



Informe

Anual

2020



Defensoría
Provincia de Buenos Aires

Prólogo

Desde su creación hasta el presente, la Defensoría del Pueblo bonaerense nunca había enfrentado un año con mayores dificultades y desafíos como fue 2020. Los problemas que impuso la pandemia por el coronavirus, tanto los nuevos como los ya conocidos, motorizaron una serie de acciones para que el organismo pudiera hacer frente a esta realidad compleja, novedosa y que se mantiene hasta la actualidad.

En primer lugar, la Defensoría se vio obligada a dar atención urgente al alto crecimiento de reclamos que surgieron en los primeros meses del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO). Para eso, el contact center que ya había desarrollado el organismo fue una pieza fundamental para responder a esta necesidad.

Este sistema, que centraliza las diferentes vías mediante las cuales la ciudadanía puede dejar sus quejas en la Defensoría, fue una herramienta vital para garantizar la atención de los reclamos que crecieron un 46% en el último año. Para fortalecerlo, se sumaron agentes para brindar una atención las 24 horas y se los capacitó permanentemente para que contaran con herramientas que permitieran una resolución directa a los problemas de las y los bonaerenses.

El ritmo de la pandemia posicionó algunos temas como urgentes, y ante ellos la Defensoría llevó adelante diferentes actuaciones para estar a la altura de las demandas: se atendió a las y los inquilinos ante las disposiciones y los cambios que modificaron su situación, se informó consumidores/as sobre sus derechos y cómo actuar en el nuevo escenario, se potenció la presencia para atender problemas relacionados a la salud y se redobló el esfuerzo para

La Defensoría
2020



dar respuesta a la problemática de la violencia de género.

La intervención de la Defensoría en la toma de tierras en Guernica para buscar una solución que atendiera los intereses de todas las partes, la actuación en el conflicto entre el IOMA y los médicos platenses, el patrocinio a los usuarios afectados por las cuotas de los planes de ahorro y la constante presencia en la agenda de género, fueron algunos ejemplos destacados del papel del organismo ante las principales urgencias de los y las bonaerenses.

Además, y a pesar de los obstáculos planteados por la pandemia, la Defensoría mantuvo su política de desarrollo territorial, con la apertura de nuevas delegaciones en la Provincia, y sostuvo la atención presencial siempre que fuera posible, con una preocupación absoluta por cumplir con los protocolos que permitieran que los intercambios cara a cara fuera totalmente seguros.

Fue un año de enormes desafíos, que plantearon la necesidad de fortalecimiento para adentro de la institución como hacia afuera, para que el trabajo con otros organismos estatales y civiles pudiera generar las herramientas necesarias para dar las respuestas inmediatas a una sociedad con múltiples y diversas necesidades.

En un contexto de enorme dificultad, la Defensoría redondeó un 2020 de crecimiento, consolidando su importancia a la hora de la defensa y promoción de los derechos de los y las bonaerenses, y reforzando sus bases para continuar con su trabajo en tiempos de pandemia y para los desafíos del día después.

La Defensoría En números



En 2020
llegamos a

353.006

personas por las acciones
de la **Defensoría**



168.167

personas nos
contactaron para la
gestión de trámites



184.839

personas alcanzadas
a través de **nuestras
iniciativas**



24hs
365 días

Sumamos líneas de Whatsapp para recibir reclamos **las 24hs** todos los días del año



15
Campaññas



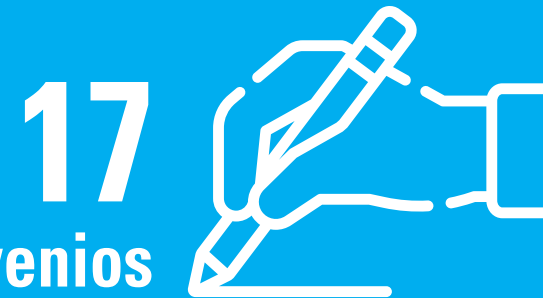
Visitamos **4**
Unidades
Penitenciarias



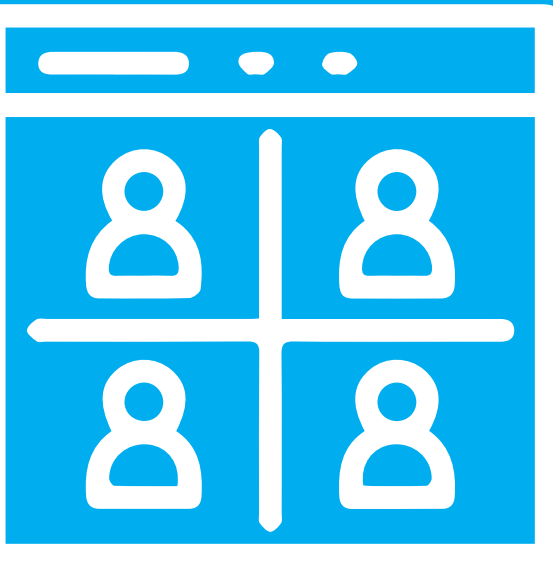
69
Informes
e investigaciones



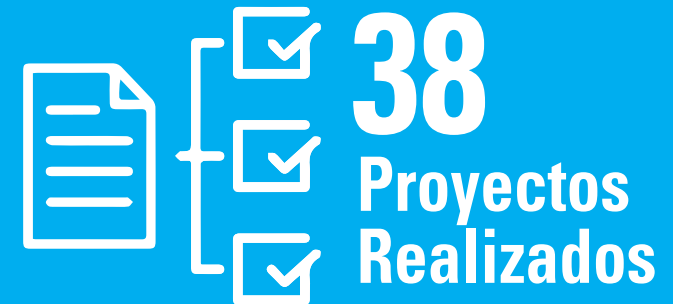
15 Guías
temáticas



17
Convenios



92 Capacitaciones
158 Jornadas



38
Proyectos
Realizados

49
Reuniones



92 Gestión inmediata

Servicios públicos 26% **Salud 20%**
Bienes de consumo y servicios privados 17%
Trabajo y seguridad social 9% **Asuntos viales 5%**

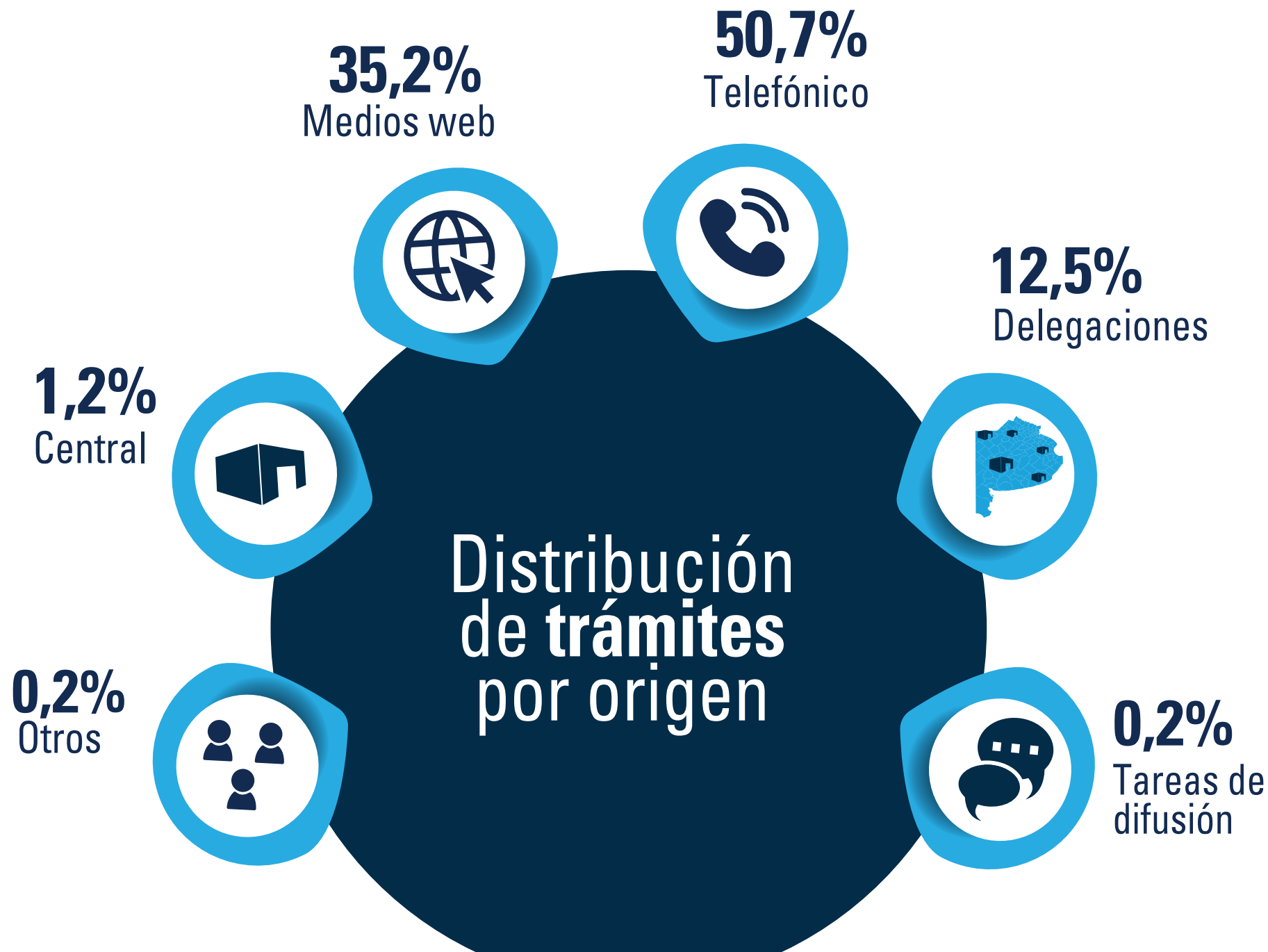


Distribución por **temática general**
de quejas y expedientes



Principales **empresas denunciadas**

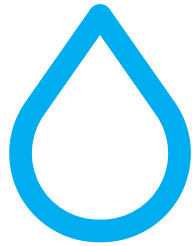
El Defensor del Pueblo bonaerense, Guido Lorenzino, le envió al Ente Nacional Regulador de Energía (ENRE) un pedido formal para **que le quite la concesión a Edesur**, luego de la cantidad de reclamos que recibió por los cortes del servicio y por considerar que se agotaron todas las instancias para que la empresa se comprometa a realizar las inversiones que nunca hizo.





AGUA

Facturación
11%



Calidad
del servicio
36,4%

Riesgo en la
prestación
del servicio
31,8%

Facturación
39,1%

Calidad
del servicio
25%



LUZ

Aumento
de tarifa
13,6%

Facturación
45,8%

Calidad del servicio
15%

Plan/Subsidio
incluye
tarifa
social
14,1%



GAS

Principales reclamos
en los servicios públicos

Calidad del servicio
47,7%



TELEFONÍA FIJA

Alta o baja
del servicio
21,6%

Facturación
9,1%

Calidad
del servicio
25%

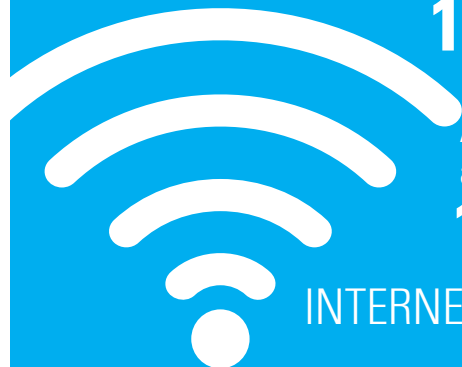
Alta o baja
del servicio
12,5%

Plan/Subsidio
incluye
tarifa
social
6,3%

TRANSPORTE PÚBLICO



Calidad del servicio
37,8%



INTERNET

Alta o baja del servicio
entrega del producto
16,4%

Aumento de tarifa
abono/cuota
10,9%

Alta o baja del servicio
entrega del producto

23,7%

Calidad
del servicio
20,3%

TELEFONÍA
CELULAR



Cobros
descuentos
indebidos
20,3%

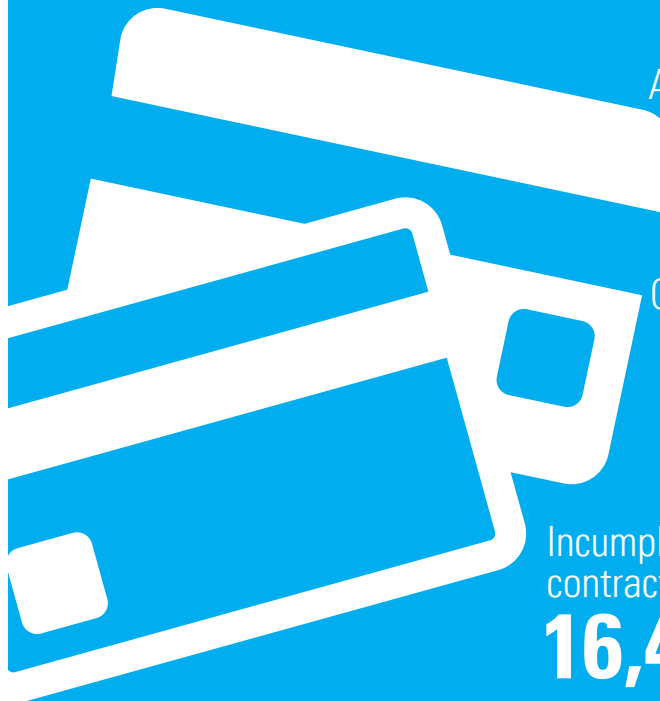
Alta o baja del servicio
27,6%

Aumento de tarifa
abono/cuota
19,1%

Cobros
descuentos
indebidos
14,5%

TELEVISIÓN
SATELITAL/CABLE





Aumento de tarifa/abono/cuota

43,9%

Cobros/descuentos indebidos

37,8%

Incumplimiento contractual

16,4%

OPERACIONES BANCARIAS O FINANCIERAS



Incumplimiento contractual

18,2%

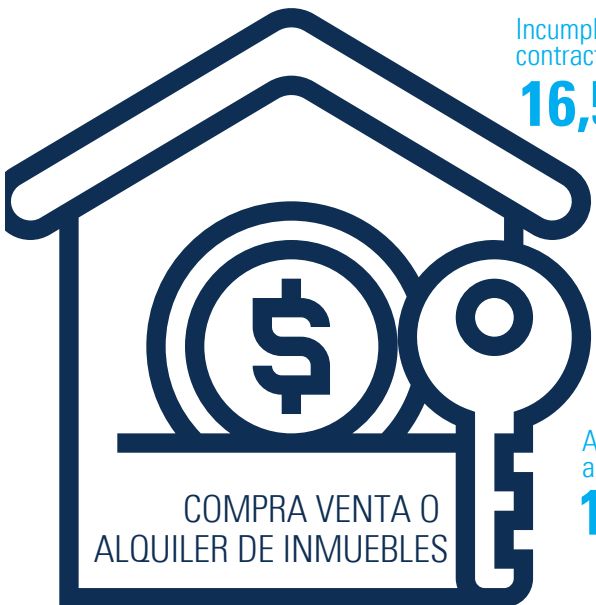
Alta o baja del servicio entrega del producto

16,9%

Cobros/descuentos indebidos

16,9%

PAGOS/COMPRAS TELEFÓNICAS/AS O VÍA INTERNET



Incumplimiento contractual

16,5%

Aumento de tarifa abono/cuota

14,5%

Aumento de tarifa abono/cuota

11,2%

COMPRA VENTA O ALQUILER DE INMUEBLES



Aumento de tarifa abono/cuota

33%

Cobros descuentos indebidos

15,8%

Calidad del servicio y/o producto

13,1%

COMERCIOS O SUPERMERCADOS



Calidad del servicio y/o producto

30%

Cobros descuentos indebidos

15%

Incumplimiento contractual

10%

SEGUROS



Medicamentos
32,7%

Prácticas
(cirugías, estudios,
fertilización asistida, otro)

12,5%

Facturación
6,9%

SALUD

Plan/Subsidio
39,4%

Jubilación/Pensión
40,6%

Salario
4,6%



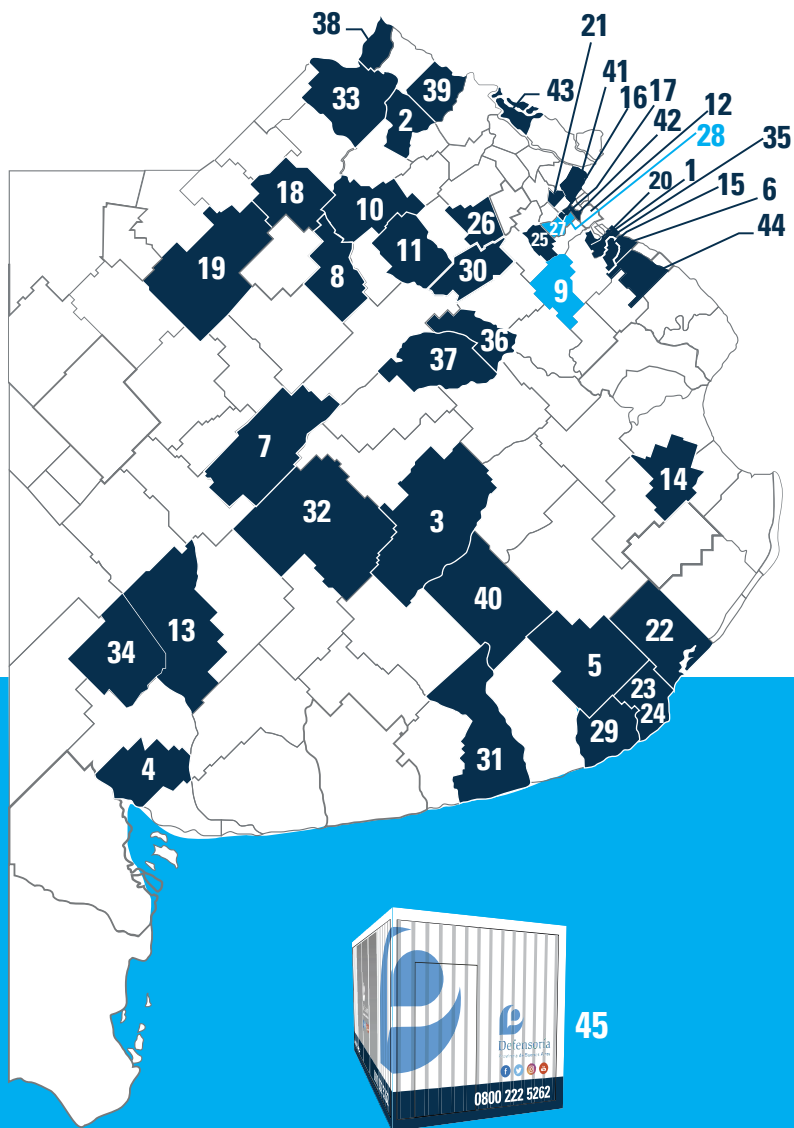
SEGURIDAD Y TRABAJO SOCIAL

ASUNTOS
VIALES

Infracciones
de tránsito
72,1%

Licencias de conducir
10,1%

Ordenamiento
del tránsito
1,6%



Durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, las delegaciones **atendieron los reclamos de vecinos y vecinas a través de todas sus líneas de contacto** (teléfono, whatsapp, redes sociales, chat web, mail). En agosto, la modificación de la situación epidemiológica de algunas ciudades bonaerenses permitió abrir las delegaciones para la atención presencial. En noviembre del 2020, se sumaron a esta apertura las oficinas del AMBA y de esta forma se reinició la atención presencial en las 45 delegaciones en territorio bonaerense.

45 Delegaciones

Sumamos 3 nuevas

1 - Alte Brown
2 - Arrecifes
3 - Azul
4 - Bahía Blanca
5 - Balcarce
6 - Berazategui
7 - Bolívar
8 - Bragado
9 - Cañuelas

10 - Chacabuco
11 - Chivilcoy
12 - Constitución (CABA)
13 - Cnel. Suarez
14 - Dolores
15 - Fcio Varela
16 - Hurlingham
17 - Ituzaingó
18 - Junín

19 - Lincoln
20 - Lomas de Zamora
21 - Malvinas Argentinas
22 - Mar Chiquita
23 - Mar del Plata
24 - Mar del Plata - Adultos
25 - Marcos Paz
26 - Mercedes
27 - Merlo

28 - Morón
29 - Miramar
30 - Navarro
31 - Necochea
32 - Olavarría
33 - Pergamino
34 - Pigüé
35 - Quilmes
36 - Roque Pérez

37 - Saladillo
38 - San Nicolás
39 - San Pedro
40 - Tandil
41 - Tigre
42 - Tres de Febrero
43 - Zárate
44 - Rep. de los Niños
45 - Delegación itinerante

Oficinas móviles

La Defensoría cuenta con 4 oficinas móviles con el fin de **brindar atención directa** a los y las habitantes del territorio bonaerense, para **promocionar y garantizar el ejercicio de sus derechos**. En los meses de enero y febrero del 2020 el equipo de la Defensoría desembarcó en San Clemente, Santa Teresita, Mar de Ajó, Pinamar, Villa Gesell, Monte Hermoso, Gral. Alvarado, Mar Chiquita y Mar del Plata. En febrero, también, participamos de la fiesta del Automovilismo en Balcarce, y el cierre de la fiesta de Cochicó en Guaminí.



Nuevos totems de reclamos

Nuevo sistema de totems para reclamar desde las estaciones de trenes de **Mitre, Morón y Once**. Cada tótem permitirá comunicarse a través de videollamadas con personal de la Defensoría que atenderá, derivará o registrará la queja o el trámite para su resolución.

Estos sistemas poseen una tecnología que permite una **comunicación interpersonal, directa, rápida e interactiva**.

Adaptamos nuestras capacitaciones sobre **Ley Micaela** a formato virtual

+3500 **38** Capacitaciones
Personas **19** instituciones **8** municipios



Realizamos un censo y cursos de español

en el marco de la mesa de diálogo y gestión relacionada con la **promoción y protección de los derechos humanos** de las y los miembros de la **comunidad senegalesa que habitan en la ciudad de La Plata**



Clausuraron definitivamente el zoológico de Luján

por pedido de la Defensoría y fuimos **aceptados como querellantes** en la causa contra los dueños del predio



Novena maratón

Más de **10 mil personas**, entre corredores y participantes de las diferentes actividades, participaron de la novena Maratón Sor María Ludovica a beneficio del Hospital de Niños, en la República de los Niños de La Plata. "Corriendo ayudás" fue la consigna de la propuesta solidaria que contó con la carrera de 10K, la correccaminata de 3K y al circuito de 1K exclusivo para niños y niñas de 5 a 12 años, además de las actividades al aire libre para el resto de los participantes, como yoga y meditación, zumba, juegos para los más pequeños, un espacio para las mascotas y los show musicales a cargo de Arándanos y Confites.

Más de 10 mil personas



#CORRIENDOAYUDAS

La Defensoría En contenido



I. CONSOLIDACIÓN DE METAS INSTITUCIONALES MEDIANTE ADAPTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE GESTIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA

II. PROFUNDIZACIÓN DE LOS EJES DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

II.1. PLANTEO Y REAFIRMACIÓN DE POSICIONES INSTITUCIONALES SOBRE BASES DOCTRINALES Y CONCEPTUALES CLARAS.

II.2. PONDERACIÓN DE TEMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA SENSIBILIZACIÓN, CONCIENTIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE ACCIONES CONCRETAS:

- II.2.A GÉNERO Y DIVERSIDAD EN CLAVE DE DERECHOS.
- II.2.B. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS.
- II.2.C. PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE LA VIOLENCIA INSTITUCIONAL
- II.2.D. PROTECCIÓN JURÍDICA DE LOS ANIMALES COMO SERES VIVIENTES SENSIBLES.
- II.2.E. ACCIONES SOLIDARIAS Y DE INCLUSIÓN COMUNITARIA

II.3. FORTALECIMIENTO E INSTALACIÓN DE LAS DELEGACIONES PARA LA DIFUSIÓN Y DESARROLLO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN TERRITORIO.

III. ACCIONES DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN ESPECÍFICAS:

III.1. POR GRUPOS DE ATENCIÓN PREFERENTE:

- III.1. A. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
- III.1. B. PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- III.1. C. PERSONAS ADULTAS MAYORES
- III.1. D. PERSONAS CON PADECIMIENTOS MENTALES
- III.1. E. PERSONAS MIGRANTES

III.2. POR DERECHOS INVOLUCRADOS

- III.2.A. VIDA Y CONVIVENCIA SIN VIOLENCIAS
 - PREVENCIÓN Y ABORDAJE DEL ACOSO ESCOLAR
 - GESTIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS
- III.2.B. PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD
- III.2.C. EDUCACIÓN
- III.2.D. PROTECCIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL
- III.2.E. AMBIENTE SANO, EQUILIBRADO Y APTO PARA EL DESARROLLO HUMANO
- III.2.F. JUSTO ACCESO AL HÁBITAT
- III.2.G-. INQUILINOS
- III.2.H. SEGURIDAD CIUDADANA, SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTES
 - III.2.I. CONSUMIDORES
 - III.2. J. CONTRIBUYENTES

I. CONSOLIDACIÓN DE METAS INSTITUCIONALES MEDIANTE ADAPTACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE GESTIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Al presentar el informe 2019, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires desarrolló su propuesta de consolidación de las metas institucionales establecidas y cumplidas en 2018: lograr un mayor conocimiento del organismo y de las funciones que desarrolla por parte de los bonaerenses, y la mayor participación ciudadana, como vías para el crecimiento constante de una Institución al servicio de todos los habitantes de la Provincia.

