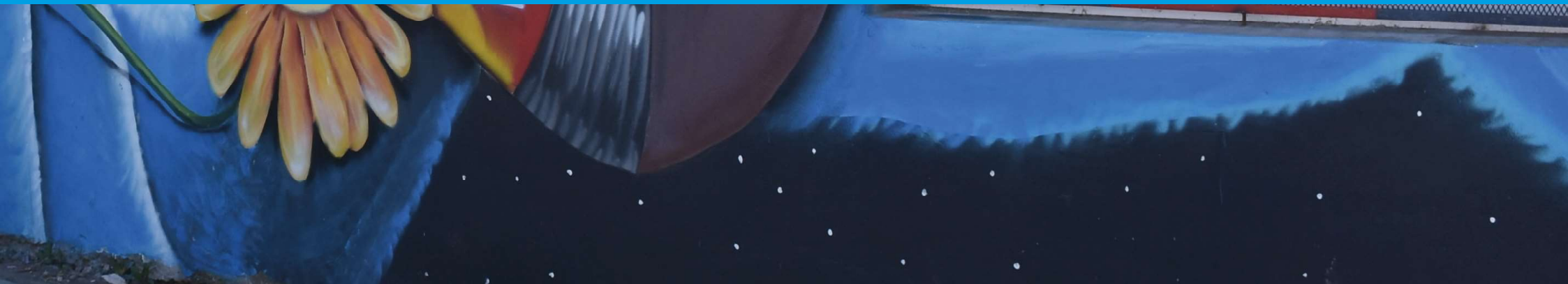




Provincia de Buenos Aires
Defensoría



INFORME ANUAL 2019



.Prólogo

El 2019 fue un año muy difícil para los y las bonaerenses. El impacto de la crisis económica fue muy grande y con ella muchos derechos fueron vulnerados. Hubo grandes aumentos de tarifas y precios que nos obligaron a desplegar una importante tarea de control y de denuncia, tanto en audiencias públicas como con presentaciones a la Justicia, contras estas subas muchas veces irracionales.

Pero no nos quedamos sólo con estas acciones, sino que nos pusimos como meta fortalecer nuestro trabajo de difusión de derechos, con visitas a centros de jubilados, clubes de barrio, y a diferentes organizaciones que nuclean a esos sectores de la sociedad más golpeados por la crisis. Entendemos que el conocimiento es una gran herramienta contra las injusticias, y eso fue lo que quisimos compartir con las y los vecinos de todos los municipios que visitamos.

Durante 2019 también profundizamos nuestra lucha ineludible contra la violencia de género, para dar nuestro aporte con fuertes acciones orientadas a desnaturalizar la mirada machista detrás de las agresiones físicas y psicológicas que sufren las mujeres,

como de la postergación que las afectan en el ámbito laboral, educacional, deportivo, etc.

También pusimos en un lugar destacado de nuestra agenda de trabajo la protección de los derechos de los animales y del cuidado del medio ambiente.

Consideramos central la defensa de estos dos aspectos para avanzar hacia un futuro donde el respeto por el entorno sea el insumo indispensable para nuestro desarrollo como sociedad.

Toda esta tarea no podría haberse realizado sin la política de crecimiento y acercamiento que realizamos desde un tiempo a esta parte, para ofrecerle a la comunidad diferentes vías de contacto para que puedan tener una comunicación directa con el organismo, y facilitarle la forma en que pueden hacer sus consultas o reclamos.

El año pasado marcó una etapa más en el crecimiento de la Defensoría del Pueblo bonaerense, y una plataforma para seguir consolidando su presencia e importancia a la hora de proteger los derechos de los y las habitantes de la Provincia.

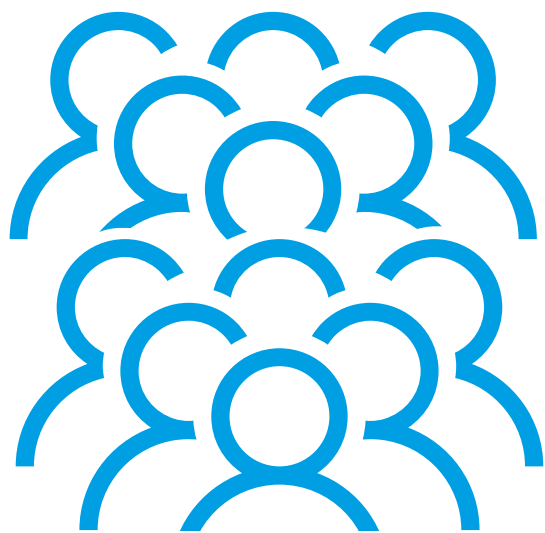
.01



La Defensoría en números

Informamos, fortalecimos y ampliamos derechos en toda la Provincia. Acompañamos a las personas en sus reclamos.

