



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

# Manual de Capacitación de Derechos Humanos

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar



# Módulo I

## ¿Qué son los Derechos Humanos?

Los Derechos Humanos son derechos que tienen las personas por el solo hecho de serlo. Son inherentes al ser humano independientemente de las diferencias nacionales, étnicas, culturales, religiosas, sociales o políticas.

Podemos entenderlos como "una mediación normativa dirigida a promover, facilitar y garantizar a todas las personas el desarrollo de sus dimensiones espirituales y sociales, el afianzamiento de su dimensión familiar y la satisfacción de las necesidades".

Los Derechos Humanos son una construcción histórica, es decir, que no se tratan de una sustancia constitutiva de la naturaleza humana sino de una conquista fruto de la acción del hombre situada en el tiempo. Un hito en su establecimiento es la fundación de las Naciones Unidas (ONU) por medio de las cuales, tras los acontecimientos genocidas ocurridos en el proceso de la Segunda Guerra Mundial a mediados del siglo XX, la comunidad internacional consagró una serie de derechos con expectativas de aplicación a escala global.

La Carta de la ONU, aprobada en San Francisco proclama que "Nosotros, los Pueblos de las Naciones Unidas, nos declaramos resueltos a preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra que dos veces durante nuestra vida ha infligido a la humanidad sufrimientos indecibles; a reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres y de las naciones grandes y pequeñas".

Los Derechos Humanos no deben ser entendidos como dones o concesiones ofrecidos a los ciudadanos por parte de los estados o de los organismos políticos internacionales, sino que deben comprenderse como construcciones históricas que institucionalizan las conquistas de diferentes grupos, actores e instituciones nacionales e internacionales. La naturaleza de estas conquistas sociales es la de producir definiciones que sean persuasivas y operativas respecto de la identificación de la dignidad humana como un atributo inherente a la persona, y que por lo tanto debe ser resguardado.

Estos derechos se plasman en un corpus normativo bajo la forma de tratados, pactos, convenciones, declaraciones que tienen una doble dimensión: por un lado, impelen a los estados nacionales a suscribirlos y a ajustarse a los mismos en su relación con la sociedad civil; por otro lado, empoderan a la sociedad civil para defender la dignidad de las personas frente a cualquier avasallamiento o incumplimiento por parte del Estado.

En este sentido, la perspectiva de los Derechos Humanos asume que la dimensión de la efectiva sanción y consagración jurídica, debe complementarse con la de su ejercicio pleno. Para ello, junto con la consagración en los tratados, pactos y su ratificación constitucional, los Derechos Humanos deben ser garantizados por los estados a partir de la promoción de programas universales, que en su generalidad pongan especial énfasis en el resguardo de las minorías, de los grupos más vulnerables y desprotegidos (mujeres, niños y niñas, discapacitados, inmigrantes, refugiados, minorías nacionales, étnicas, religiosas, lingüísticas).



Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

## ¿Qué características tienen los Derechos Humanos?

Los Derechos Humanos se encuentran consagrados en numerosas normativas nacionales, sancionadas por las diferentes legislaturas, pero principalmente fueron confeccionados por organismos internacionales que nuclean a la mayor parte de los estados nacionales, tanto en América como en el mundo.

De acuerdo con la Declaración de Naciones Unidas y con el desarrollo normativo posterior, los Derechos Humanos son inherentes, inalienables, intangibles, irreversibles, indivisibles, interdependientes, universales y progresivos. Estas características no pueden entenderse por separado sino que adquieren su pleno sentido en su definición recíproca.

Son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen étnico, color de piel, religión, lengua, o cualquier otra condición. El establecimiento de estos derechos implica en sí mismo una limitación al poder del Estado, a los alcances de su competencia porque al ser inherentes a la persona son anteriores y superiores a cualquier atribución del poder público. Por tal motivo, el poder público está limitado para afectar el goce pleno de esos derechos.

Además de ser inherentes, son universales, es decir, son constitutivos de las personas independientemente del régimen político, cultural y social imperante en cada comunidad, y no admiten argumentos de ningún tipo que relativicen su vigencia. Esto se encuentra ratificado en la Declaración adoptada en Viena el 25 de junio de 1993 por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos. Sin embargo, desde su concepción los Derechos Humanos adoptan una perspectiva universalista, situando como sujeto a la totalidad de las personas y de la humanidad.

En este sentido, los Derechos Humanos son obligatorios para los Estados y están por encima del poder estatal, no existiendo ningún argumento de soberanía o de no injerencia que pueda limitar la intervención de entidades y organismos de Derechos Humanos ante una violación o ante el incumplimiento de los mismos.

Los Derechos Humanos son inalienables, en tanto que nadie puede renunciar a ellos, ni el Estado puede dejar de garantizarlos, aun si nadie reclama por su cumplimiento. Son intangibles, porque su contenido esencial representa un límite que ningún legislador o jurista puede trascender. Y en similar sentido, son irreversibles, es decir que una vez proclamados, no admiten un retorno a una situación anterior, teniendo que ser respetados y garantizados. En auxilio de este principio, rige el mencionado de inherencia, ya que al ser constitutivos de la persona, no pueden ser negados a la condición de humanidad de la persona.

Los Derechos Humanos (derechos civiles y políticos; derechos económicos, sociales y culturales; derechos colectivos) son considerados indivisibles e interdependientes, ya que cada derecho se encuentra relacionado con los demás. En este sentido, el avance en los alcances de un derecho representa un avance en los alcances de la totalidad. Del mismo modo, la privación de alguno de éstos afecta negativamente a los demás. Por ejemplo, no es posible el ejercicio del derecho a la vida, si no se encuentra resguardado el derecho a la salud; como tampoco puede ejercerse el derecho a la libertad de expresión, si no se encuentra garantizado el derecho a la educación o al acceso a los bienes culturales.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

Otro atributo de los Derechos Humanos es que son progresivos, es decir que pueden extender su órbita de garantías de manera ilimitada. Esto no debe encontrar restricciones por parte de las diferentes constituciones nacionales ya que se tratan de derechos inherentes a la persona, que deben ir adecuándose e incorporándose en los sistemas jurídicos internos y las normas internacionales.

En definitiva, y sin ir en detrimento de sus otras características, puede sostenerse que la postulación de la inherencia a la persona en tanto garantía de su dignidad como ser humano, es la base jurídica de los Derechos Humanos.

Como sostiene la Declaración y Programa de Acción de Viena aprobada por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos el 25 de junio de 1993 "todos los Derechos Humanos son universales, indivisibles e interdependientes y están relacionados entre sí. La comunidad internacional debe tratar los Derechos Humanos de forma global y de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos el mismo valor. Debe tenerse en cuenta la importancia de las particularidades nacionales y regionales, así como de los diversos patrimonios históricos, culturales y religiosos, pero los Estados tienen el deber, sean cuales fueren sus sistemas políticos, económicos y culturales, de promover y proteger todos los Derechos Humanos y las libertades fundamentales."

### **La lucha por los Derechos Humanos**

#### **Pluralidad de derechos: ¿qué tipos de Derechos Humanos existen?**

Los Derechos Humanos, del mismo modo que cualquier otro derecho, se componen de tres dimensiones específicas:

- 1) Un sujeto titular del derecho, que en el contexto de los Derechos Humanos se refiere a la totalidad de las personas independientes de su sexo, religión, edad, origen étnico o nacionalidad.
- 2) Un objeto del derecho, expresado en los diferentes textos jurídicos reconocidos nacional o internacionalmente, como por ejemplo educación, salud, libertad, seguridad, etc.
- 3) Una garantía de exigibilidad del cumplimiento del derecho cuando un tercero no lo respeta. En el caso de los Derechos Humanos la garantía de la vigencia de los mismos es función de los organismos internacionales y de los propios estados.

A partir de estos diferentes sujetos y objetos en torno a los cuales se erigen los Derechos Humanos, es que nos encontramos con una pluralidad de derechos que han sido clasificados en: derechos civiles y políticos; derechos económicos, sociales, culturales; y derechos colectivos.

Seguidamente se presentan algunos ejemplos de estos diferentes tipos, aunque hay que señalar que resulta siempre una tipificación inacabada y poco exhaustiva porque al estar inmersos en el proceso histórico, los confines de los Derechos Humanos son dinámicos, y constantemente se van incorporando derechos nuevos.

Los derechos civiles y políticos son aquellos que procuran realizar las libertades individuales. Entre ellos, se encuentran el derecho a la vida, el derecho a transitar, la igualdad ante la ley, el derecho a no ser torturado no esclavizado, la libertad de pensamiento y de culto, la libertad de expresión, de voto, la participación en los asuntos públicos, la libertad de petición, asociación y reunión, el derecho a la propiedad, el derecho a la no discriminación, al debido proceso.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

Estos derechos se encuentran reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el Pacto de San José de Costa Rica y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, los cuales fueron incorporados en la Constitución Nacional Argentina, motivo por el cual tienen jerarquía constitucional y deben ser garantizados por el estado argentino.

Los derechos económicos, sociales y culturales (DESC) son aquellos vinculados con el valor de la igualdad, y resguardan y promueven la existencia de condiciones económicas, sociales y culturales para una vida digna. En este sentido, nos encontramos con el derecho al trabajo, a la seguridad social, a la salud, a la vivienda, a la educación, a la alimentación, a una niñez digna, a la diversidad de costumbres, a la información, a la comunicación, a la producción artística. Estos derechos se encuentran reconocidos en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y en Argentina también cuentan con jerarquía constitucional.

El desafío para la plena vigencia de los DESC consiste en que se consolide su exigibilidad y pueda accionarse ante la justicia contra los sujetos que los hayan violado, sea por comisión o por omisión (Ferrajoli, 1995). La viabilidad de este principio garantista está sujeta a las políticas de inversión de recursos materiales por parte del estado que generen las condiciones de su efectiva vigencia y ejercicio.

Finalmente, se encuentran los derechos colectivos de la humanidad, también denominados derechos solidarios o derechos de los pueblos, como los derechos al desarrollo, a la libre determinación, al medio ambiente sano y a la paz, los derechos reproductivos y sexuales, los derechos de los consumidores y de los/as usuarios/as.