En el año 2020, la Defensoría hizo frente a los efectos de la pandemia de Covid-19, y en estricto cumplimiento y adhesión a las normas y propuestas de administración de la emergencia sanitaria por parte del Gobierno nacional y provincial, nuestro objetivo inicial fue la adaptación de los dispositivos de gestión y de comunicación, para asegurar un desempeño seguro de las y los trabajadores de la Institución como modo de garantizar el acceso de la ciudadanía al organismo.

Desde el 19 de marzo de 2020, cuando se declaró la Emergencia Sanitaria por Pandemia de COVID-19, el centro de referencia documental (CRD) realizó un seguimiento diario y permanente respecto de la normativa nacional y provincial. En este mismo contexto, se comenzó a organizar un compendio con la legislación sobre la temática COVID y se distribuyó entre las distintas áreas de la Defensoría y las Delegaciones.

- A comienzos del mes de abril 2020, se acercó información oficial para la confección de una “Línea de tiempo de decisiones normativas COVID-19” que se publicó en la web oficial y redes sociales de la Defensoría y que incluyó temáticas vinculadas al uso del transporte, a los certificados para circular, actividades habilitadas, entre otras temáticas. A través del link se puede acceder a la información,

que además fue la más consultada durante el 2020 <https://www.defensorba.org.ar/contenido/estas-todas-las-medidas-que-tomo-el-gobierno-nacional-por-el-coronavirus>.

- En esta línea de trabajo y a través de la coordinación de las distintas áreas, se confeccionó un “Mapa Interactivo de actividades habilitadas en 135 municipios de la Provincia” según las normativas oficiales y tuvo como objetivo recopilar todas las medidas en un mismo documento. Este mapa, disponible en la web, se actualizó diariamente y fue difundido a través de redes sociales del organismo y diferentes medios de comunicación. <https://www.defensorba.org.ar/contenido/coronavirus-chequea-el-mapa-interactivo-de-las-actividades-habilitadas-en-la-pro>

En el marco descripto, desarrollamos acciones concretas con los siguientes objetivos específicos:

- **Optimizar la accesibilidad.** Durante la vigencia del ASPO, se brindó asistencia integral (soporte técnico y capacitación) a todo el personal de la Defensoría, otorgando recursos informáticos para continuar con la operatoria habitual del Organismo.
- **Ampliar y simplificar las formas de comunicación.** Se generó una central telefónica con internos y derivación a celulares, lográndose una comunicación fluida entre las áreas, fortaleciendo la calidad institucional de todas las delegaciones, y sosteniendo la atención del Contact Center para recepción de quejas y reclamos.
- **Acompañar a trabajadores y equipos de la Defensoría.** A través de los talleres virtuales “Espacio de cuidado para los equipos de trabajo de la DPPBA. Emociones, estrategias y herramientas comunicacionales en época de pandemia” desarrollados los en varios encuentros durante el 2020. La situación de aislamiento y distanciamiento social obligatorio por la pandemia de COVID-19 nos enfrentó a asumir nuevos escenarios sociales, laborales y vinculares.
- **Optimizar el empleo de la tecnología** y la platafor-

ma de redes sociales, 0800, la web, facebook, instagram, twitter, whatsapp para ampliar la comunicación tanto con la comunidad como con los agentes del organismo.

- **Difundir las actividades de la Institución**, no sólo la atención a partir de la demanda ciudadana, sino también las acciones proactivas para defender y garantizar derechos. Para ello, se desarrolló el sistema de eventos, construcción de un registro de todas las actividades que desarrolla la Defensoría con la finalidad de poder asentar, sistematizar y organizar todas las acciones, remotas o presenciales, haciendo estimación de alcance o impacto de las mismas.
- **Implementar un sitio de capacitación y enseñanza, diseñado para crear y gestionar espacios de aprendizaje online**, adaptado a las necesidades de las temáticas y áreas de la Defensoría. Con este objetivo, se decidió utilizar el software Moodle, para generar un espacio de capacitación en la Defensoría.
- **Actualizar los mapas interactivos en la web oficial** de la Defensoría. Para mayor accesibilidad de los ciudadanos a la información, recursos e instituciones provinciales, se publicaron y actualizaron:
 - Mapa de las acciones permitidas Covid 19 actualizado en el marco de la pandemia
 - Mapa de las oficinas de defensa al consumidor: en el marco del convenio con el Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica provincial, con el fin de brindar más información a las y los consumidores sobre la ubicación geográfica y datos de contacto de las OMIC en el territorio bonaerense.
 - Actualización permanente del mapa de las oficinas a las cuales acudir en caso de violencia de género.
- **Informar sobre Covid 19 y derechos.** Lanzamiento del recursoro legal para PBA y conversación entre prestadores de servicios de asistencia ju-

rídica gratuita.

- **Confección y difusión de informes técnicos sobre los cambios de la coyuntura macroeconómica en el marco del COVID-19** que pueden afectar a la ciudadanía:
- Funcionamiento del sistema financiero durante la cuarentena – Banco Central de la República Argentina BCRA.
- Entidades financieras - Aumentos en los límites de extracción de efectivo en los cajeros.
- Descripción e instrumentación de las medidas de apoyo económico y nueva modalidad de atención en el marco de la pandemia desde el ANSES y el IPS.
- Informe sobre Decreto 311/20 referente a la prohibición del corte de servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital, en caso de mora o falta de pago por parte de los usuarios.
- Cómo enviar dinero a quien no tiene cuenta bancaria.
- Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) - Características generales del Programa, beneficiarios, requisitos, metodología de acceso al mismo.
- Medidas y recomendaciones del BCRA en el marco del coronavirus –Apertura de entidades financieras; Extensión del plazo del pago de la tarjeta de crédito; Plazo de pago de cuotas créditos otorgados por financieras y Billeto de \$5.
- Entidades financieras – Apertura de bancos y nueva modalidad de atención.
- Créditos a Tasa 0% para monotributistas y autónomos - Funcionamiento - Programa de Asistencia a la

Producción y el Trabajo.

- Decreto 376/2020 – Pago por parte del ANSES del salario complementario a todos los trabajadores del sector privado. Características, montos, instrumentación.
- Análisis de las medidas económicas adoptadas en el marco del Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP) relacionados con postergación o reducción de hasta el 95% del pago de las contribuciones patronales al Sistema Integrado Previsional Argentino.
- Análisis de las medidas económicas adoptadas en el marco del Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP) relacionados con Seguro de Desempleo, destinatarios, requisitos, documentación requerida instrumentación.
- Crédito a tasas 0% para Monotributistas y autónomos, costo financiero total igual 0% y una garantía otorgada por el Estado a través del Fondo Nacional de Desarrollo Productivo – Características e implementación para monotributistas.
- Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) - Cronograma de pago; selección de medio de cobro; Inconvenientes en la inscripción y modificación de datos.
- Crédito a tasas 0% para Monotributistas y autónomos, Reglamentación del BCRA comunicado “A” 6993 - Costo financiero total igual 0%, características e implementación para monotributistas.
- Actualización “Créditos a tasa 0% para Monotributistas y autónomos” - Reglamentación del BCRA – Características generales y específicas - Condiciones -Implementación – Limitaciones.
- Ingreso familiar de Emergencia IFE – Medios de cobro y operatoria.

- DEC 311 – Empresas prestadoras de servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente telefonía fija o móvil e Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital.
- Programa Ahora 12 - Resolución 353/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación.
- Decreto 690/2020 - Argentina Digital. El mismo indica que los servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y el acceso a las redes de telecomunicaciones para y entre licenciatarios y licenciatarias de servicios TIC son servicios públicos esenciales y estratégicos en competencia.
- “Botón de Arrepentimiento” Resolución 424/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo, establece que los proveedores que comercialicen bienes y servicios a través de páginas o aplicaciones web deberán tener publicado el link denominado “Botón de Arrepentimiento”.
- **Desarrollar y difundir guías temáticas** para facilitar el acceso a la información y difusión de campañas sobre los siguientes temas
 - Información sobre el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)
 - Suspensión de aumento de precios para telefonía móvil y fija, internet y tv paga
 - Autorización mudanzas
 - Reformas código civil y comercio sobre alquileres
 - Planes de Ahorro
 - Consumidores hiper vulnerables
 - Modificación ley solidaridad social y reactivación productiva y decreto

- Créditos a tasa 0
- Control de precios
- Ley de abastecimiento: fiscalización de precios
- Créditos UVA y UVA Automotor

II . PROFUNDIZACIÓN DE LOS EJES DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Al haber adaptado su sistema de gestión a las necesidades impuestas por la pandemia, durante el 2020 la Defensoría logró profundizar los ejes y objetivos de gestión trazados por el Defensor del Pueblo para el período 2020:

II.1. PLANTEO Y REAFIRMACIÓN DE POSICIONES INSTITUCIONALES SOBRE BASES DOCTRINALES Y CONCEPTUALES CLARAS:

1. Reafirmación del Defensor como órgano de defensa de los Derechos Humanos y fortalecimiento de las defensorías del pueblo municipales

Además del ejercicio de sus funciones de control, el Defensor reafirma el carácter de organismo de defensa de los Derechos Humanos, y la importancia de las defensorías municipales para ese fin.

Por Resolución N° 10, el Defensor del pueblo de la Provincia instó al Intendente y al Concejo Deliberante de la Municipalidad de General Pueyrredón a que consideren otorgar las partidas presupuestarias

suficientes a la Defensoría del Pueblo de esa comuna, respetando la autonomía e independencia que le permiten ejercer adecuadamente sus funciones específicas.

Por Disposición N° 15 de la Secretaría Legal y Técnica, se instruyó expediente de oficio a solicitud de la Secretaría de Promoción de Derechos Humanos por el fallecimiento de F. V. Cruz, en la localidad de Florencio Varela, el cual podría involucrar a las fuerzas de seguridad de la Provincia de Buenos Aires.

Como todos los años, la Defensoría participó de todas las actividades vinculadas a la búsqueda de la identidad y estuvo presente en la Jornada del 43 Aniversario de la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo.

Por otra parte, y en consonancia con su misión, el Organismo asistió al IV Encuentro Federal de DDHH, organizado por la Red Federal por los DDHH.

2. Defensa de los usuarios de los servicios públicos esenciales, enfatizando en la protección de las fuentes de producción y trabajo en tiempos de pandemia.

Además del acompañamiento de todos los usuarios/as en sus reclamos frente a empresas prestatarias de servicios públicos, se brindó especial orientación y asesoramiento a familias y comunidades vulnerables, como así también a comerciantes afectados por el ASPO, como gastronómicos y del sector turístico.

3. Acciones de prevención y erradicación de toda violencia machista. Se mantuvo como eje transversal del trabajo de toda la organización, a la prevención

y erradicación de la violencia machista en todas sus formas, destacándose la multiplicidad de talleres y jornadas realizadas, y la participación activa de las delegaciones junto a municipios y ONG.

Se iniciaron actuaciones de oficio para realizar diversos monitoreos y consultas en los municipios bonaerenses, con el objeto de realizar aportes y asesoramiento. Entre ellos, sobre la implementación y cumplimiento de la Ley Nacional 27.499 y la Ley Provincial 15.134, conocidas como "Ley Micaela", y consultas para la colaboración técnica con el fin de crear "Observatorios de igualdad de género" en ámbitos municipales.

Con este criterio, la Defensoría acompañó a varias familias de víctimas de femicidios en presentaciones judiciales donde se cuestionó el procedimiento y se expresó claramente la postura doctrinaria sobre el tema.

Durante el 2020, el Defensor del Pueblo expresa su voluntad de asumir el rol de acusador (art. 30 Ley N° 13.661 y modif. 15.031) en el proceso de los autos que denuncian a los Jueces intervinientes del Tribunal Oral en lo Criminal Nro. 1 del Departamento Judicial de Mar del Plata en el caso Lucía Pérez, en trámite ante la Secretaría Permanente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados y Funcionarios de la Provincia de Buenos Aires. Ello sosteniendo la posible comisión de faltas por parte de los ya mencionados jueces en el abordaje de la causa en cuestión, y previstas en los incisos d), e) y ñ) del art. 21 de la ley 13.661. A saber: grave negligencia, desconocimiento inexcusable del derecho, mal desempeño, ausencia total de perspectiva de género; parcialidad manifiesta: juzgar a la víctima y no al imputado.

4. Búsqueda de medidas alternativas para mujeres madres en contexto de encierro en favor de niños,

niñas y adolescentes. Reafirmando la postura adoptada por el Defensor frente a las mujeres que viven con sus hijos/as en la cárcel, en enero de 2020 se puso en marcha la Submesa “Madres con hijos”, derivada de la Mesa Interinstitucional convocada por el Ejecutivo Provincial (art. 12 de la Resolución 3341/19 de la SCBA) y coordinada por esta Defensoría Provincial y la Defensoría de Casación, que desarrolló múltiples actividades con especial enfoque en las consecuencias de la pandemia sobre esta población.

5. **Acompañamiento al colectivo trans y acciones de transformación en el respeto de las identidades autopercebidas.** A favor del colectivo trans y en defensa de sus derechos, se desarrollaron varias acciones de sensibilización y concientización sobre todo tipo de discriminación y violencia. En el mes de mayo del 2019 la Defensoría del Pueblo puso en funcionamiento el Observatorio de Igualdad de Género en el Deporte que durante el 2020 llevó adelante distintas instancias de debate sobre acceso igualitario al deporte, capacitaciones, etc.

6. **Acciones y definiciones a favor del uso medicinal del cannabis, protección de los derechos de los pacientes.** Continuando las intervenciones de años anteriores, y siempre de la mano de familias que se acercaron a la Defensoría para poder ser escuchadas ante esta problemática, el Defensor dictó la Resolución N°2. A través de dicho acto, recomendó al Ministerio de Salud de la Nación, en su calidad de autoridad de aplicación de la ley 27.350, que dé efectivo cumplimiento al artículo 1° de la Resolución N° 22/18, garantizando el acceso gratuito al aceite de cáñamo y demás derivados del cannabis, para toda persona que voluntariamente se incorpore al Programa Nacional para el Estudio y la Investigación del Uso Medicinal de la Planta de Cannabis, ello para su uso medicinal, terapéutico y/o paliativo del dolor, para los pacientes que presenten las patologías que la autoridad de aplicación determine y/o el

profesional médico del hospital público. Asimismo, que modifique el artículo 1° del Anexo 1 de la Resolución N° 1537-E/2017 que permita incorporar nuevas patologías además de la epilepsia refractaria, dentro del mencionado programa.

7.

8. **Promoción de la educación contra el maltrato de los animales.** La protección animal en el sentido más amplio mantuvo centralidad en el Organismo, y durante el año 2020 se realizó la “**Campaña de difusión de derechos de los animales**”.

Luego de diversas inspecciones y presentaciones ante organismos competentes y la justicia, se logró la clausura total del zoológico de Luján y la Defensoría fue aceptada como querellante en la causa que tramita en el juzgado de Mercedes contra los propietarios del zoo acusados penalmente por maltrato y crueldad contra los animales.



#quedateEnTuCasa
#defendemosTusDerechos

Defensoría
Provincia de Buenos Aires

9. **Rol proactivo de la Defensoría en la promoción y protección colectiva del derecho a la identidad de todas las personas:** la defensoría profundizó su vínculo con la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo y la Comisión Nacional por el Derecho a la Identidad (CONADI) participando del Plenario de la coordina-

ción para la atención remota de casos de búsqueda de identidad origen en el AMBA, para acordar circuitos de flujo de información y atención que se adaptaran a la nueva condición propiciada por la pandemia y la emergencia sanitaria.

Asimismo, la Defensoría tuvo participación activa en el banco de herramientas común a las instituciones de coordinación de búsqueda de origen biológico en el AMBA: para la atención remota de solicitudes en búsqueda de identidad de origen. Juntamente con la Defensoría del Pueblo de CABA, se realizaron una serie de documentos, recursos de atención y guías de acción que se ubican en una nube digital a fin de disponer de ellas desde cualquier puesto remoto sin restricción de horarios o acceso dentro de las instituciones participantes.

- **Definiciones en materia de promoción y protección de derechos de adolescentes y jóvenes:**

El Defensor adjunto hizo una recomendación sobre el accionar de las fuerzas de seguridad cuando se encuentran con niños o niñas en situación de calle. Más allá que los N,NyA deben cumplir la cuarentena, la recomendación apunta a que las fuerzas solo deben limitarse a dar intervención al Servicio Local del municipio correspondiente, y el hecho de que sean encontrados en la vía pública no puede justificar el uso de la fuerza física.

El Defensor Adjunto solicitó modificaciones en las leyes para evitar la persecución de los consumidores de cannabis, al alertar sobre la gran cantidad de procesos judiciales iniciados contra quienes son detenidos con pequeñas dosis para uso personal como aquellos que realizan el autocultivo del producto.

Otra recomendación del Observatorio de NNYA fue impulsar medidas para garantizar los derechos básicos

cos de niños, niñas y adolescentes, en consonancia con las observaciones realizadas por organismos internacionales al Estado argentino ante las situaciones de maltrato infantil, agravados en tiempos de pandemia, según el registro de Violencia Doméstica de la Corte.

Por otra parte, y con el aumento de la virtualidad a partir del ASPO, se solicitó proteger la seguridad y privacidad de niños, niñas y adolescentes en Instagram, TikTok y Whatsapp a través de la elaboración de una guía para que padres y madres conozcan herramientas de las aplicaciones más usadas por jóvenes.

- **Promoción, acompañamiento y defensa de los derechos de los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en la economía popular.**

En 2020, la Defensoría centró sus acciones en la población con dificultad de acceso a sus derechos, especialmente en el período de mayores restricciones durante la Fase 1 establecida por las normas relativas a la administración de la pandemia. El Defensor instruyó medidas para promover la obtención por parte de los trabajadores de la economía popular del Certificado Único de Circulación, la relocalización de ferias en espacios con seguridad sanitaria, y el acceso a los programas y beneficios de protección social acordados por organismos nacionales y provinciales.

II.2. PONDERACIÓN DE TEMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA SENSIBILIZACIÓN, CONCIENTIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE ACCIONES CONCRETAS:

II.2.A GÉNERO Y DIVERSIDAD EN CLAVE DE DERECHOS

SECRETARÍA DE IGUALDAD

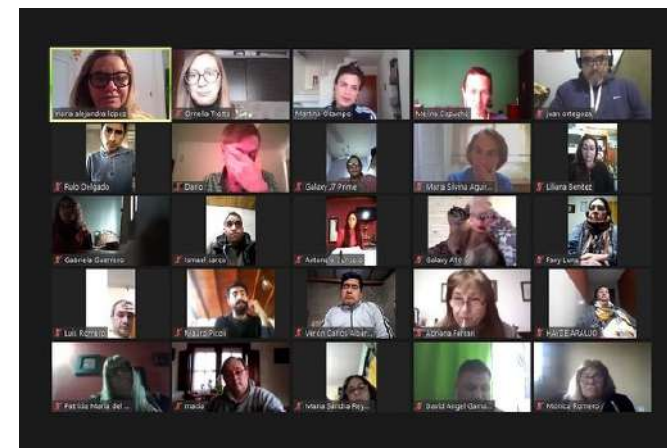
Programas Especiales:

- **Programa de consulta y colaboración técnica para la creación de observatorios de igualdad de género dentro de la órbita del poder ejecutivo municipal,** creado por Resolución N° 9/20 en el ámbito de la Secretaría de Género, Niñez y Adolescencia, destinado a contribuir a la conformación de Observatorios en los distintos Municipios de la Provincia de Buenos Aires.

• LEY MICAELA:

Cursos de Capacitación y Sensibilización en Género para Agentes Municipales: el curso de Capacitación y Sensibilización en Género en el marco de la Ley Micaela se desarrolla desde febrero del 2019. En primera instancia fue capacitado todo el personal de la Defensoría del Pueblo y luego la propuesta fue puesta a disposición de los municipios de la Provincia. Este programa busca aportar al cumplimiento del compromiso asumido por el estado argentino en generar políticas públicas integrales, que no sólo intervengan sobre las formas explícitas de la violencia, sino que permitan avanzar hacia la erradicación de la violencia a través de la equidad de género. Esta propuesta logró, en su primer año, alcanzar a 4000 agentes

municipales, de las localidades de localidades de Hurlingham, San Martín, San Antonio de Areco, Roque Pérez, Lomas de Zamora, Mercedes, Ituzaingó y Florencio Varela. A partir de esta experiencia, se elaboró una Guía de preguntas frecuentes para la implementación de la Ley Micaela en Municipios.



Actividades realizadas:

- Capacitación presencial en el Partido de La Costa.
- Capacitaciones para los municipios de Florencio Varela, Chivilcoy, San Vicente, Alberti.
- Capacitaciones vía zoom y plataforma educativa para municipios de Marcos Paz, Balcarce y San Martín
- Cursos de sensibilización para org. de la sociedad civil: Vanguardia Feminista; Red Vida.
- Incorporación de plataforma educativa Moodle.
- **Propuesta de Modificación de la Ordenanza por la cual el Municipio de Olavarría adhiere a la Ley Micaela Provincial.** El problema que se ha identificado es la no aplicación de la Ley Micaela en la ciudad de

Olavarría, que por medio de Ordenanza N° 4406 del 27 de junio de 2019 adhirió a la Ley Micaela Provincial la cual adhiere a la Ley Nacional. A partir de esta adhesión se deberían haber comenzado a realizar las capacitaciones obligatorias que indica la Ley Micaela. En ese sentido, se elaboraron propuestas a los fines de lograr una mejora en la política pública ya sancionada. Como primera medida, se sugiere modificar la ordenanza municipal N°4406 de adhesión a la Ley Micaela Provincial que a su vez adhiere a la Ley Nacional.

• Programa “Cortá a tiempo” -Concientización sobre Noviazgos violentos-

[Programa Declarado de interés por la H. C de Diputados de la provincia de Buenos Aires Expte. N° D-2646/18-19]: En el marco del Programa “Cortá a tiempo -Concientización sobre noviazgos violentos-”, se desarrolla el taller “Cortá a Tiempo. Género y Masculinidades”, a través de la cual se busca abordar conceptos y problemáticas de la violencia de género con un lenguaje claro y de manera empática. Está destinado a jóvenes entre 15 y 20 años, tiene una duración mínima de 90 minutos en los cuales se abordan conceptos básicos de la teoría de género, particularidades de la violencia de género y claves para la detección de relaciones sexo-afectivas violentas.

Durante los primeros meses del 2020 se trabajó para generar insumos que permitieran a las delegaciones replicar el taller en sus localidades, propuesta que fue presentada el 14 de febrero, en el marco del Día de Los Enamorados. Esta iniciativa fue acompañada con una propuesta para redes sociales que consistió en una serie de videos que apuntaron a la desmitificación del amor romántico.

En dicha instancia, a su vez, se publicó por tercer año consecutivo la encuesta virtual sobre Noviazgos Violentos. Los resultados de la misma fueron presentados el día 3 de junio, en el marco de la con-

vocatoria Ni una Menos.

La medida sanitaria de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, con la consecuente interrupción de las clases presenciales, hizo que la iniciativa del taller se vea modificada, adaptándola al formato virtual a partir del uso de la plataforma zoom. Esta opción permitió participar, por ejemplo, del Festival Multiplataforma PEP, organizado en Mar del Plata en el mes de septiembre.

A su vez, se adaptaron los contenidos de las capacitaciones para ampliar la población destinataria, incorporando a docentes a cargo de grupos de jóvenes. En este sentido, la virtualidad posibilitó al equipo de la Dirección participar de las X Jornadas de Investigación de estudiantes del nivel superior (Instituto Superior de Formación Docente n°163 Necochea y capacitar a docentes del distrito de Zárate y referentes de grupos Scout de La Plata. Se publicó la primera Guía para docentes “Cortá a Tiempo”. La misma se encuentra disponible en la web de la Defensoría desde el 21 de junio, Día Internacional por una Educación No Sexista, para su utilización en el aula con alumnos/as de nivel secundario. Esta Guía para docentes pretende constituirse en una herramienta más para el abordaje y construcción de una educación no sexista y libre de discriminación.