La Defensoría acompañó a 250 mil bonaerenses en el 2019. Lo hizo a través de sus medios de comunicación, en la escucha de sus reclamos, brindando asesoramiento y gestionando sus quejas. Además, se acercó a las personas a través de talleres, encuentros, capacitaciones o simplemente en las calles de las ciudades para realizar actividades de difusión, información y fortalecimiento de derechos en todo el territorio bonaerense.



250 MIL

contactos con la Defensoría
a través de acciones y reclamos.

En el
2019



Llegamos a

135.811



A través de talleres, capacitaciones,
asesoramientos, relevamientos.



Atención 24 horas
de lunes a viernes a través
del 0800, whatsapp, chat web
y redes sociales.



Atendimos

114.189

**consultas en el
Contact Center**
de las cuales 59.617
derivaron en gestiones

Asesoramos a grupos de autoconvocados por problemas con planes de ahorro y créditos UVA.



200
Jóvenes

intervinieron murales gracias al programa "Tus derechos no están pintados"

25 informes sobre adicciones.

Recorrimos **23** Hospitales Provinciales Dialogamos con los pacientes, trabajadores y autoridades.

Ley Micaela: Capacitamos en género a **4500** trabajadores estatales.

7.500



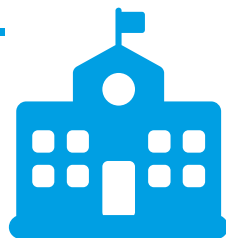
Jóvenes participaron del taller "Cortá a tiempo" para prevenir los noviazgos violentos.

20

Instituciones de salud mental relevamos las condiciones de internación de miles de usuarios y usuarias.

2100

Familias fueron relevadas para saber sus condiciones de vida



Más de **90** talleres, **6.700** alumnos hablamos sobre acoso escolar y en las redes, y protección de datos personales.

Estuvimos presentes en la **Expo Cannabis Medicinal**

400

personas asistieron a charlas sobre medio ambiente y agroecología.



Monitoreamos **14** Unidades Penitenciarias



4 Alcaldías



Elaboramos estudios sobre los niños niñas y adolescentes y su acceso a la alimentación, al agua potable, a los derechos, la educación, la identidad, el trabajo no remunerado y la ESI.



Encabezamos jornadas sobre **derechos electorales** orientadas a migrantes, jóvenes y personas con discapacidad.

600

Personas participaron del **1° Congreso de Lenguaje Inclusivo** organizado por la Defensoría.

6000



personas participaron de la **Maratón Sor María Ludovica** a beneficio del Hospital de Niños de La Plata

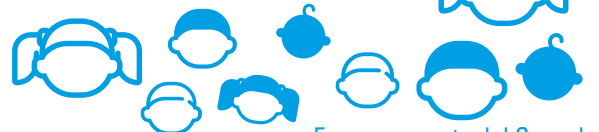
450

personas participaron de capacitaciones sobre **Economía popular**

1500

niños y niñas

asistieron a los festejos del Día de la niñez en Villa Montoro



3000

Formaron parte del Corredor de las infancias, la propuesta para reivindicar los espacios públicos.



Reclamamos el **cierre del zoológico** de La Plata y el de Luján.

Realizamos mapas sobre protección de los derechos de los animales junto con las ong provinciales.

Trabajamos activamente con las mujeres presas con hijos e hijas dentro del penal.



Controlamos todas las semanas el programa **Precios Esenciales**, para garantizar el derecho de los consumidores.

100

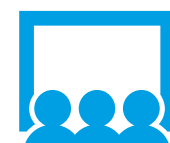
Mediadores

Capacitamos

trabajamos con

650

en alternativas de resolución de conflictos.



15.300

alumnos y alumnas de **566** escuelas

de toda la Provincia participaron de talleres de **derechos humanos** ofrecidos en la delegación de la **República de los Niños**.



Visitamos geriátricos y centros de jubilados con más de

1000

adultos mayores difundiendo derechos



Más de 30

Personas

se acercaron con dudas sobre su **identidad**. Continuamos ampliando la red junto a **Abuelas de Plaza de Mayo** para la búsqueda de los nietos y nietas.

