



# INFORME ANUAL



**Defensoría**  
Provincia de Buenos Aires

# 20 17



# PRO LO GO

## UN AÑO DE AVANCES

La **Defensoría de la provincia de Buenos Aires** durante el año 2017 trabajó para alcanzar los principales objetivos que se planteó la nueva gestión, y en ese sentido, profundizó la expansión territorial para llegar a los ciudadanos de los 135 distritos bonaerenses y estar cerca para proteger sus derechos. Se hizo a través de una importante descentralización y el crecimiento de las delegaciones y un desarrollo tecnológico que hoy permite mayor visibilidad del organismo y mejores herramientas a quienes necesitan realizar reclamos.

La inversión realizada permitió pasar de 8 a 27 delegaciones y crear mecanismos de comunicación modernos que permiten que las personas puedan contactarse en forma inmediata con la Defensoría. Se creó un Contact Center que atiende las 24 horas y próximamente lo hará los 365 días del año. El ciudadano accede a través de todas las plataformas y redes sociales, ya sea la línea 0800, el web chat de la página, Facebook, Twitter, Instagram y WhatsApp. La demanda creciente de la población promovió la división y la creación de nuevas áreas de trabajo y el abordaje de diversas problemáticas que se enmarcan dentro de las Adjuntías, Secretarías y Direcciones de la nueva estructura organizacional.

Otra intervención permanente de la Defensoría durante 2017 fue sobre los incrementos desproporcionados de la tarifas de los servicios públicos, como así también la deficiencia y la mala calidad que existe en sus prestaciones, que llevan a que miles y miles de ciudadanos presenten denuncias en el organismo.

La calidad en la atención es otra de las premisas que planteó la gestión, por ello, la persona que llega a la Defensoría no es un número de expediente. Cuando un vecino acerca su reclamo encuentra a alguien que le responde en forma personalizada. La Defensoría se planteó modificar la cultura de atención al ciudadano, para que quien se acerca sienta que es sujeto pleno de derechos y que va a ser acompañado en su denuncia.

Estos avances son los cimientos de una Defensoría para los 17 millones de bonaerenses. Para que todos los habitantes sientan que cuentan con un organismo que se pone de su lado, que está a mano para facilitarles la solución de los distintos problemas que se le presentan a diario, con propuestas modernas y herramientas cada vez más al alcance de todos.

CONSULTAS INGRESADAS 2017

68.699



LA MAYOR CONCENTRACIÓN DE LLAMADA SE DA ENTRE LAS

10 - 14 hs



El 96.4% de las llamadas fueron atendidas en un minuto o menos.



## RENOVACIÓN TECNOLÓGICA

desde Agosto 2017

\* RECIBIMOS 15.132 NUEVAS CONSULTAS

\* SE REGISTRÓ UN AUMENTO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS 7.554 RESPECTO DEL PRIMER SEMESTRE

LA DEFENSORÍA EN NÚMEROS

3% 

1% 

1% 

3% 

8% 



52%

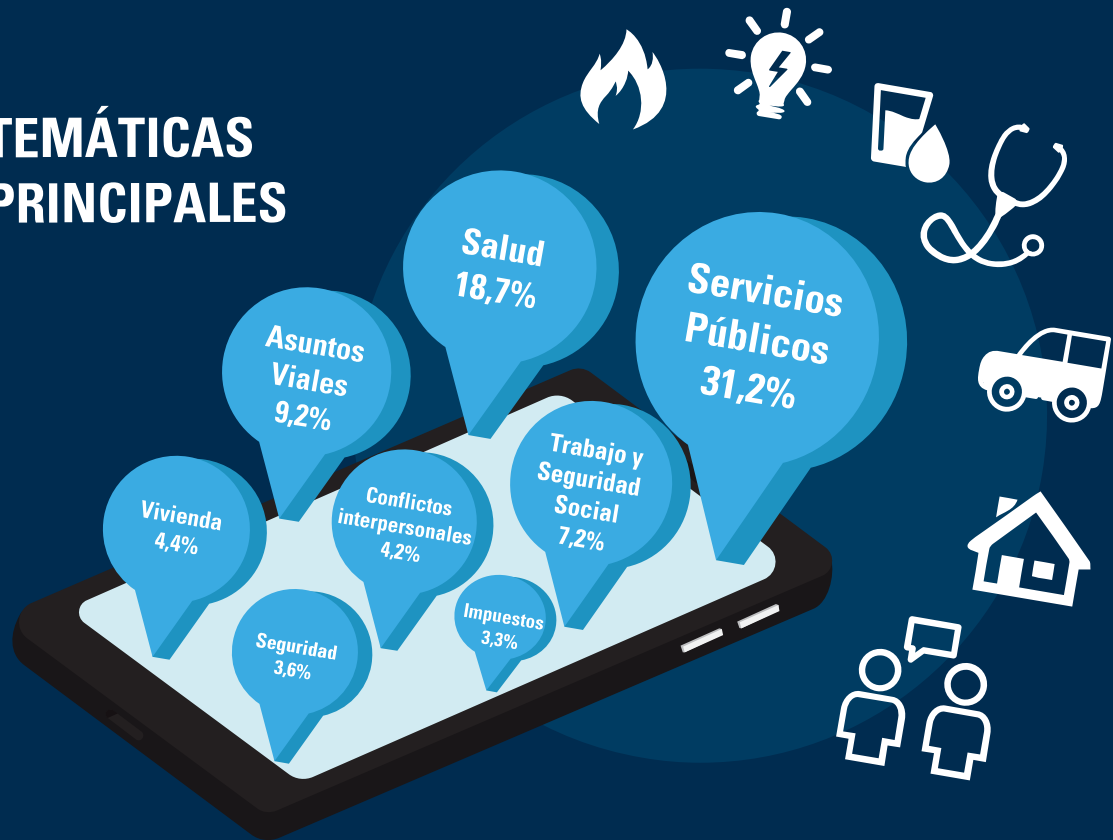
6% 



31%

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTA POR ORIGEN

## TEMÁTICAS PRINCIPALES



## PRINCIPALES ORGANISMOS DENUNCIADOS

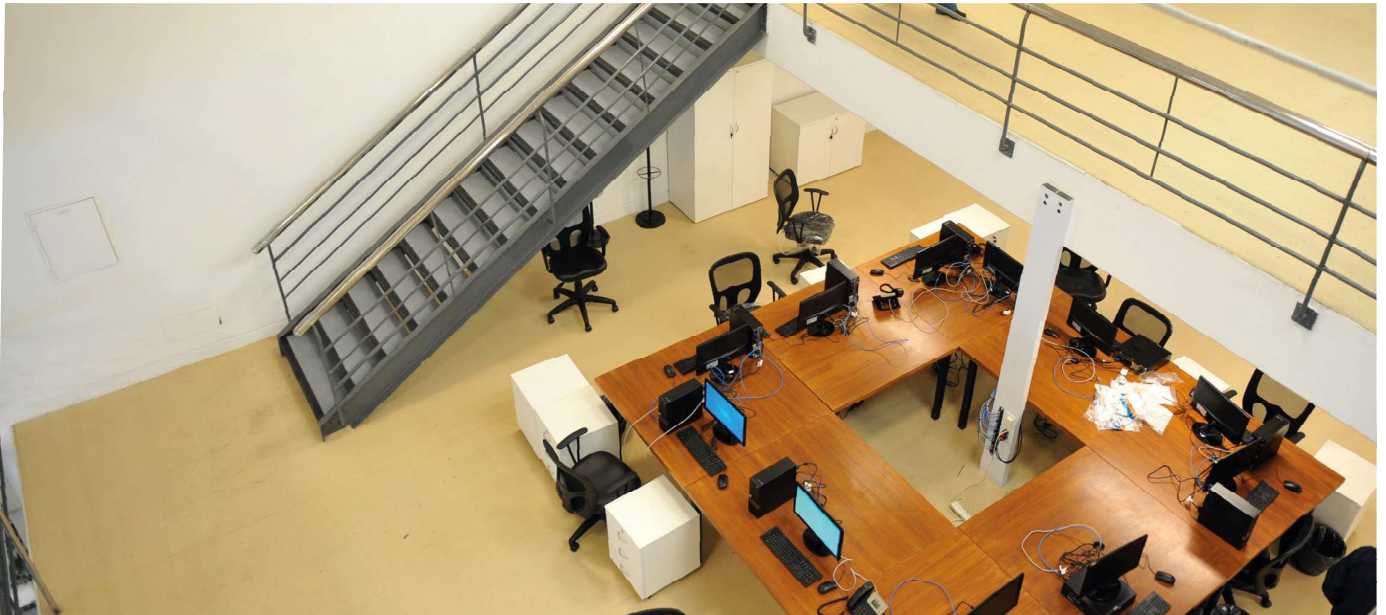


PRINCIPALES EJES  
DE GESTIÓN  
2017



## NUEVA SEDE CENTRAL LA PLATA

Entre estas medidas de modernización y mejora de la atención a los ciudadanos, se decidió mudar la sede central de la **Defensoría** a un espacio más amplio y accesible.

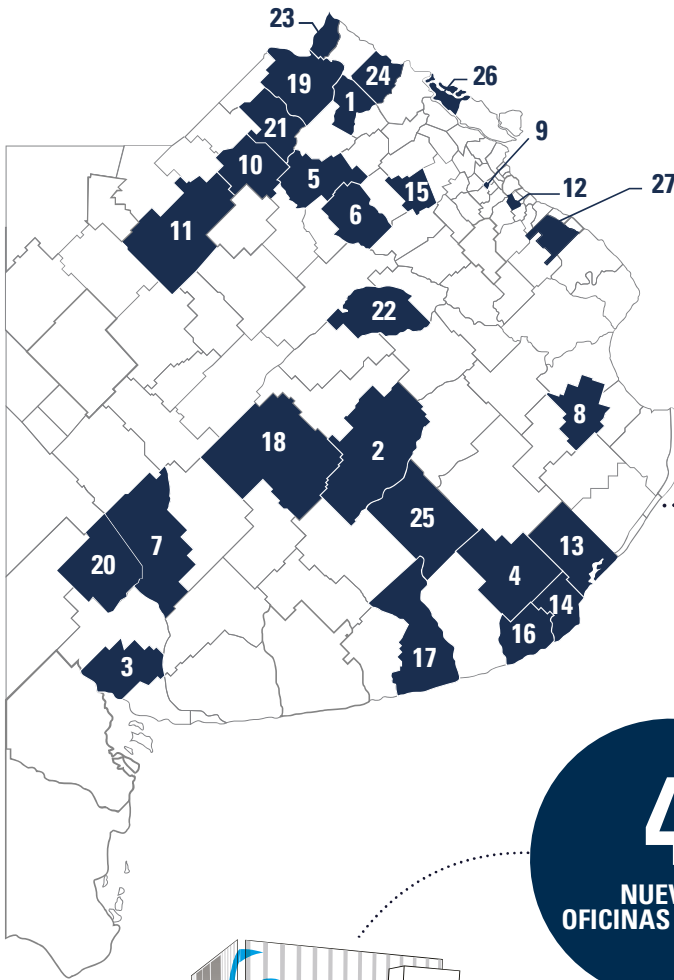


El nuevo edificio apunta a **mejorar la atención personalizada**, al ser un lugar céntrico, amplio, y donde trabajan la mayoría de las áreas.

Contiene el **Contact Center** y **más boxes de atención**.

Ofrece espacios abiertos e interconectados que posibilitan una fluidez entre los equipos de trabajo.





**27**  
DELEGACIONES

**4**  
NUEVAS  
OFICINAS MÓVILES



## MÁS DELEGACIONES

### Delegaciones

- |                  |                      |                        |
|------------------|----------------------|------------------------|
| 1 - Arrecifes    | 10 - Junín           | 19 - Pergamino         |
| 2 - Azul         | 11 - Lincoln         | 20 - Pigüé             |
| 3 - Bahía Blanca | 12 - Lomas de Zamora | 21 - Rojas             |
| 4 - Balcarce     | 13 - Mar Chiquita    | 22 - Saladillo         |
| 5 - Chacabuco    | 14 - Mar del plata   | 23 - San Nicolás       |
| 6 - Chivilcoy    | 15 - Mercedes        | 24 - San Pedro         |
| 7 - Cnel. Suarez | 16 - Miramar         | 25 - Tandil            |
| 8 - Dolores      | 17 - Necochea        | 26 - Zarate            |
| 9 - Ituzaingo    | 18 - Olavarría       | 27 - Rep. de Los Niños |

La **Defensoría** incrementó su presencia en diferentes puntos estratégicos del territorio bonaerense.

El ingreso de consultas a través de las Delegaciones es el 30.8% del total de la Defensoría.

Ahora el organismo cuenta con 27 delegaciones. De esta forma, la Defensoría llega a más gente profundiza el trabajo en territorio, con intervenciones más directas en los problemas puntuales de cada distrito.

Puesta en funcionamiento de nuevas unidades funcionales que posibilitan mejorar la logística del traslado de personal, y tres nuevas oficinas móviles que sirven para la promoción de derechos en diferentes lugares.

## NUEVOS SISTEMAS DE ATENCIÓN

### CONTACT CENTER

En agosto se puso en funcionamiento un moderno esquema de atención que agiliza los reclamos y permitió un cambio en la forma y la cantidad de reclamos que ingresan al organismo.

Se trata de un nuevo sistema que unifica las quejas que llegan telefónicamente, vía redes sociales o correo electrónico.



El **96.4%** de las llamadas fueron atendidas en un minuto o menos.

El **79.7%** de las llamadas fue gestionada en menos de 6 minutos.

La mayor concentración de llamadas se da entre las **10-14hs.**

**15.132**  
bonaerenses sumaron su consulta gracias al nuevo sistema

**7.554**  
llamadas telefónicas más respecto del primer semestre

**0800  
222  
5262**

Cuenta con personal especializado para la atención. El reclamante ahora puede seguir paso a paso el estado de su denuncia.





## ADJUNTÍAS

En virtud de contener todas las demandas y los temas que preocupan a los habitantes de la provincia, se modificó la estructura interna del organismo creando las Adjuntía General, la Adjuntía en Derechos Sociales y la Adjuntía en Derechos Humanos y Usuarios de Servicios de Salud. Bajo estas Adjuntías se investigan y abordan las diversas problemáticas que aquejan a la ciudadanía.