Actividades realizadas:

- Publicación de resultados de encuesta 2020 (3 de junio 2020)
- Publicación de Guía para Docentes “Cortá a tiempo” (21/6/20)
- Taller Cortá a Tiempo en Festival Multiplataforma PEP Mar del Plata (22/09/20)
- Capacitación para docentes de Necochea y Zá-

rate, capacitación para responsables de grupos de Asociación Scout Argentina, sede La Plata.

• **Observatorio de igualdad de géneros en el deporte** [Declarado de Int. Legislativo por la Cámara de Diputados de la Provincia. Exp. N° D-2469/2021: Aún nos encontramos lejos de alcanzar la igualdad de trato y oportunidades para todos y todas y el deporte no es ajeno a esta problemática. Es por ello que en el mes de mayo del 2019 la Defensoría puso en funcionamiento el Observatorio de Igualdad de Género en el Deporte (en adelante OIGD), a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social.

En este marco, durante el 2020 se ha participado en instancias de debate sobre acceso igualitario al deporte, como son las jornadas realizadas en el CENARD en el mes de febrero o la convocatoria en el Concejo Deliberante de Bahía Blanca. En este último caso, la intervención se realizó de manera remota, debido al ASPO. Desde el OIGD se han acompañado situaciones específicas donde se expresaron actos discriminatorios y/o violentos en ámbitos deportivos.

Vale mencionar que en el mes de enero del 2020 tuvo lugar el asesinato de F. Báez Sosa en la localidad de Villa Gesell a manos de un grupo de jóvenes jugadores de rugby. Este hecho fatal motivó una serie de encuentros con entidades que nuclean a distintos clubes de la provincia, como es la Unión de Rugby de Buenos Aires, para aportar a la deconstrucción de las prácticas violentas en estos ámbitos. Por otra parte, se han llevado adelante distintas acciones a través de las cuales se acompañó a Mara Gómez en su incorporación a la máxima categoría del fútbol femenino nacional, convirtiéndose así en la primera persona trans en ser aceptada para competir en un torneo de AFA.

• **Hablemos de violencia laboral:** desde el 2020 la Dir. de Políticas de Igualdad comenzó a realizar una serie de iniciativas para incorporar en la agenda la violencia en el ámbito laboral. Cabe mencionar que se tomó esta

temática como eje para abordar el Día internacional de las mujeres, momento en el cual se publicó la campaña “Voces para visibilizar la discriminación en el ámbito laboral”. Esta iniciativa apuntó a desnaturalizar conductas machistas y situaciones de discriminación hacia las mujeres en el trabajo.

- En 2020 se elaboró un nuevo curso de capacitación y sensibilización en género para agentes municipales, empresas y entidades deportivas, enfocado a la violencia laboral. El mismo fue puesto a disposición en el mes de julio. A su vez, se realizó el conversatorio Violencia en el ámbito laboral. La jornada fue acompañada por una campaña de videos e infografías para redes sociales. En el marco de este eje, la Dirección fue convocada a participar de mesas de trabajo organizadas por la responsable de la 6ta sección electoral del Ministerio de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual provincial con el objetivo de poner en común experiencias y aportes para la elaboración de protocolos sobre violencia laboral en los municipios de la región. Por último, las acciones llevadas adelante por la Dirección han sido tomadas en cuenta por el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género, dentro de un proyecto de investigación en el marco de Iniciativa Spotlight, que recupera acciones sobre violencia laboral desarrolladas en el país, incluyendo así a la Defensoría del Pueblo como una de las entidades que abordan la temática.

• Programa Cortá a tiempo: Cursos de Capacitación y Sensibilización para Entidades Deportivas

Desde la creación del programa Cortá a Tiempo, diversas entidades deportivas nos pidieron trabajar en sus instituciones. Es por eso que se generó un programa de capacitaciones específicas destinadas a quienes forman parte de estas instituciones, incluyendo dos propuestas. Por un lado, se encuentra la capacitación destinada a autoridades y cuerpos técnicos, y por el otro, la dirigida a deportistas mayores de 15 años.

Cabe destacar que a raíz de episodios sucedidos en un

club de la ciudad de La Plata en el cual un deportista difundió imágenes sin consentimiento, fue incorporada esta problemática a las capacitaciones. Esta versión actualizada de la capacitación comenzó a ponerse en marcha en dicha entidad deportiva, con capacitaciones tanto para autoridades como para jóvenes deportistas.

El ASPO hizo que se adaptaran los contenidos a la virtualidad. De esta manera fue posible sostener durante todo el año la realización de actividades, con la salvedad de que debieron organizarse en un contexto en el cual las personas no pudieron sostener su actividad deportiva, a la vez que las entidades se encontraban cumpliendo un rol social fundamental de contención de la emergencia.

Curso de sensibilización y capacitación en género y masculinidades: Este curso está destinado a las comisiones directivas, subcomisiones, entrenadores y divisiones superiores de los clubes. De igual modo que “Cortá a tiempo” pero con un formato pensado para personas adultas que ocupan lugares de representación institucional, (ya sea tomando decisiones, formando a niños/as y jóvenes en la práctica deportiva o representando al club en competencias y campeonatos de Primera División), busca comunicar de manera empática y accesible los conceptos básicos de la teoría de género, haciendo especial énfasis en cómo la desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres dificulta el acceso de éstas últimas a la práctica deportiva.

El objetivo de las capacitaciones que brinda la Defensoría del Pueblo en el marco de su Observatorio de Igualdad de Géneros en el Deporte es colaborar con el acceso al deporte por parte de las mujeres y otras identidades de género no binarias, garantizando a su vez un desarrollo pleno del mismo sin sufrir discriminación ni violencia en este ámbito, capacitando para este fin no sólo a jóvenes sino también a dirigentes y entrenadores.

- **Taller Cortá a tiempo - Género y masculinidades:** Esta iniciativa busca abordar conceptos y problemáticas de

la violencia de género con un lenguaje claro y de manera empática. Está destinado a jóvenes entre 15 y 20 años, tiene una duración mínima de 70 minutos y puede desarrollarse tanto con grupos reducidos como con auditorios amplios.

El aporte del taller tiene que ver con que se propone como un espacio de reflexión y visibilización de prácticas que hasta el momento para muchas personas son naturalizadas, permitiendo la identificación de conductas violentas tanto dentro de sus vínculos personales como los de sus amistades/familiares. Poner el énfasis en la desnaturalización tiene que ver con reconocer que las relaciones violentas no se establecen de un día para el otro ni son secuencias lineales, sino que se van afianzando a partir de prácticas cotidianas que no se reconocen como violentas.

Actividades realizadas:

- Capacitaciones en club Universitario de La Plata, comisiones directivas entidades deportivas de Dolores, club Estudiantes de La Plata, club de rugby San Luis de La Plata, club Banfield, Federación de Básquet del AMBA

- **Programa Hablemos de Gestión Menstrual:** distintas iniciativas que tuvieron como objetivo poner en la agenda la temática de la menstruación y cómo los costos que deben afrontar mes a mes las personas para gestionar el sangrado repercuten en la posibilidad de ejercer plenamente sus derechos. Entre las acciones desarrolladas se encuentran la realización de dos conversatorios con funcionarias y organizaciones de la sociedad civil que abordan la temática. Asimismo, se generó la campaña para redes sociales “Hablemos de Gestión Menstrual” que incluyó la realización de videos e infografías, publicados en

el Día Internacional de Acción por la Salud de las Mujeres, el Día de la Salud Menstrual y el Día mundial de la Endometriosis. En el mismo sentido, en el mes de mayo se lanzó la 1era Encuesta sobre Gestión Menstrual. Este cuestionario indaga en torno a las distintas experiencias ligadas a la gestión del sangrado durante la menstruación y cómo se relaciona esto con las condiciones socioeconómicas y el acceso a la información. Los resultados permiten elaborar un diagnóstico más certero acerca del uso de productos de gestión menstrual desde una perspectiva integral, a fin de contribuir a la elaboración de políticas públicas para mejorar las condiciones de salud menstrual de la población bonaerense.

Jornadas y presentaciones

- **Conversatorio 1° de Mayo Trabajar Cuidando: Cuidar es trabajo** - Participantes: 350 personas - Buenos Aires, 04/05/2020.
- **Conversatorio “Hablemos sobre gestión menstrual”** - Participantes: 200 personas - Buenos Aires, 28/05/2020 -
- **Conversatorio sobre violencia laboral** Participantes: 300 personas - La Plata, 20/07/2020.4
- **Conversatorio Hablemos de Gestión Menstrual** - Participantes: 200 personas - La Plata, 24/09/2020
- **Presentación Informe “Aportes para el diseño de políticas públicas sobre gestión menstrual”**, realizado a partir de los resultados de la 1era encuesta sobre gestión menstrual. Participaron: Min Género PBA, Dir. Género Min. Economía Nación y Diputados/a Nación.

- **Presentación de colección “Dispositivos para hombres que ejercen violencia de género”** - Participantes: 100 personas - La Plata, 28/12/2020

- **Cursos de capacitación Oficina de Violencia de Género CSJN.** Todo el equipo de la Dirección de Políticas de Igualdad realizó junto con los equipos del Ministerio de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual PBA, los cursos de capacitación para replicar los talleres de la Oficina de la Mujer de la Corte Suprema de Justicia de Nación. En total realizaron 4 cursos: Replicadoras de Capacitación en Perspectiva de Género, Violencia Doméstica, Debita Diligencia y Factores de Riesgo.

- **8 de Marzo, Día Internacional de la Mujer:** presentación de la Dir. Nacional de Economía y Género. Participación en jornada en Min. de Economía de Nación para la puesta en funcionamiento de la Dir. Nacional de Economía y Género. CABA, 03/03/2020

- **Mesa de trabajo Jóvenes, Deporte y Violencia.** Presentación del Observatorio de Igualdad de Géneros en el Deporte en mesa convocada por el CENARD para abordar las problemáticas vinculadas a la violencia en ámbitos deportivos. Participantes: 250 personas. CABA 04/03/2020

- **Jornada Nosotras Movemos el Mundo.** Participación como OIGD en Mesa “Abrir la cancha” de las jornadas organizadas por el Ministerio de Mujeres, Género y Diversidad Sexual de Nación en el marco del 8 de marzo, en el Centro Cultural Kirchner.

- **Jornadas Mujeres Haciendo Historia.** Presentación de acciones de la Dirección de Políticas de Igualdad con stand en jornada organizada por el Ministerio de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual PBA en Plaza San Martín, La Plata en el marco del 8 de Marzo Día Internacional de la Mujer.

- **Mesa de trabajo ASPO y violencia de género** Red

Zona Oeste. Exposición en mesa de trabajo con Ministerio de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual PBA, Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de Nación, Min. Seguridad PBA, Poder Judicial, Dirección de Género del Hospital Posadas y Áreas locales de género. Hurlingham.

- **Conversatorio feminista sobre la situación de las mujeres en la provincia de Bs. As. en el 2020.**

- **Inauguración del Banco Rojo en homenaje a víctimas de violencia de género.** Exposición en el evento realizado en el Hospital Posadas, en el marco del 3 de junio.

- **Conversatorio “Cómo garantizar el acceso a la práctica deportiva para las identidades no binarias”:** exposición como Observatorio de Igualdad de Géneros en el Deporte organizado por el área de Género del club Gimnasia y Esgrima de la Plata, en el marco del Día del Orgullo LGTTBIQ+.

- **Mesa de trabajo para la prevención de violencia de género en el partido de Junín:** Exposición en la mesa de trabajo con la subcomisión de prevención de violencia de género e instituciones que conforman la mesa local de violencias.

- **Jornada Género y Diversidad:** actualidad y desafíos. Exposición realizada en la delegación de Lomas de Zamora.

- **Mesa de trabajo con delegación Cañuelas.**

- **Mesa de trabajo con delegaciones 6ta Sección de PBA y referentes del ministerio de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual PBA.** Exposición en mesa de trabajo para la elaboración de protocolos para la violencia laboral de género locales.

- **Participación en conferencia de prensa por lanzamiento de programa para hombres que ejercen violencia.**

- Jornada para la presentación del Programa Ministerio de Justicia PBA “Hombres que ejercen violencia”.
- Participación en la mesa de trabajo convocada por el ministerio del Interior y de Mujeres, Género y Diversidad de la Nación.
- Entrevista con equipo latinoamericano de Justicia y Género en el marco de investigación de iniciativa Spotlight.
- Jornada despatologización trans. Identidades libres de diagnóstico, convocada por la Cámara de Diputados de la Nación. Disertantes: INADI, HCD, Federación LGTB, Varones trans y no binarios de Neuquén y Río Negro.
- Jornada en el Concejo Deliberante de Bahía Blanca y clubes de la ciudad: presentación del Observatorio de Igualdad de Géneros en el Deporte.
- Presentación de los resultados de la 1ra. encuesta de gestión menstrual en jornada convocada por el Ministerio de Salud PBA.
- Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer: “Nuevos desafíos en busca de la equidad de géneros”. Estrategias para el abordaje integral a las violencias por razones de género. Municipalidad de Lomas de Zamora y Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Secretaría de las Mujeres, Géneros y Diversidad.
- Conversatorio “Acceso al Suelo y Hábitat. Por una perspectiva igualitaria y feminista”: Exposición en jornada organizada por Red de Mujeres Feministas y Facultad de Ciencias Sociales UNICEN.
- Conferencia de prensa de la futbolista Mara Gómez, primera jugadora trans habilitada por la Asociación del Fútbol Argentino para jugar en la primera división femenina.

- Primer Foro por justicia menstrual: Presentación de la 1ra encuesta de gestión menstrual en mesa de trabajo realizada en Casa Rosada.

Convenios

- Firma de convenio con el Club San Luis de La Plata, La Plata: realización de capacitaciones en el marco de la Ley Micaela para entidades deportivas (OIGD).

Investigaciones, relevamientos e informes técnicos:

- **“Datos finales de la Encuesta Cortá a Tiempo 2020”:** En el marco del día de los/as enamorados/as, se llevó a cabo el tercer lanzamiento de la Encuesta Cortá a Tiempo. En el informe publicado se presenta información recabada acerca de situaciones de violencia psicológica, física y sexual en relaciones sexoafectivas de personas adolescentes. A su vez, mediante la construcción de indicadores, se creó un test online que brindó a los/as encuestadas una valoración sobre las prácticas vivenciadas que podrían ser motivo de alerta o de riesgo.
- **Recursero atención de violencia de género en el marco del COVID-19:** Se realizó un relevamiento, junto con los/as Delegados/as de esta institución, para identificar y actualizar los recursos existentes para la atención de casos de violencia de género en el territorio bonaerense como Comisarías de la Mujer y Fiscalías. Los datos se hallan desagregados para cada uno de los 135 municipios de la Provincia, en el mapa actualizado en la web de la Defensoría y un flyer informativo con líneas nacionales y provinciales de asesoramiento sumado a consejos para gestionar una denuncia correctamente.

- **Guía para docentes “Cortá a tiempo. Concientización sobre noviazgos violentos”** En el Día Internacional por una Educación no Sexista, se realizó la publicación de esta guía para su utilización en el aula con alumnos/as de nivel secundario, con la intención de facilitar a los/as docentes de herramientas conceptuales y pedagógicas con perspectiva de género.
- **Encuesta “Hablemos de gestión menstrual”** En el marco del Mes de la Menstruación y el Día Internacional de la Salud Menstrual, se llevó a cabo el lanzamiento de la primera encuesta sobre gestión menstrual. El cuestionario fue online y permaneció habilitado durante un mes y medio, período en el cual se completaron un total de 1.653 encuestas.



- **“Aporte para el diseño de políticas públicas sobre gestión menstrual”** Se presentaron datos estadísticos respecto a tres grandes ejes: acceso a la información sobre la menstruación, costo económico y social y por último, opinión sobre el rol del estado en el acceso y la provisión de productos de gestión menstrual. Estas cuestiones resultan de utilidad para la elaboración y acompañamiento de proyectos legislativos que abordan la temática.

- **Informe “Submesa madres con hijos. Avance a 6 meses de su puesta en marcha”** Esta instancia de trabajo, coordinada por la Defensoría de Casación y la Defensoría del Pueblo y derivada de la Mesa Interinstitucional convocada por el Ejecutivo Provincial (art. 12 de la Resolución 3341/19 de la SCBA), fue convocada con el propósito de que las mujeres que se encuentran alojadas con sus hijos menores de 4 (cuatro) años en cárceles dependientes del Servicio Penitenciario Bonaerense puedan transitar los procesos judiciales en libertad o cumplir sus condenas en arresto domiciliario. A raíz de este trabajo se obtuvieron 54 morigeraciones de prisión que encuentran al día de hoy a las mujeres con sus hijos/as en sus hogares. También, se ha consolidado una Red de Acompañamiento en el afuera (RAA) que ha permitido el seguimiento de las mujeres y sus familias, detectando necesidades y realizando las gestiones correspondientes para su resolución.
- **Informe “Aportes para el abordaje de la menstruación con jóvenes desde los contenidos educativos”** Este fue el segundo informe presentado con información recabada de la encuesta “Hablemos de gestión menstrual” se analizan los datos referidos a personas menores de 18 años con la intención de repensar la forma de abordar la menstruación desde sus inicios en los ámbitos educativos.

SECRETARÍA DE POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD – OBSERVATORIO DE VIOLENCIA DE GÉNERO. (O.V.G)

Actividades organizadas por el Área

- Presentación del documento elaborado sobre las Pautas para la Implementación de la Ley Micaela. Encuentro virtual cuyo objetivo fue presentar las

pautas y la propuesta destinada a las autoridades municipales y concejos deliberantes a la hora de elaborar sus proyectos de ordenanzas para la adhesión e implementación de la ley provincial N° 15.134.

- Curso: “Sensibilización y Capacitación en Perspectiva de Género y Diversidad Sexual” en el Hospital Interzonal de Toxicología y Salud Mental-Reencuentro. Cuatro encuentros virtuales.
- Conversatorio sobre Parto Respetado con funcionarias especializadas en la temática Vía zoom.
- Lanzamiento de la encuesta digital para el “Relevamiento y fortalecimiento institucional en clubes de la Provincia, en materia de igualdad y eliminación de las violencias por motivos de género en el ámbito deportivo”.
- Mesa de Trabajo Violencia Obstétrica. Aportes al proyecto de ley de Plan Estratégico Provincial de Parto Respetado. Se llevó adelante una mesa de trabajo con las áreas de género del Ministerio de Salud y la subsecretaría de abordaje de las violencias del Ministerio de las Mujeres. Se asumió el compromiso de trabajar en la actualización del protocolo de abordaje para el cumplimiento del Parto Respetado.

Convenios:

- Firma de Convenio de Cooperación con la Secretaría de Deportes de la Nación. con la finalidad de promover la equidad en el acceso, permanencia, desarrollo y representación de las mujeres y disidencias en los ámbitos deportivos.

En el marco del acuerdo, se lleva adelante la recolección de datos estadísticos con el objeto de construir un estado de situación actual sobre la accesibilidad y las condiciones de las prácticas deportivas desde una perspectiva de género, haciendo foco en las niñas y adolescencias.

- Firma de convenio con el INADI, compromiso público de colaboración entre la Defensoría y el INADI con la finalidad de visibilizar el trabajo elaborado desde el inicio del 2020, a través de una investiga-

ción sobre la implementación de la Educación Sexual Integral en la provincia de Buenos Aires.

b) Actividades organizadas por otras Instituciones en las que se participó

- Mesa de Trabajo con OVG Defensoría C.A.B.A.

Durante la reunión virtual, ambas Defensorías socializaron la modalidad de trabajo, desarrollando diversos aspectos de la tarea.

- Reforma LOM (Ley Orgánica de las Municipalidades), vía zoom. Reuniones con integrantes de la Red Federal de Concejalas que integran la FAM.

- Jornada para la juventud en Mar Del Plata PEP, vía plataforma Zoom. La charla/taller tuvo por objetivo llevar al espacio un debate sobre lo que es la Educación Sexual Integral y por qué es importante su urgente aplicación a través de la Ley 26.150. Se plantearon cinco videos que pudieran dar cuenta de algunos de los ejes a abordar.

- Firma de convenio con el Municipio de Moreno para potenciar un Observatorio dentro de la órbita del Ejecutivo local.

Proyectos realizados por el área

- Monitoreo de implementación de la Ley Micaela en la Provincia de Buenos Aires, con el objetivo de relevar el estado de la implementación de las leyes nacional N° 27.499 y provincial N° 15.134, conocidas como Ley Micaela con la finalidad de obtener datos precisos de su aplicación.

- Taller “Hablemos de E.S.I” Se trata de un espacio de taller dinámico que busca promover discusiones, debates, planteo de dudas, en torno a los contenidos de la Ley de Educación Sexual N° 26.150/06 E.S.I.

- “Relevamiento y fortalecimiento institucional en clubes, en materia de igualdad y eliminación de las violencias por motivos de género en el ámbito deportivo” El objetivo es diagnosticar la situación actual sobre la accesibilidad y las condiciones de las prácticas deportivas desde una perspectiva de género, haciendo foco en las niñas y adolescencias.

- Programa de consulta y colaboración técnica para la creación de observatorios de igualdad de género municipales, se elaboró desde el Equipo del OVG y tiene como propósito ofrecer desde la Defensoría del Pueblo provincial a los Municipios, espacios de consulta y colaboración técnica para la conformación de Observatorios de Igualdad de Género dentro de la órbita del Poder Ejecutivo Municipal.

- Capacitación para la implementación del Programa de Apoyatura y Colaboración Técnica para la Creación de Observatorios de Igualdad de Género Municipales. Esta capacitación surge en función del Convenio “Programa de Apoyatura y Colaboración Técnica para la Creación de Observatorios de Igualdad de Género Municipales” firmado entre los municipios y la Defensoría del Pueblo de Pcia de Bs As. El Observatorio de Igualdad de Género funcionará en el ámbito del Poder Ejecutivo de los Municipios.

- Masculinidades, este proyecto propone efectuar un relevamiento provincial de los trabajos actuales que abordan la temática de masculinidades. Se intentará construir un instrumento de apoyo para quienes trabajan en el territorio, cuya tarea tenga un impacto social concreto en el abordaje de masculinidades que ejercen violencia.

- Visionado de medios digitales de comunicación: se propone elaborar un informe por parte del Observatorio de Violencia de Género para sistematizar información relevante de carácter público acerca de la

violencia de género simbólica presente en algunos medios de la provincia de Buenos Aires.

Informes e investigaciones realizados por el área

- Políticas Públicas Población Trans y Travesti con la finalidad de dar cuenta de la existencia de políticas públicas destinadas a la población trans y travesti de la Provincia y conocer cuál es el alcance de las mismas.

- Pautas de adhesión a la Ley Micaela, se realizó un documento con elementos teóricos y recomendaciones a tener en cuenta al momento de elaborar proyectos de ordenanza de adhesión e implementación de la Ley Micaela. El mismo fue enviado a los Concejos Deliberantes de los Municipios de la Provincia de Buenos Aires.

Trámites destacados del área

- **Número: 36593/19 -**

Temática: Violencia de Género. La reclamante, Verónica, solicita acompañamiento del OVG por los malos tratos psicológicos que su ex pareja dirigía hacia el núcleo familiar. La causa se tramita en el Juzgado Nº 1 de Pilar, intervienen la Dirección de Políticas de Género de Pilar y el Servicio Local de Niñez. Se enviaron pedidos de informe a la Dirección de Políticas de Género de Pilar, al cuerpo de Asesores Departamental San Isidro, a la sra. Directora Ejecutiva del Organismo Provincial de la Niñez y Adolescencia y al Fiscal Gral de San Isidro para tener dimensión de las causas que se tramitan. Se

realizó una reunión con la reclamante para poner conocimiento la información que se recabó, en el estado en el que están las causas que tiene iniciada, se la asesoró a que lugares recurrir para encauzar sus demandas.

- **Número: 44160/18 -**

Temática: área de hábitat, tierra y vivienda - es un trámite que se inicia en otra área de la Defensoría pero se pide la intervención del Observatorio de Violencia de Género por la situación de violencia que sufría la reclamante. En virtud de eso se realiza entrevista con la reclamante y se articula con el Hospital Reencuentro y Gutiérrez con el área de servicio social por la cercanía con su domicilio, para trabajar en forma integral su situación.

Actos administrativos y trámites relevantes

Disposiciones de la Secretaría Legal y Técnica

- **Disposición Nº 2**

La Secretaría de Políticas de Género, Niñez y Adolescencia solicitó iniciar un expediente de oficio para investigar el ataque homofóbico contra una pareja en el local nocturno “Ufa – Don Ramón” de la localidad de Necochea, donde habría resultado herida con lesiones leves la mencionada pareja, por parte del personal de seguridad del lugar.

- **Disposición Nº 7**

Se da inicio a un expediente de oficio a petición de la Dirección de Políticas de Igualdad de la Defensoría, a efectos de llevar a cabo todas las medidas

y diligencias que permitan a las jugadoras de fútbol femenino del Club Juvenil La Plata ejercer libremente sus derechos.

