

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

### **Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2005/2007 y el Presupuesto del año 2005**

#### **Jurisdicción: 3 - DEFENSORIA DEL PUEBLO**

La misión y funciones de la Defensoría del Pueblo están descritas en el texto constitucional y normatizadas en la ley 3 y modificatorias.

Del texto constitucional (art.137) surge que las misiones son : “defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos individuales, colectivos y difusos”.

Incremento en los reclamos: La Defensoría tiene organizado un sistema de recepción y registro de reclamos y denuncias -realizadas por petición o de oficio- y un procedimiento para su tramitación que ha venido dando respuestas adecuadas desde sus comienzos hasta la fecha pero que al mismo tiempo registra anualmente un incremento en relación al año anterior.

Este incremento se debe prioritariamente a que cada vez más vecinos conocen a la institución y encuentran en ella un cauce a sus reclamos o un asesoramiento gratuito para una gestión. Esto los lleva a “recomendar” la Defensoría a otros vecinos y así va creciendo la afluencia de consultas.

Valga como ejemplo: durante el mes de junio 2004 se recibieron 3784 consultas registradas en la Defensoría, y unas 1000 no registradas en las adjuntías, de las registradas 3091 fueron formuladas en forma personal, 227 telefónicamente y 466 por vía e mail. Se abrieron 564 expedientes de actuación para tramitar denuncias, y se expidieron 1329 oficios y 440 resoluciones. Todo lo antedicho debe ser multiplicado por doce si se quiere hallar la cifra aproximada anual en lo que atañe a quejas, reclamos, denuncias y asesoramientos y resoluciones.

Más gestión y menos burocracia: La nueva conducción institucional iniciada en los últimos días del 2003 decidió mantener durante el 2004 los procedimientos vigentes pero modernizando algunos aspectos entre ellos:

a) incrementar la gestión directa hacia funcionarios del ejecutivo, con el consiguiente aumento de visitas, entrevistas y teléfono, y consiguiente disminución de oficios y papelería burocrática. Más y mejor comunicación requiere herramientas adecuadas y la telefonía existente es casi obsoleta. El presupuesto 2005 contempla una mejora sustancial en este campo.

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

### **Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2005/2007 y el Presupuesto del año 2005**

b) Impulsar que las tramitaciones internas se realicen por vía informática (intradef y e-mails) para “despapelizar”, y promover un uso más intensivo de las computadoras existentes, hoy ya insuficientes. También en el 2005 habrá que acrecentar el parque informático de la institución que lleva varios años sin modernizarse.

**Informatización:** Toda la gestión institucional está íntegramente informatizada y una única base de datos recoge los movimientos de trámite de todas las actuaciones en marcha y alberga todo el archivo institucional digitalizado. Esto obliga a mejorar el equipamiento en forma continua, a adquirir modelos de última generación para reemplazo de los obsoletos y a sostener el mantenimiento de las máquinas con personal propio. Los rubros telefonía e informática deben ser por ello necesariamente contemplados para el presupuesto del año próximo.

En cuanto al archivo institucional, hoy guardado en varias oficinas, y parte fuera de la sede, se proyecta reunificarlo y clasificarlo para aprovecharlo académicamente ya que es una memoria institucional inusualmente rica.

La capacitación o actualización del personal en manejo de PC y softs es contemplada y ya está realizándose sin costos adicionales.

**Capacitación:** La capacitación, sea básica, de actualización o perfeccionamiento del personal de la institución es inescindible del esfuerzo que se está poniendo en alcanzar más y mejores niveles de calidad en cada respuesta o dictamen de opinión que emana de la institución.