# LA CREACIÓN DE LAS NUEVAS ADJUNTÍAS DIVIDIÓ E INCORPORÓ NUEVOS TEMAS

**DERECHOS SOCIALES**

**GENERAL DE GESTIÓN**

**DERECHOS HUMANOS Y USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD**

# MÁS DERECHOS TUTELADOS



## NUEVAS ÁREAS

- **Derechos de los Migrantes**
- **Educación**
- **Derecho de los Jóvenes**
- **Servicios Públicos**
- **Adultos Mayores**
- **Transporte**
- **Obras Públicas**
- **Deportes**
- **Inquilinos**
- **Adicciones**
- **Medio Ambiente**
- **Previsional**
- **Derechos Electorales**
- **Desarrollo Social**
- **Economía Popular**
- **Emprendimientos Autogestionados**
- **Derecho de los Animales**
- **Habitat**
- **Consumidores**



## CONVENIO CON ABUELAS

La **Defensoría** acordó con Abuelas de Plaza de Mayo y la Comisión Nacional por los Derechos a la Identidad (CONADI) colaborar con la búsqueda de los niños robados en la última dictadura. De esta forma, amplía su rol como difusora de la lucha por la identidad y la memoria. Se facilita en las delegaciones el proceso de búsqueda, brindando información, acompañamiento y atención, y agilizando los trámites necesarios para quienes buscan conocer su verdadera identidad.





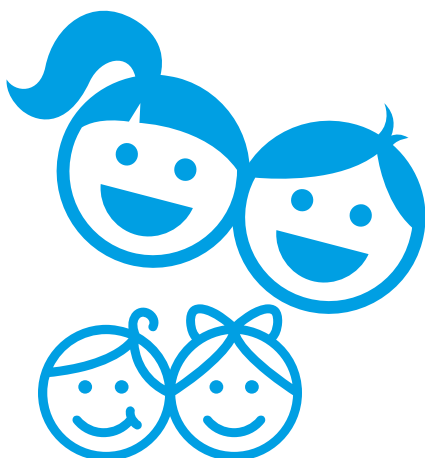
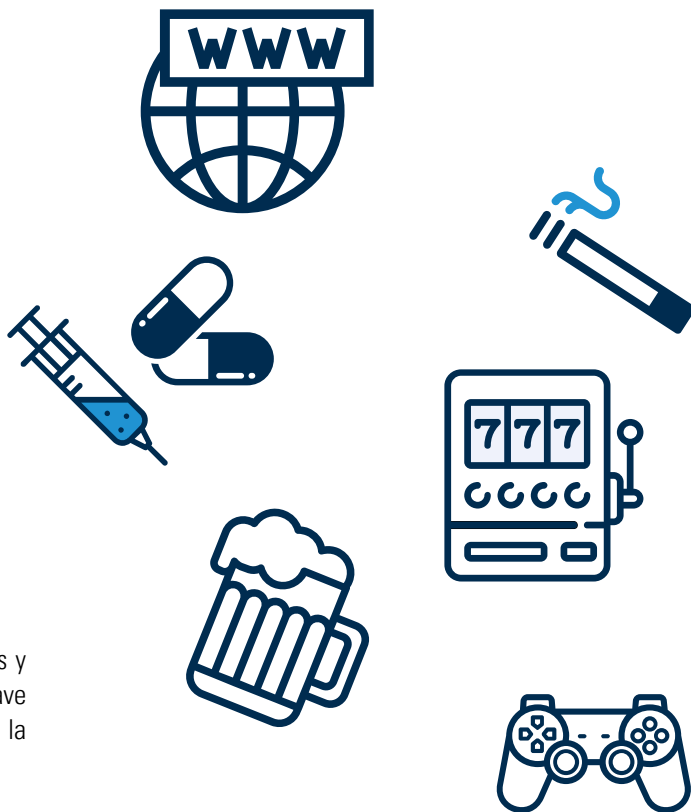
## REPÚBLICA DE LOS NIÑOS

La **Defensoría** ya cuenta con un espacio en la República de los niños para dar a conocer entre los más chicos todas las acciones que se llevan adelante. De esta forma, la Institución se suma al nuevo perfil educativo que plantea la "Repu" con una propuesta accesible para los más chicos, pero que además, ofrece a los adultos un espacio de cercanía para atender sus consultas.

## NUEVOS OBSERVATORIOS

### OBSERVATORIO DE ADICIONES Y CONSUMO PROBLEMÁTICO

Para llevar adelante investigaciones, elaborar estadísticas y promover acciones que sirvan para atacar esta grave situación que es una de las principales problemáticas de la Provincia.

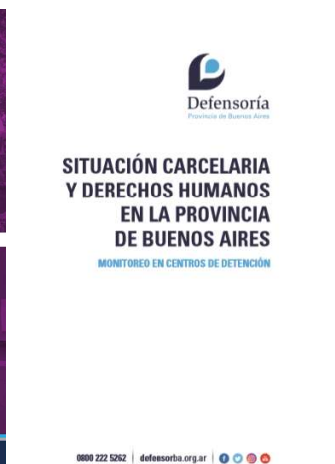
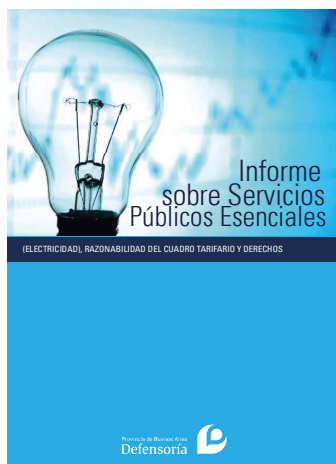


### OBSERVATORIO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Para asesorar, asistir y orientar a todos/as los/las Ciudadanos/as, contribuyendo a generar una conciencia colectiva en torno a la problemática enunciada, y en lo que atañe a la defensa de los derechos y garantías actual o potencialmente vulnerados.

Que resulta necesario contar en la Defensoría del Pueblo con espacio de sistematización de información específica sobre Niñez y Adolescencia, que sirva de insumo a la producción de conocimiento especializado, que permita garantizar los derechos consagrados.

# INFORMES TÉCNICOS



A lo largo del 2017 la **Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires** realizó múltiples estudios y análisis que se materializaron en Informes sobre acciones u omisiones de diferentes organismos provinciales y nacionales, normativas y resoluciones, que de una u otra forma afectaron los derechos de los habitantes de la provincia. A continuación se enumeran los informes más relevantes que sirvieron de insumo para desarrollar gestiones de protección y promoción de derechos:

- Situación de los Derechos Humanos en el ámbito carcelario en la Provincia de Buenos Aires- Monitoreo en centros de detención.
- Violencia familiar y de género: Informe estadístico 2017.
- Diagnóstico sobre el tratamiento judicial de los casos de violencia de género por parte de la justicia de los delitos de lesiones, amenazas, desobediencia y femicidios.
- Violencia Obstétrica en Cárceles de la provincia de Buenos Aires y del ámbito federal. Realizado conjuntamente con la Procuración Penitenciaria Nacional, la Defensoría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo de la Nación
- Acceso a la salud de personas trans y travestis en la provincia de Buenos Aires
- Análisis de la Resolución N° 14/2017 del Ente Nacional Regulador del Gas (ENRE), sobre la reglamentación de los cuadros tarifarios para entidades de bien público.
- Análisis de las Resoluciones N° 63/2017 y 64/2017 del Ente Nacional Regulador del Gas (ENRE), sobre los cuadros tarifarios a partir del 1 de febrero de 2017.
- Nuevas normas de calidad y sanciones en el marco eléctrico bajo la órbita nacional.
- Estudio sobre la forma de financiamiento de los organismo de control de los servicios públicos en la Provincia de Buenos Aires: el OCEBA y el OCABA, organismo de control de la electricidad y el agua respectivamente.
- Análisis de las Resoluciones del ENARGAS para cada una de las distribuidoras que prestan el servicio en la Provincia de Buenos Aires, por los aumentos implementados a partir del 1 de abril de 2017.
- Análisis de la Resolución N° 419/2017 del Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires, sobre el aumento tarifario para las distribuidoras eléctricas bajo órbita provincial.
- Análisis de la Resolución N° 49/2017 de la Secretaría de Energía de la Nación sobre los nuevos precios del Programa Hogares con Garrafas.
- Prescripción de las deudas de los servicios públicos de acuerdo al nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.

# CAMPAÑAS ESPECIALES



Gracias a todas las personas que se sumaron a la campaña **#FiestaSinPirotecnia** de la **Defensoría de la Provincia de Bs. As.**



## CAMPAÑA PIROTECNIA 0

Se recomendó a los Municipios de la Provincia de Buenos Aires que arbitren todos los medios a su alcance para la sanción e implementación de normativa local por la que se prohíba la fabricación, comercialización, almacenamiento, transporte, distribución y uso de artículos de pirotecnia, a la vez que se propuso el texto de una Ordenanza modelo a tales fines.



Es necesario impulsar políticas públicas para la incorporación de prácticas y recursos que posibiliten la atención del Parto Humanizado



## VIOLENCIA OBSTÉTRICA

Difusión de los procedimientos de denuncias en los ámbitos municipales y provincial por violencia obstétrica.



#DefendemosTusDerechos

## AUMENTO TARIFARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La Defensoría realizó una campaña para asesorar y acompañar a cada usuario que decidió judicializar su caso. A este fin de puso a disposición en la página web una presentación modelo y el asesoramiento de los técnicos de la Institución.

¿Qué hace  
la Defensoría  
en defensa  
de los animales?



Maltratar un animal  
es un delito



La ley N° 14.346 establece penas de hasta 1 año de prisión a quienes cometan actos de maltrato o crueldad animal.

**Denunciá** si ves o conoces gente que maltrate animales

## CUMPLIMIENTO DE LA LEY 14.346 Contra el maltrato Animal

La Defensoría impulsa el cumplimiento de la LEY 14.346 (En todo el país) que establece penas para quienes ejerzan malos tratos y/o actos de crueldad a los animales, informando sobre sus alcances y formalidades de las denuncias.

## CUMPLIMIENTO DE LA LEY 13.879 - Contra el sacrificio de perros y gatos

Desde el organismo se trabaja para dar cumplimiento a la Ley 13.879 (Provincia de Buenos Aires) que prohíbe la práctica de sacrificios de perros y gatos en todas las dependencias oficiales de todo el ámbito de la Provincia de Buenos Aires y aportamos en campañas de esterilización y adopción como método de control de la población a Animal.



## PROGRAMAS ESPECIALES

A partir de las experiencias obtenida por la **Defensoría** y entendiendo la necesidad de ampliar las garantías de derechos de grupos de mayor vulneración o de especial exposición de acuerdo a cuestiones estacionales o coyunturales la Defensoría puso en acción algunos programas a fin de prestarle especial atención a algunas temáticas:



**Defensoría**  
JOVEN



**ATENCIÓN PRIMARIA  
A INQUILINOS BONAERENSES**



**MUJERES MADRES CON NIÑOS  
Y NIÑAS EN CONTEXTO DE ENCIERRO**



Audiencia pública realizada en la ciudad de Lincoln en el marco de la ejecución de la sentencia del fallo Conde y otro C/ABSA cuya sentencia definitiva de la CSJN determinó que ABSA debe realizar las obras necesarias para proveer agua potable con los parámetros establecidos en el CÓDIGO ALIMENTARIO NACIONAL.

Audiencias públicas convocadas por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), por aumento tarifario en el servicio de gas



Audiencias públicas convocadas por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación y el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), por aumento tarifario en el servicio de electricidad bajo órbita nacional

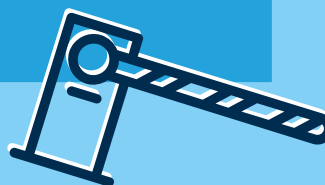
Audiencia pública convocada por la Subsecretaría de Recursos Hídricos, por aumento tarifario para AYSA

## AUDIENCIAS PÚBLICAS

Audiencia pública convocadas por Organismo de Control de la Energía en la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), por aumento tarifario en el servicio de electricidad bajo órbita provincial.



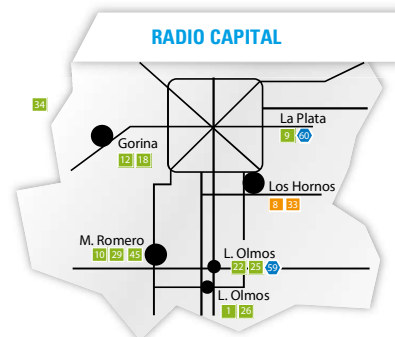
Audiencias públicas por el aumento del costo de los peajes del Corredor Vial Integrado del Atlántico y de las Autopistas concesionadas por AUBASA



La Defensoría participó en la audiencia en la que consideró los nuevos precios del gas natural en el punto de ingreso al sistema de transporte y del destino a la distribución de gas propano indiluido por redes.