Principales reclamos por temática

Servicios públicos 26,9%

Medio ambiente 0,8%

Relaciones y/o conflictos interpersonales 2,2%

Infraestructura y planeamiento urbano 1,9%

Género 0,6%

Asuntos viales 11,4%

Otro 5,6%

Vivienda 3,3%

Impuestos 2,8%

Salud 25,2%

Seguridad 1,5%

Derecho animal 0,2%

Educación 1,7%

Documentación
de identidad 2,3%

Bienes de consumo y
servicios privados 5,8%

59.617 Trámites

Trabajo y seguridad social 7,8%

Distribución de trámites por origen



39,2%
Telefónico



38,5%
Delegaciones



12%
Medios web

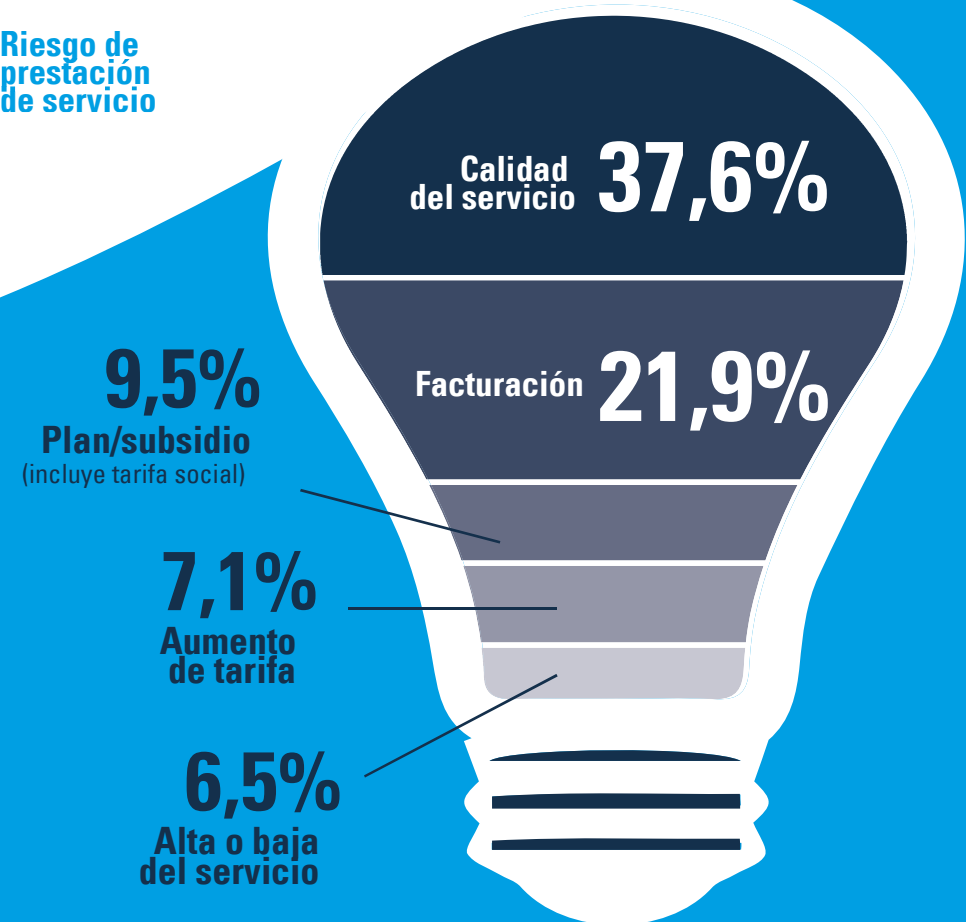
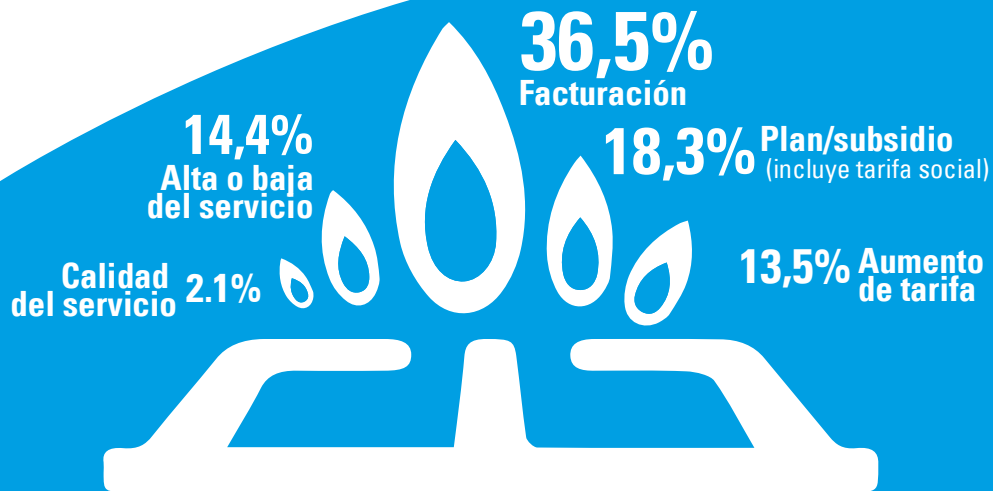
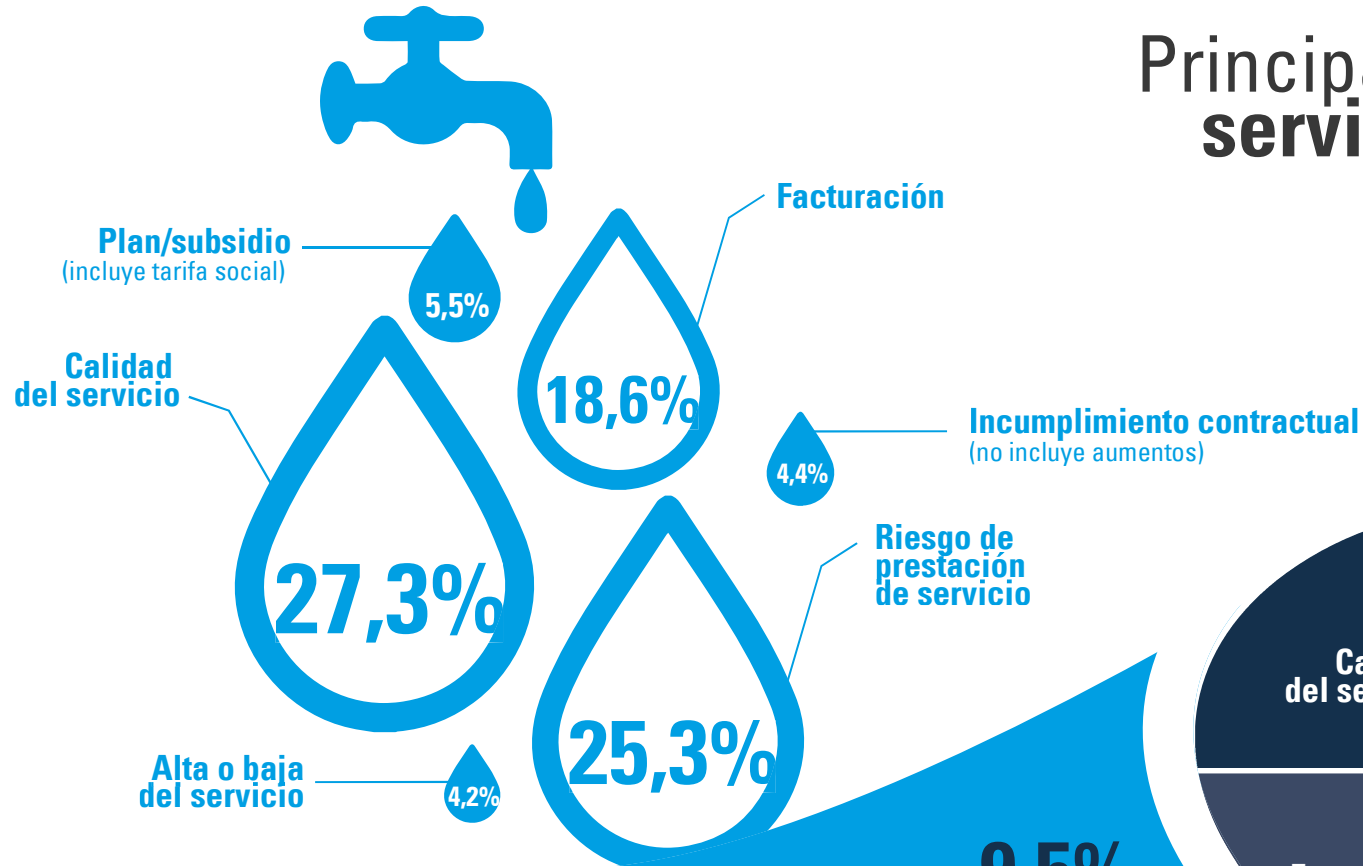