Se trabajará durante el 2005 en seminarios, cursos y talleres, para que todo el personal incremente sus conocimientos y su compromiso con la institución que se los brinda, al tiempo que se abrirán algunos cursos a otros agentes del sistema estatal o de dirigencia social. Ya se encuentran en marcha los ateneos de estudio de casos para profundizar el estudio de los derechos sobre base casuística y las relatorías e investigaciones que obligan a mirar desde lo general a los reclamos individuales. Se prevé un sistema académico en tres niveles: básico inicial, de profesionalización para cuadros y la cátedra en convenio con universidades. La institución también favorecerá la adquisición de mejores niveles de capacitación cooperando con becas al personal que amerite esta colaboración.

**Calidad de la gestión:** alcanzar excelencia es la propuesta de gestión 2005-08. Para ello se prevé la creación de un área específica dedicada a capacitación, actualización e investigaciones, ligada a comunicación e informática, ya que se proyecta pasar de una mera página web simple como la que tenemos hoy a un Portal para Defensores sobre hechos y derechos en la ciudad, casos y doctrina.

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

### **Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2005/2007 y el Presupuesto del año 2005**

Asimismo, se prevé superar el sistema de cursos como los ya realizados y crear una cátedra libre sobre Derecho Público de la Ciudad que coopere con todas las instituciones en la capacitación de sus cuadros y lo haga en convenio con las universidades. Sumada a la capacitación se prevé la redefinición de la estructura institucional y de sus circuitos internos, a fin de alcanzar los niveles de excelencia que marca el Premio Nacional a la Calidad de Gestión. Este esfuerzo abarcará a la totalidad de las jerarquías institucionales, las que deberán periódicamente relegitimarse en sus funciones.

**Publicaciones:** La publicación de los estudios que se realizan va a incrementarse durante el 2005. Ya en el año 2004 se preparó un Manual para uso interno, se publicó los números 14 y 15 de la revista Buenos Aires Crónicas de una Ciudad Abierta y se reabrió la edición periódica de Papeles de Trabajo de la Defensoría del Pueblo, números 1, 2 y 3 del 2004, colección que había sido abandonada en los últimos años. Se planifican 4 revistas y tres entregas de Papeles para el 2005.

Además está en preparación un video institucional y varios guiones sobre temas de derecho y antidiscriminación para insertarlos en programas periodísticos de la TV y como material didáctico para cursos, difusión entre docentes, etc.

La promoción de los derechos es inseparable de la comunicación y por ello se fortalecerá esta área a fin de llegar al mayor universo de receptores.

**Desconcentración:** No obstante encontrarse pendiente el proceso de descentralización y la ley de comunas, la Defensoría inició en 2004 su propio proceso de desconcentración de la Mesa de Entradas, gestiones, asesoramiento y recepción de quejas y reclamos, para acercarse a los barrios y a los temas. En junio 2004 se inauguró el primer centro barrial en la zona de Pompeya-Parque Patricios (sita en un Centro Solidario de Caritas) . Poco después vio la luz la Defensoría del Turista, (sita en el Museo Quinquela Martin, dependiente de la Sec. de Educación, GCBA) y se encuentra avanzado el estudio para instalar una defensoría en la zona oeste (Flores-Liniers) también en predio oficial. Se prevé para el 2005 el fortalecimiento y ampliación de las ya fundadas y la instalación de dos centros barriales más.

El presupuesto planteado contempla por ello un incremento en recursos para contratar personal, ya que se incrementará la atención en subsedes.

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

### **Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2005/2007 y el Presupuesto del año 2005**

Al mismo tiempo la Defensoría Móvil -creada en 2003- ha continuado su tarea, en barrios y lugares de tránsito de vecinos: (estaciones terminales, concentraciones, etc.) y necesita continuarla e incrementar su presencia en la ciudad.

Este proceso de desconcentración y atención en barrios le da a la Defensoría un enraizamiento en la base social insustituible. Ampliar la base de sustentación y subir en el nivel de calidad son procesos paralelos y complementarios. Nuestros profesionales deben ejercer cada vez con más y mejor nivel teórico y abreviar en un campo social cada vez más ancho y diverso.