# INVESTIGACIONES Y RELEVAMIENTOS



## RELEVAMIENTO UNIDADES PENITENCIARIAS

A partir de las potestades con las que cuenta la **Defensoría**, a partir de las quejas recepcionadas y de actuaciones de oficio, se llevaron adelante diferentes investigaciones y relevamientos a fin de poder contar con información propia, específica y confiable, que le permita a la Institución tomar medidas administrativas y judiciales de protección de derechos:

- Relevamiento de todas las Unidades Penitenciarias de la Provincia de Buenos Aires. Especial atención sobre el Establecimiento de Virrey del Pino y la Unidad Carcelaria 8 de Los Hornos.
- Registro de Violencia Familiar y de Género.
- Elaboración de una matriz de datos y análisis estadísticos en violencia obstétrica en la provincia de Buenos Aires.
- Monitoreo los siguientes Hospitales monovalentes públicos: Taraborelli (Necochea), Esteves (Lomas de Zamora), Cabred (Open Door, Luján) y el Servicio de Salud Mental del Hospital General Dr. Allende (Mar del Plata); las clínicas privadas San Andrés, Instituto Privado de Neuromedicina, San Pablo Conmed, Santa Teresa de Ávila, los hogares San Valentín, la Unidad Penitenciaria N° 34; y la Comunidad Terapéutica "Fundación San Camilo".
- Se realizaron estudios en diferentes puntos de la Provincia a fin de constatar la calidad y potabilidad del agua domiciliar suministrada por diferentes empresas.
- Se realizó un estudio de campo a fin de relevar y analizar la situación de los beneficiarios del Programa Garrafa Social en diferentes puntos de la Provincia. A partir de las irregularidades y dificultades para acceder que se detectaron, se realizaron las recomendaciones correspondientes.
- Se investigaron los aumentos tarifarios del servicio de electricidad autorizados para EDENOR, EDESUR, EDELAP, EDEA, EDEN Y EDES.
- Relevamiento telefónico a inmobiliarias de la Costa Atlántica y Sierras para obtener información de los precios de los alquileres de la temporada estival 2018 a fin de ofrecer al ciudadano datos confiables sobre los precios que el mercado inmobiliario ofrece.
- Visita a la localidad de 9 de Julio en el marco de la fiscalización de la obra de la planta de abatimiento de arsénico.
- Visita a la Cooperativa de Agua Potable de la localidad de Las Heras

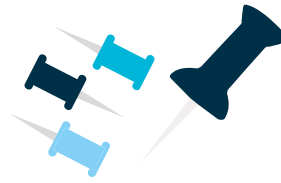
- Relevamiento sobre el servicio alimentario escolar SAE en la Provincia. Se constató la implementación teniendo en cuenta el derecho a la alimentación y cuidado de niñas, niños y adolescentes. Se trabajó en 39 distritos y 101 escuelas. El 60% de los establecimientos relevados carece de los utensilios y vajilla necesarios para comer. En el 49% de las escuelas hay déficits en los equipos de cocina. Más de 7.000 niños y niñas escolarizados no tienen cupo para acceder a la alimentación.
- Se realizó un monitoreo semanal del “Programa Precios Cuidados” sobre 50 productos de la lista acordada.
- Relevamiento sobre financieras en la Ciudad de La Plata con el objetivo de recabar cuáles son los requisitos exigidos para brindar créditos y el cumplimiento legal de dichas entidades.
- Visita a los Hornos de Ladrillos, ubicados en Las Heras, donde la mayoría de los trabajadores son migrantes. Asesoramiento sobre el trámite para obtener el DNI argentino y charla con el empleador para que efectúe mejoras en las condiciones de vida y de trabajo de los operarios.
- Se realizó una encuesta dirigida a jóvenes de la provincia de Buenos Aires con el objetivo de indagar sobre temáticas vinculadas con el empleo juvenil, la violencia y el consumo problemático de sustancias.

- Se presentó una plataforma digital “Mapa Provincial para el cuidado de los Animales” con la información de los servicios de vacunación, desparasitación, esterilización, de los 135 municipios y las asociaciones que colaboran en las tareas de adopción, refugio, búsqueda de perdidos, etc. Este Trabajo fue destacado por la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires.

- Investigación de Oficio 14755/17 iniciada a partir de los reclamos contra la firma ROUSSELOT ARGENTINA S.A. por las molestias que la actividad industrial ocasiona a la comunidad de Villa Tessei. Se realizaron diversas reuniones con representantes de la firma, vecinos y autoridades municipales, del O.P.D.S. y de Autoridad del Agua. Se convocó al Área de Efluentes Gaseosos del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible y de Planificación, Control y Preservación del Recurso Hídrico dependiente de la autoridad del Agua.



# JORNADAS Y CAPACITACIONES



Participación en la Jornada **“Contra la Violencia Institucional”** Municipio de Gral San Martín

Realización de la Capacitación para promotoras contra la **violencia de género**.

Participación en la Jornada **“PENSANDO LA EDUCACIÓN”**, Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP. **“Relaciones entre emoción, cognición y acoso escolar”**.

Participación en la Jornada - Taller organizada conjuntamente con el **Honorable Senado de la provincia de Buenos Aires** sobre **Acoso Escolar**.

Participación en la Mesa **“EDUCAR EN VALORES. COMPETENCIA SOCIAL Y CIUDADANÍA EN NUEVOS CONTEXTOS”** durante la 5ta Jornada de Educación Región 4-DIPREGEP, Florencio Varela.

Participación en la Mesa **“LA ESCUELA: CONCIENCIA Y PREVENCIÓN”** durante la 5ta Jornada de Educación Región 4-DIPREGEP Florencio Varela

Se realizaron **60** talleres en instituciones educativas sobre **acoso escolar y ciberacoso**.

Realización de la Charla sobre **Servicios Públicos con adultos mayores**, en el Centro de Jubilados de Azul

Realización de capacitación a efectores del fuero Penal en el marco de las **Resoluciones SE N° 12/17 y 13/17** Mar del Plata, Quilmes, San Martín, La Plata, Bahía Blanca, Lomas de Zamora, Trenque Lauquen, Dolores y Zarate-Campana, junto a la **Subsecretaría de DD.HH de la SCJBA y la Defensoría de Casación Penal**.

Participación en la Jornadas **“De frente al río”** organizada por **ACUMAR**.

Realización de capacitaciones sobre los **Derechos de los Migrantes** (Melchor Romero, San Carlos, Casa Pulsar, Escuela Agropecuaria n° 18).

Realización de las Jornadas de **“Promoción de los Derechos de los Animales”** con jornadas en la Honorable Cámara de Diputados de la Pcia de BsAs junto a la **Dip Valeria Amendolara**, en el Concejo Deliberante de Gral Pueyrredón junto al Pte de la HCD de la Pcia, **Manuel Mosca** y en Dolores junto al **Colegio de Abogados** de dicha ciudad y la **Universidad Atlántida Argentina**

**Organización de la Jornada “Agenda sobre los Derechos de los Jóvenes Migrantes”**

Organización de la Jornada **“Agenda de trabajo por los Derechos de los Jóvenes”**.

Se realizaron **26** capacitaciones y visitas a instituciones para **difundir los derechos de las Personas con Discapacidad y Adultas Mayores** (Rojas, Gral Pinto, La Plata, San Martín, Darregueira, Puan, Chivilcoy, Ituzaingó, Mar del Plata, Marcos Paz, Lomas de Zamora, San Vicente, Azul, Almirante Brown, CABA).

Participación en el **4to Encuentro Nacional de Líderes Migrantes en Argentina**.

## **COOPERACIÓN CON OTROS ORGANISMOS**

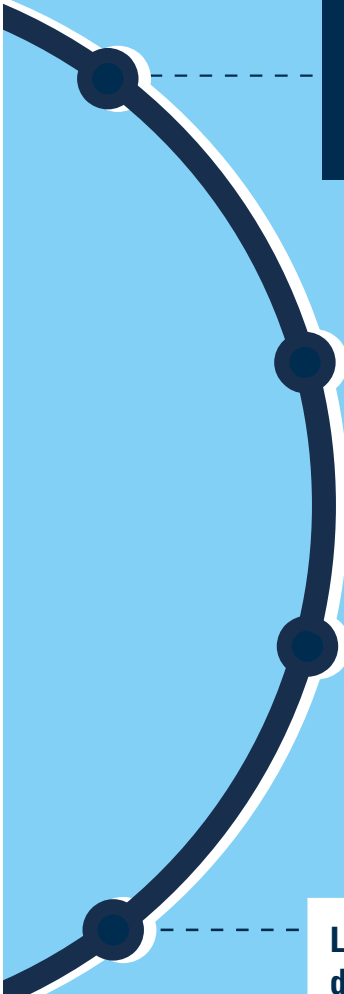
**La institución participa en las mesas de coordinación y articulación entre los ámbitos estatales que intervienen en la prevención, protección y atención de la violencia de género en la provincia de Bs. As: Ministerio de Seguridad, Secretaría de Derechos Humanos, Procuración General de la Provincia y Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires.**

**Se celebraron durante 2017 seis Plenarios Intersectoriales, y un Plenario Extraordinario, coordinados por la Defensoría, para el seguimiento y al apoyo de la ley de Salud Mental, y la adecuación al nuevo paradigma en esta materia.**

**La Defensoría se reunió con Autoridades y Familiares sobre abordaje de situaciones conflictivas en el ámbito escolar. Se entrevistó a autoridades y/o familias en los casos de Escuelas de Educación Especial del distrito de Bahía Blanca, Colegio Nacional "Rafael Hernández" de la UNLP, Escuela de Educación Especial N° 501 de Gonnet, Instituto San Antonio, de la localidad de San Antonio de Padua y Escuela Secundaria Técnica N° 1 de Merlo, Instituto San Cayetano de La Plata.**

**La Defensoría promovió la creación del Consejo con participación de todas las Asociaciones de Consumidores con reconocimiento provincial a fin de llevar adelante de manera conjunta relevamientos, asesoría e informes técnicos para defensa de la población.**

## SOLICITUDES A OTROS ORGANISMOS



Se solicitó a la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires la puesta en funcionamiento en todos los departamentos judiciales de las Unidades Fiscales Investigación y Juicio especializadas en violencia de género.

Se pidió al Ministerio de Justicia de la Nación la puesta en funcionamiento del patrocinio jurídico gratuito en todas las provincias, y en particular en la provincia de Bs. As., para víctimas de violencia de género.

Se iniciaron 3 expedientes de oficio a fin de esclarecer situaciones sobre a) el estado de los alimentos provenientes del Servicio Alimentario Escolar en el municipio de San Miguel; b) hechos ocurridos en el Instituto San Antonio de Padua, donde se decide separar del grupo de alumnos y alumnas a un niño de 4to grado con discapacidad; c) agresión policial sufrida por alumnos de la Escuela Media N° 1, en la localidad de Berisso.

La Defensoría solicitó a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia la convocatoria de una Audiencia Pública Nacional con todos los actores del mercado de alimentos para tratar las barreras y dificultades para acceder a los alimentos de primera necesidad debido a los elevados costos de los mismos.



## **PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES**

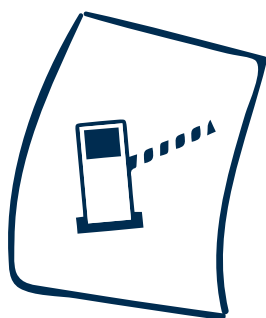
**Se diseñaron estrategias de litigio en procesos de criminalización de mujeres por legítima defensa, venta tenencia de drogas, por trata y explotación sexual, frente a los obstáculos para el acceso a la justicia de víctimas de violencia de género y la criminalización de mujeres trans y travestis**

**Se propuso al Honorable Congreso de la Nación Argentina la sanción de una ley integral de Audiencias Públicas, haciéndolas especialmente obligatorias para cuestiones relacionadas a la prestación de servicios públicos. Asimismo, que se incorpore normativamente el carácter vinculante no obligatorio de las propuestas que los ciudadanos, Instituciones y ONG's formulen en las mismas.**

**Se recomendó a las autoridades facilitar los requisitos para acceder a la tarifa social en cada uno de los servicios públicos esenciales, estableciendo estándares vinculados a la vulnerabilidad socioeconómica de los usuarios, a fin de garantizar la asequibilidad y el efectivo goce del derecho a una calidad de vida digna.**



## ACCIONES JUDICIALES DESTACADAS



Se promovió la demanda ante la justicia federal, solicitando se decrete la nulidad de la Resolución N° 74-E/2017 emanada del Ministerio de Energía y Minería, y de las Resoluciones dictadas por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) que aprobaron los nuevos cuadros tarifarios del servicio de suministro de gas, requiriendo como medida cautelar la suspensión de la aplicación de tales resoluciones.