Estos derechos han sido clasificados en “generaciones”, siendo los derechos civiles y políticos considerados de primera generación; los derechos económicos, sociales y culturales denominados de segunda generación; y los derechos colectivos de tercera generación.

Sin embargo, esta clasificación ha entrado en discusión porque podría introducir una noción de jerarquía o prioridad en la vigencia de determinados derechos respecto de otros. La clasificación encontraría su fundamento en que los derechos civiles y políticos se diferenciarían del resto en que son de inmediata aplicación, y donde el Estado solo debe abstenerse de incumplirlos; es decir, que no debe privar de la libertad o matar a las personas, a diferencia de los derechos restantes que necesitarían una intervención proactiva del Estado para garantizar su pleno funcionamiento. Sin embargo, como quedó explicitado más arriba, en la actualidad existe un relativo acuerdo en que resulta inadecuado el planteo de una clasificación que establezca jerarquías entre estos derechos porque el espíritu de los Derechos Humanos es el de conformar un corpus indivisible e integral, no jerarquizado en su interior. En definitiva, todos los Derechos Humanos deben ser garantizados por el estado, y en ninguna circunstancia económica o política puede ser esgrimida como un argumento válido para poner en suspenso su resguardo y efectiva promoción por parte de los estados.

### **¿Dónde se encuentran reconocidos los Derechos Humanos?**

Las experiencias genocidas y concentracionarias, así como las consecuencias humanas de las guerras de mediados del siglo XX, contribuyeron a poner en agenda la necesidad de universalizar el alcance de los Derechos Humanos.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

Por ello se elaboraron instrumentos internacionales como pactos, declaraciones, protocolos y convenciones donde se encuentran reconocidos los Derechos Humanos, muchos de los cuales fueron suscriptos por los estados nacionales otorgándoles rango constitucional, como es el caso del estado argentino. Estas entidades cumplen un papel activo de promoción de los Derechos Humanos, y de persuasión, en términos de instituir un sentido común jurídico que interprete los diferentes hechos tramitados por parte de la justicia, a la luz de una perspectiva de los Derechos Humanos. La eficacia cabal de estas iniciativas está sujeta a las relaciones de fuerza y, en definitiva, al proceso histórico que por definición se encuentra abierto.

Algunas de las principales estructuras normativas que resguardan y promueven los Derechos Humanos son las siguientes:

- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)
- Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre (1948)
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966)
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) y sus dos protocolos facultativos (El primero trata el tema de los reclamos por parte de los individuos y el segundo el de la abolición de la pena de muerte).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica (1969)
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (1979)
- Convención Contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles e Inhumanos o Degradantes 1984);
- Convención Interamericana para prevenir y sancionar la tortura (1985);
- Protocolo adicional a la Convención Americana en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo de San Salvador (1988)
- Convención sobre los Derechos del Niño y de la Niña (1989).

### **¿Qué obligaciones tiene el Estado en relación con los Derechos Humanos?**

Por definición los Derechos Humanos resguardan a las personas de la acción del Estado; es decir, que son derechos que se afirman frente al poder público. No puede haber violación de Derechos Humanos entre particulares. Los delitos que se cometen entre particulares se tipifican en los sistemas jurídicos de cada estado-nación, pero no necesariamente constituyen violaciones a los Derechos Humanos.

En los casos en que grupos particulares ejercen la violencia sobre otros puede considerarse como una violación a los Derechos Humanos sólo si tienen autoridad y control sobre ese territorio y población, independientemente de la existencia del Estado; o si lo hacen en el marco del proceso de la conquista del poder estatal.

El Estado tiene la obligación de garantizar y tutelar los Derechos Humanos, tanto en lo referido a los derechos civiles y políticos, como a los sociales, económicos, culturales y colectivos. Debe asumir medidas preventivas para evitar que se cometan violaciones a los Derechos Humanos, y a la vez facilitar los mecanismos de denuncia y de juicio en caso de que esas violaciones tengan lugar.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

Para darle un marco legal a esta garantía es necesario que se ajuste el sistema jurídico local a lo requerido por los estándares internacionales de los Derechos Humanos. Sin embargo, este ajuste jurídico puede ser insuficiente cuando se trata de garantizar tanto los derechos colectivos, como los sociales, económicos y culturales, en la medida en que esto depende de la institucionalización de un orden político-social que promueva las condiciones reales para dicha satisfacción.

### ¿Existen limitaciones a la vigencia de los Derechos Humanos?

Bajo determinadas circunstancias son admisibles ciertas limitaciones legítimas a los Derechos Humanos. Sin embargo, la suspensión de garantías que implican estas limitaciones se encuentra acotada por diferentes principios.

Entre las limitaciones ordinarias se hallan aquellas relativas a situaciones que afectan el “orden público” o el “bien común”. Pero estas limitaciones se encuentran acotadas en sus alcances (el resguardo del “orden público” no puede afectar a los principios de la vida democrática, ni la dignidad humana); y en sus formas (las limitaciones tienen que surgir de tratamientos parlamentarios, y no pueden derivar de decretos del poder político).

También existen limitaciones extraordinarias, como las que se refieren al estado de excepción, cuando la limitación de las garantías resguardadas por los Derechos Humanos se justifica por una situación de emergencia, de amenaza seria a la vida democrática de una comunidad. Sin embargo, y de acuerdo con lo que sostienen los juristas (Nikken, 1994: 17-18), sólo es admisible la suspensión de garantías bajo las siguientes condiciones:

- Estricta necesidad: en caso que se evalúe como única posibilidad para abordar la situación de emergencia.
- Proporcionalidad: sólo pueden ponerse en suspenso aquellas garantías que estén en relación directa con los aspectos en torno a los cuales rige la excepción, y no en relación a otros.
- Temporalidad: las garantías deben suspenderse por el tiempo estrictamente necesario para superar la emergencia.
- Respeto a la esencia de los Derechos Humanos: la suspensión no puede afectar a un conjunto de derechos fundamentales, cuya enumeración tiene variaciones, pero en términos generales se refiere al derecho a la vida; el derecho a la integridad personal; la prohibición de esclavitud y servidumbre; la prohibición de la discriminación; el derecho a la personalidad jurídica; el derecho a la nacionalidad; los derechos políticos; el principio de legalidad y retroactividad; la libertad de conciencia y de religión; la protección a la familia y los derechos del niño; así como las garantías judiciales indispensables para la protección de tales derechos, entre las cuales deben considerarse incluidos el amparo y el hábeas corpus.
- Publicidad: la suspensión de garantías debe darse a publicidad tanto a nivel local como a escala global.

De todos modos, el Estado debe velar por la plena vigencia de los Derechos Humanos, de modo que estas limitaciones en caso de no poder evitarse, sean excepcionales y provisorias, debiendo el Estado no solo garantizar la continuidad de la plena vigencia de los Derechos Humanos, sino a su vez promoverla a través de la implementación de políticas activas y progresivas en materia de consolidación de derechos.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

El Estado no puede retroceder en la defensa y promoción de derechos, salvo que se demuestre que una determinada ralentización en torno a algún derecho puntual es, en realidad, un paso necesario para mejorar el reconocimiento y el resguardo para otro conjunto mayor de derechos.

Finalmente, a partir de la adopción de una serie de tratados y pactos, el estado está obligado a presentar informes regulares sobre la situación de los Derechos Humanos en el país. Cualquier ciudadano o habitante tiene el derecho de reclamar ante los organismos internacionales si considera que se está incurriendo en una violación o incumplimiento de alguno de los Derechos Humanos. Ante una denuncia de este tipo, el Estado está obligado a responder.

### Referencias bibliográficas:

Ferrajoli, L., *Derecho y razón*, Trotta, Madrid, 1995.

Nikken, Pedro, "El concepto de derechos humanos", en Estudios Básicos de Derechos Humanos, IIDH, San José, 1994.

Rodríguez, E., Relli, M. y Apella, Gabriel, *El derecho a tener derechos. Manual de derechos humanos para organizaciones sociales*, 1era. Ed. FPYCS-UNLP, CIAJ y Galpón Sur, 2008.

### Documentos:

"La Ciudadanía. Nociones de Derecho Constitucional y Público", Manual para la Formación de Extensionistas Jurídicos Vecinales, Universidad Nacional de Lomas de Zamora Facultad de Derecho, Secretaría de Extensión.

Naciones Unidas, "Declaración Universal de los Derechos Humanos", en [http://www.un.org/es/comun/docs/?path=/es/documents/udhr/index\\_print.shtml](http://www.un.org/es/comun/docs/?path=/es/documents/udhr/index_print.shtml)



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

---

Avenida 7 # 840

---

La Plata // Buenos Aires

---

221 439 4000

---

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

---

programa.guias@defensorba.org.ar

---

[www.defensorba.org.ar](http://www.defensorba.org.ar)



# Módulo II

## Introducción

El **Defensor del Pueblo** es una Institución incorporada en la Constitución de la provincia de Buenos Aires (artículo 55) a partir de la reforma de 1994. Es un organismo de carácter constitucional, unipersonal, autónomo e independiente que garantiza el ejercicio de los derechos fundamentales de los habitantes de la Provincia, incluyendo los de carácter cívico, político, social, económico y cultural.

También garantiza que las instituciones y los funcionarios del Gobierno cumplan con sus deberes y respeten la Constitución y las leyes vigentes; supervisa que las empresas de servicios públicos y privados brinden los servicios de manera adecuada a toda la comunidad y atiende las inquietudes de las personas que se sientan afectadas por: ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente, falta de respuesta a reclamos efectuados, mala prestación, atención o trato, insuficiencia de información, ineficacia de servicios.

El **Defensor del Pueblo** de la provincia de Buenos Aires tiene la función de *promocionar, proteger y garantizar* los Derechos Humanos de todos los habitantes de la Provincia. Es una Institución republicana que fortalece con su tarea la *calidad del sistema democrático*, corrigiendo errores de la administración pública, sugiriendo cambios y modificaciones a las políticas llevadas adelante por el Ejecutivo provincial, así como también, presentando modificaciones de leyes o nuevas propuestas, al Poder Legislativo.