5,6%
Central



4,8%
Otras vías

Principales Reclamos servicios Públicos





15,8%

Inscripción, admisión
y/o matriculación



11,3%

Inscripción, admisión
y/o matriculación



8,6%

Violencia en el
ámbito escolar



6,5%

aumento de
tarifa



4,1%

Plan de estudios



70,6%

Jubilación/pensión

7,1%

Plan / subsidio

3,8%

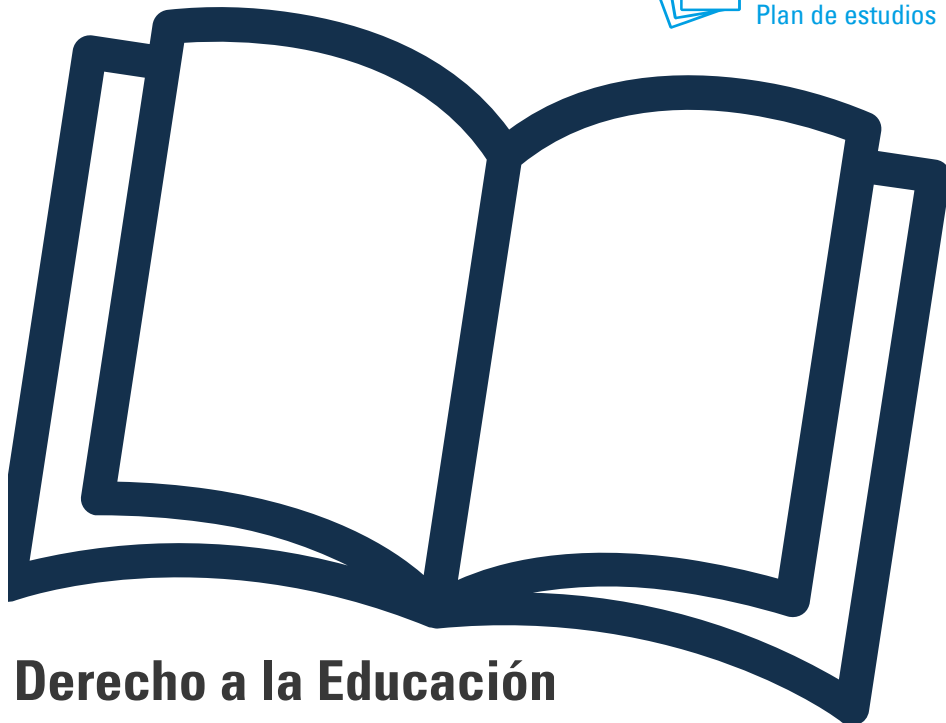
Salario

1,6%

Despido / suspensión

1,5%

Violencia laboral



Derecho a la Educación

Trabajo y seguridad social

Temas penitenciarios

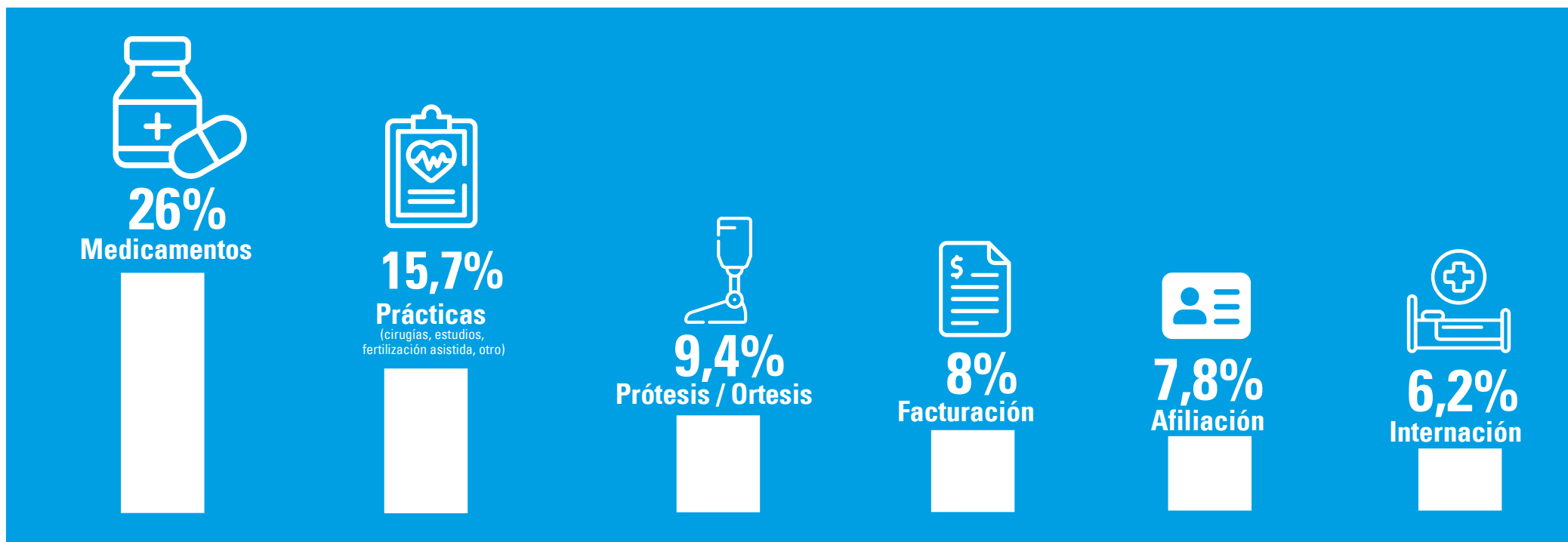


13,5%
Atención médica
y sanitaria



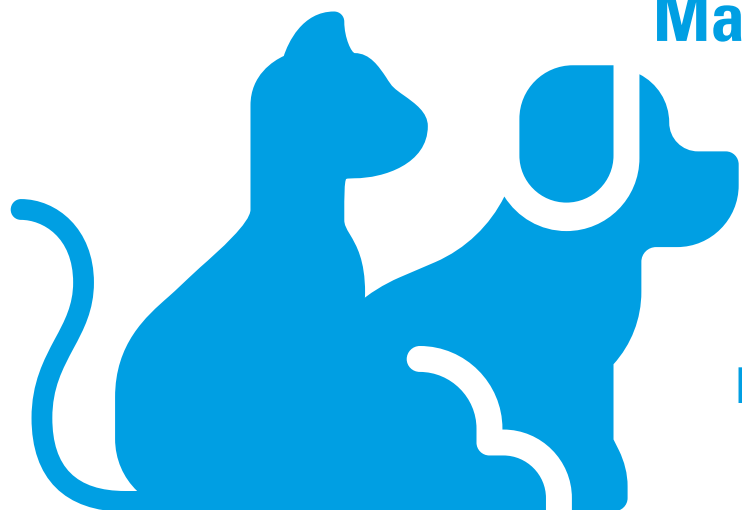
3,4%
Hábitat y condiciones
de alojamiento