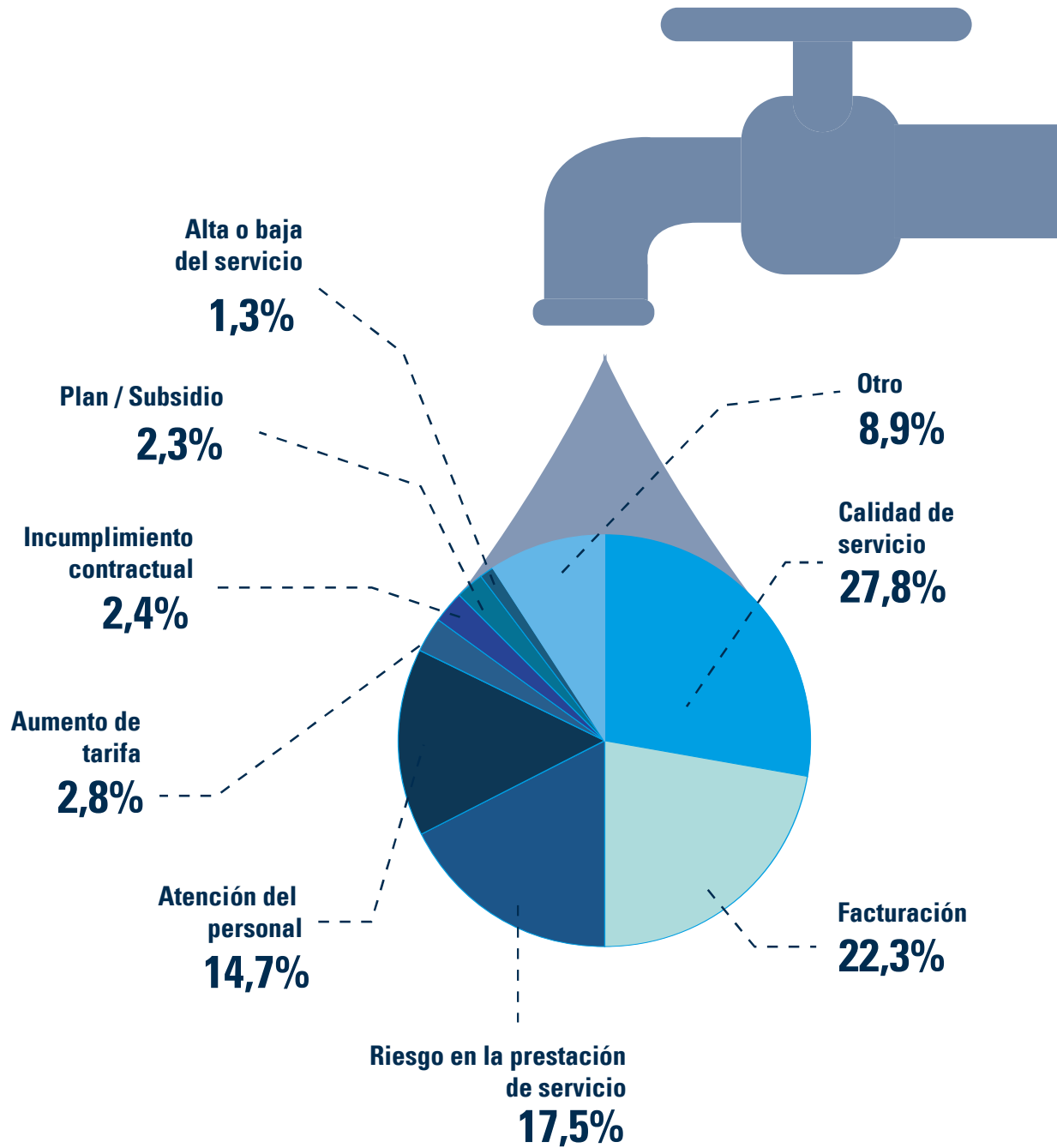


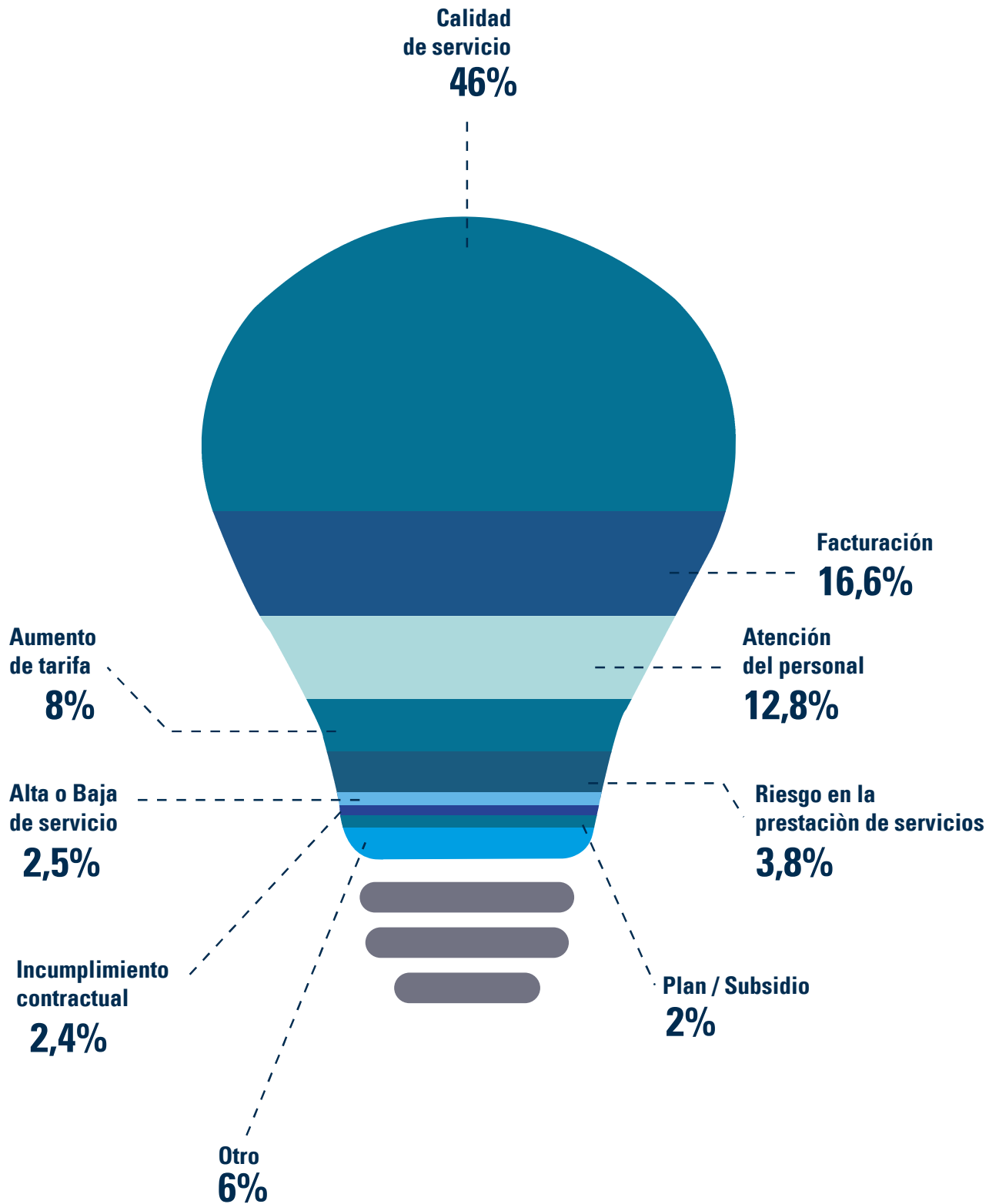
La **Defensoría** realizó una demanda para que se anule la Resolución 419/17 de Aprobación de la Revisión Tarifaria Integral en el rubro eléctrico dictada por el Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia.



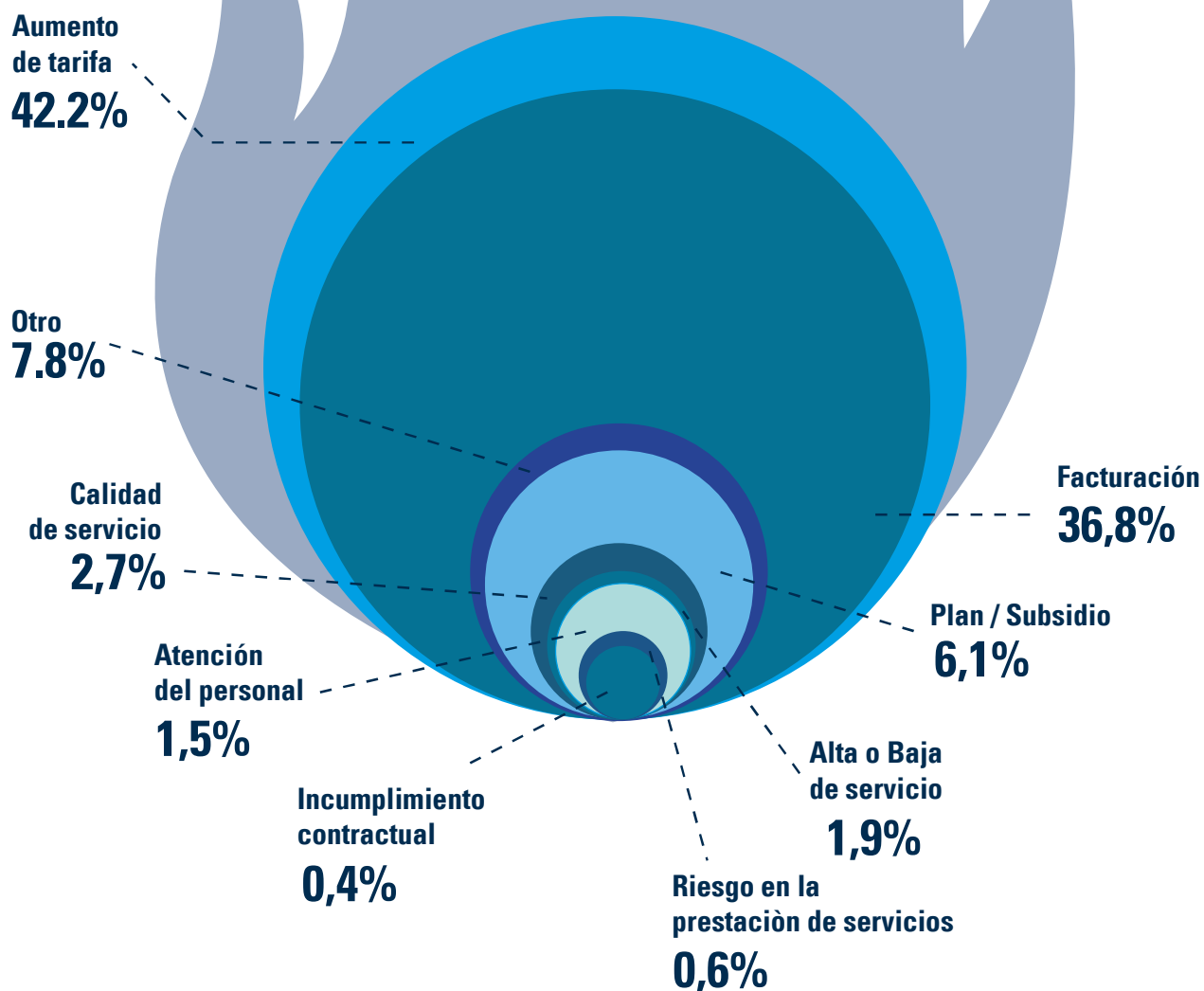
La **Defensoría** se opuso a los aumentos de peajes en la Ruta 2 y en la Autopista La Plata - Buenos Aires. Se interpusieron medidas cautelares para que se suspendan los nuevos cuadros tarifarios debido a la no realización de las audiencias públicas. Se realizó la demanda correspondiente a fin de que la Provincia se abstenga de cobrar tarifa por peaje a los usuarios de la Autovía 6 si no hay expresa habilitación legislativa y audiencia pública previa.

# ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS



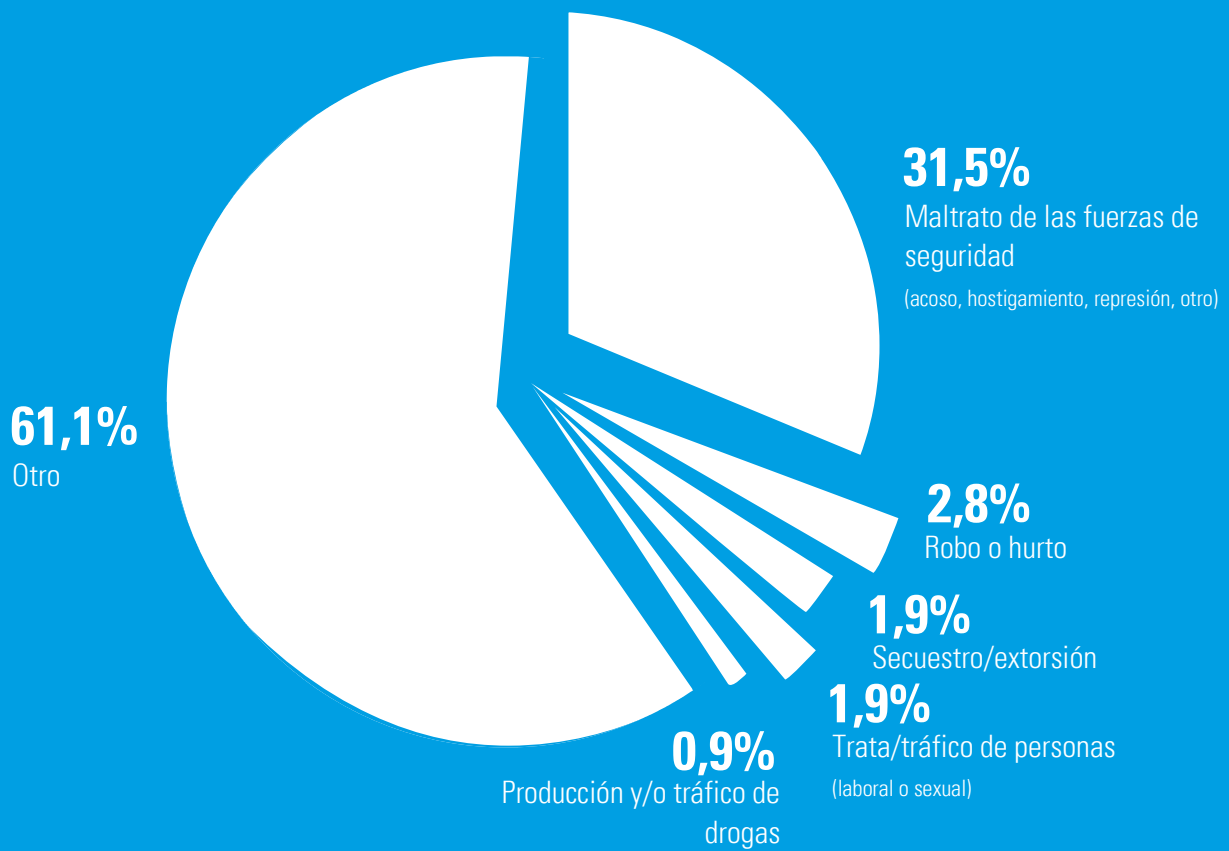


## SERVICIO ELÉCTRICO

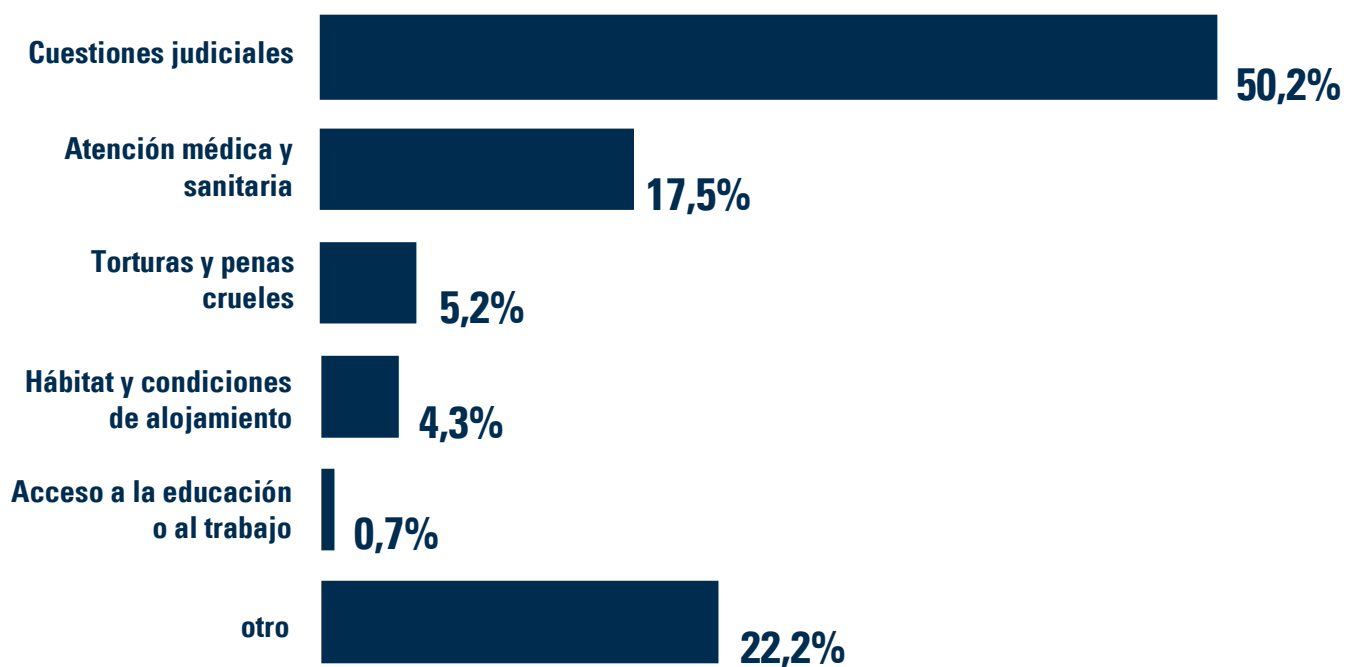


## SERVICIO DE GAS

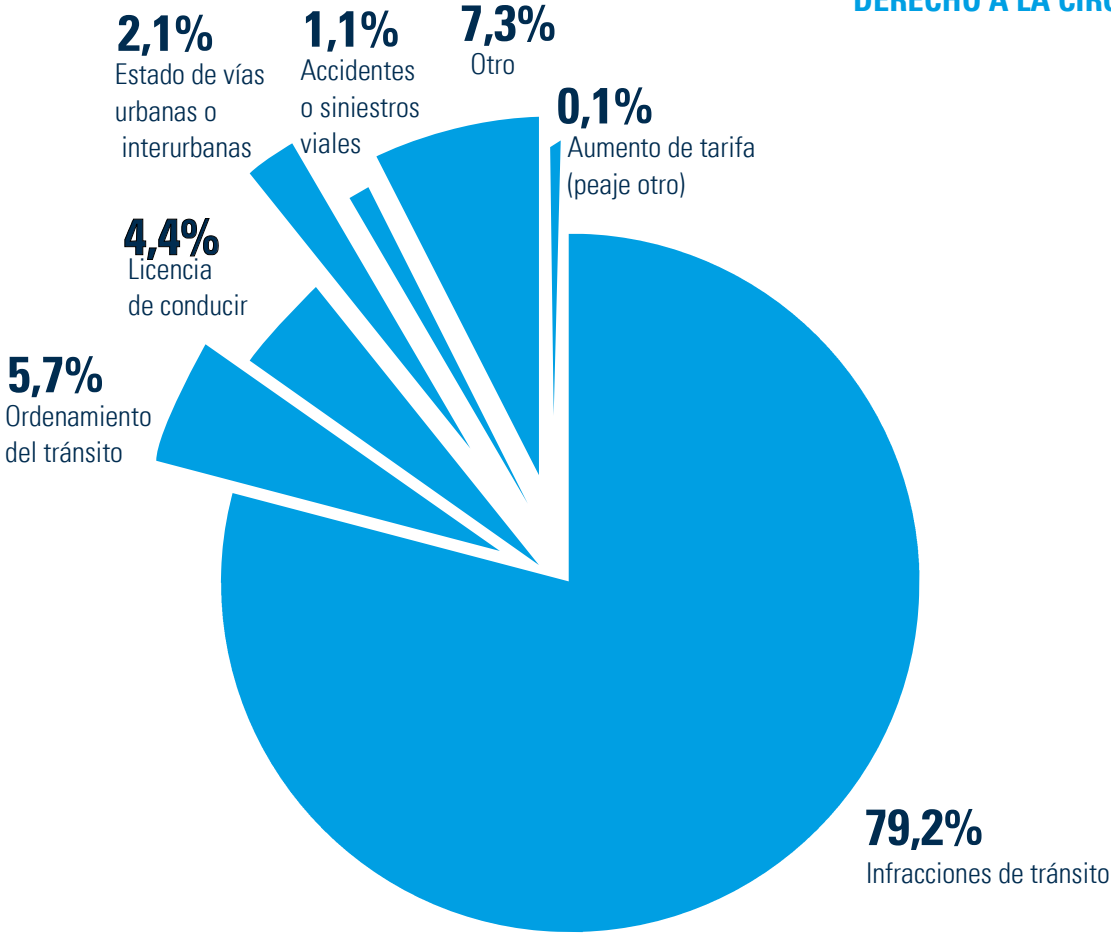
## SEGURIDAD CIUDADANA



## SITUACIÓN PENITENCIARIA



**DERECHO A LA CIRCULACION**



**60,2%**  
Jubilación/pensión



**5,8%**  
Plan/subsidio



**3,6%**  
Violencia en el ámbito laboral



**2,2%**  
Despido/suspensión



**2,1%**  
Salario



**0,8%**  
Licencia y/o permiso



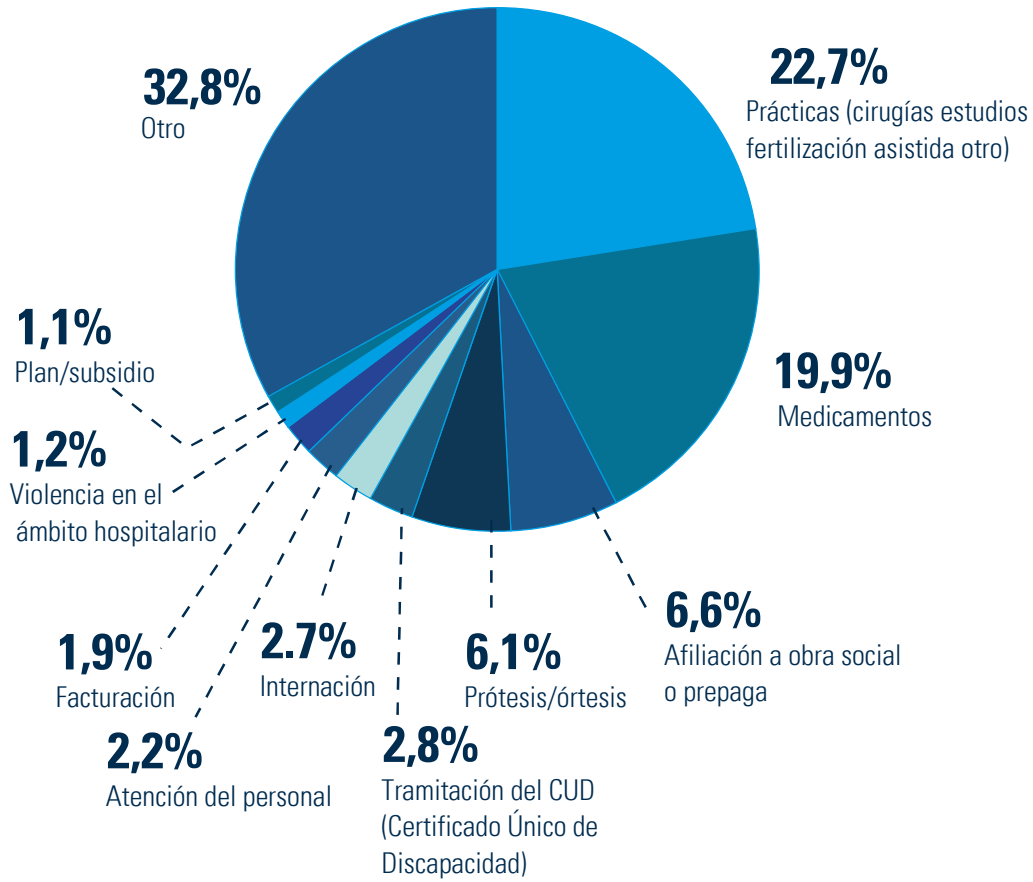
**0,6%**  
Seguridad e higiene



**24,6%**  
Otro



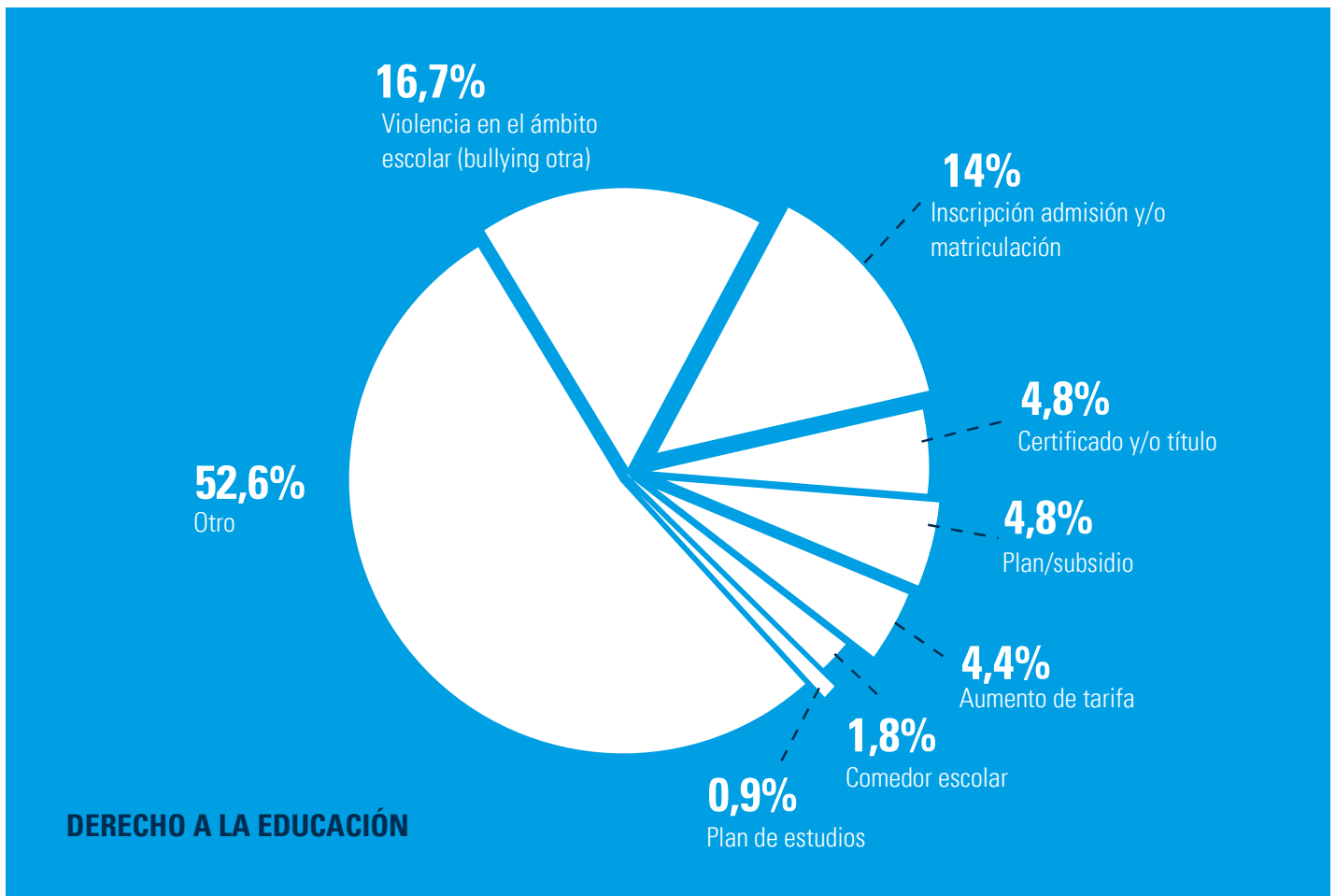
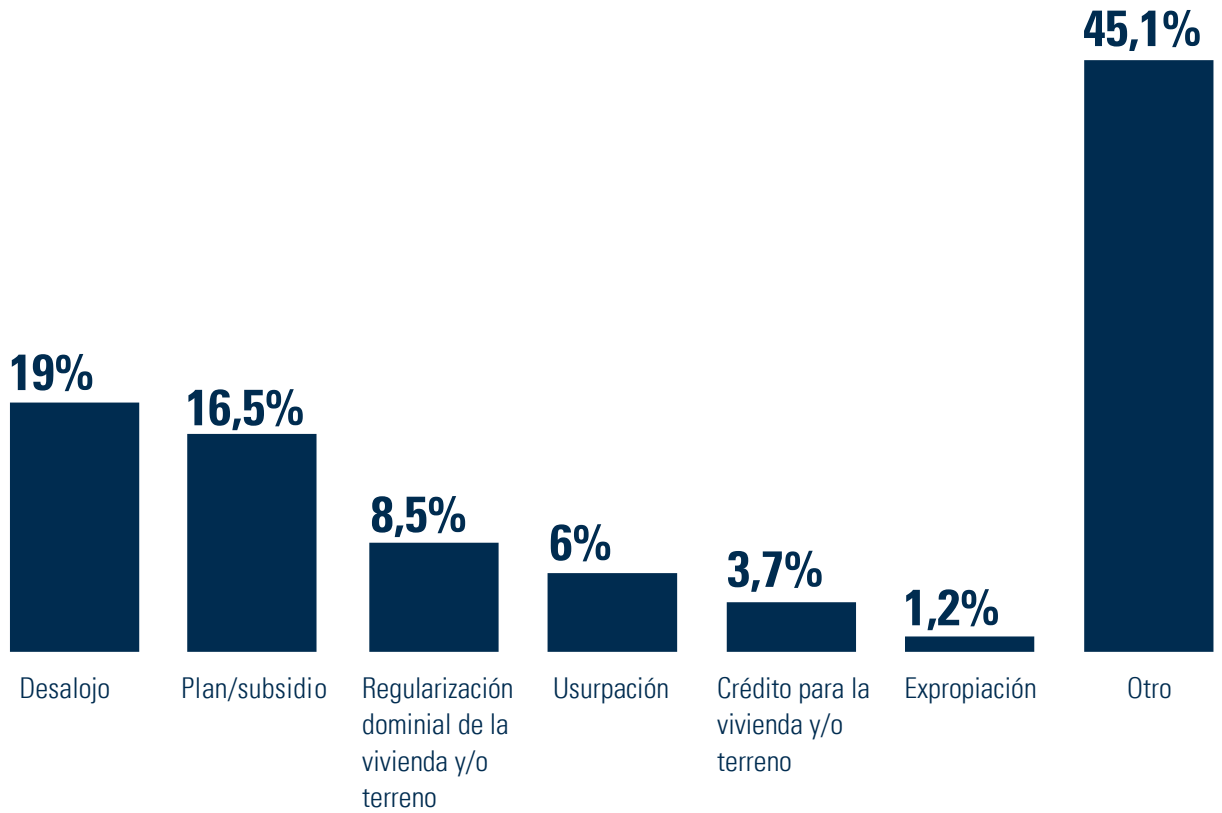
**TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**