A través de su trabajo, ayuda a una tradición de justicia y de comprensión, priorizando la pronta respuesta y solución a la vulneración de derechos padecida por los habitantes de la provincia de Buenos Aires, respetando profundamente la *dignidad de las personas*.

El **Defensor del Pueblo** es un colaborador crítico del Estado, que ejerce el magisterio de opinión. Su trabajo y sus recomendaciones deben ser opciones que colaboren a modificar las políticas públicas que por acción u omisión atentan contra los derechos de las personas. La tarea del Defensor no debe ser únicamente pasiva, sino que debe tener una actitud proactiva en cuanto a su accionar de oficio y debe adelantarse a las situaciones conflictivas; también, desarrolla respuestas colectivas que influyen en la mayoría de los habitantes de la provincia de Buenos Aires.

## Antecedentes históricos del Defensor del Pueblo

*En el mundo:*

- Constitución Sueca de 1809. Primer Ombudsman: vigilaba la forma en que los jueces y otros funcionarios cumplían las leyes. Representante del pueblo elegido por el Parlamento.
- Finlandia, incorpora la figura en 1920, y después de la Segunda Guerra Mundial se difundió la institución por la mayoría de los países europeos.
- En Estados Unidos se instaló en la década del '60 del siglo pasado; y en América Latina, durante los años finales del mismo y asociado a los procesos de recuperación y consolidación democrática.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

En Argentina:

- En Argentina fue precursora la Controladuría General Comunal de la Ciudad de Buenos Aires (1985) su titular fue Antonio Cartañá. Funcionó como una verdadera Defensoría del Pueblo Municipal y precedente de la actual Defensoría de Ciudad Autónoma.
- El Defensor del Pueblo fue introducido en la Reformas Constitucional de 1994, tanto en la Constitución Nacional como en la de la provincia de Buenos Aires.

En Buenos Aires:

- Constitución de la provincia de Buenos Aires (Art. 55).
- Ley 13.834 orgánica de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de resolución conjunta de la Legislatura N° 1/09 designa al primer Defensor del Pueblo.

### **Antecedentes constitucionales y legales: Reforma Constitucional 1994**

Artículo 55 de la Constitución provincial, capitulo declaraciones, derechos y garantías:

*“El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la administración pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones. Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias.*

*Tendrá plena autonomía funcional y política. Durará cinco años en el cargo pudiendo ser designado por un segundo período. Será nombrado y removido por la Legislatura con el voto de las dos terceras partes de los miembros de cada Cámara. Una ley especial regulará su organización y funcionamiento.”*

### **El Defensor como Organismo de Garantía y de Control**

- Organismo de garantía: garantiza el ejercicio de los derechos por parte de los ciudadanos de la provincia de Buenos Aires.
- Organismo de control: controla la actuación de la administración pública contraria al ejercicio de los derechos y supervisa el funcionamiento de los servicios públicos.

### **Defensor del Pueblo como órgano de garantía:**

- La figura del Defensor del Pueblo es instrumento de garantía para la defensa de los derechos de las personas.
- Es una herramienta establecida en beneficio de los ciudadanos. Actúa a su servicio en la protección de sus derechos y enriqueciendo a la administración pública, para que respete los mismos.
- Prevalece la relación del Defensor del Pueblo con la sociedad y sus problemas, y su experiencia en la defensa de los Derechos Humanos.
- Única "garantía orgánica constitucional" que se añade al plexo de derechos y garantías en nuestra provincia.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

### **Defensor como un órgano de control:**

- La función del Defensor es garantizar los derechos de los habitantes de la provincia de Buenos Aires, muchas veces a partir del control de la administración.
- No controla de por sí la legalidad de la actuación de la administración -como sí lo hacen otros órganos constitucionales-, sino que actúa en tanto aquella afecte derechos.
- Es un canal importante de participación social en el control de las instituciones públicas.
- Organismo de intermediación y acercamiento entre el ciudadano y la administración pública, generando conciencia en los funcionarios para el ejercicio pleno de los derechos.
- Ejerce acciones de supervisión de la administración en defensa de derechos de los particulares.

### **Autonomía funcional y política. Autarquía financiera**

- Plena autonomía funcional y política, no debe responder a ninguna autoridad para cumplir adecuadamente su cometido.
- Autarquía financiera, garantía indispensable para el cumplimiento de sus funciones constitucionales.
- Presupuesto mínimo garantizado (art. 36 Ley 13.834) que evita presiones o injerencias de los poderes del Estado.
- Controles externos: Ley de Administración Financiera 13.767: delegación de la Contaduría General, Honorable Tribunal de Cuentas.
- Controles Internos: Auditoría Interna (contable). Secretaría de Coordinación Jurídica y Técnica (legalidad).

### **Competencia del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires:**

- Surge del artículo 55 CP, Primer párrafo:  
*"... defensa de derechos individuales y colectivos, frente a hechos como a omisiones de la Administración central, entes descentralizados, empresas del Estado y concesionarias de servicios públicos ante el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones."*
- Competencias exclusivas del Defensor de la Provincia: actúa en defensa de derechos individuales y frente a la actuación irregular de las fuerzas de seguridad.
- Competencia territorial comprende los hechos u omisiones provenientes de organismos públicos de la administración provincial, y también extensiva a aquellos originados en la administración pública municipal, en el caso de los municipios provinciales que no cuenten con la figura de Defensor de derechos.
- Cláusula de fomento (art. 33 Ley 13.834) para la creación de Defensorías en los municipios que no cuenten con ellas. Solo existen nueve Defensorías locales en el territorio de la Provincia.

### **Delimitación de la competencia provincial y municipal:**

- 1) Casos de afectación de derechos ciudadanos cuando la lesión proviene de órganos o entes de la función pública municipal:



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

- Municipios que cuentan con el Defensor del Pueblo Municipal: competencia comunal.
  - Municipios sin Defensor Local: puede actuar la Defensoría Provincial a fin de garantizar el derecho a la igualdad y de no dejar al ciudadano en estado de desprotección jurídica (art. 16 Constitución Nacional - art. 15 CP)
- 2) Casos de afectación de derechos ciudadanos que vulneran derechos propios de la competencia provincial. Actúa la Defensoría Provincial (art. 55 CP)
  - 3) Casos de afectación de derechos ciudadanos que vulneran derechos propios de competencia municipal (tenga o no Defensor de derechos) sin solución satisfactoria: Interviene la Defensoría Provincial.

### Legitimación del Defensor del Pueblo de la Provincia

- Posee una amplia *legitimación procesal* para promover acciones administrativas y judiciales en *defensa y protección de los derechos individuales y colectivos* de los habitantes, ante hechos u omisiones de la Administración. *Actúa de oficio o a petición de parte.*
- Uso restrictivo de la facultad para accionar judicialmente: sólo para hacer cumplir la ley, cuando quien la desobedece, a pesar de las recomendaciones y advertencias persiste en su conducta.
- Concepción del Defensor del Pueblo como figura de garantía y de fortalecimiento de la democracia.
- Incompatible con una visión litigiosa, que se limite a iniciar acciones judiciales sin acudir a otros mecanismos alternativos, menos costosos y más efectivos de solución de conflictos. Ej. Mediación.

### Atribuciones del Defensor del Pueblo

- a) Solicitar vista de expedientes, informes, documentos, antecedentes y todo otro elemento que estime útil y conducente a los efectos de la investigación que está llevando adelante, aún aquellos clasificados como reservados o secretos, sin violar el carácter de estos últimos.
- b) Solicitar la presencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular o funcionario que pueda proporcionar información sobre los hechos o asuntos que se investigan.
- c) Solicitar toda medida conducente para el esclarecimiento de la denuncia.
- d) Fijar los plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias.
- e) Requerir la intervención de la Justicia para obtener la remisión de la documentación que le hubiere sido negada.
- f) Promover acciones administrativas y judiciales en todos los Fueros, inclusive el Federal.
- g) Proponer la modificación o sustitución de normas y criterios administrativos.
- h) Solicitar, para la investigación de uno o varios casos determinados, el concurso de empleados y funcionarios de la administración.
- i) Requerir judicialmente el auxilio de la fuerza pública para el desempeño de su labor de investigación.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

- *Obligación de colaboración.* Los organismos públicos y personas físicas y jurídicas, públicas y privadas prestadoras de servicios públicos, estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones.
- *Obstaculización.* Quienes impidan que se haga efectiva cualquier denuncia ante el Defensor del Pueblo u obstaculizaren las investigaciones a su cargo incurrirán en falta grave, pudiendo el Defensor solicitar la sanción administrativa, sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.
- *Persistencia.* En caso de persistencia, quien obstruya podrá ser objeto de un informe especial cuando justificadas razones así lo aconsejen, además de destacarla en su informe anual a la Legislatura.
- *Obligación de denunciar.* El Defensor del Pueblo tiene la obligación de denunciar los delitos perseguibles de oficio de los que tuviera conocimiento en ocasión del ejercicio de las funciones propias de su cargo.

### Consideraciones generales

Para el efectivo goce de un derecho es necesaria la existencia de las correspondientes garantías, entendiendo a éstas, en un sentido amplio, como mecanismos o técnicas de tutela de los derechos, a fin de asegurar su efectividad.

Las garantías de control y fiscalización, específicamente, son aquellos instrumentos encaminados a supervisar la incidencia que, en la esfera de los derechos fundamentales y las libertades públicas, tiene la actividad de los entes administrativos.

El concepto del **Defensor del Pueblo** como garantía de control y fiscalización "es multidimensional por encontrarse siempre en relación con otros elementos del sistema. Tal relación se concreta, con los bienes, principios y valores constitucionalmente protegidos y, por ende, necesariamente garantizados de algún modo".

El control de legalidad debe estar acompañado de la protección de los derechos, transformando así los contornos y funciones de la administración pública provincial.