1,9% Torturas y penas crueles



Derecho a la salud

Derechos de los animales



33,3%
Maltrato

23,3%
Abandono

3,3%
Biocidio

20,4%
Basurales a
cielo abierto

16,1%
Actividades
productivas
(agroquímicos, feed lot,
canteras, deforestación, otro)

10,2%
Actividades
de servicios
(antenas, plantas depuradoras,
transporte, otro)

5,8%
Obras públicas
(dragados, hidráulicas, viales, otra)

Derecho a un medio ambiente sano

51%

Operaciones
bancarias
y financieras



7,4%
Televisión
por cable / digital

14,5%
Comercios
o supermercados



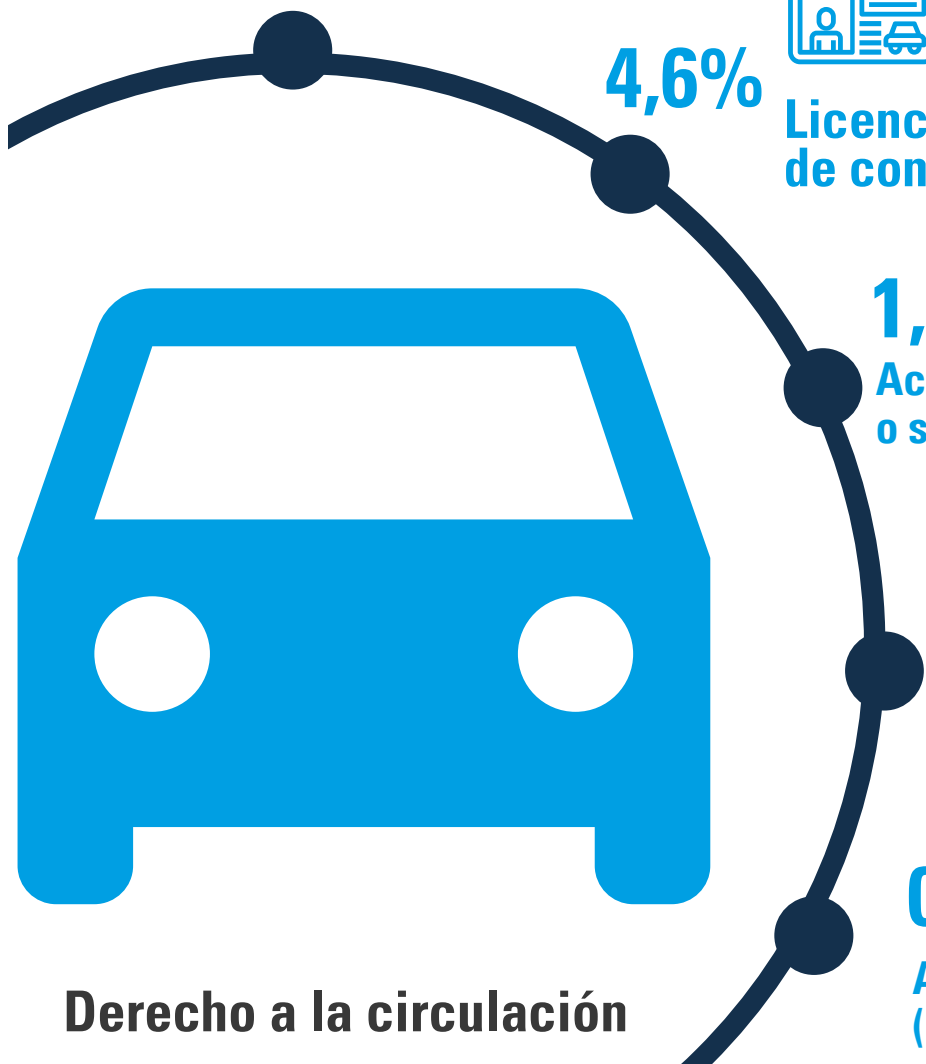
9,5%
Telefonía
celular

Consumidores



Infracciones de tránsito

87%



Derecho a la circulación



4,6%

Licencia de conducir

1,9%



Accidentes o siniestros viales

1,8%



Estado de vías urbanas o interurbanas

0,5%



Aumento de tarifa (peaje, otros)