- **Disposición N° 9**

El Observatorio de Violencia de Género solicitó el inicio de actuaciones de oficio a efectos de realizar un monitoreo sobre la implementación y cumplimiento de la Ley Nacional 27.499 y la Ley Provincial 15.134, conocidas como “Ley Micaela”, en los Municipios de la Provincia, con el objeto de realizar aportes y asesoramiento a tales fines.

- **Disposición N° 10**

Se dio inicio a actuaciones referidas al femicidio de C. A. Tarocco, en la localidad de Moreno.

- **Disposición N° 13**

Se iniciaron actuaciones referidas a monitorear la implementación de la normativa sobre Educación Sexual Integral (ESI) en la provincia de Buenos Aires, así como del tratamiento que otorgan los medios de comunicación en torno a la discriminación y a los múltiples tipos de violencia y desigualdades de género.

- **Número: 32586** Femicidio, presentación de juicio político.

El expediente de oficio surge a los fines de investigar, analizar y realizar debido seguimiento a la causa seguida por el femicidio de L. P. M. En ese marco, y como antecedentes de intervención, interesa enunciar que se ha mantenido contacto asiduo con la familia de la víctima, brindando orientación, asesoramiento y debido acompañamiento en el marco de la protección de sus derechos y de la garantía del debido proceso. Del mismo modo, se dispuso el acompañamiento de la estrategia de la defensa, presentándose esta Defensoría en carácter de Amicus Curiae. Esta presentación de juicio político se realizó en el marco de un trabajo conjunto con el Área Legal y Técnica de esta Defensoría provincial.

- **Número: 110460** Adaptación de documentación a la identidad elegida. Se asesoró y acompañó a la ciudadana en el proceso judicial y administrativo en el cual buscaba modificar su nombre y apellido, puesto que ellos corresponden a su abusador. Estas tareas se realizaron en coordinación con el equipo de Políticas de Igualdad, y se logró que la habitante pudiera realizar los cambios en su documentación personal de acuerdo a su deseo.

- **Expte. 134373/20.** El Defensor del Pueblo se presentó como “amicus curiae” en la causa “R. M. s/ Abuso”, propiciando la realización de un Juicio por la Verdad, en defensa de los derechos vulnerados a la víctima y como respuesta del Estado tendiente a la reparación de los derechos y a su no repetición en casos análogos.

II.2.B. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Actos administrativos relevantes

- Por Resolución N° 3, el Defensor del Pueblo se dirigió a la Empresa EDENOR S.A. y al Ente Nacional Regulador de Electricidad en virtud de numerosas denuncias realizadas respecto a la deficiencia en la provisión del Servicio Público de Energía Eléctrica en la zona del “Delta” abarcando a los municipios de Tigre y San Fernando.

- Por Resolución N° 4, solicitó a la Empresa Telefónica Móviles Argentina S.A. (MOVISTAR), que se abstenga de realizar cargas inconsultas y compulsivas y cumpla con la obligación de brindar al consumidor, información en forma adecuada y veraz, cierta, clara y detallada respecto de las características esenciales de los bienes y servicios que provee.

- Solicitud de quita de concesión a la empresa EDESUR - La Defensoría le solicitó al Ente Nacional de Regulación de Electricidad que le quite la concesión a Edesur, luego de los reiterados cortes de luz en diferentes municipios en los que opera y la sostenida falta de inversión de la empresa para evitar estas interrupciones constantes en el suministro eléctrico.

- Recomendación emitida sobre la mala provisión del servicio prestado por la empresa EDENOR en el Delta del Tigre como San Fernando. Que los y las Usuarios y usuarias del servicios público brindado tanto por la empresa EDESUR como EDENOR dejen de padecer un deficiente e indigno servicio, y logren tener un servicios continuo y regular.

Intervenciones Judiciales:

- Causa: “NEGRELLI OSCAR RODOLFO y otro/a C/ ABSA Y OTRO S/EJECUCION DE SENTENCIA”. Expte. N° 35533, en trámite ante el Juzgado Contencioso Administrativo N° 1 de La Plata. El Defensor del Pueblo se presenta en la Ejecución de sentencia asumiendo la defensa de los intereses individuales homogéneos de los usuarios del servicio público de suministro de agua potable prestado por la empresa ABSA S.A., solicitando el cumplimiento de la sentencia que declaró la nulidad del decreto 245/2012 y ordenó a la empresa ABSA que dichas sumas se imputaran a futuras facturaciones del servicio.

Acompañamientos y Presentaciones

- Acompañamiento a comerciantes afectados por el ASPO y los servicios públicos en situación en contexto de pandemia. - Asesorar y acompañar, a los comerciantes ante los reclamos de la empresa EDESUR y Cooperativa eléctrica Carboni sobre facturaciones estimadas, calidad de servicio, y el tiempo que mantuvieron sus negocios cerrados por medidas epidemiológicas. - Conformación de mesa de trabajo con comerciantes gastronómicos de Cañuelas y facturación de EDESUR y asociación turística de la localidad de Uribelarrea sobre el servicio de la Cooperativa Antonio Carboni. En conjunto con la Secretaría de Gobierno Municipal, Dirección de Turismo Municipal, bloque de concejales del Frente de Todos y el área de Servicios Públicos de la Defensoría. Articulación con los entes reguladores ENRE y OCEBA.
- Asamblea con Representantes del área de Gastronómicos, Turismo y Cooperativa eléctrica de la ciudad de San Pedro (COOPSER) – 15/09/2020. Se llevó a cabo tras la solicitud de los representantes de los locales gastronómicos y turísticos de la Ciudad que tienen contratado un monto fijo de suministro eléctrico, y que como consecuencia de la pandemia no fue consumido, pero desde COOPSER reclamaban su pago. Luego de varios encuentros se logró acercar posiciones entre las partes, logrando que las deudas sean abonadas con descuentos y planes de pago según las posibilidades de los comercios solicitantes.
- Informe/Investigación: modificación Ley de Electro-dependientes: si bien aún no se encuentra el proyecto formalizado se investigó sobre el acotado margen que esta ley brinda para quienes desean acceder a dicho beneficio por lo que consideramos debe ser ampliada a ciertos casos médicos.

Cooperación con otros organismos: reuniones, mesas y comisiones de trabajo

- Jornadas ENARGAS sobre accesibilidad a determinación de Zona Fría Julio – Agosto 2020.
- Mesas de Capacitación llevadas a cabo con las delegaciones de nuestro organismo a lo largo del año, junto con mesas de trabajo impulsadas por el área a fin de trabajar en conjunto con el OCEBA durante la mayor crisis energética del año Junio – Agosto 2020.

Trámites relevantes

- **Número 27737/17.**

Retenciones bancarias indebidas

Acreditación proveniente del cobro de una indemnización por un juicio laboral, contra la Municipalidad de Lanús y Provincia ART S.A, con motivo de la enfermedad profesional contraída, por la realización de tareas insalubres como auxiliar de limpieza de la Municipalidad de Lanús. Desde el Área, se dio traslado del caso con la correspondiente documentación a la Agencia de Recaudación, asesorando al reclamante para la formación de un expediente ante el organismo. El mismo informa que: “el motivo de ingreso al padrón fue por estar inscripto en Monotributo con domicilio en Provincia de Bs As no contando con inscripción en ingresos brutos en esta jurisdicción, por lo que se asesora al ciudadano a realizar el cambio de domicilio fiscal en AFIP y una vez efectuado se lo asesorara para la formación de expediente de demanda de repetición, conforme al art. 133 y siguientes del Código Fiscal. Concluida la

tramitación de las actuaciones el ciudadano informa que la Agencia de Recaudación le ha reintegrado el dinero retenido.

- **Número: 14743/20 - 04/03/20.**

Tasas Municipales

En virtud de haber recibido numerosos reclamos por parte de ciudadanos/as contribuyentes del Partido de Necochea, quienes manifiestan encontrar vulnerados sus derechos debido a un aumento excesivo en las tasas municipales en el ejercicio fiscal vigente, se solicitaron pedidos de informes al Municipio de Necochea y al Concejo Deliberante.

- **Número: 143764/20 y 143732/20 10/12 – 14/12/2020.**

Agua y Cloacas

Se encuentran aún en gestiones, habiendo recabado información a fin de entender la situación denunciada por vecinos de los Hornos, La Plata sobre potabilidad del Agua y el pedido de la Mesa Interseccional de Melchor Romero sobre la concesión de una explotación en la zona la cual hoy nos encontramos gestionando con la ADA.

- **Número: 24948/20 , 07/04/20.**

Servicios públicos –Consumidores

La localidad de Vicente Casares, partido de Cañuelas, con más de 1500 habitantes, se ubica en una zona suburbana- rural, donde el único medio de comunicación es la telefonía fija e internet de telefónica de Argentina (Movistar hogar). Desde enero de 2020, y durante tres meses, estuvieron sin servicio por hurto de cableado en la vía pública. Se articula con diversos organismos municipales, nacionales y empresas para la restitución de servicio.

- **Número: 115791/20.**

Servicios Públicos

Propietario de una Pyme, que a raíz de la pandemia generó una deuda con la empresa EDEN S.A. de \$250,000 aproximadamente. Solicita intervención de la Defensoría para evitar el corte del suministro y gestionar un plan de pagos ya que el que ofrece la empresa no es accesible (Hasta 3 cuotas). Se gestionó ante el OCEBA el trámite de suspensión de corte con Solicitud N°29, la cual fue aprobada.

II.2.C. - PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE LA VIOLENCIA INSTITUCIONAL

Durante el año 2020, se realizó monitoreo de centros de detención con el objetivo de observar las condiciones de vida de las personas alojadas en los penales.

Desde la Dirección de Políticas de Igualdad se solicitó iniciar actuaciones de oficio, para investigar los conflictos suscitados en el Complejo Penitenciario de Melchor Romero, en la Unidad N° 23 del complejo Penitenciario de Florencio Varela y en la Unidad Penal N° 9 de La Plata, que fueron ordenadas por Disposición Secretaría Legal y Técnica N° 11, 12 y 19.

Informes Penitenciarios de la Secretaría de Promoción de los Derechos Humanos:

En todos los casos en que se llevaron a cabo los monitoreos a establecimientos penitenciarios, se realizaron los correspondientes informes técnicos, siendo ésta la

práctica habitual de la Secretaría de Promoción de los Derechos Humanos. Las actividades de monitoreo se vieron interrumpidas a partir del mes de marzo de 2020. Se continuaron abordando bajo la modalidad de teletrabajo los distintos reclamos de privados de libertad o familiares que ingresaron al área. En este sentido se registró una considerable alza en la cantidad de casos recepcionados durante los meses de marzo, abril, mayo e inclusive junio de 2020. El mencionado incremento tuvo lugar a consecuencia de la interposición de una acción de Habeas Corpus Colectivo y Correctivo, presentado en conjunto por los 19 (diecinueve) Defensores Generales del MPBA, que dio lugar a un fallo judicial de Cámara a cargo del Juez Violini, que ordenaba el otorgamiento de las medidas de arresto o prisión domiciliaria, según correspondiera a cada caso, a todas aquellas personas que revistieran la calidad de ser considerados como personas de riesgo por contagio de covid-19, que estuvieran condenados o procesados por delitos leves, ya sea acorde a su edad o por la existencia de patologías prevalentes; y ordenaba asimismo el análisis caso por caso de los que estuvieran detenidos por delitos graves. Este fallo fue apelado por el Fiscal de Casación, C. Altuve. La Suprema Corte provincial modificó ese fallo y decidió que todos los pedidos de domiciliaria en contexto de pandemia tenían que ser analizados caso por caso por los jueces inferiores.

Para el abordaje de la gran cantidad de expedientes que se gestionaron desde el mes de abril en adelante durante todo 2020, la herramienta más utilizada por esta Secretaría fue la vía oficial del correo electrónico, ya que rápidamente se encontró un canal de contacto, solicitud y recepción de información, habida cuenta de que los efectores y funcionarios judiciales y aquellos dependientes del Ministerio Público de Buenos Aires (MPBA. Defensores Oficiales, Defensorías Generales, Unidades Fiscales, etc.), al encontrarse también bajo la modalidad de teletrabajo, recurrieron a este medio de comunicación. Por otra parte, en todos aquellos casos en que la problemática planteada por las personas privadas de su

libertad o sus familiares y allegados a esta Defensoría del Pueblo tuvieron por objeto cuestiones de salubridad, se dispuso optar también por la modalidad del correo electrónico, siendo que en todos los casos de ese tenor las gestiones fueron efectuadas directamente ante la Dirección Provincial de Salud Penitenciaria (DPSP).

• **Visita a la Unidad Penitenciaria N° 9 de La Plata.**

Entrevista con las autoridades a cargo de la misma y una posterior recorrida por distintos pabellones donde se alojan internos, como así también otras áreas relevantes como los sectores de cocina, sanitario y el sector denominado como pabellón de separación del área de convivencia (PSAC) o, en la jerga carcelaria, también conocido como "buzones".

Esta actividad fue llevada a cabo en dos ocasiones: el día 9 de enero; y nuevamente el día 19 de febrero donde se constató la respuesta obtenida a las gestiones efectuadas respecto a los trámites confecciones a consecuencia de las consultas y reclamos recabados durante la primera ocasión de referencia.

• **Relevamiento de las condiciones de detención en las Unidades Penitenciarias N° 42, 32 y 54, todas pertenecientes al Complejo Penitenciario F. Varela.**

Las mismas consistieron en la realización de entrevistas a las autoridades penitenciarias que se encontraban a cargo de los tres establecimientos y la posterior recorrida por diversos pabellones y áreas relevantes de los mismos. También tuvieron el objetivo de entablar diálogo con los internos allí alojados, a quienes se les tomaron debidamente sus diferentes reclamos y consultas, para luego confeccionar los expedientes correspondientes y gestionar sus demandas.

Las actividades de monitoreo tuvieron lugar durante el mes de enero de 2020 y forman parte de las acciones de la Adjuntía en Derechos Humanos y Salud

que encabeza el Dr. Marcelo Honores. Se encontraron faltantes de medicamentos, en especial antibióticos y analgésicos, y también de tubos de oxígeno. Durante el relevamiento a la Unidad 32 se informó sobre la falta de personal médico, sobre todo el domingo en el que hay un solo profesional para todo el Complejo. Se destacó que el responsable del área de Sanidad, además de las cuestiones sanitarias, también realiza las tareas administrativas de la misma.

En materia de infraestructura se puso especial énfasis en que la planta depuradora de efluentes cloacales - común a las unidades 32 y 42, que forman parte del mismo complejo penitenciario de Florencio Varela- hace 5 (cinco) años que no funcionaban, mientras que el grupo electrógeno se encontraba fuera de servicio, por lo que cuando se corta la energía hay faltante de agua.

- **Informe sobre relevamiento realizado en la Unidad n°45 del Servicio Penitenciario Bonaerense. Trabajo en conjunto con el Programa de Salud Mental de la Defensoría de Casación.** Se realizó un relevamiento sobre la situación de una mujer con discapacidad con permanencia en la Unidad 45 del Servicio Penitenciario bonaerense, debido a recaer sobre ella una medida de seguridad. Se presenta informe sobre los derechos que se observan vulnerados, y estrategias de trabajo plasmando la necesidad de un trabajo intersectorial a los fines de lograr la externación sustentable de la misma

- Submesas sobre poblaciones prisionizadas vulnerables - (Mujeres con hijos menores de 4 años y personas trans): Derivadas de la Mesa Interinstitucional convocada por el Ejecutivo Provincial (art. 12 de la Resolución 3341/19 de la SCBA), las submesas de Mujeres con hijos menores de 4 años y personas trans son espacios interinstitucionales, coordinados junto con la Defensoría de Casación Provincial, puestos en funcionamiento desde el 2020. En las

mismas confluyen distintas instituciones que abordan situaciones particulares que afectan a estas poblaciones como son el Ministerio de Justicia, el Patronato de Liberados, la Subsecretaría de DDHH de personas privadas de la libertad de la SCJBA, el CELS, organizaciones sociales, entre otras.

- **Submesa población trans prisionizada: La Submesa de personas trans prisionizadas:** en el mes de agosto se conformó el espacio de trabajo interinstitucional que tiene como población destinataria a las personas trans que se encuentran alojadas en dependencias del Servicio Penitenciario Bonaerense. El objetivo principal de esta instancia de trabajo es accionar para favorecer que estas personas obtengan medidas alternativas o sustitutivas de la prisión que permitan o bien transitar los procesos judiciales en libertad o bien cumplir sus condenas en arresto domiciliario. Se apunta a agilizar todas aquellas cuestiones que hagan tanto al acceso a justicia como así también al ejercicio de derechos fundamentales como lo son la identidad, la salud integral y el contacto familiar. Durante el 2020, desde la Submesa se han realizado entrevistas a las personas trans alojadas en las Unidades Penales nro. 32, 44, 2 y 8. Debido al contexto, estas entrevistas debieron ser realizadas mayoritariamente de manera remota, lo cual ha permitido, respetando las medidas sanitarias vigentes, confeccionar legajos completos en los cuales la información oficial disponible es complementada y actualizada con los relatos de la población destinataria de la Submesa.

Actividades realizadas:

- Mesa de trabajo con el Banco de la Provincia de Buenos Aires, Consejo Federal de Políticas Sociales y Patronato de Liberados de la Provincia. (3 de noviembre del 2020, vía zoom)

- Mesa de trabajo con Dirección Nacional de Migraciones por acceso a residencia de personas trans migrantes en conflicto con la ley penal. (13 de noviembre del 2020, vía zoom)
- Mesa de trabajo por corredor Sanitario en complejo penal San Martín (Noviembre/diciembre 2020 vía Webex)
- “Taller de Herramientas de Comunicación para los integrantes del Registro ad honorem de Mediadores Comunitarios de Mar del Plata” - 28 de octubre, 4, 18, y 25 de noviembre 2020. En el marco de un plan de capacitación continua, se realizó el Curso de Herramientas de Comunicación para el Registro ad honorem de Mediadores Comunitarios de la Defensoría del Pueblo. Al finalizar la capacitación, los mediadores debían replicar alguno de los contenidos trabajados en su comunidad, en el marco de un proyecto de prevención de conflictos sociales urbanos violentos.
- Programar futuro: Se trata de una propuesta de inclusión digital, formación e integración social, desde los establecimientos penitenciarios En la cual trabajan en forma conjunta la Defensoría, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos PBA.
- Campana Dialoga (gestión y manejo de conflictos) En el marco del desarrollo de actividades de colaboración conjunta entre el Servicio Penitenciario bonaerense y la Defensoría, “Campana dialoga” es un programa piloto que apunta a generar un aporte al mejoramiento de la convivencia en contextos de encierro, basando su intervención en el uso de palabra y en la generación de diálogos facilitados por terceros. “Campana dialoga” se desarrolla desde 2019 en la Unidad n°57 para Jóvenes Adultos del Complejo Penitenciario de Campana.

Participación en jornadas

- Reunión virtual del Secretario de Promoción de los Derechos Humanos con autoridades de la Unidad Penitenciaria N° 15 de Batán, funcionarios de la Defensoría General de Mar del Plata y varios internos de la Unidad. La actividad tuvo lugar mediante la plataforma digital Zoom en el mes de febrero de 2020.
- Mesas interinstitucionales organizadas por el ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, encabezadas por el Defensor del Pueblo, Guido Lorenzino. Febrero y marzo de 2020.
- Mesa de trabajo con Salud Penitenciaria Complejo San Martín, Htal. Eva Perón y Justicia Restaurativa: Exposición en mesa de trabajo para crear un cordón sanitario ante urgencias por motines para trabajar sobre la idea de hospitales amigables y la urgencia de la atención de los heridos. San Martín, noviembre y diciembre 2020.
- Mesa de trabajo sobre acceso a políticas sociales bancarizadas de mujeres cis y trans en conflicto con la ley penal. 03/11/2020: Abordar, junto con representantes del Banco Provincia de Bs.As., el Patronato de Liberados Bonaerense y el Consejo Nacional de Políticas Sociales las dificultades con las que se encuentran las mujeres cis y trans en conflicto con la ley penal una vez que se encuentran con medidas morigeratorias o alternativas al encierro carcelario.

Intervenciones destacadas

- Se realizó un informe detallado de la causa de FACUNDO ASTUDILLO CASTRO, caratulada como desaparición forzada de persona, en la cual la defensoría, luego de analizar y estudiar todas las posibilidades, se presentó en el expediente federal iniciado en esta ciudad. Comunicación directa con

el secretario del Juzgado Federal, para interiorizarnos del estado de la causa y poder elevar informes a sede central La Plata.

- AMICUS CURIAE: Trabajo en conjunto entre Área de Legales y Defensoría General de Azul - Conforme el objetivo planteado desde la Defensoría del Pueblo en el acompañamiento a través de presentación de amicus curiae de causas de delitos menores en los que se pide libertad asistida o condicional de madres con hijos menores a su cargo, se ha hecho presentación de amicus en las siguientes causas: "S RAMOS, B. ROSA S/ EJECUCION DE PENA PRIVATIVA DE LIBERTAD" Causa n° 15.628 radicada ante Tribunal Oral Criminal de Azul. "M. MILESSI, N. NOEMI – TENENCIA ILEGÍTIMA DE ESTUPEFACIENTES CON FINES DE COMERCIALIZACIÓN FRACCIONADAS EN DOSIS DESTINADAS DIRECTAMENTE AL CONSUMIDOR" Causa n° 14.741 radicada ante Juzgado de Ejecución Penal de Azul

Actos administrativos y trámites relevantes

- **Número: 81331 19/08/2020**

Temática: Caso testigo: M. M. V. A partir de entrevistas realizadas a la población trans alojada en la Unidad n°32 de Florencio Varela durante el 2020 se evidencia que, de las personas allí alojadas, el 71% requiere adecuación de partida y DNI en función de su identidad autopercebida, el 60% presenta problemas de salud, el 77% requiere tratamiento de hormonización y no lo recibe correctamente en la Unidad y el 69% son procesadas y no poseen antecedentes. Cabe destacar que dicha unidad penal es la que concentra la mayor cantidad de personas trans alojadas en dependencias del Servicio Peni-

tenciario Bonaerense. En este contexto, el Defensor del Pueblo se constituye como agente integrante de la Mesa de Diálogo Interinstitucional (art. 12 de la Resolución 3341/19 de la SCBA) y específicamente como coordinador, junto con la Defensoría de Casación Penal bonaerense, de la Submesa "Personas trans prisionizadas".

- **Número: 56721/20 25/06/2020**

Temática: Seguridad, Ciudadanía, Maltrato de fuerzas de seguridad. Se interpuso Habeas Corpus otorgado por el Juzgado de Garantías del Joven n°2, Departamento Judicial La Plata por el caso de un niño, menor de edad, maltratado por la policía de Saladillo.

- **Número: 51528 31/07/2018**

Investigación de oficio. Programa Pares. Relevamiento de condiciones de detención de mujeres prisionizadas. Jornada de relevamiento donde se desplegaron espacios de entrevistas a madres prisionizadas que se encontraban alojadas en la Unidad Penal N°33 con sus hijos/as menores de cuatro años. Ello a los fines de relevar su situación actual e integral y accionar desde allí en favor de medidas alternativas o sustitutivas de la prisión, generando asimismo acciones que garanticen sus derechos fundamentales y que eviten el reingreso de las mujeres al ámbito carcelario, conformando una red de acompañamiento en el afuera.

Se entrevistaron a 72 madres y mujeres embarazadas (43 madres y 29 embarazadas), conformándose legajos individuales que permitieron realizar el seguimiento particularizado de cada una de las situa-

ciones. A raíz de este trabajo, desde su puesta en marcha se han obtenido 54 morigeraciones de prisión, de las cuales solamente 3 han sido revocadas.

- Número: 129871 12/11/2020

Motín en el complejo penal de San Martín. A raíz del motín que tuvo lugar el día sábado 31/10 en las instalaciones del Complejo Penal en reclamo de la reanudación de visitas y la efectivización de traslados, representantes de la Defensoría acudieron al Penal y mantuvieron instancias de diálogo con las personas afectadas y referentes de los pabellones. Como consecuencia de la visita, se desplegaron 41 (cuarenta y uno) trámites en carácter de gestiones inmediatas tendientes a atender las demandas y necesidades particulares de cada persona prisionizada, a saber: requerimiento de atención médica, provisión de medicamentos, solicitud de contacto con la defensa, entre otras. Asimismo, y entendiendo que producto del motín varias personas resultaron heridas, tanto personal del SPB como personas privadas de la libertad, se conformó mesa de trabajo para el abordaje y seguimiento de situaciones de salud de las personas alojadas en el Complejo Penal San Martín.

- Trámite número: 38484/20. Temática: Penitenciaria.