### Impronta institucional:

- Defendemos la democracia y trabajamos para que el Estado responda por los derechos y garantías de los habitantes del territorio provincial.
- Trabajamos con seriedad y objetividad con la intención de ser lo más eficaces posible frente a los reclamos, brindando soluciones que intenten modificar políticas de conjunto y a largo plazo.
- La Defensoría complementa a los órganos y procedimientos de control existentes, no los sustituye.
- El Defensor del Pueblo es un colaborador crítico de la administración, un organismo de garantía.
- Nuestra Institución es un organismo receptivo de diálogo, recomendaciones y sugerencias.

### Consideramos fundamental distinguir algunas propiedades esenciales de un grupo de trabajo:

- Interacción: necesitamos desarrollar relaciones recíprocas en los procesos de trabajo.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

- **Cohesión:** pertenecemos a un grupo de trabajo que refuerza los lazos de compañerismo, fortaleciendo la unión.
- **Motivos y metas comunes:** todos respondemos a una misma misión que responde a la figura del Defensor, sus funciones y obligaciones.
- **Normas de conducta:** el conjunto responde y respeta las reglas que son comunes a todos los miembros.
- **Estructura:** jerarquía de responsabilidades que hace que cada uno asuma sus funciones correspondientes respetando el lugar que ocupa dentro de la Institución y las responsabilidades asumidas.

Los valores compartidos facilitan también la motivación, la cooperación y el compromiso. Por ello, destacamos los siguientes valores como cimientos fundamentales de la Defensoría:

### Valores personales:

- **Honestidad:** entendida como el simple respeto a la verdad en relación con el trabajo, los hechos y las personas.
- **Dedicación:** entendida como el compromiso sostenido en la acción de dedicarse a una tarea o una obligación.
- **Comprensión:** entendida como una cualidad que implica saberse ubicar en una organización a fin de considerar adecuadamente las propias responsabilidades y funciones.
- **Creatividad:** entendida como la capacidad de resolver aún más allá de las instancias particulares y comunes, respondiendo con originalidad a las situaciones desafiantes.
- **Humildad:** entendida como la característica que define a una persona modesta, alguien que no se cree mejor o más importante que los demás en ningún aspecto. Es la ausencia de soberbia.
- **Respeto:** entendida como el reconocimiento de la autonomía del individuo, que se sustenta esencialmente en el respeto de la capacidad que tienen las personas para su autodeterminación en relación con las opciones individuales de que disponen.
- **Prudencia:** entendida como acción llevada adelante de forma justa, adecuada y con cautela.

### Valores sociales:

- **Solidaridad:** entendida como la colaboración o adhesión a las necesidades y ocupaciones de otros.
- **Compañerismo:** entendida como una actitud de tolerancia y camaradería para quienes colaboran cotidianamente en una tarea común.
- **Cooperación:** entendida como la unión de un conjunto de personas con un objetivo común y compartido.
- **Confianza:** entendida como la lealtad recíproca hacia el trabajo y las buenas costumbres compartidas por el conjunto de la Institución.
- **Disciplina:** entendida como el respeto absoluto a las reglas y disposiciones internas a la Institución más allá de cualquier situación particular.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

- Empatía: entendida como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.
- Participación: entendida como el compromiso del conjunto para con las tareas, trabajos e interese compartidos.
- Tolerancia: entendida como el respeto y consideración hacia la forma de actuar, pensar o sentir de los demás dentro del marco institucional.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

---

Avenida 7 # 840

---

La Plata // Buenos Aires

---

221 439 4000

---

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

---

programa.guias@defensorba.org.ar

---

www.defensorba.org.ar



# Módulo III

## ¿Cómo reclamar ante el Defensor del Pueblo?

### ¿Qué temas podés reclamar?

- Violación de los Derechos Humanos.
- Derecho a la educación y a la salud pública.
- Control de alimentos.
- Maltrato y mala atención en hospitales, escuelas, comisarías, oficinas, etc.
- Discriminación de cualquier tipo.
- Contaminación ambiental.
- Espacios verdes y vía pública.
- Problemas edilicios, vecinales y de tránsito.
- Inconvenientes con los servicios públicos.
- Aumentos de impuestos y tarifas.
- Corrupción en la función pública.
- Defensa de consumidores y usuarios.

### ¿De qué manera actúa el Defensor del Pueblo?

El **Defensor del Pueblo** puede solicitar informes, investigar cualquier violación de derechos u atropellos, ocasionados por actos, hechos u omisiones de los órganos del Estado o de empresas privadas que presten servicios públicos. Promueve su buen funcionamiento y eficiencia, formulando recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias. Y está facultado para solicitar la presencia de los presuntos responsables o culpables, que puedan proporcionar información sobre el hecho o asunto que se investiga. Inclusive, puede requerir la intervención de la Justicia, si se le negara información o colaboración en la resolución de algún caso. Elabora, ejecuta y supervisa programas para la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos.

### ¿Quién puede hacer una denuncia?

Todas las personas que habiten o se encuentren en tránsito en la provincia de Buenos Aires, cualquiera sea su condición social, sexo o edad, que se sientan afectadas por actos abusivos, arbitrarios, injustos, discriminatorios, irregulares, negligentes o de mala administración, provocados por la Administración provincial en cualquiera de sus ámbitos.

### ¿Dónde podés presentar una queja?

#### • Personalmente o por carta a:

- Sede Central: Av. 7 n° 840 entre 48 y 49, La Plata (CP 1900).
- Casa de Derechos CABA: Callao 237, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (Casa de la provincia de Buenos Aires).
- Casa de Derechos Mar del Plata: 25 de mayo 3022, Mar del Plata.

- **Por teléfono**, gratuitamente desde todo el país al 0800-222-5262, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hs.



Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar



- Vía web a través de nuestro formulario de contacto [www.defensorba.org.ar](http://www.defensorba.org.ar)

### ¿Qué necesitás para presentar una queja?

El Documento Nacional de Identidad y la firma del interesado/a, con indicación de su nombre, apellido y domicilio. Aquellos/as que hagan su denuncia vía e-mail, carta o teléfono, deberán revalidarla con su firma, presentándose en las sedes habilitadas por la Defensoría. Como plazo máximo, fijado por ley, se aceptarán denuncias de hechos ocurridos un año calendario atrás.

### ¿Puedo preservar mi identidad al presentar una queja?

El **Defensor del Pueblo** tiene cláusulas de confidencialidad por lo que las denuncias privadas no trascienden a la opinión pública. La ley prevé, para casos excepcionales, que el Defensor acepte denuncias con reserva de identidad para contener a aquellos individuos que tienen motivos fundados para no hacer pública su presentación.

## Temas de Reclamos

### • Salud

La salud es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social, según lo establece la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Desde el contexto del derecho constitucional, la salud entendida como un Derecho Humano, involucra la responsabilidad del Estado, asegurando las condiciones, normativas y materiales que garanticen su ejercicio y goce efectivo para todos sus habitantes.

El derecho a la salud obliga al Estado a generar condiciones en las cuales todos podamos vivir lo más saludablemente posible, garantizando el acceso a la atención de la salud, asegurar condiciones de trabajo saludables y seguras, viviendas adecuadas, alimentos nutritivos, el acceso al agua potable, a condiciones sanitarias adecuadas, acceso a la educación e información sobre cuestiones relacionadas con esta materia, incluida la salud sexual y reproductiva.

Desde la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, se desea subsanar y evitar todas aquellas situaciones que, de cualquier forma, puedan representar una amenaza, para el ejercicio y disfrute del derecho a la salud. Podés consultarnos por:

- Cobertura de tratamientos médicos.
- Cobertura de medicamentos por parte de las obras sociales, prepagas y el Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires.
- Atención en centros de salud, públicos privados.
- Inclusión en programas de asistencia médica provincial y nacional.
- Intoxicaciones alimentarias.
- Calidad alimentaria.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

[programa.guias@defensorba.org.ar](mailto:programa.guias@defensorba.org.ar)

[www.defensorba.org.ar](http://www.defensorba.org.ar)

## • Discapacidad

Las personas con discapacidad tienen derechos basados en los principios de igualdad de oportunidades e integración plena, garantizados por Tratados Internacionales, la Constitución Nacional, y leyes de la Nación Argentina y de la Provincia de Buenos Aires.

El Área Discapacidad de la Defensoría del Pueblo atiende reclamos relacionados con actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial y municipal y/o de prestadores de servicios públicos que vulneren los derechos de las personas con discapacidad.

### Temáticas frecuentes de reclamo:

- Negación de los derechos de las personas con discapacidad por parte de la administración pública.
- Incumplimiento de obras sociales y prepagas médicas.
- Agilización de trámites de pensiones por discapacidad.
- Asignaciones familiares por hijo con discapacidad.
- Incumplimiento del cupo laboral para personas con discapacidad que fija la ley.
- Denuncias por incumplimiento de las garantías de accesibilidad de las empresas de transporte o concesionarias de peaje.
- Inconvenientes para la expedición de pasajes de media y larga distancia

### Desarrollo Sustentable y medioambiente

La Constitución de la Nación Argentina, en su artículo 41, establece que "todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley".

Por este motivo, la Defensoría del Pueblo, trabaja para preservar y cuidar el medioambiente; y principalmente, para que todas las personas tengan el derecho de vivir en un ambiente sano.

A continuación se detallan los principales temas en materia de medioambiente que atiende la Defensoría del Pueblo:

- Situación de cuencas y arroyos de la provincia de Buenos Aires.
- Tratamiento y disposición final de Residuos Sólidos Urbanos.
- Situación de zonas protegidas.
- Quejas por funcionamiento de canteras clandestinas.
- Uso racional de los recursos naturales.
- Promoción de la utilización de energías limpias.
- Reglamentación sobre el uso de agroquímicos.
- Antenas.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

## • Consumidores y usuarios

*"Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz..."*

artículo 38 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires.

La ley 24.240 de Defensa del Consumidor, ha marcado un antes y un después en las relaciones de consumo. El ciudadano tiene desde entonces, la posibilidad de asumir un rol activo en la defensa de sus derechos como consumidor y usuario utilizando los mecanismos que la ley pone a sus disposición, y garantizando los derechos de consumidores y usuarios de productos y servicios.