DERECHO A UN MEDIOAMBIENTE SANO



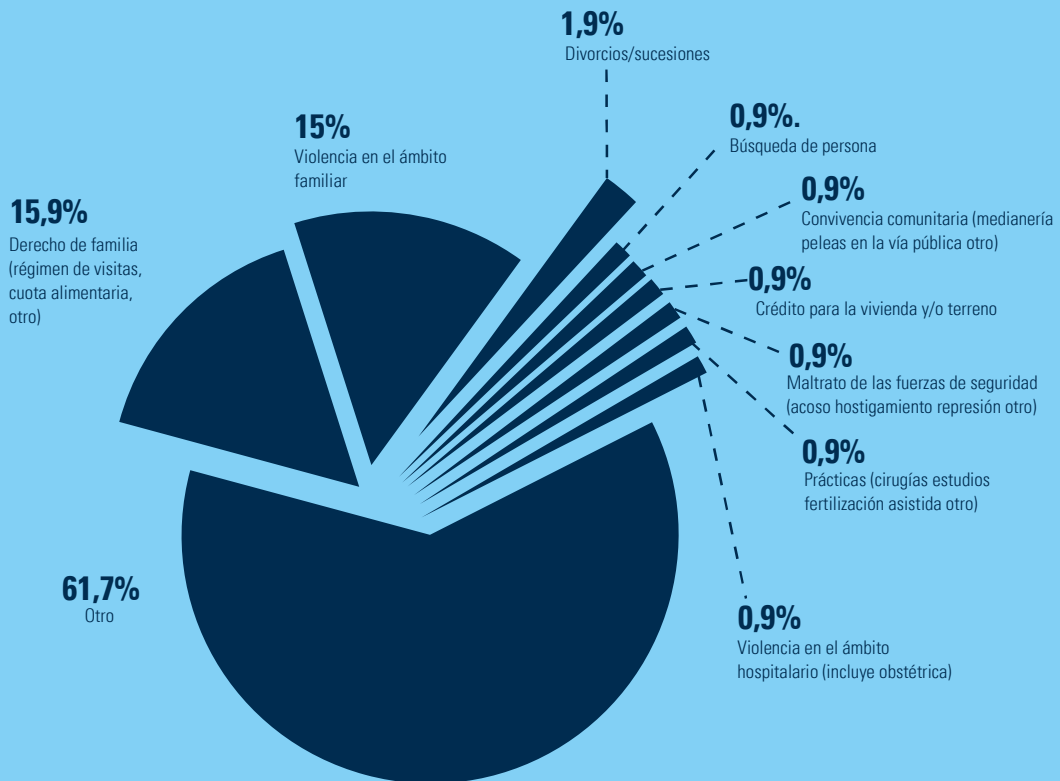
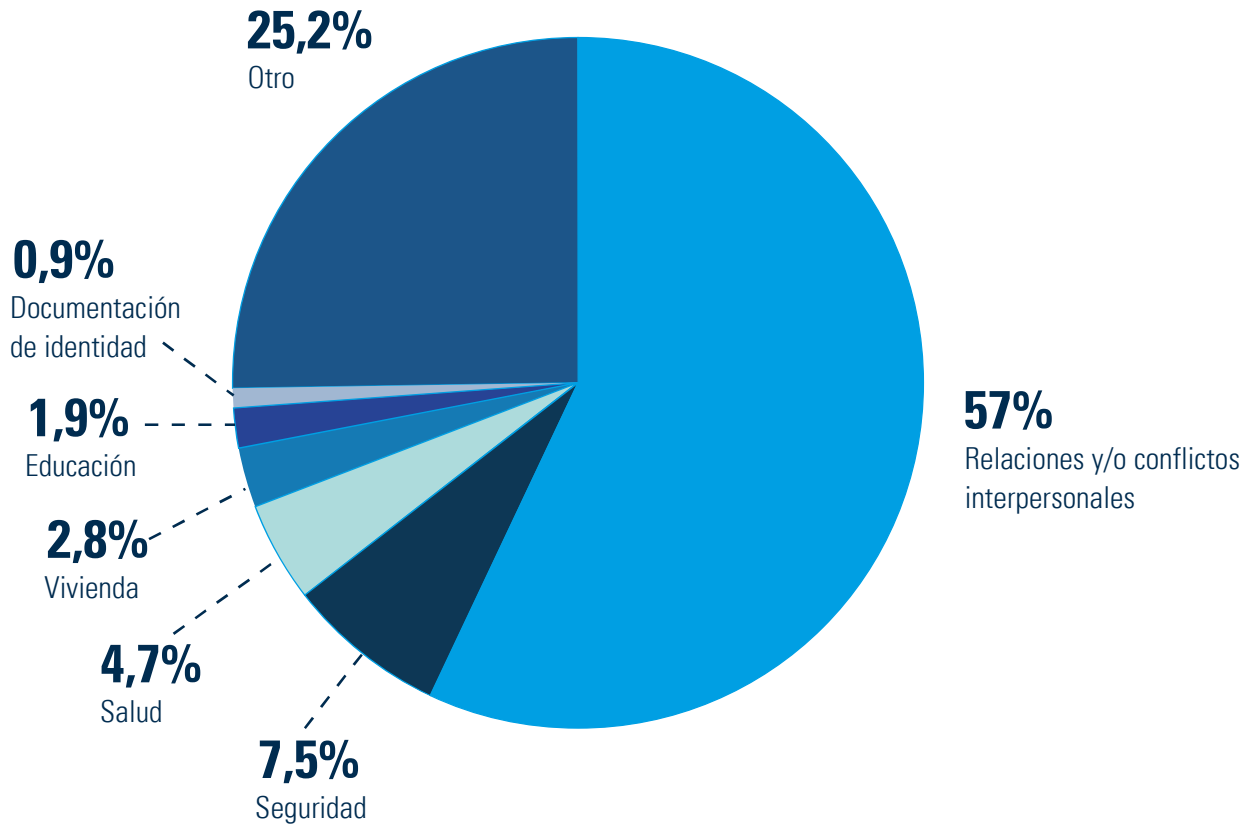
## HABITAT Y VIVIENDA



## DERECHO A LA EDUCACIÓN

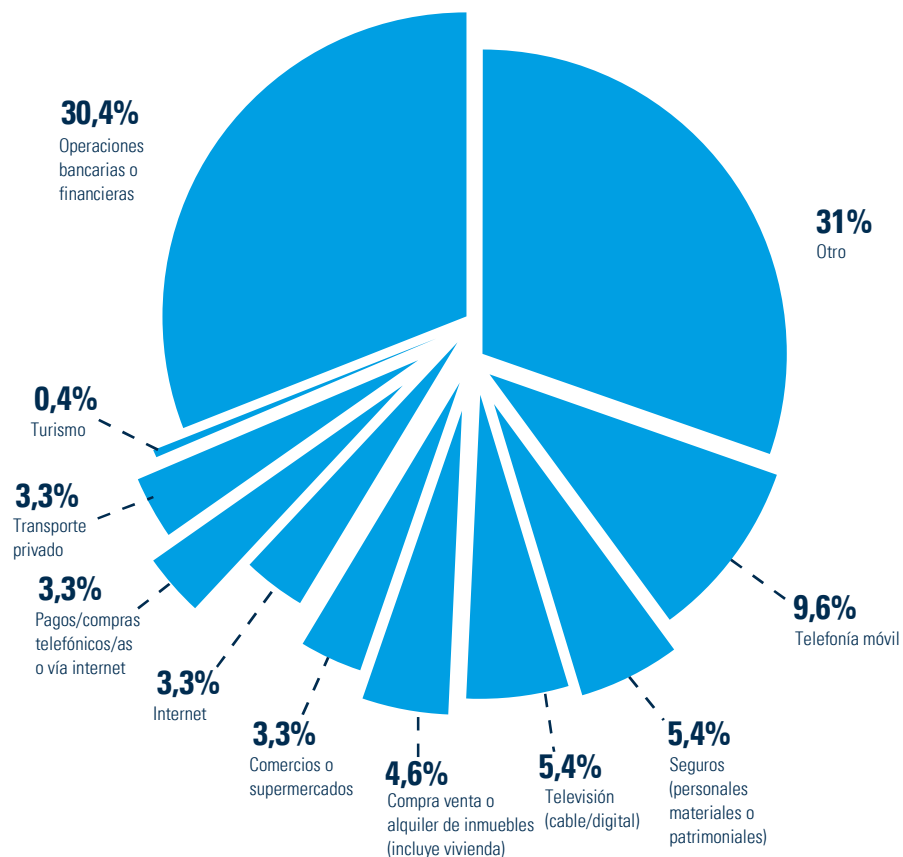


## DERECHO A LA NIÑEZ



## TEMÁTICAS ESPECÍFICAS

## DERECHO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



50%



Salud

14,3%

Operaciones bancarias o financieras (transacciones, inversiones, préstamos, tarjetas, etc.)