La reclamante L.L hermana de A.A. L. solicitó colaboración a la Defensoría, ya que su hermano se encontraba alojado en la Unidad N° 25 de Olmos. Indicó que los primeros días de abril había sido beneficiado con un arresto domiciliario por el COVID-19, sin embargo, un mes después fue detenido por agentes policiales en su domicilio y alojado en la brigada de Caseros sin recibir explicaciones sobre el motivo de la detención. Personal de la Secretaría de Promo-

ción de los DD.HH. pudo determinar que el Tribunal revocó el auto interlocutorio que concedía la morigeración de la coerción personal de A. A. L., quien se encontraba con prisión preventiva, y ordenó su reubicación en la Unidad Carcelaria del Servicio Penitenciario. Posteriormente se restableció contacto con la hermana del detenido, a quien se le informó lo actuado y se le transmitió la información brindada por la defensa del mismo. Asimismo indicó que su hermano, luego de haber estado detenido durante 4 días en pésimas condiciones y hacinado en una comisaría, finalmente ya se encuentra alojado en la U-25 de Olmos, aislado y en condiciones aceptables.

-Trámite Número: 34576/20. 30/4/2020. Temática: penitenciaria / acceso a justicia.

Se contactó con la Defensoría del Pueblo P.F.N indicando que su hijo M.A.M. se encontraba alojado en la Unidad 35 de Magdalena, y a través de otro detenido pudo enterarse que el mencionado se encontraba alojado en un depósito del establecimiento, luego de haber sido brutalmente golpeado por otros detenidos. Personal de la Defensoría ofició solicitud de intervención urgente a UFD N°8 del Depto. Judicial La Plata indicando detalles del hecho referenciado anteriormente. En ese sentido se formalizó una presentación ante el Tribunal Oral Criminal N° 2 de La Plata, solicitando urgente intervención, asistencia médica y traslado del lugar de alojamiento de nuestro asistido. En relación a su causa, la misma consta de seis causas acumuladas, habiendo solicitado esta Defensa una audiencia a fin de poder arribar a alguna salida alternativa al debate, no habiéndose efectivizado la misma por voluntad del propio Sr. M.A.M.

II.2.D. PROTECCIÓN JURÍDICA DE LOS ANIMALES COMO SERES VIVIENTES SENSIBLES

Desde su creación en el año 2017, el área de protección animal de la Defensoría trabaja sobre ejes vinculados a la difusión de los derechos de los animales y promoción de leyes contra el maltrato animal y la erradicación de los espacios de encierro de los animales.

Con este motivo, durante el año 2020 se realizó la **“Campana de difusión de derechos de los animales”**: se elaboró un material que sirve de insumo para que el área de prensa pueda generar material de promoción.

Inspección y **clausura del zoológico de Luján**. Presentación en la causa penal contra los propietarios del zoo por maltrato y crueldad contra los animales.

• Disposición N° 16 y 17 Secretaría Legal y Técnica:

A petición del Área de Promoción de los Derechos del Animal, se iniciaron expedientes referidos a la expulsión de carpinchos y gansos de su hábitat, por parte de las autoridades de la administración del “Country Abril” de la localidad de Hudson, Partido de Berazategui y a la grave situación que atraviesa el Bioparque de la localidad de La Plata, donde se aloja a 550 ejemplares de diferentes especies de animales.

II.2.E. ACCIONES SOLIDARIAS Y DE INCLUSIÓN COMUNITARIA

- Novena Maratón Solidaria a total beneficio del Hospital de Niños Sor María Ludovica - Maratón Solidaria - República de los Niños (M.B Gonnet- La Plata) el 1 de Marzo 2020 - Actividad organizada por todos los miembros de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires en beneficio del Hospital de Niños de La Plata cuya finalidad es la solidaridad y ayuda a nuestra comunidad y en conjunto con quienes quieran participar pasar una jornada de diferentes actividades.



- Campaña de reconstrucción del ropero de Patricia Álvarez luego del incendio, Organizada por la Escuela Nueva N°6 - recolección de ropa, calzado, y artículos de limpieza - Escuela N°613 Patricia es una vecina de la escuela que vive sola y se le incendió la casa por completo, la directora de la Escuela Secundaria Nueva N°6, nos invitó a participar.

II. 3 FORTALECIMIENTO E INSTALACIÓN DE LAS DELEGACIONES PARA LA DIFUSIÓN Y DESARROLLO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORÍA EN TERRITORIO.

Pese a las limitaciones impuestas por la pandemia, y respetando el marco del ASPO y el DISPO, podemos afirmar que en 2020 las delegaciones afianzaron su capacidad de gestión y su instalación de los equipos territoriales, realizando múltiples y variadas actividades en sus comunidades.

En materia de capacitación, las delegaciones trabajaron en conjunto con otros organismos provinciales, Ministerios y especialistas sobre temáticas que aborda la Defensoría como conflictos escolares, derechos de las mujeres, políticas de género y diversidad sexual, violencia en el ámbito laboral, intercambio de buenas prácticas para la intervención en desalojos desde la perspectiva de Derechos humanos, capacitación con área de políticas tributarias; gestión menstrual, acceso a la tierra y el hábitat, mesa de trabajo de mujeres prisionizadas con hijos (abordaje interinstitucional en el marco del COVID); las políticas públicas para la población trans travesti de la Provincia; reunión con la Sec. Gral de Cultura y Educación para evaluar situación escolar en los diferentes municipios.

Además recibieron capacitaciones para poder abordar

reclamos que aumentaron en pandemia como estafas en entornos digitales y dispositivos para hombres que ejercen violencia de género.

Sin perjuicio de citar sus intervenciones en el desarrollo de los temas específicos, destacamos las siguientes acciones:

- **Azul:** articulación de temas sociales con el área de Desarrollo Social; avance por la capacitación y la implementación de la Ley Micaela; gestiones vinculadas a reclamos por temas de salud, pedido de informe sobre situación sanitaria en residencias de personas mayores; encuentro con ministerio de Mujeres, Género y Diversidad con distintos organismos e instituciones de la ciudad para la conformación de mesa local de género; encuentro sobre prevención y erradicación de Violencia de Género - Encuentro organizado por la Facultad de Derecho UNICEN para trabajar en prevención y erradicación de violencia de género; Foro de Participación Regional Camino al Parto Respetado - Min.de Salud, Ministerio de Mujeres y Cámara de Diputados de la Provincia y Defensoría.
- **Bahía Blanca:** campaña de atención, difusión y asesoramiento de verano en Monte Hermoso; participación en defensoría departamental penal sobre uso medicinal de cannabis; participación en la mesa de hábitat, organizada por la municipalidad de Bahía Blanca.
- **Berazategui:** jornada de atención al público en Plaza San Martín.
- **Bolívar:** "La Defensoría sale a la calle". Stand en Centro Cívico por la Celebración del décimo aniversario de la Defensoría; presentación del libro "Escritos de Mujeres Bolivarenses II"; participación en Conversatorio: 1° de Mayo Trabajar Cuidando: cuidar es trabajo; participación en el Día Internacional de Acción por la Salud de las Mujeres: lanzamiento

1° encuesta sobre Gestión Menstrual; capacitación con Paula Lambertini de ANSES.

- **Cañuelas:** capacitación del área de Políticas de Igualdad con Integrantes de la mesa local interinstitucional de abordaje de las violencias; campaña de difusión de prevención de las adicciones en navidad y año nuevo para niños, niñas y adolescentes; incorporación de la delegación como Integrante de la Mesa local interinstitucional de abordaje de las violencias; primer encuentro local de mujeres y disidencias, jornada de debate en el Día mundial del Hábitat coordinado por organizaciones sociales y políticas y la secretaría de Hábitat municipal; jornada por el Día Internacional de la Eliminación de las violencia contra la mujer.
- **Chacabuco:** jornada de difusión por los 10 años de la Defensoría, participación de la encuesta de inquilinos/as sobre población estudiantil universitaria; seminario sobre día de la mujer; observadores electorales del escrutinio de Bolivia para el fortalecimiento democrático organizado por ADPRA; relevamientos pedidos por otras áreas como control de precios, canasta escolar, canasta de alimentos. informes.
- **Chivilcoy:** asesoramiento permanente de la Comisión Fiscalizadora del Agua creada por Ordenanza Municipal HCD 9133/2018, seguimiento y canalización institucional del principal reclamo de la ciudad en materia de servicios públicos que es el arsénico en el agua; mesa de trabajo AD-HOC de ambiente y agroquímicos en cumplimiento de la ordenanza N° 9754
- **Lincoln:** atención conjunta con PAMI, IOMA Y ANSES y actividades de difusión de derechos; jornadas de promoción de derechos y de la defensoría en plazas.
- **Malvinas Argentinas:** patrocinio legal ante situación de desalojo; participación en la mesa digital de di-

versidad de género del Municipio de Malvinas Argentinas; la Defensoría propuso en la mesa de No Discriminación por cuestionos de género la comisión de asuntos territoriales.

- **Mar Chiquita:** oficina móvil; difusión del rol de la Defensoría, atención y asesoramiento; maratón aniversario Santa Clara del Mar.
- **Miramar:** participación en el programa “la Defensoría en tu barrio”, asesoramiento jurídico; atención en Villa Balnearia de Mar del Sud y Comandante Nicanor Otamendi; Centro de Jubilados de Mar del Sud y Sede ubicada sobre calle Moreno al 2400 en Cte Nicanor Otamendi.
- **Morón:** “La Defensoría en tu barrio”, asesoramiento jurídico en los barrios: barrio “Carlos Gardel” y “Santa Laura”; participación del Plan Nacional de Eliminación de las Violencias por motivos de Género y Plan Igualdad de Oportunidades, para promover la equidad en el acceso, permanencia, desarrollo y representación de las mujeres en los ámbitos deportivos; proyecto de ordenanza para regular el autocultivo de Cannabis medicinal en el Concejo Deliberante de Morón; relevamiento de cárceles y detenidos e informes de las condiciones de las mismas; en cumplimiento de lo dispuesto por la sala N° 5 del Tribunal de Casación Penal de la Provincia de Buenos Aires.
- **Navarro:** control de precios cuidados.
- **Olavarría:** actividad de difusión de derechos en la Plaza central por los 10 años de la Defensoría; propuestas de modificación de la Ordenanza que adhiera a la Ley Micaela Provincial; reunión mesa de Economía Social y Cooperativismo; reunión de la Mesa local de Derechos humanos, para realizar acompañamiento, asesoramiento y promoción de los derechos de las personas travestis trans de la unidad 2 de Sierra Chica en conjunto con la Defensa Públi-

ca, la delegación de la Subsecretaría de DDHH y el Programa Che Sida Cátedra Libre FLACSO UNICEN; trabajo con loma y Pami para agilizar reclamos; reunión con concejales de la Comisión de Género del Concejo Deliberante, para trabajar en conjunto la modificación de la Ordenanza de Adhesión a la ley Micaela Provincial; participación en jornadas de Agroecología sobre alternativas de producción amigables con el ambiente y la vida; participación en el Foro Provincial de parto respetado.

- **Pergamino:** operativo del Centro de Acceso a la Justicia en el Barrio Newbery de Pergamino; relevamiento canasta de alimentos; encuentro por temas ambientales con la fundación “Por Pergamino”.
- **Pigüé,** orientación y asistencia para realizar mediaciones comunitarias con el objetivo de trabajar en conjunto con distintas áreas del municipio y el foro de seguridad local, del partido de Saavedra con cabecera en la ciudad de Pigüé.
- **Saladillo:** participación en las jornadas de Políticas Públicas contra las violencias: organizada por Ministerio de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual; creación de Fiscalía especializada en género en conjunto con el consejo local de género.
- **San Nicolás:** participación en las jornadas sobre seguridad vial, encuentro de la Mesa Local Intersectorial de Prevención y Abordaje de la Problemática de Violencia de Género; reunión con integrantes del Concejo Deliberante de la Ciudad; asamblea con representantes del área de Gastronómicos, Turismo y Cooperativa eléctrica de la ciudad de San Pedro; Abordaje y diferenciación de conflictos vecinales, familiares y de violencia de género en San Pedro.
- **Tandil:** encuentro con la mesa de Discapacidad Tandil.
- **Zárate:** charla de capacitación y sensibilización en

género y masculinidades; primera reunión para conformar la mesa local de Niñez y Adolescencia.

III. ACCIONES DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN ESPECÍFICAS

III.1. POR GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENTE

III.1.A. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Actividades inter-área

- Reuniones por plataforma zoom para abordar la casuística y acordar propuestas de intervención interdisciplinaria sobre las actuaciones, atendiendo para los casos ingresados.
- Talleres organizados y dirigidos al equipo de la secretaría de Género, Niñez y Adolescencia, sobre cuestiones procedimentales para las intervenciones intra-inter institucionales.
- Talleres para la realización de un proceso colectivo de revisión, de-construcción y construcción de circuitos respecto a los actos administrativos.

Objetivos:

- Identificar competencias, para mejorar las prácticas en el marco de la normativa
- Acordar criterios de oportunidad y abordaje.

- Analizar el monitoreo de las políticas públicas relativas a cuestiones del área.

- Identificar las investigaciones de oficio y de temas prioritarios.

- Identificar los indicadores en el relevamiento y sistematización de datos.

- Construir y acordar una “caja de herramientas” para el área de atención de situaciones como para el área de Monitoreo e investigación.

Conjuntamente con Planificación Estratégica y Estadística, y el área de Sistemas se elaboró un producto para revisar el proceso de los talleres y que se incorpore al Sistema de Gestión interno.

Actividad intra-institucional

- Reunión vía zoom con la Dirección de Planificación Estratégica y Estadística para definir un instrumento de relevamiento de los Sistemas Locales de Promoción y Protección de Derechos de la Provincia de Buenos Aires.

- Actividad: con el área de Hábitat, Tierra y Vivienda para trabajar casuística y articular intervenciones.

Actividades inter-institucionales

- Reunión en la dirección de Niñez de la localidad de Moreno, para abordar las necesidades territoriales y para la Constitución de una mesa territorial.

- Reunión con Infancias Compartidas para realizar un instrumento de relevamiento de información y sistematización de datos.

- Audiencia con funcionarias/os del OPNYA para articular intervenciones en pos de la restitución de su hijo.

- Conversatorio sobre parto y nacimiento respetado

- Reunión con la Defensoría Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, para articular estrategias de casos de impedimento de contacto entre niños, niñas y sus progenitores, presentado por el colectivo de Infancias Compartidas.

- Mesa de trabajo con autoridades de Moreno, escuela Primaria y Jardín de Infantes, Dirección de Géneros, Promoción Comunitaria, Dirección de Políticas Territoriales Equipo Focal Territorial de Educación (EFTEE), Servicio Local de Promoción y Protección de derechos para articular estrategias de intervención integradas.

- Reunión con la ONG Red Viva para articular modos de intervención.

- Reunión de las Defensorías del Pueblo de CABA,

Defensoría Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes y Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

- Reunión con la Dirección de Seguimiento de Casos Críticos y Alto Riesgo del Ministerio de Mujeres.
- Reunión con Defensoría Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes. Articulación en relación a denuncias en el Sistema Penal Juvenil.
- Mesas de trabajo con el servicio local de Tolosa Zona I y servicio local de City Bell.
- Mesa de trabajo con el Servicio Local de Villa Elisa, Altos de San Lorenzo, Los Hornos, San Carlos y Villa Elvira.

A- Actividades organizadas por otras Instituciones

- Participación en la Reunión del Consejo Provincial de Niñez y Adolescencia.



- “Identidad adolescente en internet” - destinada a profesionales de ciencias informáticas - Consejo Profesional de Ciencias Informáticas de la Provincia de Buenos Aires/ZOOM.

- “Niñez y adolescencia”-Primer Encuentro Distrital de Niñez. En el marco del 31° aniversario de la Convención Internacional sobre los Derechos de los Niños. Organizada entre la Secretaría de Desarrollo Social Municipal, Secretaría de Hábitat Municipal, SENAF, ACUMAR, CPA CAÑUELAS, organizaciones sociales y políticas. Se coordinaron dos intervenciones y jornadas de trabajo.

Proyectos realizados por el área

Instrumento de relevamiento del sistema de promoción de protección de la Provincia de Buenos Aires. Propuesta conjunta con el Organismo Provincial de Niñez y Adolescencia. El objetivo es realizar un relevamiento que implique un análisis institucional, para arribar a un diagnóstico situacional de los dispositivos en la materia, promoviendo cambios del sistema de protección y promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

B- Relevamiento de clubes deportivos

A partir del Convenio con la Secretaría de Deportes de la Nación, enmarcado en el Plan Nacional de Eliminación de las Violencias por motivos de género y Plan de Igualdad de Oportunidades para promover la equidad en el acceso, permanencia, desarrollo y representación de las mujeres en los ámbitos deportivos, se acuerda realizar un Proyecto de Relevamiento y Fortalecimiento Institucional de Clubes Deportivos de los Municipios, enfocado en los Distritos donde se asientan las Delegaciones de la Defensoría.

Además, con la Dirección Nacional de Políticas de Género en el Deporte- acordaron promover acciones conjuntas de intercambio y colaboración, a fines de contribuir para remover y eliminar las violencias, desigualdades y discriminaciones de las mujeres, personas trans, travestis, género no binarios e identidades disidentes en los ámbitos deportivos. Haciendo foco en las niñeces y adolescencias teniendo en cuenta las etapas de desarrollo como fundamentales en la construcción de las identidades y de vínculos no violentos, no sexista y libres de discriminación.

C- Mesas Territoriales “Por los derechos de las niñeces y adolescencias”

En articulación con el Organismo Provincial de Niñez y Adolescencia y el área de Niñez y Adolescencia del municipio de La Plata.

OBJETIVO: fortalecer la agenda política local de derechos de niños, niñas y adolescentes, a través de la constitución de una mesa de trabajo ad hoc en el territorio con representación de efectores del gobierno Nacional, Provincial y Municipal, organizaciones políticas y sociales, y la participación representativa de niños, niñas y adolescentes.

D- Propuesta y consideraciones sobre niñas/os migrantes no acompañadas/os y/o acompañadas/os por personas adultas no progenitoras.

Propuesta de urgente intervención, sobre el estado de

las políticas públicas y normativas que condicionan la realidad de los niños que ingresan al país no acompañados (solos, a partir de los 13 años) o acompañados por adultos que no son sus progenitores. Creación de una mesa de trabajo Interjurisdiccional nacional/provincial para el monitoreo de políticas públicas y legislativas que atiendan las necesidades de la niñez y la adolescencia en el contexto de la migración, desde el ingreso y el posterior monitoreo de la trayectoria de radicación, por parte de los organismos competentes.

1) Informes e investigaciones

- Aislamiento social preventivo y obligatorio en la vida de niños, niñas y adolescentes.

La secretaría de Género, Niñez y Adolescencia realizó una publicación con sugerencias para transitar el ASPO, con herramientas de juego para los niños y materiales muy sencillos. Se brindaron enlaces con información y temáticas de importancia para el contexto, como educación y otras alternativas, promoviendo el derecho al juego, y de esta manera favorecer el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes.

2) ACTOS ADMINISTRATIVOS Y TRÁMITES DESTACADOS

Por Disposición N° 18 Secretaría Legal y Técnica, se inició investigación de oficio referida a la situación que se encuentran atravesando jóvenes y ado-

lescentes de la provincia de Buenos Aires, quienes han sido víctimas de sustracción de imágenes personales privadas y posterior publicación y difusión sin su consentimiento en sitios web con contenido pornográfico.

1- Número: 72119/20

-La Organización "Al pie del cañón", requiere intervención porque una persona denuncia que no tiene contacto con su hijo de 4 años, hace 4 meses por una "medida de abrigo" del Servicio Local Descentralizado de Paso del Rey -Moreno. Se logró la restitución del niño a su madre presentando un Documento de Consideraciones para la revisión de la práctica institucional y procedimental en el marco de la Ley 13.298 y el Sistema de Promoción y Protección del Niño.

2- Número de Trámite: 64362/20

-Se solicita intervención de una madre que denuncia abuso sexual a su hija e hijo por su progenitor. El área se contactó con el Servicio Local de Promoción y Protección de Derechos de Almirante Brown sede Rafael Calzada, (donde vive el hijo), activación del CAVAJ provincia de Buenos Aires a través del Ministerio de Justicia y sede Almirante Brown, para el acompañamiento en proceso penal de la hija víctima de delito contra la integridad sexual. Activación del trámite ante la Fiscalía de Lomas de Zamora, para ratificación de la denuncia y pericias a su hija. Articulación de acciones entre órganos administrativos del sistema de protección de derechos NNyA de CABA y de Almirante Brown.

3- Número de trámite: 146009/20

- Denuncia realizada por la Organización Civil "Defensorías de Género", que requieren intervención en virtud de la ausencia de efectores del Estado competentes hacia el grupo familiar de una madre y sostén de familia de 12 (hijos) de los cuáles 5 son menores de edad, de General Rodríguez. La madre denuncia abuso sexual grupal a su hijo de 17 años, propinada por los hermanos, quien fue hallado sin vida 15 días después. por lo cual la madre es acusada de coautora del homicidio del Sr. P. Ante este hecho, los hijos quedan en situación de vulnerabilidad. Se continúan las gestiones con el servicio Local General Rodríguez y Moreno. Comunicaciones con las referentes que acompañan desde la Organización y desde el territorio a la denunciante.

4- Número: 81271/20; 117185/20 ; 117187/20 ; 117216/20 117222/20 ; 117178/20

Grupo de madres que se encuentran en procesos de re vinculación con sus hijas/os. Denuncian irregularidades en el proceso, violencia institucional, demora excesiva en el tratamiento de causas. Se tomó conocimiento de cada causa se le dio intervención al Defensor General Dr. Diego Fernandez, a los fines de manifestar las irregularidades en las causas y acelerar los tiempos en el proceso (por parte de los defensores). Asimismo, se diligenció un pedido de informe ante el Juzgado de Familia. Se logró que se despenalicen los procesos, en algunos casos se procedió a audiencia y/o visitas de las progenitoras con los menores, en uno de los casos se devolvió la

guarda a la progenitora (siendo que la menor había sido sustraída de su cuidado indebidamente).

III.1.B. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Participación en charlas y jornadas

- “Reunión Pre Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad (COPRODIS) en el Día Internacional de la Personas con Discapacidad” – Asamblea - Zoom.
- “Discapacidad y Derechos Humanos”, organizado por la Subsecretaría de Derechos Humanos de Chubut - Charla - Zoom.
- “Personas en situación de Discapacidad y Proceso Penal”, organizado por el Colegio de Abogados de Quilmes – Exposición - Zoom.
- “El mundo jurídico de la discapacidad y las capacidades restringidas”, Lomas de Zamora – Seminario - Zoom.
- “Jornadas sobre Discapacidad y Derecho, el acceso a derechos de las Personas con Discapacidad, reflexiones y desafíos actuales”, – Seminario - Vía web.
- “Discapacidad y Salud Mental”, organiza la UBA – Seminario - Zoom.

Actos administrativos y trámites destacados

- **Disposición N° 5 Secretaría Legal y Técnica.** Se inició investigación de oficio a los fines de relevar la

situación de aquellas personas que padecen alguna discapacidad psicosocial y se encuentran detenidas en las unidades N° 45 y 34 de la ciudad de La Plata, a fin de corroborar si se encuentran suficientemente garantizados sus derechos.

- Número: 51099

Temática: solicitud de determinación de capacidad jurídica, Pami provisorio, Solicitud de pensión derivada.

D. B. es una persona sola con retraso mental moderado, se iniciaron en dos oportunidades el pedido de pensión derivada en Anses, las cuales la junta médica no proporcionó el grado de incapacidad requerida. Se inició la determinación de la capacidad jurídica con intervención de la Asesoría de Incapaces de San Nicolás, obteniendo sentencia en agosto de 2020. Se inició en el ANSES, la solicitud de pensión derivada por el fallecimiento de su madre.

III.1. c. PERSONAS MAYORES

- “Mesa de Trabajo de Personas Mayores de la UNLP”. participación con el objetivo de contribuir a la conformación de redes de contactos para la vinculación entre los distintos espacios de la UNLP, los representantes de Asociaciones de la Sociedad Civil y los funcionarios de Organismos municipales, provinciales, nacionales e internacionales.
- Trabajo en conjunto con la Facultad de Ciencias Naturales y Museo : brindar asesoramiento sobre derechos, capacitar y ayudar en reclamos..

- “Mesa de trabajo interdisciplinaria compartiendo experiencias y pensando acciones para promover los derechos de las Personas Mayores” por el Día Internacional de la Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez”.

- “Situación actual de las personas mayores y desafíos futuros”, convocado por Emiliano Balbín, diputado y Presidente de la Comisión de Adultos Mayores de la Honorable Cámara de Diputados provincial .

- “Celebración del día Internacional de las Personas Mayores, miradas y vivencias de la Pandemia de Covid-19, organizado por la mesa de trabajo de personas mayores de la UNLP”.