Si sos usuario de servicios públicos como telefonía fija, energía eléctrica, gas natural, agua, entre otros, estos son algunos de los temas que podés reclamar:

- Corte del servicio sin aviso previo.
- Mal funcionamiento del servicio en forma deficiente o interrupciones continuas.
- Si no te brindan el servicio de la forma pactada.
- Si no recibís la factura con la debida antelación.
- Si te facturan conceptos erróneos.

Es obligación de las empresas prestatarias de servicios públicos habilitar un registro de reclamos donde queden asentadas las denuncias y presentaciones de los usuarios, debiendo extenderse la respectiva constancia con la identificación del reclamo.

## • Contribuyentes

El contribuyente es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.

En la provincia de Buenos Aires, la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires (ARBA), es el ente recaudador de los impuestos provinciales; por su parte, los reclamos en materia de tasas municipal, deben realizarse en los Municipios correspondientes.

Si como contribuyente necesitás realizar algún reclamo, o denunciar cualquier tipo de inconveniente con ARBA, tenés:

- En primera instancia, realizá el reclamo correspondiente ante ARBA (Existe la Defensoría del Contribuyente).
- De no recibir una respuesta, comunicate con la Defensoría del Pueblo, en donde te ayudaremos con tu reclamo (recordá que la Defensoría del Pueblo te solicitará en primer lugar haber agotado la vía administrativa en ARBA).

Los reclamos que con mayor frecuencia atiende el Área de Contribuyentes, son:

- Reclamos en materia Fiscal-Tributaria



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

- Gestiones y asesoramiento en relación a quejas referentes a temas tributarios de jurisdicción provincial, tales como:
- Incremento de impuestos.
- Retenciones bancarias o impuesto a los Ingresos Brutos indebidas.
- Demora en la resolución de trámites catastrales.
- Otras quejas relacionadas a tributos de competencia provincial.

#### • Seguridad Social

El derecho a la seguridad social comprende un conjunto de normas jurídicas que regulan la protección de las contingencias sociales, como la maternidad, la vejez, la salud, entre otras.

Asimismo, ampara al trabajador dependiente, al autónomo y también al desempleado, por medio de un conjunto de medidas y garantías adoptadas a favor de las personas para protegerlas de ciertos riesgos. También, garantiza que todos/as los/as trabajadores/as puedan contar con un seguro social obligatorio, jubilaciones, pensiones móviles y protección integral de la familia.

#### • Educación

La Defensoría del Pueblo aborda las quejas relacionadas con el ámbito educativo provincial que afecten a cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, es decir, directivos, docentes, personal no docente y alumnos. Los casos más frecuentes que se atienden en esta área son:

- Problemas de inscripción.
- Niños con reducción horaria por problemas de conducta.
- Agresiones y/o maltrato entre niños y entre docentes y alumnos.
- Problemas de escalafón.
- Cobros atrasados.
- Expedientes muy demorados.
- Validez de cursos.
- Jubilación del docente.
- Asignación por hijo.
- Becas.
- Escuelas de Educación Especial.

#### • Igualdad de Género

Todas las mujeres, niñas y adolescentes tienen derecho a una vida libre de violencia y discriminación.

Esto significa, entre otras cosas, que tienen derecho a que se respete su integridad física, psicológica, sexual, económica y patrimonial, y a acceder a medidas integrales de asistencia, protección y seguridad. Además, tienen derecho a la salud, la educación y la seguridad personal; a que se respete su dignidad; a decidir sobre la vida reproductiva, número de embarazos y cuándo tenerlos, a la intimidad, la libertad de creencias y de pensamiento; a recibir información y asesoramiento adecuado, y a recibir un trato igualitario en relación a los varones.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

## • Seguridad Vial

La seguridad vial forma parte de la política de protección de los Derechos Humanos, siendo los siniestros viales consecuencia de una sumatoria de hechos que llevan a que millones de personas pierdan la vida, o sufran consecuencias irreversibles.

Las normas reguladoras de tránsito y la responsabilidad de los usuarios de la vía pública, componen el principal punto en la Seguridad Vial.

### Ejes fundamentales:

- Revertir conductas particulares y colectivas.
- Concientización.
- Prevención.
- Control de sanciones.

La Defensoría del Pueblo busca generar una conciencia colectiva en torno a esta temática y en lo que hace referencia a los derechos y garantías vulnerados.

Actuaciones vinculadas a la seguridad vial:

- Infracciones de tránsito.
- Investigación integral sobre ejecución de la política en esta materia.
- Verificación Técnica Vehicular (VTV).
- Estado de rutas.

## • Infancia y adolescencia

Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos, facultades que las leyes les otorgan para que puedan ejercer y que deben ser respetadas por todos.

Algunos de estos derechos los tienen por el simple hecho de ser personas (por eso también los poseen los adultos) y otros son más específicos de los niños y niñas, por las particulares condiciones de vida de la infancia y adolescencia.

Ninguna persona puede desconocerlos, por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia. Hay obligación de respetarlos y de hacerlos respetar. El Estado y los adultos responsables de los niños y niñas deben garantizar que se cumplan.

Es necesario que también tener en cuenta que la ley asegura a los derechos del niño un lugar preferente frente a los demás. Así, cuando se encuentren frente a otros intereses de terceros o cuando se superpongan con los de los mayores de edad, tendrán especial y prioritaria consideración, evaluándose en cada caso. Ello porque las normas internacionales como las de nuestro país han establecido el principio de interés superior del niño.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

# Módulo IV

## Recursos para el efectivo cumplimiento de derechos y garantías

### Presentación

El poeta cubano José Martí sostenía que “los derechos se tienen cuando se ejercen”, por lo tanto, promover el ejercicio de los derechos a partir de poner de relieve y visibilizar algunas herramientas y recursos que se encuentran a disposición de las personas, es el propósito del presente módulo.

En este sentido, se procura presentar un conjunto de recursos cuya puesta a disposición de los diferentes actores pueda constituir un camino de empoderamiento ciudadano. Para ello, resulta conveniente partir del supuesto que reconoce en todos los sectores sociales incluidos las minorías, los sectores populares, un saber y un poder. Por este camino, se opera un ejercicio de relativización analítica que permite cuestionar el monopolio de los recursos materiales y simbólicos (entre ellos el discurso jurídico) por parte de los sectores dominantes y las ortodoxias institucionales.

Al partir de este supuesto, resulta posible abordar desde otro ángulo las desigualdades y asimetrías sociales que efectivamente operan en la realidad. En efecto, desde esta óptica proponer un ejercicio de empoderamiento en derechos no consiste en realizar una transferencia desde una posición de saber y poder hacia otra de completa desposesión, sino en poner en consideración dispositivos que promuevan la reflexividad sobre los recursos con los que cuentan los actores y, en particular, sobre los usos y potencialidades de los recursos acuñados en el marco de una perspectiva de Derechos Humanos.

Finalmente, y a modo de nota al pie, el presente módulo aspira a poner en juego elementos que puedan incorporarse de manera crítica como disparadores para la realización de talleres de discusión en torno a una perspectiva de derechos humanos. En este sentido, y en consonancia con las premisas anunciadas más arriba, se asume que la dinámica de trabajo en taller más acorde con los fundamentos expuestos sería la que tienda a poner en juego una perspectiva de derechos, tomando como puntapié inicial el abordaje de situaciones problemáticas, emergentes de la vida cotidiana de los participantes. Esta estrategia apunta, en su fundamento, a darle entidad a las múltiples racionalidades que emerjan en el trabajo de taller de modo de promover un diálogo auténtico, acompañado de las consecuentes redefiniciones que permitan abonar el enmarcado de los casos problemáticos desde una perspectiva de Derechos Humanos.

### Recursos para el acceso a las garantías constitucionales

El ordenamiento jurídico argentino, en consonancia con una tendencia jurídica internacional, admite y ofrece una serie de recursos y mecanismos tendientes al ejercicio ciudadano de los propios derechos, y en particular, al reclamo en caso de que alguna garantía constitucional se viese vulnerada. Denominaremos a estos recursos como recursos normativos, entre los que incluimos: la declaración de inconstitucionalidad; el recurso de amparo, el habeas corpus, el habeas data y la denuncia ante organismos de Derechos Humanos.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

A su vez, y complementando estos mecanismos que están reconocidos en la Carta Magna, los ciudadanos cuentan recursos informales para reclamar ante situaciones que afecte sus derechos y garantías. Aquí haremos referencia a: la denuncia pública; la desobediencia civil; la no cooperación; las ONG y los movimientos sociales; y el derecho alternativo.

Finalmente, se hará referencia a otros recursos de promoción de derechos y participación ciudadana como son la iniciativa popular y consulta popular.

### **Recursos normativos:**

#### **• Declaración de inconstitucionalidad**

La declaración de inconstitucionalidad es una acción o recurso procedente en los casos en que mediante una decisión judicial o administrativa entra en franca contradicción con la constitución nacional o cuando dichas decisiones judiciales o administrativas, dan lugar a una norma que incurre en una contradicción con la Constitución.

Corresponde recurrir a la declaración de inconstitucionalidad: a pedido de la parte interesada, en un trámite judicial determinado, cuando se trate de un aspecto actual, cuando se lesiona algún derecho, cuando se pone en evidencia una franca contradicción con la Constitución y cuando la cuestión reclamada se trata de un tema justiciable más que político.

El propósito de la declaración de inconstitucionalidad reside en producir la inaplicabilidad de la norma o decisión judicial, para el caso específico en cuestión. En la Nación, la ley 27 ordena a los tribunales federales la observancia de la Constitución Nacional y el art. 14 de la ley 48 establece los casos de procedencia. La Constitución de la provincia de Buenos Aires lo prevé en el art. 161, inciso 1 y el procedimiento para obtener tal declaración se encuentra detallado en los arts. 683/688 del Código Procesal Civil y Comercial.

#### **• Recurso de Amparo**

Puede utilizarse a este mecanismo de resguardo cuando los derechos y garantías de los individuos (salvo el de locomoción) se encuentran restringidos, amenazados, lesionados, alterados, con arbitrariedad e ilegalidad manifiesta por acciones u omisiones de autoridades públicas o de particulares.