7,1%

Relaciones y/o conflictos interpersonales

7,1%

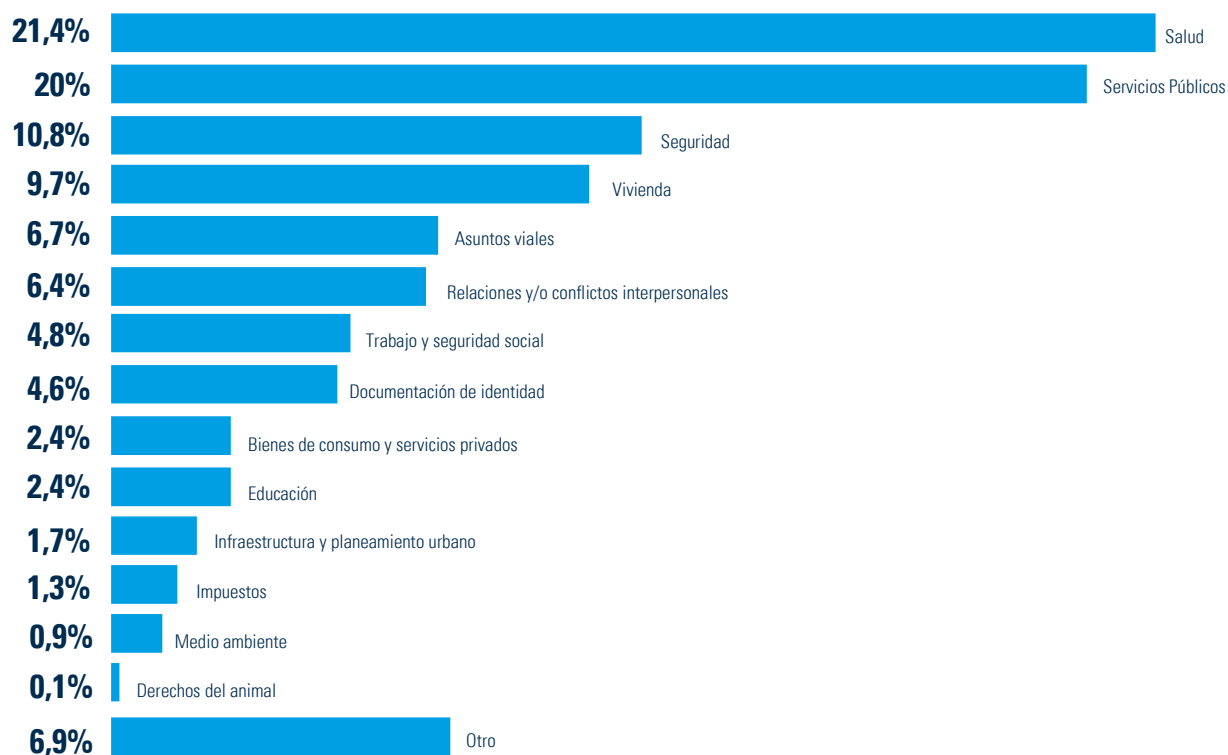
Trabajo y seguridad social

21,4%

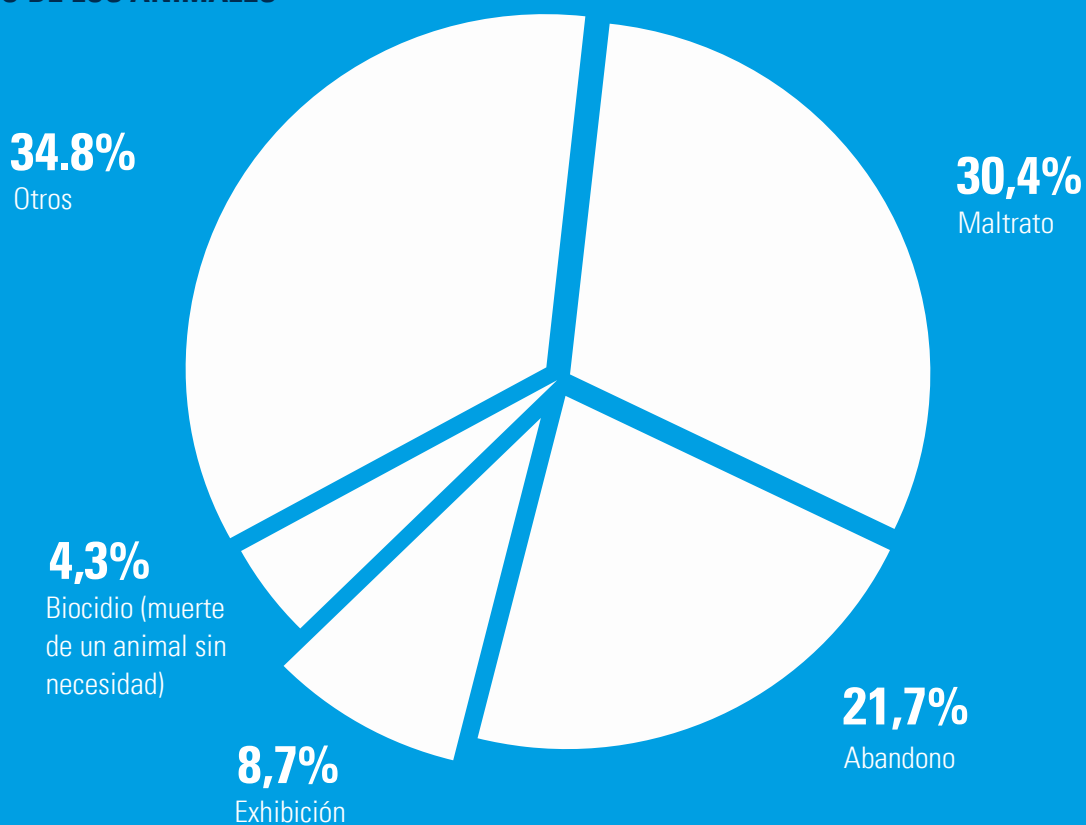
Otro

## DERECHO A LOS ADULTOS MAYORES

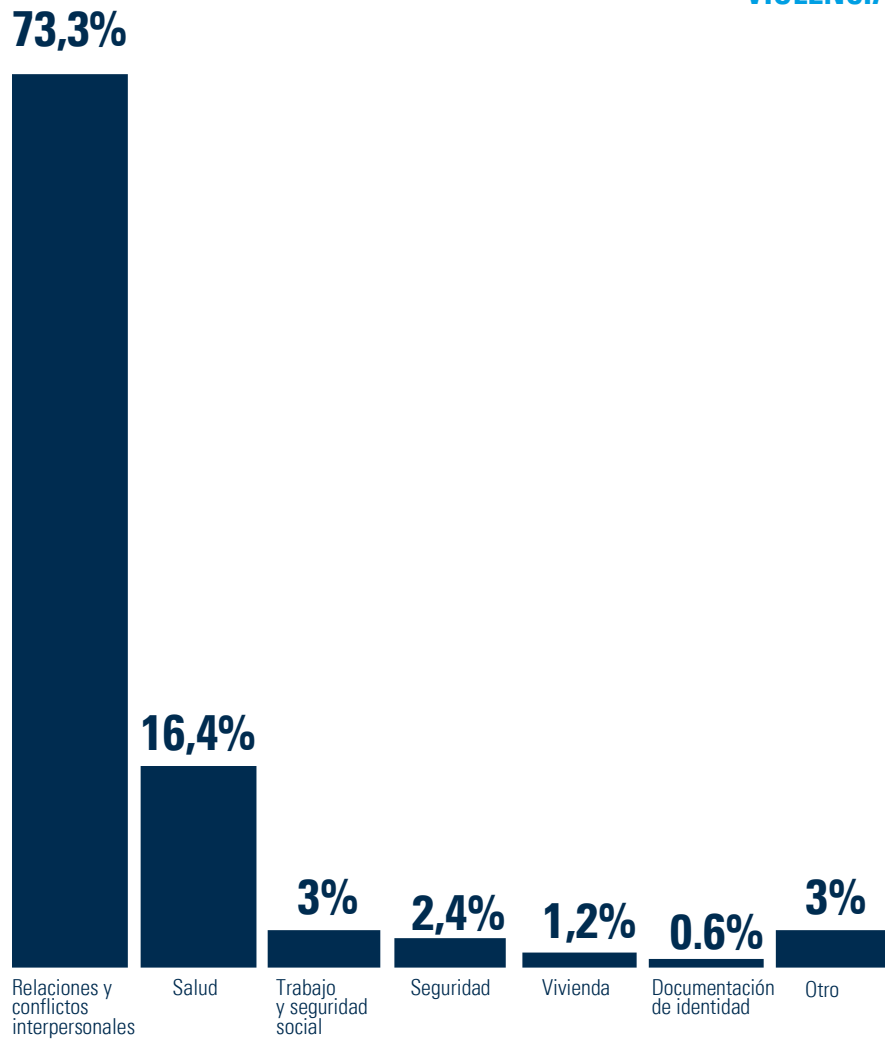
## DERECHO DE LOS JÓVENES



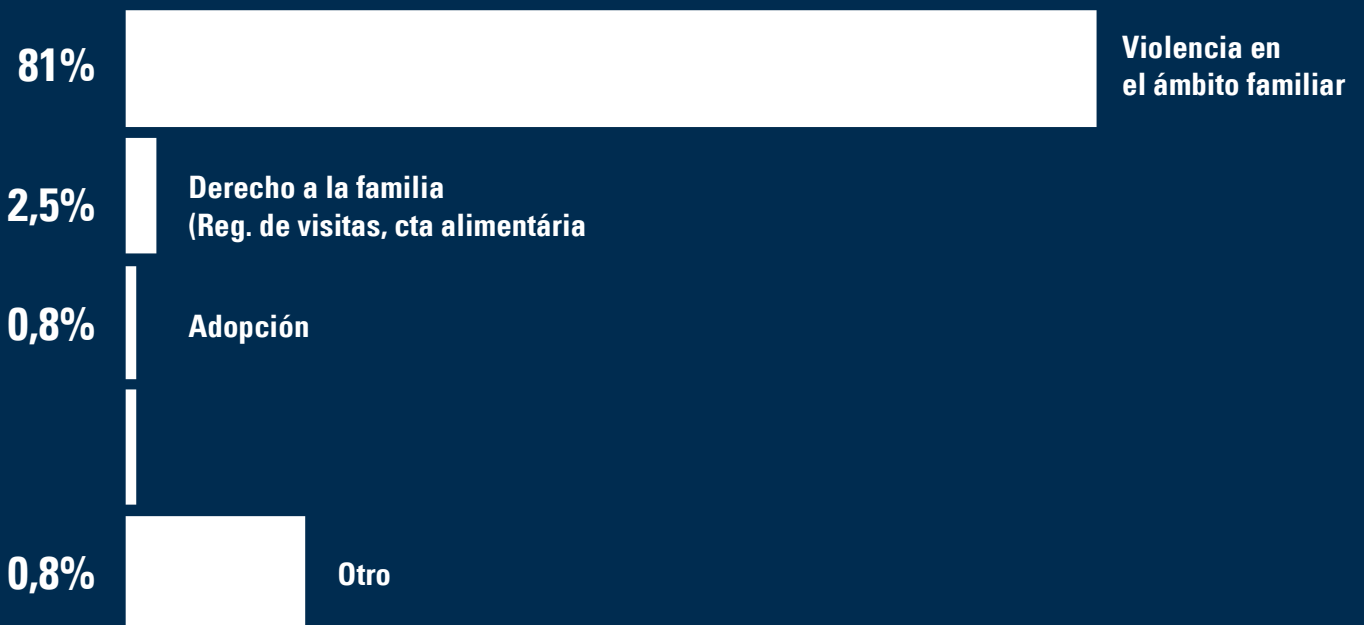
## DERECHO DE LOS ANIMALES



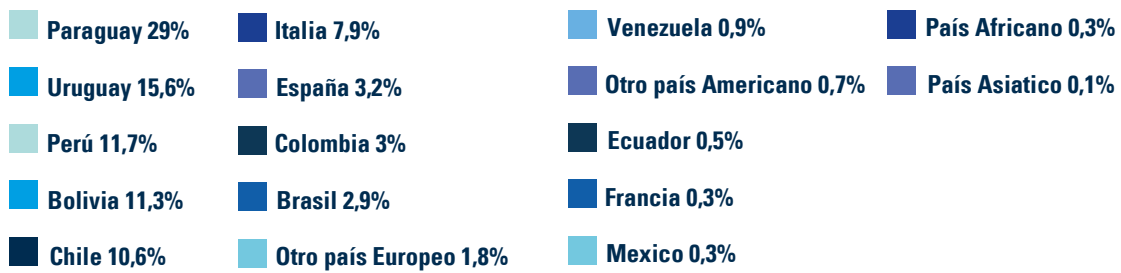
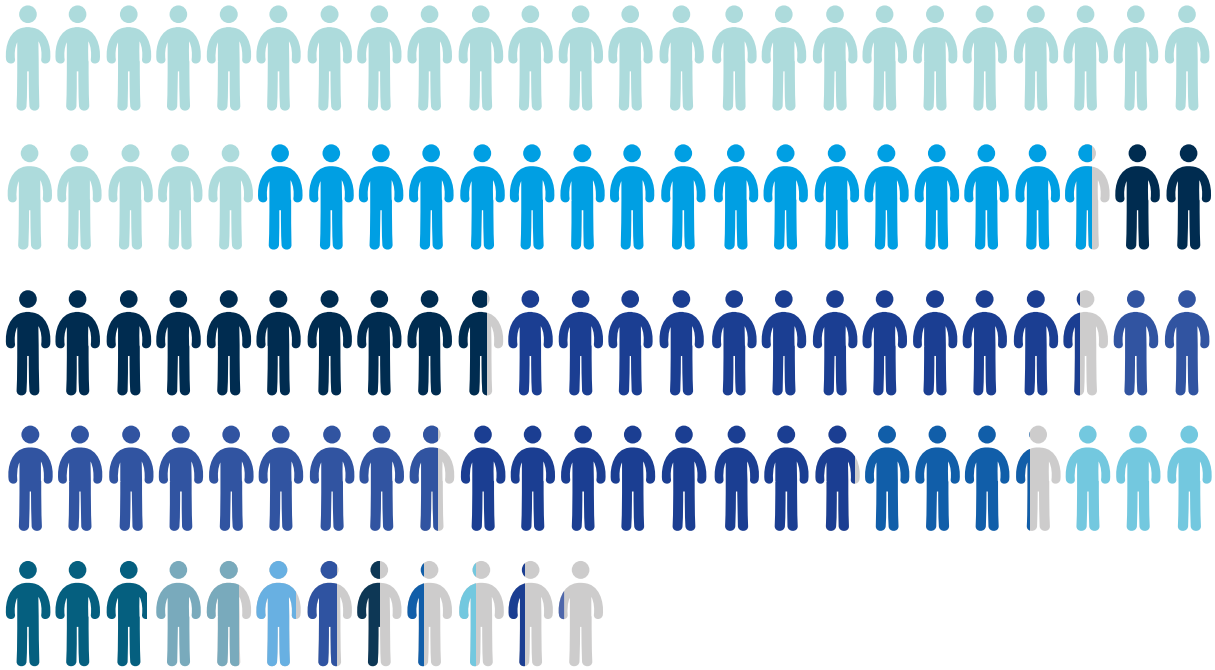
## VIOLENCIA DE GÉNERO



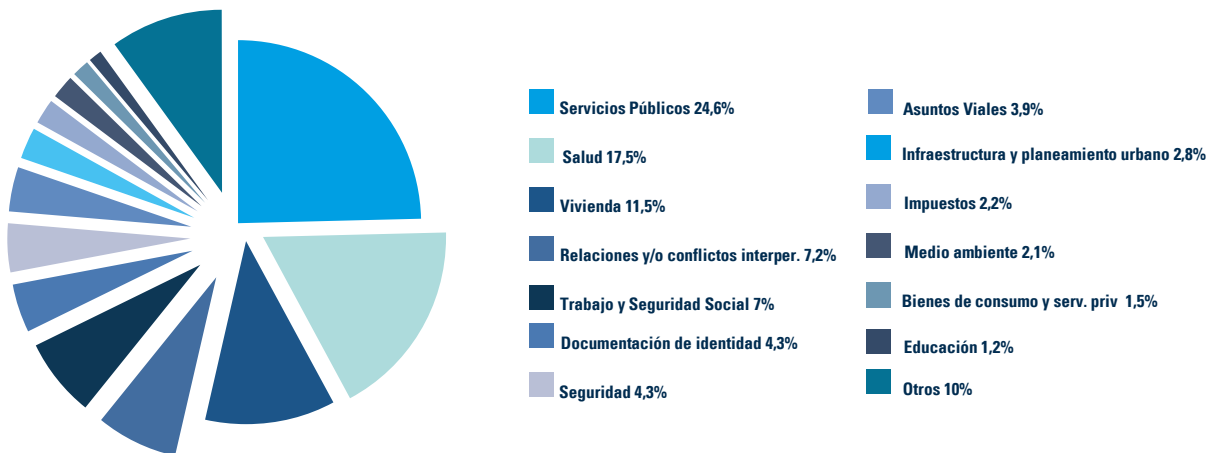
### RELACIONES Y CONFLICTOS INTERPERSONALES DE LOS CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



## DERECHO DE LOS MIGRANTES- NACIONALIDAD



## DERECHO DE LOS MIGRANTES- TEMÁTICA GENERAL



**ANEXO**

# COOPERACIÓN CON OTROS ORGANISMOS: REUNIONES, MESAS Y COMISIONES DE TRABAJO

- La Defensoría forma parte del equipo que está elaborando el Registro de Violencia Institucional
- La institución participa en las mesas de coordinación y articulación entre los ámbitos estatales que intervienen en la prevención, protección y atención de la violencia de género en la provincia de Bs. As: Ministerio de Seguridad, Secretaría de Derechos Humanos, Procuración General de la Provincia y Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires.
- Se celebraron durante 2017 seis Plenarios Intersectoriales, y un Plenario Extraordinario, coordinados por la Defensoría, para el seguimiento y al apoyo de la ley de Salud Mental, y la adecuación al nuevo paradigma en esta materia.
- Reunión Reunión de trabajo con la OMIC de Bragado y recorrida por las obras que está realizando Aguas Bonaerenses S.A.
- Reunión de trabajo con vecinos en la localidad de Brandsen por colocación de tendido de red de media y alta tensión con transformadores eléctricos en zona residencial.
- Reunión de trabajo con vecinos en la localidad de Suipacha, por problemática con la calidad del agua.
- Reunión de trabajo con vecinos de la localidad de Marcos Paz por deficiencias en el servicio de agua potable y desagües cloacales.
- Mesa de Trabajo para el Saneamiento del Arroyo Las Conchitas, integrada por la Autoridad del Agua, el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible y los Municipios de Florencio Varela y Berazategui integrantes de la cuenca.
- Planta de Tratamiento Mecánico Biológico-Ceamse-Ensenada Conforme la intervención conferida a esta Defensoría del Pueblo en el marco de los autos 68857 "ASOCIACION CIVIL NUEVO AMBIENTE - CENTRO VECINAL PUNTA LARA C/ CEAMSE S/ AMPARO", en trámite por ante la Suprema Corte de Justicia.
- Agroquímicos en O'Higgins- Chacabuco En el marco de dos denuncias sobre contaminación ambiental por el uso de agroquímicos para fumigar cultivos cerca del pueblo de O'Higgins, se iniciaron gestiones para la elaboración y sanción de una nueva ordenanza municipal. La misma fue aprobada en ambas instancias (Concejo Deliberante y Departamento Ejecutivo) en el segundo semestre de 2017.
- Feed Lot Pueblo de El Provincial 9 de Julio. Luego de varias gestiones en la zona del conflicto para acercar a las partes y frente la imposibilidad de resolver las causas que producían los problemas ambientales y de salud, la empresa decidió trasladarse a un predio rural alejado de centros poblados.
- Reunión con autoridades municipales donde se firmó un acta entre el Municipio de Zárate y la Defensoría del Pueblo en la que el municipio expresó la voluntad de la empresa Syngenta a renunciar a su pedido de radicación en el Parque Industrial de Zárate. La negativa a su instalación radica en los peligros que acarrea dicha actividad para los vecinos.
- La Defensoría participó de la mesa intergubernamental por el desarrollo de legislación local en el cordón hortícola de La Plata, junto al Municipio de La Plata, el Ministerio de Producción, Policía Ecológica, OPDS y el Ministerio de Salud.
- Se realizó una mesa de trabajo junto con Policía Ecológica a fin de solucionar el problema de los residuos patogénicos provenientes del Hospital Local en General Belgrano.
- Se participó en el Encuentro Provincial de Legislación Ambiental Local.
- Convenio Cooperativo con el Senado de la Provincia de Buenos Aires a fin de crear un Digesto con las Ordenanzas en materia Ambiental de los Municipios de la Provincia de Buenos Aires.
- Participación en el proyecto de Huerta Agroecológica Orgánica que apunta al autoabastecimiento, a partir de la producción de verduras, legumbres y hortalizas.