- “Los derechos humanos de las Personas Mayores en el contexto de la pandemia”, organizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. “- Situación de las Personas Mayores en contexto de Pandemia”, CONICET-UBA. – Exposición.

- “Nuevas formas de Discriminación y Maltrato hacia las Personas Mayores en tiempo de Covid-19”, organizado por ILC Argentina (International Longevity Centre) – Seminario - WebinarZoom.

- “Campañas y Programas por el Buen Trato de las Personas Mayores”, organizado por ILC Argentina (International Longevity Centre) - Seminario Internacional - Webinar Zoom.

- “Derechos y Libertades en la Vejez”, Defensoría General de la Nación, y Secretaría de Acceso a la Justicia de la Nación – Seminario - Vía web.

- “Derechos Humanos de las Personas Mayores, conocimientos para el análisis y la acción”, CEPAL, Organización Panamericana de la Salud y la Conferencia Interamericana de la Seguridad Social - Seminario - Webinar.

- “Personas Mayores y Covid-19- Diálogos para preparar el futuro”, Universidad Isalud - Seminario Internacional - Zoom..
- “Aprendizaje que nos deja el covid-19, Fortalecimiento de los derechos de las Personas Mayores”, Universidad Isalud – Seminario - Zoom.
- Sensibilización en género para personas adultas mayores: El taller “Personas adultas mayores con perspectiva de género” es una iniciativa de la Defensoría que se enmarca en el Programa “Cortá a tiempo”, que aborda las problemáticas de las personas mayores de 65 años, en aquellos espacios en los que realiza sus actividades cotidianas, ya sean estos estatales o gestionados por la sociedad civil. Desde su puesta en marcha, se han capacitado cerca de 1000 personas.

III.1. d. PERSONAS CON PADECIMIENTOS MENTALES

La Defensoría preside el Órgano de Revisión Local con la finalidad de acompañar el proceso necesario para la plena implementación de la Ley en el territorio provincial. El Órgano de Revisión Local de Salud Mental es un organismo creado por la Ley Nacional 26657 y su Ley Provincial de adhesión 14580. Su función principal es controlar y garantizar el cumplimiento de la Ley de Salud Mental a través de distintas acciones.

Actuaciones y recomendaciones

Relevamiento en veintisiete (27) Clínicas privadas, doce (12) Comunidades Terapéuticas y Centros de Rehabilitación, con abordaje en consumo problemático de sustancias, dos (2) Hospitales Especializados y nueve (9) Hogares en discapacidad, con abordaje en salud mental para

conocer las medidas de prevención implementadas en el marco del ASPO,.

Todas ellas correspondientes a las zonas de Castelar, Banfield, Lanús, Villa Astolfi y Villa Rosa, Pilar, Avellaneda, Moreno, Bernal, Quilmes, Ituzaingó, Adrogué, Olavarría, Mar del Plata, San Pedro. Uribelarrea y La Plata.

Se solicitó información sobre el estado de las instituciones, personas internadas, los tratamientos, las externaciones, el acceso a la información, entre otros aspectos para poder elevar los resultados y presentar un informe de situación de las mismas que fue publicado en la página oficial de la Defensoría.

Organismo provincial de la niñez y adolescencia

Es indispensable que la internación sea considerada como último recurso, y solo bajo medida excepcional, cuando todas las instancias de tratamiento en la comunidad hayan sido agotadas.

Esta premisa se convierte en esencial cuando se trata de niños, niñas y jóvenes. Considerando que se debe respetar el centro de vida del niño, niña o adolescente. orientándose para el refuerzo, la restitución y/o la promoción de sus lazos sociales.

Hospital Alejandro Korn- Mesa de trabajo Causa Judicial Cels c/Provincia de Buenos Aires s/Amparo

Las reuniones fueron de forma virtual hasta septiembre que se retomaron los encuentros presenciales al aire libre en el predio del Hospital. Se trabajó en el Plan de Adecuación, se conformaron Comisiones de Trabajo

con las y los trabajadores del Hospital como las Instituciones que conforman la Mesa Judicial para que brinden aportes.

Intervenciones del equipo técnico

Se recibieron 410 consultas: comunicaciones de internaciones, de fallecimientos, de externaciones y pedidos de evaluaciones interdisciplinarias e intervenciones ante situaciones de vulneración de derechos.

- Las solicitudes de intervención fueron para la realización de testeos covid-19 en instituciones cerradas; las comunicaciones por vulneraciones de derechos a usuarios y usuarias trasladados a efectores de salud por resultar covid positivos y las solicitudes de colaboración para traslado y/o externación de usuarios y usuarias alojados en Hospitales Generales.
- El área incorporó de manera definitiva la comunicación vía token (domicilio electrónico) con los efectores del Poder Judicial y del Ministerio Público. Esto se tradujo en una mayor capacidad de dar respuesta del ORL.
- Se incorporó la modalidad de entrevistas virtuales para abordar pedidos de asesoramiento y colaboración para externaciones.
- En materia de niñez y adolescencia, fue recurrente la solicitud de intervención hacia el órgano de Revisión por parte de efectores judiciales y de salud, con escasa articulación y respuesta por parte del Organismo Provincial de la Niñez.

- Por otro lado, se llevó adelante una reunión con la Comisión Provincial por la Memoria a los fines de establecer estrategias en razón de la situación de la Comunidad Terapéutica Casa del Sur. A modo de intervención se formuló la elaboración de un documento poniendo en conocimiento la vulneración de derechos de los usuarios allí alojados, así como también las denuncias que han llegado a los dos organismos. Dicho informe fue presentado ante el Organismo Provincial de la Niñez y Adolescencia. Con el objetivo de continuar trabajando sobre la situación de la comunidad Terapéutica casa del Sur, se llevó adelante una reunión con la Subsecretaría de Salud Mental de la Provincia de Buenos Aires.
- Siguiendo la misma línea, se llevó adelante una reunión con directivos del Departamento de Asistentes Sociales y el Área Educativa del Instituto de Obra Médico Asistencial(IOMA), la cual tuvo como eje poner en conocimiento la situación del HOGAR APAND, situado en la localidad de Baradero, y también para dialogar acerca del circuito de las prestaciones.

Comité de monitoreo y seguimiento

Se continuó de manera virtual con las actividades del trabajo sobre la “Construcción de Datos de los Hospitales Monovalentes de la provincia de Buenos Aires”.

Se introdujeron modificaciones y correcciones en función de optimizar y mejorar el mismo. El Comité pretende incorporar la construcción de datos de los Hospitales Especializados, (Dardo Rocha, San Lucas, Ramos Mejía y José Ingenieros) como así también hacerla extensiva al ámbito privado.

El Comité recorrió y abordó los planes preliminares de transformación y readecuación que realizó cada Hospital Monovalente, que implicó algunas recomendaciones de cara a la transformación del sistema de salud mental como parte integrante del sistema de salud general.

III.1. E. PERSONAS MIGRANTES

- **Informe/Investigación: “Encuesta sobre Migrantes Senegaleses”:** En el marco del trabajo de campo sobre la población senegalesa, el área Estudios Económicos desarrolló una encuesta que permitió relevar las principales variables de vulneración social y económica, para generar indicadores que sirvan de insumos para delinear y ejecutar una política pública que ayude a esta población.



Informe/Investigación: Abordaje multiagencial de la comunidad senegalesa de La Plata (gestión y manejo de conflictos) A partir de la escalada del conflicto entre la Municipalidad de La Plata y la comunidad senegalesa y en el marco de la mesa de diálogo llevada a cabo con distintos organismos del Estado municipal, provincial y nacional para abordar temáticas vinculadas al acceso a derechos de dichos migrantes, se realizó un censo a quienes residen en la ciudad a fin de contar con información

que permita diseñar estrategias de abordaje integrales y multiagenciales con perspectiva de derechos humanos.

III.2. POR DERECHOS INVOLUCRADOS

III.2.A VIDA Y CONVIVENCIA SIN VIOLENCIAS

Por Resolución N° 8 se aprobó en el ámbito de la Defensoría, la creación del “Consejo para la Prevención de las Violencias” (COPREVIOL).

Gestión y manejo de conflictos

El área de Mediación Comunitaria promueve las buenas prácticas vinculadas a tratar los conflictos que se presentan entre las personas, de manera pacífica y conjunta a través del diálogo. Contribuye a facilitar la convivencia, a prevenir la violencia y a mejorar la calidad de vida de las personas. El equipo de la Defensoría, a través de intervenciones en diferentes espacios, fomenta la comunicación, y la herramienta fundamental que es la escucha.



Capacitaciones y talleres:

- “Taller de Herramientas de Comunicación para los integrantes del Registro ad honorem de Mediadores Comunitarios de Mar del Plata” -.
- Mediaciones Comunitarias. - Capacitación vía zoom. - Trabajar en conjunto con distintas áreas del municipio y el foro de seguridad local, del distrito de Saavedra con cabecera en Pigüé.
- **Investigación sobre conflictos barriales y/o vecinales.** - Con la comisión de Defensores Ad-Hoc de la ciudad de San Pedro, se concluyó que parte de las causas que se les asignaban estaban relacionadas con conflictos vecinales y/o barriales. Se solicitó entrevista con el secretario del Juzgado de Paz de la ciudad, para colaborar desde la Delegación en la resolución de dichos conflictos.

Participación en jornadas

- “El Congreso Americano de Mediación, Negociación y Arbitraje”- exposición.
- Congreso Mundial de Mediación 2020 – Virtual -exposición.

III.2.B. PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD

Durante los años anteriores, el equipo de salud realizó visitas y monitoreos a diferentes instituciones de salud de la Provincia para evaluar las condiciones generales (recurso humano, edilicio, seguridad, limpieza e insumos) y modelos prestacionales. Si bien en el 2020 las actividades debieron ser suspendidas y otras reprogramadas, se realizaron diversas reuniones con autoridades gubernamentales a fin de lograr canales de comunicación más dinámicos. La tarea del área fue la de comprender cuáles

fueron los nuevos circuitos de atención en materia de salud a fin de poder asesorar a las y los reclamantes sobre cómo solicitar insumos, prácticas, medicamentos, intervenciones postergadas. También, los nuevos circuitos de denuncias, articulación con la línea 148, entre otros.

Se mantuvieron reuniones con las máximas autoridades del Ministerio de Salud de Nación y Provincia, la Dirección Provincial de Hospitales, Presidencia de IOMA, Dirección de Incluir Salud, Subsecretaría de Salud Mental y Dirección de Salud penitenciaria.

Es de destacar todo el trabajo realizado en materia de cannabis medicinal. La secretaria de Salud participó de foros, mesas de trabajo y exposiciones. Dicho trabajo culminó con una serie de sugerencias y aportes que redundaron en el mejoramiento de la ley y su reglamentación.

- **Campaña de concientización sobre endometriosis** - En el marco del Día Mundial de la Endometriosis, la importancia de su diagnóstico temprano, y a través de una campaña audiovisual, acompañando las declaraciones públicas del Defensor del Pueblo en apoyo al proyecto de ley que cuenta con media sanción.

Actos administrativos de recomendaciones relevantes

- Por Resolución N° 2, se recomendó al Ministerio de Salud de la Nación, en su calidad de autoridad de aplicación de la ley 27350, que dé efectivo cumplimiento al artículo 1° de la Resolución N° 22/18, garantizando el acceso gratuito al aceite de cáñamo y demás derivados del cannabis, para toda persona que voluntariamente se incorpore al Programa Nacional para el Estudio y la Investigación del Uso Medicinal de la Planta de Cannabis, ello para su uso medicinal, terapéutico y/o paliativo del dolor, para los pacientes que presenten las patologías que la autoridad de aplicación determine y/o el

profesional médico del hospital público. Asimismo, que modifique el artículo 1° del Anexo 1 de la Resolución N° 1537-E/2017 que permita incorporar nuevas patologías además de la epilepsia refractaria, dentro del mencionado programa.

- Por la Resolución N° 5, se recomendó a la Legislatura de la provincia de Buenos Aires que de tratamiento y sancione de manera urgente la Ley sobre acceso integral a la detección, diagnóstico y tratamiento de la endometriosis.

- Por disposición 23, la Secretaría Legal y Técnica, se inició tramitación a efectos de investigar la rescisión del convenio entre la Sociedad Platense de Anestesiología y el Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA), ante la eventual vulneración del derecho a la salud de los afiliados de dicha obra social provincial.

Presentaciones judiciales

- Causa: “Defensor del Pueblo c/ Sociedad platense de anestesiología s/medida cautelar autónoma” Expte. N° 24524/20, en trámite ante el Juzgado Contencioso Administrativo N° 4 de La Plata. El Defensor del Pueblo, Guido Lorenzino, en el marco del artículo 55 de la Constitución Local, conforme la competencia asignada por los artículos 12, 14 y concs. de la ley 13.834, invocando la representación de los afiliados del Instituto Médico Asistencial (IOMA), promueve demanda contra la Sociedad Platense de Anestesiología, solicitando una medida cautelar autónoma, a fin de que se le ordene a esta última la continuidad de las prestaciones comprometidas respecto de los afiliados de la Obra Social provincial, garantizadas en el convenio suscripto entre la SPA y el IOMA, en resguardo del derecho a la salud de los afiliados. En base a esta solicitud, la justicia hizo lugar a la medida cautelar solicitada ordenando a la Sociedad Platense de Anestesiología a que se abstenga de interrumpir el servicio de anestesia a

los afiliados de IOMA, asegurando la continuación de las condiciones vigentes según los términos del convenio por el que regía su relación con el mismo, hasta tanto se resuelva en definitiva

- CAUSA: “Defensor del Pueblo c/Agremiación Médica Platense s/ medida cautelar autónoma o anticipada” Expte: 65991/30 en trámite ante el Juzgado Contencioso Administrativo Nº 2 de La Plata. El día 16 de julio de 2020 se reunieron en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, a instancias de una convocatoria realizada por el Defensor, el Presidente del Instituto de Obra Médico Asistencial de la Provincia de Buenos Aires, Homero Giles; el Presidente de la Agremiación Médica Platense, Jorge Varallo; el Vicepresidente de la Agremiación Médica Platense, Julián Barrales; y los representantes de las sociedades científicas, nucleados en la mesa de enlace, Guillermo Burri; Martín Cesarini y Mariana Meso. Luego de sustanciada la instancia de mediación, las partes suscribieron un acta acuerdo donde se comprometieron a retrotraer la relación entre las partes a la vigente al 6 de julio de 2020, comprometiéndose a mantener la vigencia del convenio prestacional entre el IOMA y la AMP por un plazo de sesenta (60) días, hasta la suscripción de un nuevo convenio prestacional. Atento el comunicado realizado por la AMP que informa a los agremiados que desde las 0:00 horas del miércoles 16 de septiembre de 2020, los afiliados al IOMA serán considerados como particulares, desde el Organismo se solicitó a la justicia se dicte medida pre-cautelar de no innovar (Art. 230 del C.P.C.C.), en favor de la totalidad de los afiliados al Instituto de Obra Médico Asistencial de la Provincia de Buenos Aires (IOMA), que requieran los servicios, la atención y/o la consulta médica de los agremiados a la Agremiación Médica Platense (AMP), a ser atendidos como afiliados a dicho Instituto, con las coberturas correspondientes conforme el convenio vigente entre la demandada y el Instituto de Obra

Médico Asistencial (IOMA). La justicia hizo lugar a dicha medida cautelar, manteniendo las prestaciones a los afiliados de IOMA, en resguardo del derecho a la salud de los mismos. Atento suscripción del nuevo convenio firmado el día 24-09-2020 entre la AMP y el IOMA, se procedió al levantamiento de la medida cautelar, ya que se aseguró la atención de los afiliados al Instituto de Obra Médico Asistencial de la Provincia de Buenos Aires (IOMA), asegurándose así la cobertura de los servicios, atención y/o la consulta médica de los agremiados a la AMP.

- Intervención en diferentes causas como Amicus Curiae a favor de los usuarios de cannabis medicinal. La Defensoría del Pueblo intervino en varias causas judiciales en carácter de Amicus Curiae, en defensa del derecho a la salud de usuarios de cannabis medicinal. Intervención en la causa de JL, ya que la Cámara de Apelaciones y Garantías en lo Penal de Junín ordenó que le devuelvan cuatro plantas de cannabis que le habían robado. JL sufre cáncer en la faringe con metástasis en un pulmón y había denunciado que le robaron las plantas de su propiedad, las cuales utilizaba para la elaboración de aceite y vapeo como medicina paliativa para los dolores y molestias crónicas que le provocan los tratamientos. Luego de que la Policía detuviera a quienes cometieron el hecho, sustrajeron las plantas y dio intervención a la U.F.I.J. Nº 8 de Junín, que las mantuvo bajo custodia judicial, en una decisión que, según la defensa, era “arbitraria y carente de fundamentación”, al no asignarle a González la calidad de víctima, sino de imputado por presentarse a la comisaría a reclamar por las plantas forzado por una situación que representaba una afectación a su estado de salud. Ante este escenario, la Cámara exigió la devolución al resaltar lo fundamental del derecho a la salud por sobre la respuesta punitiva que pueda corresponderle eventualmente al Estado a través de este Poder Judicial. En ese sentido, el tribunal consideró que no existió

delito alguno porque “su conducta no afectó a terceros, no puso en riesgo la seguridad ni la salud de nadie, y la tenencia de ese cultivo no trascendió su esfera íntima y privada”.

Trámites destacados:

- Número: 80833/20

Temática: rechazo de renovación de internación domiciliaria por PAMI: Se pone en contacto una afiliada al PAMI, que solicita intervención para que se gestione la prórroga de la internación domiciliaria de la madre que tiene una patología de demencial senil.

Se hace contacto con la delegación de Pami de Pilar, informa que la internación domiciliaria pasado un año de la misma no se autoriza la renovación. Se recomienda a la reclamante que solicite al médico de cabecera un certificado donde requiera la continuación. Se presenta una solicitud de intervención a Pami Pilar, y a Pami Central, remitiéndose al área de asistencia domiciliaria que informa que se podrá solicitar la reconsideración de la solicitud de renovación de internación domiciliaria, indicando los pasos a seguir para que sea evaluado a nivel Central. La reclamante informa que fue renovada la internación domiciliaria de su madre.

- Número: 64999/20

Se comunica una persona que solicita intervención, porque su hijo tiene retraso madurativo y trastorno de conducta requiriendo de un Acompañante Terapéutico. Realizó el trámite en IOMA donde fue mal cargado, por lo cual se ingresa nuevamente, aunque sigue sin respuesta.

Se realiza contacto con IOMA La Plata, luego de una intensa búsqueda, manifiestan que no se ha encontrado ningún trámite en curso por Acompañante Terapéutico con ese nombre. Informan que existe un trámite mal cargado y devuelto a la Delegación de IOMA San Martín y otro trámite en la Región San Isidro que no puede verse por sistema. Frente a lo Informado, se remite una Solicitud de Informe a la Región de San Isidro. En respuesta, expresan desde el área legales de la región que no encuentran el trámite de Acompañante Terapéutico iniciado por el reclamante en sus registros, como así tampoco físicamente. En atención a la respuesta recibida, y siendo que el reclamante inició el trámite en dos oportunidades sin que se haya dado curso al mismo, se remite una Solicitud de Intervención al área legales de la Región San Isidro de loma, se hace contacto con la Unidad de Resolución de Conflictos de loma Central para que refuercen esta solicitud. Se inicia nuevamente el trámite, actualizando la documentación. El reclamante informó que el trámite fue autorizado.

- Número: 35038/20

Temática: Un reclamante, denuncia la existencia de casos de covid-19 positivos en el Hogar Geriátrico "El Parque" de Hurlingham, lugar de residencia de su tío poniendo en duda los protocolos utilizados.

Se solicita intervención al Ministerio de Salud, a través del área de Fiscalización Sanitaria. Asimismo, se da intervención a PAMI y se realiza contacto con las Autoridades Municipales que se encuentran interviniendo en este caso en particular.

Desde el Municipio informan que se encuentran interviniendo en el lugar, como también estaría actuando el Ministerio de Salud, Pami, y la Fiscalía de

manera coordinada, a los fines de tomar las acciones correspondientes en los marcos de su competencia.

Ante los casos de covid-19, se desaloja la residencia, siendo trasladado el tío del reclamante al Hospital Antártida, como prevención y junto a otras personas residentes del Hogar El Parque, a los fines de realizar una desinfección del mismo.

El reclamante manifiesta que desea que su tío sea transferido a otro Hogar, PAMI informa el traslado al Hogar solicitado por sus familiares.

- Número: 52453/20

Temática: Se comunica una reclamante, que viajó a Misiones antes del anuncio de la cuarentena. La señora sufrió un Accidente Cerebrovascular y fue internada en un centro de alta complejidad. No tiene obra social. Le dan el alta médica pero hay que trasladarla a Misiones desde CABA para continuar con la rehabilitación. Se coordinó el traslado y se consiguió, tras varias gestiones y articulaciones interprovinciales, una institución para continuar con el tratamiento de rehabilitación.

- Número: 34659/20

Temática: Se dio intervención a la coordinación de redes y regiones sanitarias a fin de que se agilice la entrega, en función de la cantidad de irregularidades, en medio de la pandemia, para la provisión de oxígeno indispensable para la vida del paciente. Asimismo, se solicitó intervención urgente ante INCLUIR SALUD, el Ministerio, la región sanitaria, el Hospital de Mar del Plata. La reclamante logró ac-

ceder al insumo.

- Número: 66532/20

Temática: Ante la falta de provisión de medicación (gammaglobulina) por parte de Incluir Salud a un joven de Azul que padece de enfermedad inmunodeficiente (único caso en el país). El paciente requiere una aplicación mensual de gammaglobulina 50 ml. de manera vital, para garantizar sus defensas. Se encuentra dentro del programa Incluir Salud (ex PROFE) quien debía proveer de la medicación, sin embargo, no se estaba efectuando la entrega. Se realizaron diversas gestiones ante Incluir Salud, Región Sanitaria IX y Hospital Municipal "Dr. Ángel Pintos". En principio, se consiguió de manera urgente el préstamo de la medicación por parte del Hospital Provincial "Argentina Diego".

Posteriormente, se obtuvo la provisión mensual y sin demoras por parte de Incluir Salud, la cual se envía directamente del laboratorio al domicilio del menor.

- Número: 75676/20; 75690/20; 75975/20

Temática: Azul, grupo de pacientes oncológicos que se encontraban sin Obra Social y sin provisión de medicamentos/prestaciones por parte del sistema de salud público. Se tomó intervención contactando a los reclamantes, tomando conocimiento de los tratamientos de cada caso en particular y realizando diversas gestiones ante Región Sanitaria IX.

Se obtuvo la entrega de medicamentos y la aprobación de tratamientos.

- Número: 147368/20

Temática: Se solicitó intervención ante PAMI ante el reclamo de una persona de Berazategui, que es oxígeno dependiente y posee un equipo (compuesto por tres tubos de oxígeno, un renovador de aire eléctrico, mochila y tanque madre) y luego de 9 años de prestación le solicitan por primera vez la renovación del mismo, El ciudadano requiere del equipo para lograr mayor independencia y calidad de vida.

Se hizo contacto con PAMI solicitando que se reconsidere el caso para la autorización de recarga de mochila y concentrador.

- Número: 32810/20

Temática: Se solicita intervención ante IOMA por la demora en la tramitación de la vacunación de la gripe. Se realiza contacto con el Secretario de Salud Pablo Costa- Berazategui para recibir asesoramiento al respecto. Gestión conjunta se logró que personal del Hospital aplique a la ciudadana las vacunas correspondientes.

- Número: 20207/20

Temática: Un chico de 15 años. Padece Insuficiencia Hipofisaria Multihormonal Congénita. Debe aplicarse Somatotropina diariamente. Desde diciembre 2019, el trámite está demorado. Incluir Salud no le proveía las ampollas. La falta de las mismas implica el riesgo de desarrollar hipoglucemias, con el consiguiente deterioro neurológico. Luego de las gestiones se logró la provisión.

- Número: 141876/20

Temática: Una señora de Cañuelas padece de un CA de cuello de útero, beneficiaria de Incluir Salud, cuenta con certificado de discapacidad y realiza su tratamiento en el Hospital de oncología María Curie. Desde el mes de mayo 2020 no le entregaban la droga de alto costo para su tratamiento oncológico y suma necesidad para la continuidad del mismo. Ante la falta de entrega se articula con el Programa INCLUIR Salud y la Dirección de Discapacidad Municipal para lograr la entrega de la medicación.

- Número: 59147/20

Temática: Se contactan de la secretaria de Desarrollo social de La Plata por un niño de Chivilcoy que tiene que realizarse una endoscopia en Clínica del Niño . El material solicitado (Balón de dilatación) ha sido aprobado, pero no fue entregado. Se envía un pedido de informe a distintas áreas de OSPE Salud a fin de que puedan tomar intervención sobre el reclamo. La Gerencia de Prestaciones, Sector Calidad Prestacional y Satisfacción del Beneficiario, informó que se habían contactado con el titular y que el material fue entregado a la Clínica del niño. El reclamante informó que su hijo se realizó el estudio.