Algunas de las características específicas del amparo son las siguientes: tiene que ser relativo al titular del derecho afectado; tiene que haber afectado un derecho subjetivo puntual, específico y de manera inminente; tiene que interponerse cuando se trate de un acto ilegítimo o arbitrario; finalmente, la lesión o agravio debe poder demostrarse a través de pruebas sencillas, características de este tipo de juicio.

Sin embargo, conviene explicitar que existen determinadas situaciones respecto de las cuales no es admisible el amparo. Por ejemplo, cuando existen otras medidas judiciales o administrativas que permitan reparar el derecho lesionado; o en el caso en que el acto objetado haya surgido fruto de una decisión del poder judicial; o bien, en los casos en que se comprometa directa o indirectamente la prestación de un servicio público



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

La Constitución Nacional lo consagra en su Art. 43 y la Constitución de la Provincia de Buenos Aires hace lo propio en el art. 20, inciso 2. Existe la ley nacional 16986 que fija los procedimientos que deberán observarse en los códigos procesales. Es una petición unilateral y no es juicio contradictorio. En la Provincia de Buenos Aires la legislación que regula al recurso de amparo es la Ley N° 7.166.

#### • **Recurso de Habeas Corpus**

Este mecanismo se trata de una medida que pide por el cuerpo de la persona aludida. Puede recurrirse a este mecanismo cuando un individuo se encuentre privado de su libertad de manera ilegal o arbitraria, o incluso cuando se presuponga de manera fundada que se halle detenido, aunque no se cuente con la información precisa del lugar o la institución.

Este recurso lo puede interponer cualquier persona en nombre de quien se encuentre privado de su libertad. Procede por denuncia o de oficio, y consiste en cuatro clases de acciones: de reparación, preventivas, correctivas y restringidas.

El propósito fundamental de este recurso es lograr que se restituya la libertad física de la persona que se encuentra detenida, y eventualmente que se ponga a dicha persona a disposición del juez competente. En segundo término, el recurso de Habeas Corpus persigue el objetivo de poner fin tanto a las amenazas a la libertad de la persona, como a los agravios y las molestias ilegítimos que atentan contra su libertad de locomoción, aunque no lleguen al grado de una privación de la libertad. Finalmente, el recurso busca morigerar las condiciones de la detención, siendo como quedó expreso, su objetivo fundamental el cese de la privación de libertad.

El Habeas Corpus se encuentra legislado por la C.N. Art. 43 "in fine". Del mismo modo, se encuentra tratado en el Art. 32 y en el Art. 7 de la Convención Internacional de Derechos Humanos. La Constitución de la Provincia de Buenos Aires lo contempla en el art. 20, inciso 1.

Seguidamente, presentamos un modelo a modo de ejemplo para la presentación de un recurso de habeas Corpus.

#### **Modelo-ejemplo de habeas corpus**

##### **FECHA:**

*(ponga aquí la fecha en que manda la solicitud)*

##### **Señor Juez:**

##### **Con todo respeto pido acoger esta solicitud a favor de:**

*(aquí se pone el nombre de la persona detenida)*

##### **Quien se encuentra detenido en :**

*(aquí se pone el lugar en donde está o cree está la persona detenida)*

#### • **Recurso de Habeas Data**

Este mecanismo es un derecho constitucional con que cuenta toda persona cuyos datos figuren en un banco de datos, de tener acceso a dicha información para corroborar la veracidad de los mismos, y en caso de ser necesario solicitar una rectificación, especialmente si considerara que dichos datos resultaran perjudiciales o injuriosos para su persona.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar



Estos mecanismos legales se desarrollaron hace relativamente poco tiempo ante la proliferación de las tecnologías de la información, con el objetivo de controlar la administración, almacenamiento y difusión de los datos personales.

La Constitución Nacional en el Art. 43 establece que “toda persona podrá interponer esta acción (amparo) para tomar conocimiento de sus datos y de la finalidad que consten en registros públicos o privados y en caso de falsedad o discriminación exigir su modificación, supresión, rectificación, confidencialidad, etc.”. La Constitución de la provincia de Buenos Aires, prevé expresamente el Habeas Data en el art 20, inciso 3.

#### • Denuncia ante organismos de Derechos Humanos

Cuando los canales del derecho interno se hubieran agotado sin conseguir que recupere su vigencia el derecho lesionado, existen mecanismos que permiten tanto a los individuos como a los Estados, realizar una denuncia ante los organismos internacionales de Derechos Humanos.

A esto efectos, en el marco del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos se creó el Comité de Derechos Humanos, conformado por miembros de distinta nacionalidades y de reconocida probidad moral. Dicho Comité entiende en las denuncias que formule un Estado parte contra otro Estado parte, siempre que haya reconocido la competencia de este organismo, cuando ocurra una situación de incumplimiento de las obligaciones que impone el Pacto a dicho Estado.

Cuando la denuncia se hace efectiva el Comité de Derechos Humanos solicita informes a las partes y produce los propios. A su vez tiene facultad para buscar una solución consensuada, a través de la conformación de Comisión especial de Conciliación.

Lo propio ocurre a escala americana con la Corte Interamericana de Derechos Humanos, a partir de la vigencia del Pacto de San José de Costa Rica.

#### Mecanismos informales

Junto a los mecanismos normativos, sea de manera complementaria o bien en respuesta a algún tipo de conflicto o contradicción, las personas cuentan con una serie de recursos informales a través de los cuales pueden ejercer presión ante el Estado para recursos informales a través de los cuales pueden ejercer presión ante el Estado para defender o restituir la vigencia de sus derechos.

Estos recursos, se caracterizan por la no violencia, y son considerados informales porque no se encuentran amparados a nivel legislativo. Se tratan de acciones que diferentes actores movilizados pusieron en práctica en algún momento determinado de la historia ante coyunturas de sometimiento o privación de derechos, y que su propio ejercicio fue consolidando su legitimidad social, hasta que se instituyeron como un conjunto de recursos que en la actualidad forman parte del repertorio de protesta y reclamo de la ciudadanía.

Para resumir algunas de sus principales características es posible sostener que se tratan de acciones no clandestinas, no violentas: informales en términos normativos y con algún nivel de reconocimiento social y de sustrato ético.

Entre los diferentes recursos informales con que las personas pueden defender sus derechos se desarrollan aquí los siguientes.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

## • Denuncia pública

Una denuncia pública es un recurso informal que permite a los ciudadanos poner en conocimiento de la opinión pública nacional e internacional, a los medios de comunicación y autoridades del Estado, un acto violatorio de los derechos y garantías que ya haya tenido lugar.

Esta acción persigue el propósito de que se suspenda la acción violatoria, se investigue y se esclarezca el hecho y se determinen y se juzguen los responsables. Algunos de los elementos que resulta conveniente incluir en una denuncia pública son los siguientes.

- a) Título: con el objeto de la fácil divulgación de la información.
- b) Número consecutivo: con el fin de llevar un orden de denuncia que permita a las autoridades dar respuesta señalando dicha numeración.
- c) Encabezado: incluyendo el nombre de la persona u organización denunciante. Un resumen muy acotado de la situación que se va a denunciar.
- d) Descripción de lo acontecido: incluir una descripción detallada de los hechos, incluyendo fecha, hora, lugar, nombre de las víctimas y de los supuestos victimarios.
- e) Contexto: caracterización del marco más amplio dentro del cual habría tenido lugar la acción denunciada.
- f) Peticiones: tienen que estar expresadas con toda claridad, tanto para servir de parámetro a la respuesta de las autoridades, como para ser tomada como referencia por las otras organizaciones en sus adhesiones.
- g) Determinación puntual de responsabilidad del estado en el nardo de la acción denunciada.

## • Desobediencia civil

Existe una controversia entre diferentes posiciones al respecto de la relación entre la desobediencia civil no violenta y el sistema democrático. Quienes la consideran como una práctica inadmisibles para el entorno democrático resaltan su dimensión de ilegalidad por sobre sus fundamentos morales, políticos o sociológicos; mientras que las posiciones que admiten a la desobediencia civil como un recurso compatible con el sistema democrático, ponen de relieve la legitimidad de la práctica más allá de su desapego a una normativa puntual, en tanto que no cuestiona al ordenamiento jurídico y político imperante sino que se propone modificarlo en algunos de sus elementos conflictivos y problemáticos.

Con mucha frecuencia las primeras posiciones adhieren a concepciones formales de la democracia, las cuales definen dicha categoría en función del cumplimiento de una serie de procedimientos codificados; mientras que las segundas, son mas bien afines a definiciones sustantivas del sistema democrático, donde la categoría de democracia aparece definida por su ejercicio de atención y articulación de las múltiples demandas ciudadanas, más que exclusivamente por los procedimientos formales por medio de los cuales se lleva a cabo la tarea.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

---

Avenida 7 # 840

---

La Plata // Buenos Aires

---

221 439 4000

---

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

---

programa.guias@defensorba.org.ar

---

www.defensorba.org.ar

Muchos han sido los autores que reflexionaron sobre esta práctica socio-política. Entre ellos se puede mencionar a uno de sus primeros ideólogos, el filósofo norteamericano Henry Davis Thoreau, quien en su trabajo *Desobediencia Civil* (1849) sienta las bases de un argumento que pone en cuestión la naturalización de la obediencia ante las normas y medidas de gobiernos que son consideradas como ilegítimas o violatorias de los principios de conciencia de cada individuo.

Por su parte, tanto el filósofo moral estadounidense John Rawls (2006) como el sociólogo alemán Juergen Habermas (1997), han avanzado en la elaboración de la categoría de desobediencia civil. Rawls sostiene que la desobediencia civil no violenta, surge de una situación de injusticia percibida por un grupo o sector social, que aspira a sensibilizar a las mayorías, con el objeto de modificar una norma puntual o una medida de gobierno, sin un cuestionamiento al ordenamiento político social. En el caso de Habermas, que retoma Rawls, agrega que a su vez se trata de un acto público, que no se fundamenta en principios de la vida privada, sino que interpela los fundamentos morales y políticos que organizan la vida político-democrática colectiva.