2,5%

Crédito para la vivienda y/o terreno

3,2% Plan/subsidio

7,9% Usurpación

8% Regularización dominial de la vivienda y/o terreno

23,2% Desalojo

Habitat y vivienda

Principales organismos Denunciados


IOMA
Instituto de Obra Médico Asistencial

9,3%



EDESUR
4,9%


ABSA
AGUAS BONAERENSES S.A.
3,7%


3,2%

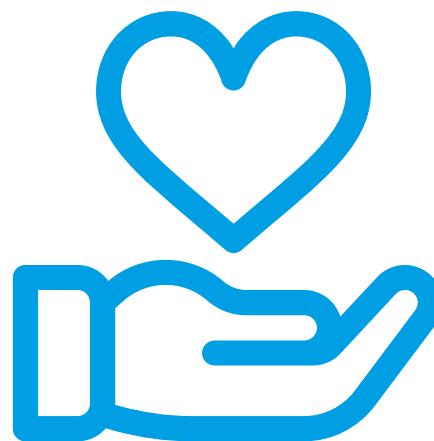

PAMI
INSSJP
2,4%


2,3%


Camuzzi Gas
2,3%

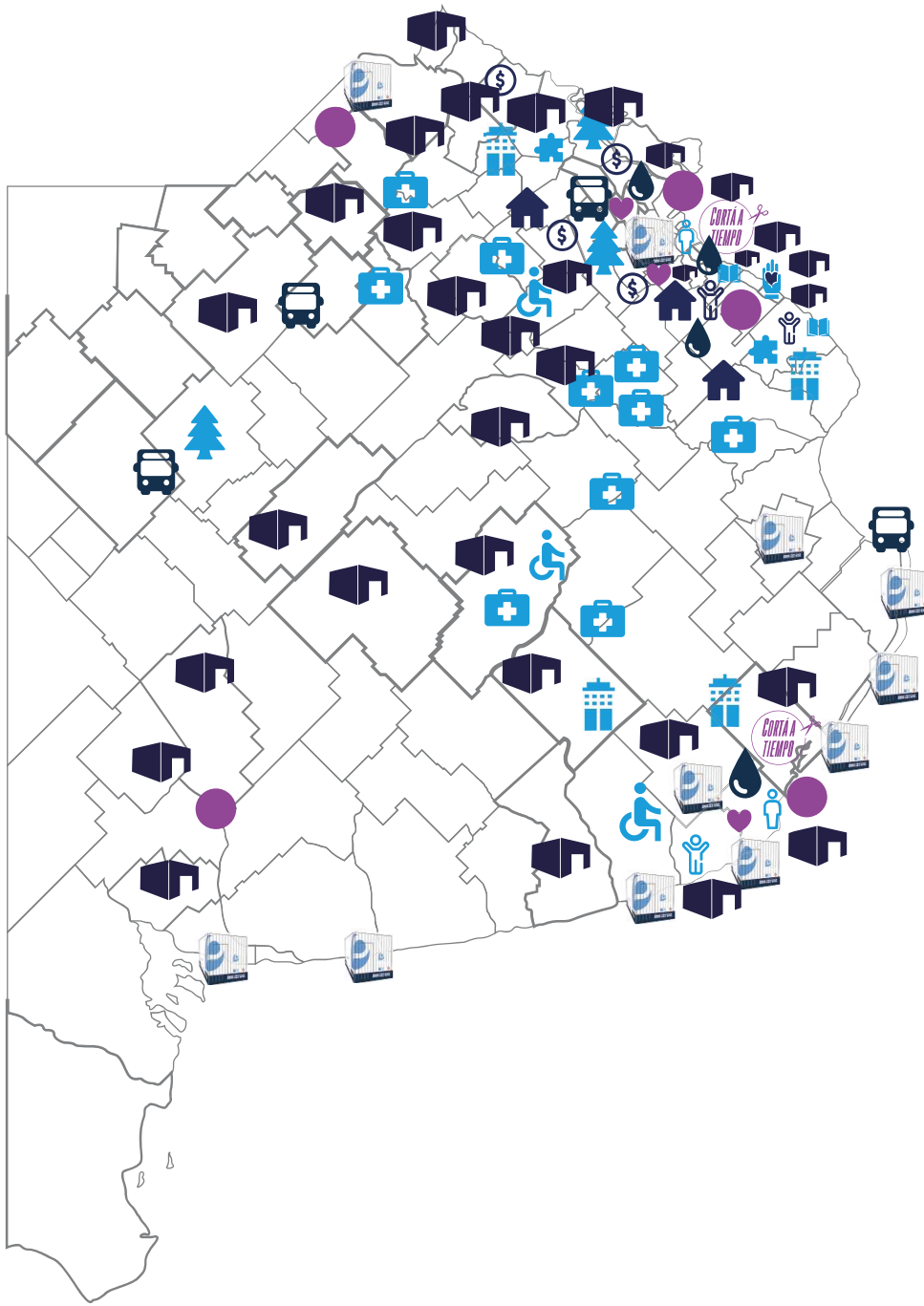

2,1%

.02



Iniciativas institucionales

Las iniciativas de la **Defensoría del Pueblo** tienen por finalidad acercarse a los y las habitantes de la Provincia, para brindar asesoramiento y capacitación sobre sus derechos. Se llevaron adelante relevamientos, encuestas, capacitaciones, talleres, actividades recreativas de promoción y difusión, y jornadas de asesoramiento en diversos temas.