- Número: 71536/20

Miramar, familiar de una persona que está enferma de cáncer, informa que la obra social Unión Personal no autorizó la cirugía de mandíbula. La ciudadana se encontraba en ese momento internada a la espera de dicha autorización, se realizaron varias gestiones informales y luego formales con el sector de Asuntos Jurídicos de la misma y logramos la aprobación

de la práctica quirúrgica.

- Número: 5660

Olavarría. El reclamo fue entablado por una mamá ya que IOMA no le entregaba los materiales necesarios para la intervención quirúrgica de su hijo en el hospital Garrahan y debido a esa situación tuvieron que posponer la operación. El niño padecía de una asimetría de miembros inferiores, que le ocasionarían todo tipo de perjuicios en su salud. Se realizaron diferentes gestiones y se logró la orden de compras del material necesario, se fijó nueva fecha de operación, pero luego la operación fue suspendida por la pandemia. Se comenzaron nuevas gestiones para actualizar la orden de compra y obtener las mismas antes de la nueva fecha de operación. Se entablaron gestiones ante el médico tratante. Se logró fijar nueva fecha de operación y la orden actualizada. Se está a la espera de que se realice la operación.

- Número N° 321416/20

San Nicolás. Se contactó un reclamante para manifestar que tras haber sufrido un accidente de tránsito quedó con una discapacidad lo cual requiere de la utilización en forma permanente de sondas para cateterismos y la utilización de silla de ruedas. Luego de realizar distintas gestiones ante Profe-incluir Salud delegación local y Profe central se logró que sean entregadas las sondas y la medicación pedida.

III.2.C. EDUCACIÓN

1) Participación en actividades propias y de otras instituciones

a) Actividades organizadas por el Área

- **Firma Convenio para Relevamiento Educación Sexual Integral (ESI).**

Entre la Defensoría del Pueblo de la Provincia, el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), Secretaría de Niñez y la Dirección General de Cultura y Educación (DGCyE), para relevar información sobre la implementación de la normativa vigente: Programa Provincial de Educación Sexual Integral (ESI) como marco ampliatorio de los lineamientos curriculares vigentes, la Ley Provincial N° 14.744/15. Se espera obtener información que permita brindar mayor conocimiento a la ciudadanía, promover acciones conjuntas con la DGCyE, asesorar y resolver reclamos sobre temática.

- **Acuerdo para incorporar en la página web de la Defensoría la aplicación gratuita para turismo inclusivo AccesApp**

Se convoca a los creadores y directores comerciales de la aplicación para acordar –junto con miembros de las áreas de Educación, Turismo y Discapacidad la aplicación de la App a la página web de la Defensoría a fin de que los ciudadanos que la consulten puedan conocer los beneficios que ofrece y tener un nuevo acceso directo al uso de la misma.

- **Charla “Educación en contextos de Pandemia” a cargo del Prof. Mario Oporto**

Destinada a Delegadas/os del organismo, para aportar una mirada político-pedagógica que permita comprender las líneas de acción necesarias y/o

implementadas por el Ministerio de Educación de la Nación y la DGCyE para afrontar los desafíos de enseñanza, aprendizaje y funcionamiento escolar que impone la situación epidemiológica.

- **Reunión con consejeros generales sobre “Evaluación y acreditación en el marco del COVID19”**

Se organiza reunión virtual con la participación del equipo del área con miembros del Consejo General de Educación por SUTEBA, Lic. Marcelo Zarlenga y Prof. Néstor Carazza. Se pretende abrir un espacio de reflexión en torno a la evaluación y acreditación en el marco del COVID19 para fortalecer las intervenciones que se deriven de los posibles casos recibidos.

- **Reunión con representantes de SADOP**

Reunión con miembros del Secretariado Provincial de SADOP con temas relacionados con la situación de pandemia como la estabilidad laboral de docentes de los jardines maternos por riesgo y/o amenaza de cierre de instituciones; la infraestructura de las instituciones para garantizar la enseñanza no presencial de docentes. 2° relacionados con problemáticas preexistentes como la posibilidad de que docentes No Subvencionados soliciten Junta Médica Oficial para evaluar el grado de discapacidad y acceder al beneficio de una jubilación por invalidez; la igualdad de derechos de docentes que dictan materias extracurriculares; necesidad de trabajar en una legislación provincial relacionada con la Primera Infancia.

- **Charla “Política Educativa en tiempos de pandemia” a cargo de la subsecretaría de Educación, Mg. Claudia Bracchi**

Conocer los lineamientos de la política educativa de la provincia diseñados para afrontar aquello que impone la pandemia del COVID19: “Construir un proceso de escolaridad distinto”. Destacar que hay un único Sistema Educativo, de Gestión Estatal y Gestión Privada y hay una política pública que es para el conjunto –para ambas gestiones- y debe respetar-

se. Temática abordada: Decisiones políticas enmarcadas en los documentos elaborados y publicados, por ejemplo, de Enseñanza y Evaluación; del Plan Jurisdiccional para el regreso seguro a la escuela; Curriculum Prioritario para 2020-2021; Modalidad de matriculación para ciclo 2021; Decisiones sobre la vuelta a la presencialidad: hincapié en la terminalidad del nivel secundario; modalidades de presencialidad (estudiantes cuya continuidad pedagógica presente dificultades; vuelta gradual de la totalidad de las y los estudiantes a partir de modos de presencialidad mínima, semipresencialidad, presencialidad completa).

- **Reunión con inspector jefe distrital de La Plata Prof. Nelson Herrera**

Objetivos. Reunión con el jefe distrital para abordar temas de interés vinculados a la realidad de la pandemia que produjo cambios históricos en la escolaridad como es la modalidad no presencial. Las temáticas tratadas fueron las siguientes: políticas de cuidado y acompañamiento de alumnos/as para sostener la continuidad pedagógica, como general; estado de la realidad del distrito, como particular.

- **Reunión con jefa de inspección educativa de Región 1 Gestión Privada**

Encuentro con la jefa de inspección de la Región 1 de DIEGEP, con el propósito de obtener información sobre nuevas normativas y decisiones adoptadas por DIEGEP que nos permitan abordar diferentes problemáticas que se presentan derivadas de la situación de pandemia: aumento de cuotas; reclamo de las instituciones para que se salden las deudas de cuotas asumidas a lo largo del ciclo 2020; comunicación de aranceles 2021; presencialidad de padres y estudiantes en los actos de colación de egresados. Otros temas que nuclea problemáticas preexistentes como por ejemplo, la comunicación fehaciente a las familias de la condición de no promocionable de las materias extracurriculares y que, por consiguiente, no deben ser incluidas en las Co-

misiones Evaluadoras de diciembre y febrero.

3) Trámites destacados

- Número: 47061/20.

Temática: solicitud de junta médica oficial docente institución de gestión privada no subvencionada. Se considera relevante porque no existe un marco normativo que permita a los/as docentes pertenecientes a instituciones de gestión privada no subvencionadas cumplir con los requisitos necesarios para solicitar la evaluación de junta médica oficial a los fines de iniciar su trámite de Jubilación por invalidez. Existe un convenio firmado por las organizaciones que nuclean a las instituciones de gestión privada subvencionadas y la DGCyE que garantiza el derecho de los y las docentes que allí trabajan a solicitar Junta Médica que dictamine el porcentaje de discapacidad para acceder al beneficio de una jubilación por invalidez.

- Número: 100946/20 Coherencia Asociación Civil

Temática: jardines maternos como parte integrante del sistema educativo formal.

Los reclamantes manifiestan que el programa de Asistencia al Trabajo y la Producción (ATP) no es suficiente para sostener las estructuras de las instituciones, se realiza una solicitud de Informe a la Subsecretaría de Industrias, Pymes y Cooperativas dependiente del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología (ya que estos jardines se encuentran sindicalizados en comercio) a los fines de que infor-

me si existieren otros programas y/o beneficios y si se están planificando medidas de auxilio económico. Las 97 instituciones adheridas al reclamo (13 pertenecen al interior de la provincia, el resto a la Región Metropolitana) -definidas como CDI, CADI, Jardines Maternales, Guarderías, etc-, son instituciones no reconocidas por la DGCyE y por tal razón no tienen supervisión pedagógica autorizada, no todas cuentan con algún docente titulado, ni está clara cómo el Estado se responsabiliza de los niños/niñas de entre 3 y 5 años que allí concurren. Las leyes que regulan el funcionamiento de estas instituciones son nacionales. A partir de la importancia que tiene la temática, para el año 2021 se considera necesario realizar acciones que permitan acompañar y fortalecer la educación, salud y desarrollo de los niños/as desde los 45 días hasta los dos años: relevamiento de las instituciones de Primera Infancia Reconocidas y No Reconocidas como instituciones educativas (cantidad, funcionamiento, grupo etáreo que absorben, educadoras o docentes que trabajan); trabajo conjunto de la Defensoría con legisladores; relevamiento de obras de CDI que se inicien en el territorio de la provincia en el marco del Programa Nacional de construcción de CDI en lugares de alta vulnerabilidad.

Talleres sobre Grooming y redes sociales

- “Grooming, cuidados en redes” - ZOOM SALADILLO (PROGRAMA CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR): Destinado a personal de DGCYE-
- “Grooming” - ZOOM colegio Jacarandá, La Plata-

PROGRAMA CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR): Destinado a niños, niñas, adolescentes y docentes, con el objetivo de actualizar los riesgos en redes potenciados por el aislamiento social obligatorio, producto de la pandemia.

- “Acoso en redes en pandemia - Colegio Xul Solar nro 75 Berazategui- zoom (PROGRAMA CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR): Destinado a adolescentes y padres preocupados por la situación de aislamiento de los chicos y las horas frente a dispositivos electrónicos.
- “Grooming en aislamiento social obligatorio” – disertación - Asociación Iris /Zoom destinado a profesores de deportes.

Trámites destacados:

- Número: 14617/20

Desde el Programa conflictos en el ámbito escolar se brindó un taller para docentes, directivos y personal de jefatura de DGCYE, en razón de una situación de conflicto docente-directivos.

- Número: 57751

Bahía Blanca. Se pudo lograr que la Dirección General de Educación, revirtiera informe donde denegaban que una menor de 5 años, curse nuevamente sala de 5 en Jardín local. Se presentaron numerosos certificados médicos, opiniones de profesionales,

estudios pedagógicos, etc. y luego de armar un expediente, se consiguió la resolución aprobada para que la menor pueda recurrir esa sala de 5.

III. 2.d. PROTECCIÓN SOCIAL Y ECONOMÍA POPULAR

Informes y relevamientos de asuntos económicos

- Capacitación a los miembros de las Delegaciones del organismo para la toma de reclamos y consultas sobre cómo se gestiona la Tarjeta Alimentar del Plan Argentina contra el Hambre, que lleva adelante el Programa Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional.
- Entrega de Informe de reclamos vinculados a la Tarjeta Alimentar al Consejo de Coordinación de Políticas Sociales para su articulación con el Ministerio de Desarrollo Social.
- **Informe sobre trabajadores de la vía pública de la ciudad de La Plata.** Articulación y gestión de entrevistas con otros actores municipales.

Capacitaciones sobre economía popular:

- **“Asesoramiento, e intervención en la gestión de la obtención de la Certificación correspondiente (CUC) y colaborar en la habilitación para los traslados de los trabajadores de la economía popular y de la subsistencia”.** se realizó en forma conjunta con referentes del ministerio de Agricultura de la nación y con los referentes locales (municipales) , para dar respuesta a trabajadoras/es de la economía de subsistencia, y garantizar el derecho al trabajo. Asesorar sobre las políticas de estado y las herramientas disponibles para poder obtener el certificado habilitante para circular CUC como trabajadores esenciales; tanto en pesca, frutas y verduras, así como también agropecuarias

- Articulación: Ministerio de Agricultura Familiar de la Nación – Municipios Costeros, como San Bernardo, Mar de Ajó, Villa Gesell, Madariaga, Dorrego. Dicha articulación tiene por fin garantizar los derechos de los trabajadores de la economía popular en contexto de pandemia.
- Conversatorio 1° de Mayo, trabaja cuidando: cuidar es trabajo Via Zoom.



- Curso de Economía Popular – capacitación - Zoom.
- Intervención en el Programa “El Barrio cuida al barrio” - aportes de conocimiento y de trabajo, en conjunto con Jefatura de Gabinete de Ministros.
- Participación en el operativo de entrega de la Tarjeta Alimentar - Berisso- Difusión y promoción de derechos a través de la entrega de folletería institucional.
- Participación en el primer operativo de entrega de la Tarjeta Alimentar en la ciudad de La Plata - Pasaje de Dardo Rocha, La Plata. Asesorar y toma de reclamos referente a dicha temática, y en la promoción de derechos de los ciudadanos haciendo foco en la seguridad alimentaria

Trámites destacados

- Número: 28454/20

La secretaria de Economía Popular asesoró en cómo obtener el CUC , y cómo respetar los diferentes protocolos que requieren municipio, provincia. Y Nación, ante la consulta de trabajadoras/es que fueron afectados para circular .

- Número: 129629/20

Temática: Artesanos

Por una ordenanza municipal los artesanos de San Martín debieron reubicarse en otra ciudad para trabajar.

Se articuló con el director de economía popular y la secretaria de cultura del municipio. Se informó que no dejan sin cobertura a las/os trabajadoras, solo se los reubica a cada cual en su distrito. Esta medida no es solo por la pandemia, sino en el marco de la producción local y ordenamiento urbano

- Número: Expediente N° 118033/20

Temática: Previsional

Una abuela de 8 niños solicita ayuda, su hija está presa, actualmente con prisión domiciliaria por haber sido madre por octava vez. A través de la gestión conjunta con ANSES, se trasladó la titularidad de las mismas al abuelo. Luego de un largo periodo de trabajo, ya que el sistema de ANSES generaba obstáculos para poder finalizar el traslado de la titularidad, finalmente se concretó el cobro de la AUH.

- Número: Expediente Nº 28195/20

Temática: Previsional -ANSES

El caso es de una mujer embarazada, y con fecha de parto en junio, necesitaba una licencia por maternidad, juntamente con la AUH y asignación prenatal. En el marco de las dificultades operatorias y de movilidad generadas por la cuarentena, personal de la Defensoría se pone en contacto con agentes del ANSES y logra de manera excepcional que la afectada pueda tramitar de manera presencial la solicitud de la licencia requerida con éxito.

- Número: Expediente Nº 30084/20

Temática: Previsional -ANSES

Madre desempleada con imposibilidad de cobro del IFE, por un error de sistema, figuraba activa laboralmente en febrero, cuando ya no lo estaba, por tal motivo le denegaron la IFE a esto se suma que tampoco le habían otorgado la AUH previamente a la pandemia, situación que se vio agravada por los inconvenientes que presentan los sistemas y la violencia institucional que sintió. Se lograron resolver ambos problemas pudiendo cobrar los haberes solicitados.

III.2.E. AMBIENTE SANO, EQUILIBRADO Y APTO PARA EL DESARROLLO HUMANO

Trámites destacados

- Número: 114190/20.

Temática: Medioambiente. Un grupo de vecinos reclaman contra Granja San Sebastián. El guano (sin

tratamiento), es arrojado en la calle Cacique Pincen casi intersección Av. A. N. Alem, constituyendo foco de contaminación y plagas, generando un impacto negativo en el ambiente, lo que contribuye a la contaminación de suelo, agua, aire y bioseguridad. Solicitan relocalicen el depósito de los desechos. Se articuló con el área de Medioambiente del municipio quien se reunió con directivos de la empresa y logró la extracción (más de 50 camiones) y relocalización.

Organización y participación en jornadas:

- Lincoln: Reuniones para analizar la problemática relacionada al uso de agroquímicos. Se acordó realizar un encuentro con diferentes actores para definir el alcance de una futura ordenanza sobre esta temática.

4) PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PROPIAS Y DE OTRAS INSTITUCIONES

5)

a) Actividades organizadas por el Área

- “Intercambio de buenas prácticas para la intervención en desalojos desde una perspectiva de derechos humanos”.

Objetivo: intercambiar experiencias y herramientas para el abordaje de procesos de desalojo desde una perspectiva de derechos humanos, especialmente en el marco de los lineamientos dictados por el Protocolo de Actuación de la Suprema Corte de Justicia provincial. Destinado al personal del organismo y del Ministerio Público de la Defensa.



#quedateEnTucasa

#defendemosTusDerechos



- “Los desafíos del desarrollo territorial” - vía zoom
A cargo de. Luciano Scatolini, Subsecretario de Políticas de Suelo y Urbanismo del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación
Objetivos: Canalizar inquietudes respecto de la implementación y características del Plan Procrear, el Plan Nacional de Suelo Urbano y otras iniciativas del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat.
- “Conocé tus derechos como inquilinx: Nueva ley de Alquileres y Decreto 320/20”
Objetivos: capacitar a los integrantes de las organizaciones que agrupan a inquilina/os de bonaerenses respecto de los alcances de la nueva ley de alquileres y del Decreto 320/20.
- Relevamiento y participación en la Mesa Interministerial en toma de tierras de Guernica

La Defensoría intervino activamente en el conflicto por acceso al hábitat de la localidad de Guernica, en pos de lograr una solución pacífica del conflicto que garantizara los derechos de las familias involucradas. Se realizaron presentaciones en la causa judicial y se tomó parte en todas las instancias de negociación, además de aportar personal para el relevamiento de las familias.



Informes e investigaciones realizadas por el área

- **Informe/Investigación: Solicitud de colaboración por parte de la Defensoría General de la Nación – “Relevamiento de consultas sobre desalojos recibidas por Defensores durante la vigencia del DNU 320/2020”** : Se solicitó al Organismo que se complete un cuestionario para identificar aquellos organismos e instituciones que en el contexto de la pandemia prestaban asistencia a personas que reciben presiones, amenazas u hostigamiento para desocupar sus viviendas, a pesar de la suspensión de desalojos dispuesta por el DNU 320/2020 del Poder Ejecutivo nacional

Trámites destacados

- **Resolución N° 6** , dirigida a la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, a fin que instruya a los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires, tanto del fuero civil y comercial, como del fuero penal, a abstenerse de dictar medidas que conduzcan a ejecuciones hipotecarias y al desalojo de inmuebles, por el plazo que dure el estado de emergencia sanitaria declarado por la provincia, a través del Decreto 132/2020, originado en la pandemia..
- **Por disposición N° 3** Secretaría Legal y Técnica, se instruyó expediente de oficio a solicitud de la Secretaría de Tierra, Hábitat y Vivienda, para investigar el conflicto habitacional ocurrido en tierras fiscales en un predio ubicado en 76 entre 141 y 143 de la localidad de Los Hornos.

III.2.G INQUILINOS/AS

Recomendación

Por Resolución N° 11 , se recomendó al Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, arbitrar los medios necesarios para establecer aranceles u honorarios diferenciados y accesibles al momento de certificar las firmas de los contratos de locación de inmuebles con fines de vivienda, única y permanente, cuando los requerentes sean locadores pertenecientes a grupos socioeconómicos vulnerables.

Capacitaciones

- Temática Nueva Ley de Inquilinos en el marco del COVID 19 - VÍA zoom: al personal de las Delegaciones capacitación sobre el alcance de la nueva Ley de Inquilinos, congelamiento de alquileres, suspensión de desalojos, prórroga de contratos y pago a través de medios electrónicos; frustración del objeto del contrato y posibilidad de aplicación de la teoría del esfuerzo compartido.
- Temática decreto 320 - Nueva Ley de Inquilinos 27551 - VIA zoom: Se trabajó sobre el asesoramiento que se le puede brindar a las y los ciudadanos sobre la temáticas. Participaron: Gervasio Muñoz de la Asociación Inquilinos Agrupados y con la Asociación Platense de Inquilinos.

6) Proyectos realizados por el área

- **Proyecto recomendación suspensión de desalojos**
 - **Objetivos:** propuesta dirigida a la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires, a fin de que instruya a los órganos jurisdiccionales de la provincia a abstenerse de dictar medidas que conduzcan al desalojo de inmuebles durante la vigencia de la emergencia sanitaria (se plasmó en la Resolución 6/20 del Defensor del Pueblo).



- Temática decreto 320 Nueva Ley de Inquilinos 27551 - vía zoom: dirigido al personal de las Delegaciones.

- “Campaña de verano en la Costa Bonaerense” – “Cláusulas COVID19 para los contratos de locación de habitación temporal” : En conjunto con la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios de la Provincia se propusieron distintas alternativas de colaboración Cláusulas COVID19 para los contratos de locación de habitación temporal, que tenían como objeto promover y proteger los derechos de las/os inquilinos.

Jornadas

- Contratos de alquiler en el marco de la pandemia - ¿cuál es la situación de los locatarios/as? – Actividad en conjunto con “Colegio Profesional” vía Zoom. Medidas regulatorias adoptadas por el Gobierno

Nacional en el marco de la pandemia y la difícil situación de quienes alquilan. Participaron 100 profesionales de la temática.

- Jornada de trabajo – Asociación Inquilinos Agrupados - Temática Inquilinos Decreto 320 vía Zoom: La reunión se lleva adelante con la Asociación de Inquilinos donde se trabajaron temas como las diferentes problemáticas que enfrentan los inquilinos en el marco de la pandemia. Participó personal de la defensoría y desde la Asociación Gervasio Muñoz y su equipo técnico.

- Jornada de trabajo – Decreto 320 - Temática Inquilinos en el marco del COVID 19. Se analizó el alcance del Decreto 320 y su implicancia con personal del organismo.

- Decreto 320 - Políticas Públicas para y por Inquilinos- vía Zoom: Se trabajó sobre el Decreto 320, participó el Defensor del Pueblo de la Prov. de Bs. As. Guido Lorenzino, el presidente de la Federación de Inquilinos de Nación Gervasio Muñoz y Patricia Sánchez de Inquilinos La Plata.

- Jornada de trabajo con la Oficina de Control Inmobiliario Municipal de Berazategui - por meet: Dificultades que enfrentan las personas de sectores vulnerables para acceder al alquiler de una vivienda y qué medidas se podrían adoptar en post de ayudar a esta población. Participaron la Directora de Inmobiliaria Municipal de Berazategui, la Secretaría de Agencia de Tierra y Hábitat, personal de Inmobiliaria Municipal de dicho municipio.

Informes e investigaciones:

- **“Encuesta inquilinos/as - Población universitaria”** : con el objeto de conocer si las y los estudiantes universitarios al momento de alquilar una vivienda conocen sus derechos y obligaciones, se realizó una encuesta a través de una plataforma web, que debía ser completada por dicha población y que alquilen en la Provincia de Buenos Aires.

Participaron de las encuestas, estudiantes de 28 municipios Arrecifes, Bahía Blanca, Balcarce, Berazategui, Berisso, Brandsen, Coronel Rosales, Chacabuco, Chivilcoy, Ensenada, Escobar, Esteban Echeverría, General Pueyrredón, General San Martín, Ituzaingó, Junín, La Plata, Lanús, Lezama, Lincoln, Lobos, Mar Chiquita, Olavarria, Saavedra, San Nicolás, Tandil, Tres Arroyos y Tres de Febrero.

- **“Proyecto certificación de firmas diferenciales para inquilinos/as de grupos socioeconómicos vulnerables” En razón al Expte. 103402.** propiciar una mesa de diálogo con el Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, para tratar de lograr Honorarios diferenciales, especiales, accesibles para las certificaciones de firmas de los contratos de alquiler de vivienda única que ante ellos se formalizan, teniendo como principal población aquella que se encuentra en una situación de extrema vulnerabilidad socioeconómica.

- **“Campaña de difusión de derechos de los Inquilinos/as”** a partir de las diferentes problemáticas que enfrentan los inquilinos, que se vieron potenciadas por la pandemia, se elaboraron diferentes informes con el fin de difundir las medidas adoptadas por el gobierno (Decreto 320 y nueva ley de inquilinos) y

los derechos y obligaciones de los mismos.

Trámites destacados

- Número 39361/20

Temática: Inquilinos - Vivienda

Problemas con la administración del edificio y el uso del espacio común.

Se recibe a través de ATAJO, Procuración Gral. de la Nación, el caso de una inquilina que tiene problemas con el administrador del edificio debido a que este le impide el uso del espacio común a una niña, hija de la reclamante, quien padece de una problemática de salud (esferocitosis) y que por prescripción médica debe estar al menos una hora al aire libre.

En comunicación con el administrador, este argumenta que está haciendo cumplir con el decreto del aislamiento social, preventivo y obligatorio. Se explica la importancia de que prime el derecho superior a la salud de la niña y que al usar el espacio común del edificio, cumpliendo con los recaudos sanitarios, no se está violando el decreto. Se acuerda con la inquilina que debe ser de suma importancia para que la salud de la niña no se vea socavada, que cumpla con la prescripción médica.