**Infraestructura:** La Defensoría tiene edificio propio en Venezuela 842 y los gastos de mantenimiento y adecuación continua son imprescindibles. La exigencia de una mejor gestión laboral va de la mano con facilitarle a cada agente un mejor habitat de trabajo para ello. Durante 2004 se canceló el alquiler de dos departamentos ubicados en un edificio de oficinas y viviendas a la vuelta de la sede central y se alquiló en sustitución al lado de la sede central, Venezuela 824, un edificio de planta baja y dos pisos sin ascensor. Del mismo los dos pisos superiores se habilitaron en forma inmediata, pero en la planta baja -donde se recibirá al público- es necesario refaccionar y debido a la falta de previsión presupuestaria 2004 para esta obra, deberá ser concluida en el 2005.

**Personal:** La Defensoría cuenta con una planta de personal que ha sido asignado a planta permanente (sin concursar) por sucesivas resoluciones del año 2000 y 2003 sumado al personal de planta proveniente de la ex Controladuría Comunal. Se trata en total de 102 personas. Por medio de contrataciones se completa el personal con 180 personas más (algunas con medio tiempo). Cabe consignar que la Defensoría cuenta con su propio personal de limpieza, de vigilancia 24 horas y de taller de mantenimiento de instalaciones, mobiliario e infraestructura.

El personal trabaja según turnos, desde las 8 hasta las 20, si bien al público se atiende de 10 a 18. El compromiso social de todo el personal hace que muchas veces se trabaje fuera de esos horarios cuando es necesario. La excepción a esta rutina es la Defensoría del Turista que está abierta también sábado y domingo. El personal de vigilancia rota en 4 turnos de 6 horas y cubre los siete días de la semana. Un sistema de handys y radiollamados mantiene las 24 horas conectado al personal de vigilancia con los niveles de conducción institucional.

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

### **Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2005/2007 y el Presupuesto del año 2005**

Debemos agregar que no menos de veinte personas son destinadas por los Juzgados de Ejecución para realizar trabajos comunitarios en “probation” en nuestra institución, los cuales requieren un acompañamiento personalizado. De la misma manera desde la institución se ejerce la tutoría académica de varios pasantes universitarios que completan su formación académica o preprofesional obligatoria. Si bien estos dos últimos rubros (probation y pasantes) no implican egreso directo de fondos institucionales, sí conllevan la necesidad de contar con supervisores especiales idóneos que orienten e informen por cada uno de los supervisados al Juez o Cátedra según corresponde.

Mediación: La Defensoría cuenta con un equipo de mediadores que es requerido en forma permanente para actuar ante conflictos vecinales y cuya tarea forma parte de las estrategias no confrontativas que propicia la actual conducción del organismo. La capacitación en mediación hacia adentro de la institución y hacia fuera es también un perfil a acrecentar.

Debe destacarse que las temáticas que abarca la Defensoría se estudian y resuelven en las áreas sustantivas, cuyos cuadros se han especializado en salud, educación y cultura, usuarios y consumidores, conflictos con empresas, urbanismo y habilitaciones, violencia y juventud, servicios públicos, servicios comunales, vivienda, emergencia social, discapacitados, inmigrantes, y cuestiones jurídicas de toda índole.

Evento para el 2006: Proponemos realizar un Encuentro Nacional e Internacional de Sistemas y Políticas de Garantías en el décimo aniversario de la Constitución de la Ciudad y creación de esta Defensoría del Pueblo. La Ciudad como sede de un evento importante en fecha posterior a la Feria del Libro con características análogas -pero estatal, convocado por la Defensoría y otras instituciones a convenir- requerirá un esfuerzo organizativo durante todo el 2005 y tendrá los consiguientes costos. Parte del incremento presupuestario del 2005 será destinado a esta convocatoria, si bien el rubro específico irá en el presupuesto 2006.