- Reuniones con la Asociación Platense de Inquilinos para avanzar con el proyecto de los seguros de caución social y tratar el proyecto de Ley presentado por la Asociación Platense de Inquilinos.
- Reunión con la Subsecretaría de Tierra y Hábitat y tareas de difusión en Berazategui, a fin de lograr un trabajo interdisciplinario articulado para mejorar la atención primaria en la problemática.
- Reunión con el Presidente del Organismo de Control del Agua de la Provincia de Buenos Aires (OCABA) Lic. Lucas Malbran, a fin de trabajar el acceso a la nueva tarifa social para la empresa Aguas Bonaerenses S.A.
- Reunión con la Cooperativa Eléctrica Dionisia, de la localidad de Otamendi, Gral. Alvarado, a fin de analizar la situación del servicio.
- Reuniones con la Cooperativa Eléctrica de Chacabuco y con la Cooperativa de Agua de Zárate.
- Reunión con EDEA en Mar del Plata, por diferentes reclamos recibidos en el organismo, problemas con facturación, ingreso a la tarifa social, revisión de medidores, etc.
- Reunión con vecinos de Monte por problemática con el Arsénico: se escucharon las diferentes posiciones y reclamos y se les informó las acciones que ha llevado a cabo la defensoría en otros distritos con similar problemática.
- Intervención ante el Municipio de La Costa por la potabilidad del agua en la localidad de Santa Teresita.
- Asesoramiento a Centros de Jubilados sobre el acceso a la tarifa social en Almirante Brown.
- Intervención ante el ENARGAS por el pedido de los H. Concejos Deliberantes de las localidades de Villa Gesell, Pinamar y Daireaux, por el ingreso a zona fría en la tarifa de gas natural.
- Reunión con Autoridades y Familiares sobre abordaje de situaciones conflictivas en el ámbito escolar. Se entrevistó a autoridades y/o familias en los casos de Escuelas de Educación Especial de Bahía Blanca, Colegio Nacional "Rafael Hernández" de la UNLP, EE Nº 501 de Gonnet, Instituto San Antonio, de San Antonio de Padua y Escuela Secundaria Técnica Nº 1 de Merlo, Instituto San Cayetano de La Plata.
- Mesa de trabajo con representantes de los distintos gremios docentes a fin de dar a conocer los propósitos y acciones de la Defensoría del Pueblo e intercambiar prioridades para la construcción de la agenda 2018.
- Reuniones con vecinos de Merlo que están siendo expropiados por la traza de la Autopista Presidente Perón.
- Creación del Consejo de las Asociaciones de Consumidores con reconocimiento provincial a fin de llevar adelante de manera conjunta relevamientos, asesoría e informes técnicos para defensa de la población.
- Se participó en el Consejo Consultivo de Inclusión y Protección de las Personas con Discapacidad en el transporte, convocado por la CNRT, para evaluar las problemáticas de sistema de reservas de pasaje para personas con discapacidad a través de internet.
- Trabajo con comunidades migrantes en la localidad de Abasto, partido de La Plata, a fin de resolver problemáticas de acceso a sus derechos.
- Participación en las reuniones entre las autoridades de las Municipalidad de La Plata y la Cooperadora de Recicladores Urbanos para avanzar en la firma de un acuerdo de inclusión laboral con eliminación de la tracción a sangre.
- Participación en 5 audiencias con diversos organismos oficiales provinciales y municipales, sobre las actividades vinculadas con agroquímicos, producción intensiva de aves, porcinos y bovinos. Las mismas permitieron aunar criterios de intervención a nivel provincial y el aporte de la Defensoría del Pueblo para resolver problemas vinculados con la salud y el ambiente dentro del sector agropecuario.



# PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

- Se diseñaron estrategias de litigio en procesos de criminalización de mujeres por legítima defensa, venta, tenencia de drogas, por trata y explotación sexual, frente a los obstáculos para el acceso a la justicia de víctimas de violencia de género y la criminalización de mujeres trans y travestis.
- Se elaboraron propuestas para la creación de un procedimiento adecuado para el tratamiento de violencia laboral contra mujeres, y personas trans y travestis, en los ámbitos gremiales y sindicales (CTA- Asociación Judicial Bonaerense- Federación de Gremios Estatales y Particulares de la Provincia de Buenos Aires).
- La Defensoría adhirió a la propuesta de monto del salario mínimo propuesto por las Centrales de Trabajadores. Se recomendó instando a que se fije un valor del salario mínimo, vital y móvil que permita el acceso a los bienes y servicios indispensables para el desarrollo de una vida digna por parte de todos los trabajadores y sus familias.
- Se planteó el rechazo a la modificación de la Ley Nacional de Salud Mental.
- Se recomendó al Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires, ejecute las obras necesarias sobre la Presa Ingeniero Carlos F. Roggero ubicada en el Partido de Moreno.
- La Defensoría del Pueblo, frente al reclamo por el funcionamiento de una terminal portuaria de descarga de Gas Natural Licuado (GNL) y su inyección a la red troncal de distribución de gas natural, situados sobre la margen del Río Paraná, en el Partido de Escobar, y sus posibles efectos negativos sobre la salud y seguridad de la población, recomendó instar a la Subsecretaría de Protección Civil de la Nación y a la Dirección Provincial de Defensa Civil, que coordinen y elaboren un Plan de Contingencias para abordar las consecuencias de posibles accidentes en el manejo de Gas Natural Licuado (GNL), ya sea por el tránsito de buques como por la operación del Puerto Regasificador de GNL, sito en el Partido de Escobar.
- Se expresó la preocupación de la Defensoría ante el Poder Ejecutivo por el dictado de los Decretos de veto nº 39/17, 40/17, 41/17, 42/17 y 43/17, toda vez que afectan derechos constitucionales de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires nucleados en las Cooperativas y Asociaciones Civiles sin Fines de Lucro.
- Se recomendó a ambas Cámaras de la Honorable Legislatura Provincial y al Poder Ejecutivo, la creación de un fondo especial para atender el pago de indemnizaciones en las expropiaciones destinadas a cubrir el déficit habitacional, y asimismo atender los pagos de Empresas Recuperadas que actualmente se encuentran en curso de ejecución, conforme a la Ley 13.828.
- Se planteó en la justicia que los aumentos de las tarifas deben respetar el principio de razonabilidad respecto a los ingresos de los usuarios, cosa que no se venía contemplando.
- Se propuso al Honorable Congreso de la Nación Argentina la sanción de una ley integral de Audiencias Públicas obligatorias para cuestiones relacionadas a la prestación de servicios públicos. Asimismo, que se incorpore normativamente el carácter vinculante no obligatorio de las propuestas que los ciudadanos, Instituciones y ONG's formulen en las mismas.
- Se recomendó a las autoridades rediseñar los requisitos para acceder a la tarifa social en cada uno de los servicios públicos esenciales, estableciendo estándares vinculados a la vulnerabilidad socioeconómica de los usuarios, a fin de garantizar la asequibilidad y el efectivo goce del derecho a una calidad de vida digna.
- Se recomendó a la Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires adherir a la Ley Nacional N° 27.351, que establece el régimen de provisión permanente y gratuita de energía eléctrica a usuarios electrodependientes.

- Se recomendó al ERAS y a AySA que flexibilicen los requisitos necesarios para acceder a la tarifa de agua a Entidades de Bien Público.
- Se propuso el cambio de criterio legislativo a fin que el Congreso de la Nación modifique el artículo 83 de la Ley 24.076, estableciendo que para la determinación de la tarifa del gas en la etapa de ingreso al sistema de distribución (PIST), se utilice el mismo criterio que para las etapas de transporte y distribución, y no quede librado al juego de oferta y demanda, toda vez que dicho tramo reviste también el carácter de servicio público esencial, por lo que la tarifa final resultante debe ser asequible para las distintas clases de usuarios.
- Junto a entidades deportivas se trabajó para que se reglamente la ley que establece una tarifa específica para ellas.
- Se recomendó al INDEC que revea la composición de la Canasta Básica Alimentaria e incluya la dimensión nutricional como parámetro.
- Se recomendó al Ministerio de Salud que controle el cumplimiento de las normas vigentes para garantizar el derecho a la salud de los adultos mayores que se encuentran alojados en el Hogar Municipal de Ancianos de la localidad de Berisso.
- Se recomendó al Banco Central de la República Argentina que realice una evaluación y estimación de la cantidad de cajeros automáticos necesarios en cada entidad bancaria en todas las localidades de la provincia a partir de la población, clientes de las sucursales y demanda para dar respuesta al servicio adecuadamente.
- Se recomendó al Poder Ejecutivo Provincial que ponga en funciones a los agentes de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor.
- Se recomendó a los Municipios de La Plata, Necochea y Ramallo que realicen los controles y/o exijan los ajustes necesarios para asegurar la accesibilidad del sistema de transporte público de pasajeros con discapacidad bajo su jurisdicción.
- Se recomendó al Poder Ejecutivo Nacional considere derogar el artículo 4, inciso b, del decreto 118/06 reglamentario de las leyes 24.314 y 25.635 que limita el derecho de viajar en forma gratuita a las personas con discapacidad en transportes públicos de pasajeros a una plaza o dos dependiendo de la capacidad del vehículo.
- Junto a la Universidad Nacional de La Plata se desarrolló un protocolo de actuación para garantizar la defensa de los derechos de los Pueblos Originarios.
- Se impulsó la presentación del Proyecto de Ordenanza de reconversión del Zoológico de La Plata en “Bio Parque” o “Eco Parque” a través del Concejal de la Ciudad de La Plata, Fabián Lugli.
- Se acompañó el proyecto de declaración de la Cámara de Diputados de la Provincia solicitando al Congreso Nacional el tratamiento de normas que aumenten las penas contra los actos de crueldad animal y que reconozca el carácter de seres sintientes o sensibles a los animales. Declaración aprobada en agosto de 2017.
- Se impulsó la propuesta de la Asociación “Amigos de Pappo” para la construcción de un Hospital Veterinario para la ciudad de La Plata.
- Se propusieron una serie de reformas al Código Penal, ante el Presidente de la Comisión de Reforma del Código, Dr. Mariano Borinsky.

## ACCIONES JUDICIALES DESTACADAS

- Se intervino ante la negativa de parte de I.O.M.A. en autorizar a un transexual una cirugía de “mastoplastia de aumento”, en abierta violación a lo dispuesto por la Ley Nacional N° 26743 (Derecho a la Identidad de Género de las Personas) y su Decreto Reglamentario N° 903/2015.
- La Defensoría del Pueblo se presentó como amicus curiae en el expediente judicial que se encuentra radicado ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación a fin de acompañar la defensa de los derechos a la salud de los habitantes bonaerenses, y de la ley 10.606, tal como fue resuelto en todas las instancias previas provinciales.

•Se intervino en la causa judicial CELS c/ Provincia de Buenos Aires s/ Amparo la cual impulsa la adecuación del hospital Alejandro Korn a la Ley de Salud Mental.

•Se intimó a los Gobernadores de las Provincias de Santa Fe, La Pampa, Córdoba y al Poder Ejecutivo Nacional y Provincial, a efectos de dar cumplimiento a los acuerdos arribados oportunamente ante la CSJ, a abstenerse de producir o promover cualquier hecho físico que altere las condiciones naturales de escurrimiento de aguas, además la Defensoría se presentó en la causa "BUENOS AIRES, PROVINCIA DE C/ SANTA FE PROVINCIA DE S/ SUMARÍSIMO - DERIVACIÓN DE AGUAS".

•La Defensoría interviene en proceso judicial donde se cuestiona el marco regulatorio que reglamenta el procedimiento del ingreso de los residuos tóxicos (también llamados especiales o peligrosos) en la Pcia de Bs. As. Actualmente, en forma paralela se tramita investigación de oficio tendiente a profundizar qué función cumple la Provincia de Bs. As a nivel nacional, en materia de tratamiento y disposición final de residuos tóxicos.

•Se tramita mediante acción de amparo la petición para que el estado provincial y municipal, garantice a una ciudadana y a su grupo familiar en condiciones de vulnerabilidad, agravadas por el delicado cuadro de salud de uno de sus hijos, el acceso a una vivienda digna. Así, se hizo lugar a la pretensión cautelar esgrimida y se asignó a la familia una vivienda en el Municipio de Quilmes, donde actualmente reside la misma.

•Se promovió la demanda ante la justicia federal, solicitando se decrete la nulidad de la Resolución N° 74-E/2017 emanada del Ministerio de Energía y Minería, y de las Resoluciones dictadas por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) que aprobaron los nuevos cuadros tarifarios del servicio de suministro de gas, requiriendo como medida cautelar la suspensión de la aplicación de tales resoluciones.

•La Defensoría realizó una demanda para que se anule la Resolución 419/17 de Aprobación de la Revisión Tarifaria Integral en el rubro eléctrico dictada por el Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia.

•La Defensoría se opuso a los aumentos de peajes en la Ruta 2 y en la Autopista La Plata - Buenos Aires. Se interpusieron medidas cautelares para que se suspendan los nuevos cuadros tarifarios debido a la no realización de las audiencias públicas. Se realizó la demanda a fin de que la Provincia se abstenga de cobrar tarifa alguna por peaje a los usuarios de la Autovía 6 si no hay habilitación legislativa y audiencia pública previa.

•La Defensoría tomó intervención en ejercicio de la legitimación colectiva que detenta y adhiriendo a los términos de la demanda iniciada por el CELS contra el Poder Ejecutivo en defensa de los derechos humanos y homogéneos de todas las personas migrantes que se encuentran sometidas a trámites administrativos de expulsión.