El recurso de la desobediencia civil no violenta ha sido un mecanismo de transformación social al que se ha recurrido en numerosas oportunidades durante los últimos siglos. Entre los casos que podemos mencionar se encuentran diversos movimientos de descolonización y liberación nacional no insurreccionales, los movimientos por los derechos civiles, por la igualdad racial y de género, o bien en las resistencias y movilizaciones contra las medidas de restricción de libertades civiles y políticas como es el caso de los estados de sitio o los estados de excepción.

#### • **No cooperación**

La no cooperación en una modalidad de defensa de derechos comprendido dentro de la categoría más amplia de la desobediencia civil recién desarrollada.

Consiste en restar colaboración de determinados requerimientos sociales y políticos cuando son considerados ilegítimos o injustos por los sujetos implicados. Tal es el caso de las prácticas adoptadas por los hindúes cuando definieron restar colaboración al imperio británico que, en ejercicio de su dominio colonial, monopolizaba la producción y provisión de sal en India. Otro caso, fueron las prácticas de no cooperación adoptadas en Gran Bretaña a principios del siglo XX, para obtener el derecho al sufragio femenino.

Finalmente, podemos mencionar los casos de no cooperación de los ciudadanos residentes en los países del eje, es decir, Alemania y sus aliados, durante la Segunda Guerra Mundial del Siglo XX.

#### • **ONG y movimientos sociales**

Otro de los recursos con que cuentan los ciudadanos para la defensa y promoción de sus derechos es la organización como actores de la sociedad civil, en torno a intereses y objetivos particulares que los pudiesen nuclear.

A este respecto el ordenamiento jurídico actual contempla la figura de las sociedades civiles sin fines de lucro, que en términos prácticos se organizan bajo diferentes formas: organizaciones no gubernamentales, movimientos sociales, organizaciones de género, organizaciones de Derechos Humanos, entre otros.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

Estos actores participan de la vida pública de la sociedad en muchos casos de manera complementaria de la adscripción o afiliación a los partidos políticos, y en otro de manera antagónica.

El fundamento práctico de su capacidad de promoción y defensa de derechos se basa en su capacidad de reclutamiento, organización y producción de una identificación entre sus integrantes. Muchas de estas organizaciones aspiran que la satisfacción de su demanda se corresponda con una puesta en agenda pública del tema de modo que la respuesta por parte del estado al tema puntual se constituya en una ampliación del horizonte de derechos de toda la comunidad.

#### • Derecho alternativo

En consonancia con la corriente del pluralismo jurídico, toma forma una perspectiva que reflexiona sobre la emergencia, articulación e institucionalización del derecho alternativo en un estado de derecho. En efecto, el efecto de derecho alternativo se encuentra directamente relacionado con el de pluralismo jurídico, entendido como “la multiplicidad de prácticas existentes en un espacio socio político, interactuantes por conflictos o consensos, pudiendo ser oficiales o no y teniendo su razón de ser en la necesidades existenciales, materiales y culturales” (Wolkmer, 2003:5)

El derecho alternativo es un dispositivo jurídico que instituye las reglas que surgen de las contiendas y los reclamos de diferentes actores de la sociedad civil, en muchos casos de grupos minoritarios, independientemente del reconocimiento oficial por parte del Estado.

Esta perspectiva parte de un cuestionamiento fundado en los supuestos del pluralismo jurídico, que reside en la asimilación del concepto de derecho con el de mayorías. En efecto, es una perspectiva que parte de una socialización del concepto de derecho, es decir, de restituir su carácter de construcción social, y en definitiva, de expresión de las diferentes formas de solidaridad social existentes en una determinada comunidad (Durkheim, 1987). Un caso paradigmático es el de las comunidades originarias, que a partir de la visualización y la lucha por la institucionalización de un derecho alternativo como el derecho indígena, impugnan el monopolio jurídico que reclama el derecho positivo sobre un territorio determinado y su población.

Finalmente, hay juristas (Carvalho, 1992) que han teorizado el “movimiento del derecho alternativo”, o en otros términos, el ciclo de la institucionalización de dicho derecho: 1º “uso alternativo del derecho”, es decir, el trabajo hermenéutico de explotar las contradicciones, ambigüedades, etc. del derecho positivo, a través de un ejercicio interpretativo que amplíe horizontes democráticos; 2º “positivismo de combate”, táctica de puesta en vigencia de derechos que se encuentran sancionados en los textos jurídicos oficiales pero no se aplican; 3º “derecho alternativo en sentido estricto”: que se trata de un derecho paralelo, emergente, no oficial, que coexiste con aquel otro emergente del Estado, es un derecho vivo, actuante, que está en permanente formación/transformación.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

## Otros recursos de ejercicio de derechos y participación ciudadana

### • Iniciativa popular

Esta institución es relativamente nueva en el ordenamiento jurídico nacional, fue incorporada en la Constitución Nacional en el año 1994 por el art. 39.

Se trata de un recurso por el cual los ciudadanos se encuentran facultados para presentar proyectos de ley en la Legislatura, en particular, en la Cámara de Diputados. Para llevar a cabo la iniciativa popular debe contarse con un porcentaje determinado del padrón electoral, y el Congreso está obligado a dar tratamiento al proyecto que surge de la iniciativa popular en el término de doce meses.

Resulta importante aclarar que existen algunos temas que no pueden ser objeto de la iniciativa popular, como la reforma constitucional, los tratados internacionales, los tributos, el presupuesto o la legislación penal.

La legislación de la provincia de Buenos Aires contempla la iniciativa popular en el art. 67, inciso 1 de la Constitución Provincial.

### • Consulta popular

La consulta popular es un mecanismo que permite someter un determinado proyecto de ley a la opinión de los ciudadanos. Para ello la Constitución Nacional contempla el procedimiento de la convocatoria realizada por la Cámara de Diputados de la Nación.

En la Provincia de Buenos Aires para que la consulta sea obligatoria y vinculante, se requiere el voto de la mayoría absoluta del total de los miembros de cada Cámara (art. 67, inciso 2) "in fine". Una vez que el proyecto consultado se haya ratificado, se promulgará como ley en forma automática (art. 67, inciso, inciso 3).

### Referencias bibliográficas:

"La Ciudadanía. Nociones de Derecho Constitucional y Público", Manual para la Formación de Extensionistas Jurídicos Vecinales, Universidad Nacional de Lomas de Zamora Facultad de Derecho, Secretaría de Extensión.

Carvalho, Amilton Bueno de, *Magistratura y Derecho alternativo*. San Pablo: Acadêmica, 1992.

Durkheim Émile, *La división del trabajo social*, Editorial Akal, Madrid, 1987.

Habermas, Jürgen, *Ensayos políticos*, Barcelona, Península, 1997.

Rawls, John, *Teoría de la justicia*. Fondo de Cultura Económica, 2006.

Thoreau, Henry David, *La desobediencia civil*, 1849, disponible en <http://thoreau.eserver.org/spanishcivil.html>

Wolkmer, Antonio Carlos, *Pluralismo jurídico – Fundamentos de una nueva cultura en el Derecho*. 3. ed. San Pablo: Alfa-Omega, 2001.

Wolkmer, A. C. "Pluralismo Jurídico: nuevo marco emancipatorio en América Latina", en García-Villegas, M. y Rodríguez, C. *Derecho y Sociedad en América Latina: un debate sobre los estudios jurídicos críticos*. Bogotá: ILSA, 2003, disponible en <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/derecho/wolk.rtf>



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

[programa.guias@defensorba.org.ar](mailto:programa.guias@defensorba.org.ar)

[www.defensorba.org.ar](http://www.defensorba.org.ar)

# Módulo V

## Programa Guías

### Introducción

Uno de los principales objetivos del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires es llevar la Institución a cada uno de los rincones del territorio de la Provincia. El Defensor considera fundamental hacer visible y de fácil acceso a todos los habitantes del territorio bonaerense esta Institución de garantías, de tal modo que todos estén informados, acompañados y puedan garantizar y defender sus derechos.

En este sentido, desde comienzos de 2010, se trabajó para cubrir con prontitud, inteligencia y eficiencia la geografía de la provincia de Buenos Aires estableciendo bocas de recepción a lo largo y ancho del territorio. Para ello se desarrollaron diferentes investigaciones y estudios a fin de conocer y seleccionar los mejores modos de desconcentración de la institución. Con este objetivo, se trabajó para estrechar lazos de colaboración técnica con aquellas instituciones y organizaciones de pertinencia profesional y temática que pudieran facilitar el acceso a los territorios alejados de la sede central de la Defensoría. Para ellos se desarrolló un Programa denominado **“Guías Ciudadanos”**.

### Presentación

El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires puso en funcionamiento el **Programa Guías Ciudadanos** en abril del 2011. Este programa se funda en una alianza estratégica de la Defensoría del Pueblo con Universidades, Colegios Profesionales, Organizaciones Sociales y Defensorías del Pueblo Municipales.

El Defensor ha definido dicha estrategia con el objetivo de garantizar la promoción y difusión de los derechos humanos en cada territorio de la Provincia, así como también, la construcción de una relación de proximidad y confianza con aquellas organizaciones locales que vienen desarrollando acciones y programas en pos de la sensibilización, la información, la promoción y defensa de dichos derechos. La directriz organizativa del programa consiste en el apoyo a organizaciones que desarrollen acciones de promoción y defensa de derechos en sus localidades de pertenencia.

### Principios que orientan la acción

- Compromiso
- Solidaridad
- Acompañamiento
- Creatividad
- Apertura al trabajo en equipo
- Visibilidad y transparencia de las acciones

### Objetivos del programa

- Componer una red plural, dinámica y representativa de organizaciones académicas, profesionales y comunitarias, identificadas con la tarea de promoción de los derechos humanos.
- Apoyar las diversas actividades de promoción de derechos en especial, aquellas desarrolladas entre los grupos juveniles de la comunidad.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar



www.defensorba.org.ar

- Animar las redes sociales comunitarias mediante actividades culturales, recreativas y de formación ciudadana.

