idea de integración de saberes y prácticas, así como la articulación territorial son los ejes del trabajo que se encuentra en elaboración para su desarrollo en 2012.

2012, un Programa de Integración Interuniversitaria que tendrá como misión la conexión y articulación permanente entre el sector académico - con preeminencia de la UBA y Universidades Nacionales del Conurbano- y los efectores públicos, así como para la elaboración de las Políticas, investigaciones o comunicaciones necesarias que permitan rectificar o modificar acciones que se hayan venido observando a lo largo de los años y se propongan cambios positivos. Junto con la mirada metropolitana, la idea de integración de saberes y prácticas, así como la articulación territorial son los ejes del trabajo que se encuentra en elaboración para su desarrollo en 2012.

El área de Garantías Ambientales y Desarrollo Sostenible, cobrará más relevancia y consolidación al ahondar el próximo año lo atinente a Cambio Climático, Gestión de Residuos y el Uso Racional de la Energía así como la difusión en nuestros ámbitos de los problemas sociales que conllevan los problemas ambientales.

**Área 2.0:** A las herramientas informáticas que ya están en funcionamiento se le agrega el denominado Atenea III de desarrollo interno, propio, actualmente en etapa de prueba, que suplantarán al que históricamente guarda el registro de las actuaciones institucionales. Se ha elaborado un programa especial informático que incorpora las bases de

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2012/2014 y el  
Presupuesto del año 2012

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

datos preexistente pero tiene mayor amplitud de ingresos de datos y registros para que pueda ser utilizado por el conjunto de áreas institucionales con máxima seguridad prevista.

Mantenimiento, Infraestructura y Bienes:

Se prevé la necesidad de mejoramiento y mantenimiento de los espacios físicos y edificios, particularmente a lo que hace a la adecuada atención al público. Así como para el desarrollo de las tareas permanentes. Lo mismo debe decirse de los equipamientos de comunicaciones e informáticos que requieren renovación y adquisición continua de nuevos equipos.

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

Jurisdiccion						Importe
Subjurisdiccion						
Entidad						
Unidad Ejecutora						
Programa						
Subprograma						
<b>3</b>					<b>Defensoria Del Pueblo</b>	<b>117.780.496</b>
<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>		<b>Defensoria Del Pueblo</b>	<b>117.780.496</b>
3	0	0	30	16	Defensa De Derechos	117.468.000
3	0	0	30	17	Regis.Publ.De Bases De Datos Pers.Ley 1845	312.496



**DEFENSORÍA GENERAL 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>116.790.669</b>	<b>99,16</b>
Remuneraciones al Personal	93.181.032	79,11
Gastos de Consumo	20.979.449	17,81
Transferencias Corrientes	2.630.188	2,23
<b>III) Resultado Económico Primario (I-II)</b>	<b>-116.790.669</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>989.827</b>	<b>0,84</b>
Inversión Real Directa	989.827	0,84
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>117.780.496</b>	<b>100,00</b>
<b><i>VIII) Resultado Primario (VI - VII)</i></b>	<b><i>-117.780.496</i></b>	
<b>IX) Intereses de la Deuda Pública</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>X) Gastos Totales (VII+IX)</b>	<b>117.780.496</b>	<b>100,00</b>
<b><i>XI) Resultado Financiero Previo a Figurativas (VI - X)</i></b>	<b><i>-117.780.496</i></b>	
<b>XII) Contribuciones Figurativas</b>	<b>117.780.496</b>	<b>100,00</b>
<b>XIII) Gastos Figurativos</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b><i>XIV) Resultado Financiero (VI - X + XII - XIII)</i></b>	<b><i>0</i></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	
	0	

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2012

Jurisdicción 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Programa N° 16.DEFENSA DE DERECHOS

<b>UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>
<p>Protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos y garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Ciudad y las leyes, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración, de prestadores de servicios públicos y de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local</p>

**Programa: 16 DEFENSA DE DERECHOS**

Unidad DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Ejecutora:  
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>93.181.032</b>
Personal permanente	79.624.585
Asignaciones familiares	715.312
Asistencia social al personal	44.194
Contratos por Tiempo Determinado	12.796.941
<b>Bienes de consumo</b>	<b>2.830.652</b>
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	295.578
Textiles y vestuario	18.210
Pulpa,papel, cartón y sus productos	651.988
Productos químicos, combustibles y lubricantes	105.351
Productos de minerales no metálicos	5.491
Productos metálicos	14.253
Otros bienes de consumo	1.739.781
<b>Servicios no personales</b>	<b>17.856.042</b>
Servicios básicos	855.520
Alquileres y derechos	1.103.135
Mantenimiento, reparación y limpieza	66.948
Servicios profesionales, técnicos y operativos	11.508.819
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	998.971
Publicidad y propaganda	608.978
Pasajes, viáticos y movilidad	701.015
Impuestos, derechos, tasas y juicios	203.128
Otros servicios	1.809.528
<b>Bienes de uso</b>	<b>970.086</b>
Maquinaria y equipo	938.723
Obras de arte, libros y elementos coleccionables	22.389
Activos intangibles	8.974
<b>Transferencias</b>	<b>2.630.188</b>
Transferencias al sector privado para financiar gastos corrientes	2.630.188
<b>TOTAL</b>	<b>117.468.000</b>



## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2012

Jurisdicción 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Programa N° 17.REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845

<b>UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>
<p>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 Buenos Aires.</p> <p>Quando los datos se refieran a información pública y no a datos personales será de aplicación la Ley 104 de la Ciudad de Buenos Aires .</p>

**Programa: 17 REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY  
1845**

Unidad DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Ejecutora:  
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>Bienes de consumo</b>	<b>57.881</b>
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	35.481
Pulpa,papel, cartón y sus productos	13.069
Productos químicos, combustibles y lubricantes	9.331
<b>Servicios no personales</b>	<b>234.874</b>
Servicios profesionales, técnicos y operativos	234.874
<b>Bienes de uso</b>	<b>19.741</b>
Maquinaria y equipo	19.741
<b>TOTAL</b>	<b>312.496</b>