Finalmente ante la postura reticente del administrador y con el afán de mejorar la relación, como así también lo desea la reclamante, se deriva las actuaciones al área de Mediación.

- Número: 49388/20

Un ciudadano de origen brasilero solicitó el servicio de mediación comunitaria. El requirente no contaba con recursos económicos para regresar a Brasil como tampoco para abonar el valor del alquiler. Se llevó adelante un proceso de mediación comunitaria, arribando ambas partes a un acuerdo en el que el requerido colaboró económicamente para afrontar el pasaje de regreso a Brasil. Se realizaron gestiones con el Consulado de Brasil a fin de facilitar el regreso debido a las restricciones migratorias por la pandemia.

- Número: 60776/20

Temática: Desalojo de vivienda de alquiler informal en contexto de pandemia.

Se solicita intervención por un conflicto con el locador de la vivienda que alquilaba de manera informal. Debido a la pandemia perdió el trabajo al igual que sus hijos, y adeudaba tanto los últimos meses de alquiler como el pago de servicios, por lo que el locador le habría solicitado que desocupara el inmueble ya que necesita ese ingreso para afrontar un tratamiento médico. Imposibilitada de iniciar un nuevo alquiler, acordó participar de una instancia de diálogo. Se realizó el proceso de mediación comunitaria mediante el cual también se trabajaron otros puntos de acuerdo referidos a cuestiones de convivencia y cuidado de espacios compartidos.

- Número: 78587/20

La requirente solicitó el servicio de mediación comunitaria puesto que no poseía contrato de locación del inmueble que alquilaban sus padres; en el mes de mayo falleció su padre y por tales circunstancias y la situación de pandemia, decidieron trasladar a su madre a Buenos Aires. Toda esta situación ge-

neró conflictos con los locadores por lo que ambas partes aceptaron participar de un proceso de mediación comunitaria a través del cual se arribó a una serie de acuerdos construidos a partir de la colaboración recíproca.

III.2.H. SEGURIDAD CIUDADANA, SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTES

1) Participación en actividades propias y de otras instituciones

a) Seminario de Concientización sobre la Seguridad Vial – La otra Pandemia

Objetivos: Principios básicos de la educación vial para generar conciencia sobre la importancia de la materia basándose en los pilares fundamentales como la educación, prevención y contención.

Cartel de un seminario sobre seguridad vial. El título principal es "Conversatorio sobre Seguridad vial" con el subtítulo "LA OTRA PANDEMIA QUE NOS AFECTA A TODOS". En la esquina superior derecha hay un logo de "Corona Virus" con un ícono de un virus. La imagen de fondo muestra a una persona usando un mascarilla y sosteniendo un documento. En la parte inferior, se indica "12.06 15 horas Plataforma Zoom" con un ícono de la cámara de Zoom. El texto de inscripción dice "Inscripción enviando un Mail a: Transporte@defensorba.org.ar".

b) Mesas de trabajo con asociaciones de víctimas en accidentes de tránsito.

Audiencias públicas llevadas a cabo por el tramo de la Obra Autopista R. Balbín.

2) Proyectos

- Apoyo proyecto Alcohol 0 y Proyecto UFIS especializadas

Objetivos: Incentivar la creación de Unidades Fiscales especializadas en siniestros y accidentes viales.

Creación de estas UFIS especializadas en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires en concatenación con la actual y reciente ley de víctimas a fin de que los delitos graves o leves cometidos en siniestros viales sean tratados y perseguidos de manera particularizada en función a la gravedad la temática en la provincia destacando la misma en fallecimientos por accidentes de tránsito.

3) Trámites

- **Número: 41502/20.**

Obtención de Primera licencia de Conducir. Se logró insertar en un programa de alfabetización a la persona para así poder conseguir su primera licencia, se encuentra esto también asegurado con el centro emisor de licencias de La Plata.

- **Número: 66057/20**

Miramar. Vecinos de la Villa Balnearia de Mar del Sud se comunican para solicitar intervención, ante la cantidad de robos tanto en viviendas. Luego del encuentro realizado en el centro de jubilados nos reunimos con el secretario de Seguridad de General Alvarado. Se le explicó la magnitud de la problemática y junto con el comisario y jefe de destacamento duplicaron el personal policial, con el objetivo de patrullar y prevenir los diferentes hechos delictivos.

III.2.I. CONSUMIDORES

a) Resolución N° 1

Se recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) que, en el marco de sus competencias, verifique que no se produzca ningún tipo de retención o descuento por parte de entidades bancarias o financieras sobre los beneficios dispuestos por el Decreto 73/2019, a percibirse durante el mes de enero de 2020, respecto de todos aquellos beneficiarios en el territorio de la Provincia de Buenos Aires y al Banco Central de la República Argentina, para que por su intermedio y en virtud de ejercer la superintendencia sobre las entidades bancarias, se sirva controlar que las mismas se abstengan de realizar descuentos sobre los beneficios dispuestos por el Decreto 73/2019, y se proceda a la devolución de los montos retenidos sobre los mismos, a todos los beneficiarios de la Provincia de Buenos Aires.

b) Resolución N° 7

Se solicitó a las sociedades anónimas de ahorro para fines determinados, quienes administran los planes de ahorro para la adquisición de automóviles, que se abstengan de realizar prácticas contrarias a las Resoluciones dictadas por la Inspección General de Justicia, referidas a los aumentos excesivos en las cuotas mensuales para la adquisición de los vehículos

c) CAUSA: Demandas iniciadas contra empresas administradoras de planes de ahorro.

Se iniciaron demandas tendientes denunciar e impedir el obrar abusivo de las empresas administradoras de planes de ahorro y fabricantes automotrices, quienes lejos de facilitar el acceso igualitario a un automóvil (como indica la legislación que rige la materia), utilizan el sistema en su propio beneficio, fijando unilateralmente el precio y perjudicando a los consumidores que no pueden abandonar el plan sin perder el fruto del ahorro, ni seguir pagando sin caer en la ruina. Se trata de una acción sumarísima de defensa del consumidor prevista en el art. 23 del Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (Ley 13.133), y en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240. A través de la misma se pretende la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas, y que la justicia readeque el contrato con fijación equitativa de montos, ordenando la devolución del dinero indebidamente percibido. Ello sin perjuicio de la modulación cautelar de la cuota en cada caso concreto hasta la finalización del proceso. Finalmente se solicita la imposición de una ejemplar multa civil (daño punitivo), que disuada a los grupos empresarios de seguir replicando las maniobras fraudulentas en perjuicio de intereses económicos de los adquirentes.

Suscripción de convenios

- “Firma del Convenio entre el Defensor del Pueblo bonaerense, Guido Lorenzino, y el Centro de Educación al Consumidor” CEC -.
- “Firma del Convenio entre el Defensor del Pueblo bonaerense, Guido Lorenzino, y el ministro de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica provincial, Augusto Costa”: La intención es generar una herramienta que vincule al organismo con la Subsecretaría de Desarrollo Comercial y Promoción de Inversión y la Dirección Provincial de Defensa de los Derechos de las y los Consumidores y Usuarios, que funcionan bajo la órbita del Ministerio, para fortalecer los derechos de los bonaerenses respecto al acceso a bienes y servicios esenciales.
- “Firma del Convenio entre el Defensor del Pueblo bonaerense y la Asociación de Usuarios y Consumidores Unidos (UCU)”: generar un marco legal que permita vincular a los organismos de modo tal de facilitar acciones en conjunto a los fines de defender los derechos de las y los consumidores.

Reuniones

- Interministerial – Estafas digitales (UD) - vía Zoom: participaron de la actividad las autoridades de la subsecretaría de Política Criminal de la Justicia de Nación, Defensa del Consumidor de la Provincia, ministerio de Justicia de la Provincia y DDHH, Política Criminal del ministerio de Justicia y el director de Unidad Defensor de la Defensoría.

Capacitaciones:

- “Derechos del Consumidor” a la OMIC de Carmen de Areco - vía Zoom.
- “Derechos del Consumidor” - Sobreendeudamiento vía Zoom. Brindar capacitación desde el equipo técnico del Secretaría al personal de las delegaciones de la Defensoría en la problemática de “sobreendeudamiento”.
- “Derechos del Consumidor” – a la OMIC de Carmen de Areco – Temática viajes de egresados - vía Zoom: Se brindó herramientas técnicas vinculadas a la defensa de las y los consumidores en el marco de la Ley 24240.
- “Derechos del Consumidor” viajes de egresados – Municipio Carmen de Areco - vía Zoom: Se trabajó con personal del Municipio de Carmen de Areco, entre ellos personal de la OMIC y referentes de las áreas educativa y de gobierno de la localidad.
- Clases en la asignatura “derechos del consumidor” en la carrera de abogacía del IUPFA (Instituto universitario de la policía federal argentina). Formación para futuros profesionales del derecho brindada por el Área de Derecho de los Consumidores de la Defensoría

Trámites Relevantes

- Número: 12894/20

Temática: Plan de Autoahorro.

Morón. Se obtuvo jurisprudencia ejemplar en Morón en materia de PLANES DE AUTOAHORRO, imponiendo un histórico límite del 20% sobre el salario del reclamante. .

- Número 73541/20

Pigüé. Un comercio de aberturas de aluminio no cumple con el contrato de entrega de aberturas para una edificación, se realizan distintos tipos de gestiones para que dichas aberturas sean entregadas.

- Número 132701/20

Pigüé. Cobro de impuestos de AFIP en tarjeta visa no autorizados, tarjeta emitida por banco Macro, se realizan gestiones Para regularizar la situación del usuario frente a la sucursal de Banco Macro de esta ciudad.

- Número: 13247/20

Interposición de demanda por ante el Juzgado Civil y Comercial n°17 de La Plata. Se otorgó medida cautelar limitando a la administradora del plan el cobro de las cuotas en un 20% de los haberes jubilatorios percibidos.

- **PLANES AUTOAHORRO.** Se procedió a girar las actuaciones a la Dirección General de Actuaciones Judiciales, a fin de ejercer las respectivas acciones de protección de los derechos económicos del reclamante como consumidor, en el entendimiento que el ajuste de las cuotas desde mayo del 2018 en adelante deberán recalcularse en base al Índice de incremento de los salarios, como manera equitativa de lograr previsibilidad al usuario y consumidor titular del reclamo, utilizando la variable económica que se encuentra vinculada directamente al potencial aumento de sus ingresos y por ende con sus capacidades de pago, en proporción razonable de afectación de sus ingresos, garantizando la conti-

nidad del cumplimiento de los contratos de adhesión y que permitirá de igual modo a la administradora FCA una herramienta de ajuste para que las cuotas no se mantengan invariables en el tiempo.

Informes e Investigaciones:

- **“Respuesta a la solicitud de información por parte del Juzgado Civil y Comercial N° 25 del Departamento Judicial La Plata, promovido por la Asociación de Usuarios y Consumidores Unidos (UCU) en relación a la temática Planes de Ahorro”** Expediente n° 100985/20. En el marco del convenio de colaboración con la Asociación de Usuarios y Consumidores Unidos (UCU), se le solicita al Organismo información referente a la temática “Planes de Ahorro”; como: “1) Cantidad de denuncias recibidas contra las empresas demandadas desde el año 2018 hasta la actualidad., 2) Explique los hechos que fundamentaron las denuncias, 3) Manifieste si hubo un aumento del número de denuncias respecto de años anteriores, 4) Informe si hubo conciliación en las respectivas denuncias y todo otro dato que sea de interés”.
- **“Los precios del verano 2019/20 en la costa de la Provincia de Buenos Aires”**. El trabajo brinda una aproximación a los precios que deben enfrentar los bonaerenses que viajan a la costa. Análisis de los precios de los alquileres en: Partido de la Costa, Mar del Plata, Miramar, Pinamar, Villa Gesell y Necochea. Precios de servicios de playa y entre las atracciones contempladas en el trabajo se encuentran atracciones de carácter recreativas y culturales como: “Aquarium”; “Aguasol”; “Mundo Marino” y “Obras de Teatro”.
- **“Impuesto de género y desigualdad”**: Estudio realizado sobre discriminación de precios basada en cuestiones de género muestra que continúa exis-

tiendo “el impuesto rosa en la provincia de Buenos Aires”, resultando en promedio para el conjunto de productos relevados un 16,49% más altos los precios de los bienes destinados a las mujeres/niñas que los productos destinados a los hombres/niños. Asimismo, se observa en los datos de distribución del ingreso que para el tercer trimestre de 2019 (último dato disponible), que las mujeres reciben un ingreso un 28,9% menos de un ingreso medio que los varones

- **“Canasta Escolar”** Control y seguimiento de la evolución de los precios de artículos de la canasta escolar. El trabajo se realizó durante el mes de febrero de 2020 e incluyó un conjunto de 43 productos, dentro de los cuales se encuentran los artículos de librería más requeridos por los docentes y productos de indumentaria escolar. Se relevó en, Almirante Brown, Arrecife, Bahía Blanca, Balcarce, Berazategui, Bragado, Bolívar, Chacabuco, Chivilcoy, Coronel Suárez, Dolores, Florencio Varela, Gral. Pueyrredón, Ituzaingó, Junín, La Plata, Lincoln, Lomas de Zamora, Mar Chiquita, Marcos Paz, Malvinas Argentinas, Mercedes, Miramar, Necochea, Olavarría, Pergamino, Pigüé, Quilmes, Roque Pérez, San Nicolás, San Pedro, Tigre y Zárate.
- **“Informe - relevamiento de Precios Máximos”**: Relevamiento de precios de 139 artículos vía web con el objetivo de verificar el cumplimiento de los precios máximos y el abastecimiento de productos en grandes cadenas de supermercados establecidos físicamente en la región.
- **“Canasta de Pascua y precios máximos”**: Relevamiento de precios de alimentos tradicionales de la Canasta de Pascua. La variación de precios interanual (abril 2020- marzo 2019) de la “Canasta de Pascua” integrada por 19 productos típicos seleccionados, arroja un incremento de un 39,14%, siendo mucho más baja que la variación de precios observada para el periodo marzo 2019 vs marzo 2018 que

alcanzó un incremento del 74,63%. – 14 de abril.

- **“Relevamiento de precios máximos de alcohol en gel y barbijos”**. Verificación del cumplimiento de precios en artículos imprescindibles en la pandemia. Desde el Área de Estudios Económicos se procedió a realizar un relevamiento de precios de barbijos y alcohol en gel vía web y de manera presencial con el objetivo de verificar el cumplimiento de los precios máximos y el abastecimiento de productos en grandes cadenas de supermercados establecidos
- **“El día del trabajo y el rol de la mujer desde una perspectiva económica”** Mostrar la desventaja que sufre la mujer en el mercado laboral y en la distribución del ingreso. El trabajo realizado desde el área de Estudios Económicos muestra la desigualdad existente entre los géneros, marcando una notoria desventaja para el sector femenino. Se analizan variables como la participación de la mujer en la distribución del ingreso, por deciles, por población y por sexo. La participación en el mercado laboral, analizando el impacto en este grupo de la tasa de desocupación y el trabajo no remunerado realizado por las mujeres. El informe se realizó en función de los últimos datos brindados por el INDEC (cuarto trimestre 2019).
- **Análisis de indicadores económicos de la provincia de Buenos As. y su vinculación con las secciones electorales**: Establecer una relación entre variables económicas y poblacionales con la cantidad de diputados y senadores provinciales actualmente en ejercicio. De manera simplificada, se muestran los distintos parámetros elegidos para las Secciones electorales “Primera”, “Tercera” y “Cuarta”.

Campañas

- **“Campaña de Promoción de los derechos de las y los Consumidores y usuarios en días festivos o eventos que promueven el consumo masivo”**
- “Recomendaciones para las compras durante el Hot Sale”
- **“Campaña de difusión de derechos de usuarios y consumidores” – Servicios** Promover en sociales los derechos de los consumidores en relación con los servicios de TV, cable, internet, telefonía fija y móvil.
- **“Campaña de difusión de derechos de usuarios y consumidores” – Compras por internet:** Campaña de promoción de los derechos de las y los consumidores y usuarios de esos servicios realizando informes con recomendaciones en el tema.



- **“Campaña de difusión de derechos de usuarios y consumidores” – Compras por Internet** –Turismo: El COVID19 trajo aparejado reclamos sobre la contratación de pasajes aéreos, terrestres y alojamiento. Con el fin de promocionar lo establecido en la Ley

24240 de Defensa al Consumidor, se utilizaron diferentes estrategias comunicacionales

- **“Campaña de difusión de derechos de usuarios y consumidores” – Ciberestafas**

Jornadas y reuniones

- Jornada sobre “Endeudamiento de los consumidores”, para visibilizar la crisis que afecta a los tomadores de créditos UVA y a quienes compraron autos mediante planes de ahorro.
- Jornada de trabajo con la Asociación Usuarios y Consumidores Unidos - vía Zoom: Acordar la firma de un convenio entre los organismos y elaborar una agenda de trabajo colaborativa.
- Lanzamiento de la temporada de verano -Derechos del Consumidor en el marco de la Temporada de Verano 2021 – Consumidores Hipervulnerables” - vía Zoom: Presentar por parte de las autoridades del Ministerio de Justicia de la prov. de Bs As, el Ministerio de Industria y la Defensoría del Pueblo Programa “Temporada Verano 2021”.
- Reunión con el Intendente Carmen de Areco: la necesidad que el organismo le brinde capacitación a la OMIC Municipal recién inaugurada.
- Reunión con Oficina Municipal de Información al Consumidor
- Reunión con Directora de OMIC de Azul, para tratar los reclamos y coordinar un trabajo conjunto.
- Reunión de trabajo con autoconvocados UVA-Asesoramiento

Envío de notas en favor de las y los Consumidores en el marco del ASPO :

Se efectuaron presentaciones formales a través de notas, con la intención de proteger los derechos de consumidores, entre las cuales se pueden citar:

- Notas a empresas de telefonía móvil solicitando liberar datos móviles – 26 de marzo.
- Notas suspensión cobro pack Fútbol y reintegro – Telecentro, Cablevisión, Direct TV - 30 de marzo.
- Nota a entidades Bancarias: Banco Macro, al Patagonia, al Comafi, al Galicia, al Santander Río, al Columbia, al HSBC, al BBVA, al ICBC y al Credicoop Cooperativo Limitado relacionados con la imposibilidad de acceder a los créditos estipulados en la normativa nacional y provincial dictada con motivo de la crisis epidemiológica que nos atraviesa.
- Nota solicitando a Mercado Libre explicación por la venta de barbijos – 23 de abril.
- Notas a empresas de telefonía fija y móvil, Movistar, Personal y Claro, para que retrotraigan sus tarifas a los valores de febrero de 2020 – 6/5.

Trámites destacados

- Número: 24909/20

Temática: Consumidores y Usuarios – Bancos

La ciudadana se encontraba imposibilitada de disponer de su haber mensual en el marco del ASPO,

cliente del Banco Hipotecario por no contar con la tarjeta de débito, ni poder realizar una transferencia a otra cuenta, por no tener tarjeta de coordenada.

Se solicitó al banco y se logró que se resolviera la situación.

- Número: 46372/20

Cancelación de viaje por pandemia y solicita le reembolsen su dinero.

El reclamante denuncia que compró 4 pasajes para viajar a Brasil en el mes de marzo y producto de la pandemia, el viaje fue cancelado. Se realizó una solicitud de intervención tanto en la Omic de Morón como en la empresa Despegar.com, que ofreció un acuerdo conciliatorio que el reclamante aceptó.

- Número: 19386/20

Ante la falta de servicio de telefonía e internet en la casa de un adulto mayor con vulnerabilidad. El reclamante está enfermo y vive solo, en el marco del ASPO, sin tener servicio de telefonía e Internet, se resolvió el acceso a los servicios.

- Ciberestafas– Bancos

Como temática nueva, en el marco de la pandemia de COVID-19, tomó relevancia el ingreso de reclamos y consultas por “las ciberestafas”. Se brindó asesoramiento a fin de que los reclamantes impulsen la acción penal, contando con dicha acción iniciada se realizó una solicitud de intervención al banco a fin que informe desde que nº de IP -con fecha y hora- se realizaron los movimientos cuestionados y una vez obtenida dicha información, nos presentamos en la

causa penal, poniéndola a disposición del Agente Fiscal interviniente.

- Expediente Planes de ahorro

Durante el año 2020 el área recibió 400 expedientes de ciudadanos que, dada la imposibilidad de pago de las cuotas de sus planes de ahorro o el elevado valor de estas, acceden a la herramienta brindada por la Defensoría del Pueblo de la “Demanda Judicial con patrocinio gratuito”.

- Quejas vinculadas a la negativa del Banco Hipotecario a dar cumplimiento a la Comunicación A6945 su posterior ampliación Comunicación A 7044 del BCRA

Se recibieron reclamos de ciudadanos tomadores de créditos hipotecarios ajustables a tasa UVA que solicitaron al Banco Hipotecario en cumplimiento de la Com. A6945 a los fines que saldos impagos que correspondían a vencimientos que operaron a partir del 1/4/2020 y hasta el 30/6/2020 se trasladen al final de su crédito, manifestado que el banco con evasivas o excusas infundadas no le permitían acceder a ese beneficio. Posteriormente y luego de haber logrado el cumplimiento de dicha Comunicación A6945 los reclamantes se vuelven a contactar manifestando el inconveniente con la aplicación de la Com. A 7044. Tras gestiones ante la entidad bancaria se logró que los usuarios obtuvieran el beneficio.

- Número: 12102/20

Temática: Tandil. Reclamo por aumento de Plan Automotor – Se judicializa y se logra medida cautelar

luego de primer rechazo por el Juzgado.

- Número: 38067/20

Zárate. Jubilada, no lograba dar de baja y cancelar definitivamente la tarjeta de crédito (VISA), luego de realizarlo telefónicamente le continuaban cobrando saldo desde el 29/08/19. Luego de comunicarse con el banco se logró que se enviara por escrito donde conste: la baja solicitada, que no existe relación comercial entre el banco y la denunciante y que no hay saldo deudor.

SECRETARÍA LEGAL Y TÉCNICA

Disposiciones

a) Disposición N° 1

Se inicia investigación de oficio respecto de la retención indebida por parte de entidades bancarias de las sumas correspondientes al pago de subsidios extraordinarios establecidos mediante Decreto N° 79/2019 del Presidente de la Nación Argentina, respecto de los beneficiarios de la Provincia de Buenos Aires.

Presentación en la Justicia.

Ante las quejas de los usuarios por los fuertes aumentos de los planes de ahorro para la compra de autos 0 KM, la Defensoría fue a la Justicia al entender que las automotrices llevaron adelante diferentes maniobras que

violarían la Ley de Defensa al Consumidor.

Sobreendeudamiento

La Defensoría trabajó en numerosos casos de personas con problemas de sobreendeudamiento. En estos reclamos, la Defensoría se puso en contacto con los bancos, o en sede judicial para solucionar los temas.

Procrear

Reunión con beneficiarios de PROCREAR “Ahorro joven” para tratar la problemática que enfrentan los beneficiarios del plan PROCREAR.

La Defensoría encabezó gestiones a favor de beneficiarios del Procrear en Berisso.

Farmacity

El Defensor del Pueblo se presentó nuevamente ante la Corte Suprema de Justicia para exigir que Farmacity se ajuste a las leyes en caso de que se habilite su desembarco en territorio provincial.

III.2. J. CONTRIBUYENTES POLÍTICA TRIBUTARIA

Proyecto saldos a favor en “ingresos brutos sean de libre disponibilidad”. Que los contribuyentes del impuesto a los ingresos brutos de la provincia de Buenos Aires puedan utilizar los saldos a favor devengados en el citado impuesto, para la cancelación de otros impuestos provinciales. A tal efecto se presentó la solicitud en diversas

reuniones mantenidas con autoridades de la Agencia de Recaudación.

- Análisis y confección de informe de RN 49/20 de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires
- Análisis y confección de informe en relación a la moratoria instrumentada mediante la Ley 27.562 y Resolución General 4816 de AFIP.
- Aporte destacado: fijar lineamientos a fin de asesorar al personal de las delegaciones y a ciudadanos reclamantes cuyos objetos de reclamo estén vinculados a deudas de carácter tributario.
- Videoconferencia e-FACPCE “Ampliación de la Moratoria –Beneficios para todos los Contribuyentes”

Casos relevantes:

- Número: 60.064/20

Se solicita exención en el impuesto automotor de un vehículo utilizado por la ciudadana para el traslado de su hija con discapacidad. Desde el área se procedió a tomar contacto con la responsable del Departamento Impuesto Automotor. Se otorgó el beneficio de exención.

- Requerimiento N° 142494/20

Incremento de Tasas Municipales por D.U. (Desarrollo Urbano) y S.S. (Servicios Sanitarios)

San Nicolás. Queja en relación al incremento en las tasas retributivas del servicio de parte del Municipio

Local. Se iniciaron acciones judiciales. Actualmente se encuentra pendiente de resolución en la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo Departamental.