### Gestión Integral del Programa:

- 1) El programa se desarrolla sobre la base de una alianza estratégica con cada organización local. Se firma un Convenio Marco y un Protocolo que especifica, en cada caso, el plan de trabajo propuesto por la Organización y aprobado por la Defensoría. La Defensoría aporta: Capacitación. Caja Herramientas del Guía. Apoyo Financiero. La organización es la encargada de la gestión del proyecto local.
- 2) Una vez establecido el contacto institucional se requiere: definir –al menos- dos encuentros de planificación del Proyecto Local de Promoción en DDHH. Una vez aprobado el plan de acción propuesto, la Defensoría ofrece una capacitación específica en dos módulos: (a) Presentación Institucional de la Defensoría del Pueblo, (b) Lineamientos del Programa Provincial Guías Ciudadanos, y (c) Educación en Derechos Humanos.
- 3) Una vez cumplimentada las acciones de planificación y capacitación se puede iniciar con el desarrollo específico del Proyecto Local de Promoción en DDHH.
- 4) Componentes del Proyecto Local: A. Definición del Problema; B. Visión del Proyecto; C. Objetivos; D. Actividades; E. Metodología; F. Resultados Esperados; G. Cronograma.
- 5) La Defensoría desarrollará actividades acordadas de monitoreo del proyecto local a través de la supervisión periódica y los aplicativos informáticos específicos.
- 6) Temáticas Sugeridas de Promoción Propuestas: Derechos de Niños y Jóvenes. Mediación Comunitaria de Conflictos. Problemáticas de Violencias de Género. Adultos Mayores. Identidad. Inmigración. Contaminación y Medio Ambiente. Calidad de Vida. Derechos Culturales. Derechos Económicos. Derechos de las personas con discapacidad. Discriminación. Entre otras que se definan como problema local.

### Cronograma de desarrollo institucional

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|  <p><b>1<sup>ra</sup> fase</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reuniones de Acuerdo Preliminares.</li> <li>2) Firma Carta de Intención y Protocolo Proyecto Local.</li> <li>3) Conformación del equipo de Guías Ciudadanos en la Organización.</li> <li>4) Inicio de la Capacitación: módulo introductorio y metodología de trabajo.</li> </ol> |  <p><b>2<sup>da</sup> fase</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>5) Inicie las actividades previstas en el Proyecto Local.</li> <li>6) Inicio del Acuerdo de Monitoreo.</li> <li>7) Desarrollo de los Módulos de Capacitación Permanente Virtual.</li> <li>8) Apoyo de la Defensoría a eventos culturales y educativos comunitarios.</li> </ol> |
|  <p><b>3<sup>ra</sup> fase</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>9) Gestión de las Actividades de Promoción.</li> <li>10) Articulación con otros Programas de la Defensoría</li> <li>11) Coordinación de Actividades con la Escuela de Derechos</li> <li>12) Promoción de Capacitaciones Virtuales a jóvenes e interesados en general.</li> </ol>    |   |   |



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

## Perfil propuesto del Guía Ciudadano

El Guía Ciudadano debe garantizar en el ámbito comunitario, la promoción de derechos, en especial en situaciones que afectan o atraviesan a los jóvenes.

Promueve y coordina actividades de capacitación, recreación y cultura en la comunidad. Colabora en la gestión integral de actividades promovidas por la Defensoría. La Organización que haya recibido una capacitación específica puede promover entre sus Guías Ciudadanos la gestión de reclamos ciudadanos en conexión con la Defensoría y la mediación comunitaria de conflictos.

### *Atributos personales:*

Pertenecer a la comunidad en la que desarrollará sus actividades. Tener iniciativa y voluntad de cooperación para el trabajo en equipo y las actividades de promoción en la comunidad. Transmitir con claridad y afabilidad la información e indicaciones en la atención al ciudadano y a su equipo de trabajo.

### *Roles:*

- Promoción y difusión de DDHH
- Mapeo institucional y de problemáticas
- Toma de quejas: orientación y derivación

## Recursos disponibles

El funcionamiento operativo del PRG/GUIAS dispone de los recursos necesarios para garantizar una buena atención y desempeño de los diferentes equipos en el territorio.

- Lugar de funcionamiento: La organización provee un espacio físico que puede ser propio, cedido por una organización pública, privada, comunitaria o académica, con quien se establecerá un acuerdo específico para tal fin.
- Se provee una caja herramientas cada cinco Guías Ciudadanos.
- Materiales de Difusión: la Organización puede usar los materiales de difusión y capacitación confeccionados por la Defensoría.

En todas las quejas que son recibidas es fundamental y necesario tomar los siguientes datos:

- Nombre y apellido completos.
- Documento de Identidad.
- Algún medio de contacto (Es recomendable siempre conseguir algún teléfono de contacto sea este personal, del trabajo, de un familiar o vecino).
- Síntesis de la queja.



PROGRAMA  
**Guías**  
**CIUDADANOS**  
del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires

Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

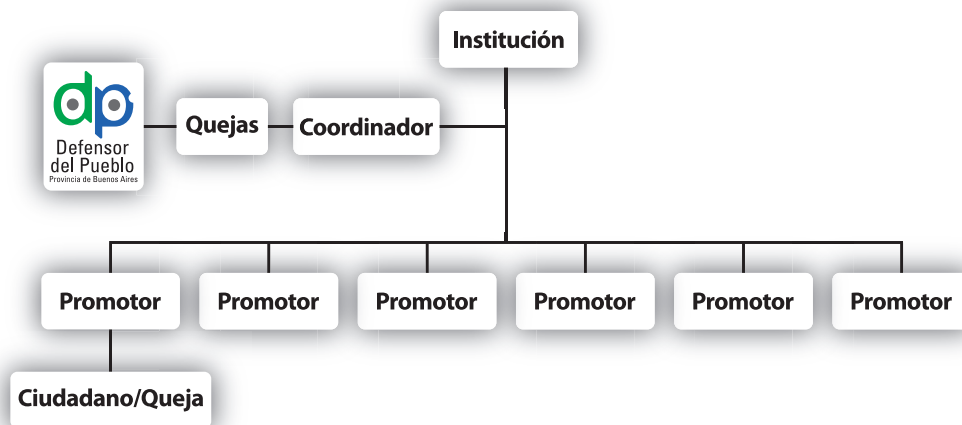
Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

programa.guias@defensorba.org.ar

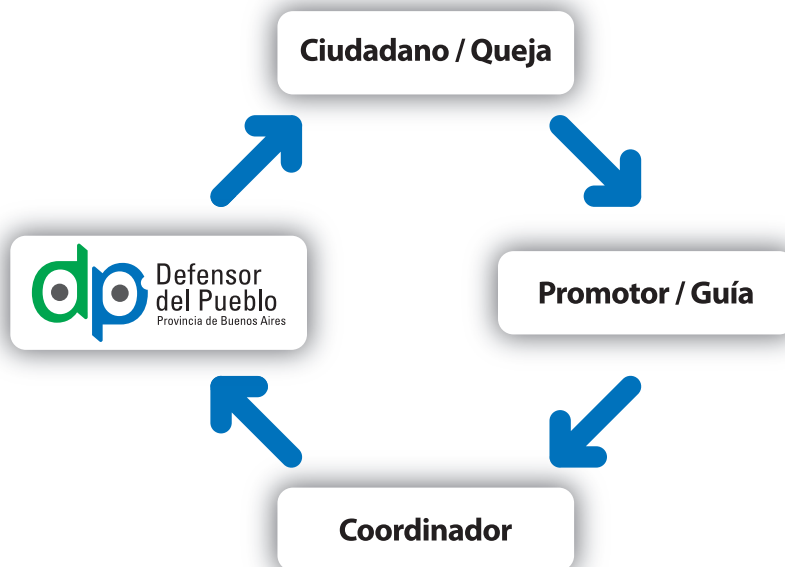
www.defensorba.org.ar



### Esquema de funcionamiento



### Dinámica de funcionamiento



Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires


221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**


programa.guias@defensorba.org.ar

www.defensorba.org.ar

E



**Defensor del Pueblo**  
Provincia de Buenos Aires



|                         |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
|-------------------------|----|---|------------------|---|--------|--------------------|---------|-----------|--------------|-----------|-------|-------|--|
| Fecha                   |    | Atiende   |                  | Reclamo N°  |        | Tel                | Postal  | @         | Web          | Pres.     | Anón. | Res.  |  |
| Apellido y Nombres      |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           | Carta | Per.J |  |
| Tipo                    |    | Número  |                  | Nacionalidad  |        | Fecha Nac.         |         | CD        |              |           |       |       |  |
| DNI                     | LE | LC  | PAS              | IND   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Domicilio               |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              | Localidad |       |       |  |
| Partido                 |    |   |                  | Código Postal                                       |        |                    |         | Provincia |              |           |       |       |  |
| Teléfono Fijo           |    |   | Teléfono Celular |   |        | Correo electrónico |         |           |              |           |       |       |  |
|                         |    |   | 15-              |   |        | @                  |         |           |              |           |       |       |  |
| Ocupación               |    |   |                  | Cómo conoció al Defensor del Pueblo de la Provincia |        |                    |         |           | Fecha aprox. |           |       |       |  |
|                         |    |   |                  | Amigo   | Radial | Gráfico            | Trabajo | Familiar  | Internet     |           |       |       |  |
| Temática                |    | Descripción De La Situación Que Origina El Contacto |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Materia                 |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Fecha                   |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Organismo Denunciado    |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Reclamo Previo          |    | Si  | No               | Daño – Perjuicio Sufrido                            |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Fecha                   |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Denominación organismo  |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Fecha                   |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Denominación organismo  |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Fecha                   |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Denominación organismo  |    |   |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| Acción Legal            |    | Si  | No               |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |
| N° del Juzgado actuante |    | Observaciones                                       |                  |   |        |                    |         |           |              |           |       |       |  |

[defensordelpueblo.ba@gmail.com](mailto:defensordelpueblo.ba@gmail.com)



Avenida 7 # 840

La Plata // Buenos Aires

221 439 4000

Línea telefónica gratuita  
**0800 222 5262**

[programa.guias@defensorba.org.ar](mailto:programa.guias@defensorba.org.ar)

[www.defensorba.org.ar](http://www.defensorba.org.ar)