En síntesis: La Defensoría del Pueblo se encuentra transitando su segundo período constitucional. Recoge una memoria institucional sumamente rica, y propone reorganizar su continuidad sobre un esquema de ampliación de impacto social, excelencia técnica, calidad de gestión, prestigio de opinión, planificación estratégica y cooperación institucional con todas las áreas de gobierno, legislativas o judiciales.

## **POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN**

### **Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2005/2007 y el Presupuesto del año 2005**

La misión constitucional es enfocada desde la óptica de consolidar una institución de garantía de vigencia de derechos que angoste la brecha existente entre la letra de la ley y su realización social verdadera.

Pero también hay una propuesta de construcción de un modelo institucional de calidad que se base en la profesionalización de sus cuadros, y en su eficacia técnica para proveer a la resolución de los conflictos con aportes racionales y fundamentos sólidos, basados en el derecho y la sensibilidad social, ajenos a las pugnas de coyuntura y haciendo prevalecer la mediación y la persuasión en la resolución de los conflictos. Un modelo institucional que esté a la altura del anhelo por el progreso y las garantías que consagró la constitución de nuestra ciudad y del consenso sobre democracia, justicia y paz que sustenta nuestra ciudadanía.

**Administración del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires**  
**Programa por Unidad Ejecutora**  
(en pesos)

| <b>JURISDICCION</b><br><b>UNIDAD EJECUTORA</b><br><b>PROGRAMA</b> | <b>TOTAL</b> |
|---|--------------|
| 3 DEFENSORIA DEL PUEBLO   | 8.970.530    |
| 30 DEFENSORIA DEL PUEBLO  | 8.970.530    |
| 16 DEFENSA DE DERECHOS Y CONTROL                                  | 8.970.530    |

**Programa:16 DEFENSA DE DERECHOS Y CONTROL**

Descripción: DEFENSA DE DERECHOS Y CONTROL

Unidad Ejecutora: DEFENSORIA DEL PUEBLO

Jurisdiccion: 3 DEFENSORIA DEL PUEBLO

Tipo de Programa: FINAL

Tipo de producción: PUBLICA

Finalidad: Administración Gubernamental

Función: Control de la gestión

| <b>PRESUPUESTO FINANCIERO</b>                                     |                  |
|---|------------------|
| <b>Inciso<br/>Principal</b>                                       | <b>IMPORTE</b>   |
| Gastos en personal  | 4.165.000        |
| Personal permanente   | 3.363.360        |
| Personal temporario   | 774.420          |
| Asignaciones familiares   | 27.220           |
| Bienes de consumo   | 364.580          |
| Productos alimenticios, agropecuarios y forestales                | 24.540           |
| Productos de papel, cartón e impresos                             | 18.430           |
| Productos químicos, combustibles y lubricantes                    | 10.730           |
| Productos de minerales no metálicos                               | 8.350            |
| Productos metálicos   | 6.020            |
| Minerales   | 11.000           |
| Otros bienes de consumo   | 285.510          |
| Servicios no personales   | 3.991.050        |
| Servicios básicos   | 436.770          |
| Alquileres y derechos   | 54.210           |
| Mantenimiento, reparación y limpieza                              | 57.590           |
| Servicios profesionales, técnicos y operativos                    | 3.230.000        |
| Servicios empresariales comerciales y financieros                 | 52.210           |
| Pasajes, viáticos y movilidad                                     | 152.210          |
| Impuestos, derechos, tasas y juicios                              | 7.800            |
| Otros servicios   | 260              |
| Bienes de uso   | 349.900          |
| Maquinaria y equipo   | 263.640          |
| Libros, revistas y otros elementos coleccionables                 | 5.500            |
| Activos intangibles   | 5.170            |
| Otros bienes de uso   | 75.590           |
| Transferencias  | 100.000          |
| Transferencias al sector privado para financiar gastos corrientes | 60.000           |
| Transferencias a universidades nacionales                         | 40.000           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8.970.530</b> |