- | | | | |
|---|---|---|-----------------------------------|
|  | Delegaciones |  | Cortá a tiempo |
|  | Unidades móviles |  | Salud |
|  | Violencia Institucional y Temas Penitenciarios |  | Ley Micaela - Genero |
|  | Transporte |  | Solidaridad |
|  | Discapacidad |  | Migrantes |
|  | Servicios públicos |  | Habitat, Tierra y Vivienda |
|  | Educación |  | Personas Mayores |
|  | Niñez y adolescencia |  | Medioambiente |
|  | Mediación |  | Economía Popular |

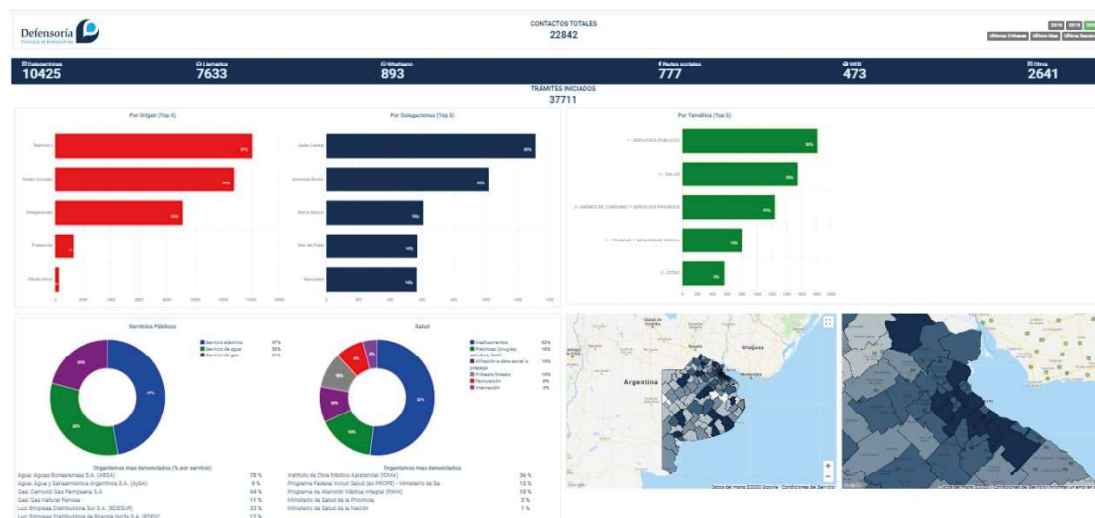
.03



**Nuevas
tecnologías**
para la atención y gestión

Tablero de reclamos

La **Defensoría** abre su base de datos con información al instante sobre sus reclamos. El tablero ofrece información sobre las denuncias recibidas en 2019, y muestra la posibilidad de verlas agrupadas según la cantidad ingresadas en la última semana, el último mes o los últimos tres meses. Además, divide los reclamos según cómo ingresaron (por delegaciones, redes sociales, llamadas, etc.). También organismos o empresas más denunciadas.

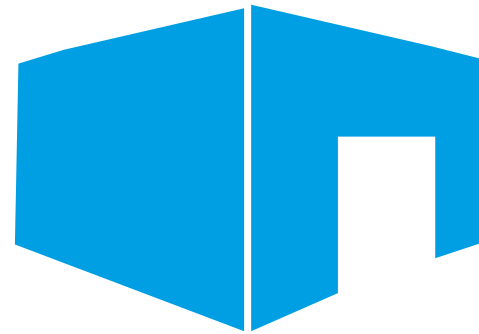




Convenios de firma digital

Con el fin de agilizar las gestiones y avanzar en la despapelización, la Defensoría firmó convenio con el Ministerio de Infraestructura y sus organismos descentralizados. Todas las comunicaciones oficiales se envían a través de correos electrónicos oficiales.

.04

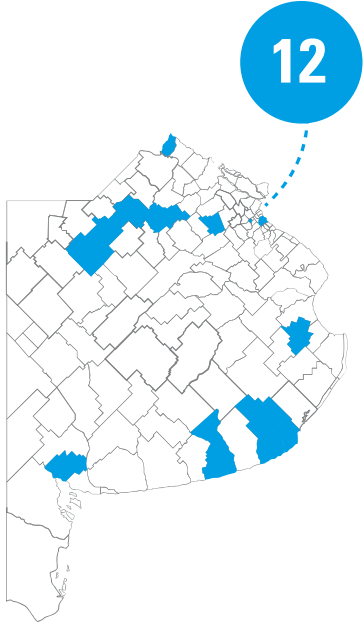


Delegaciones

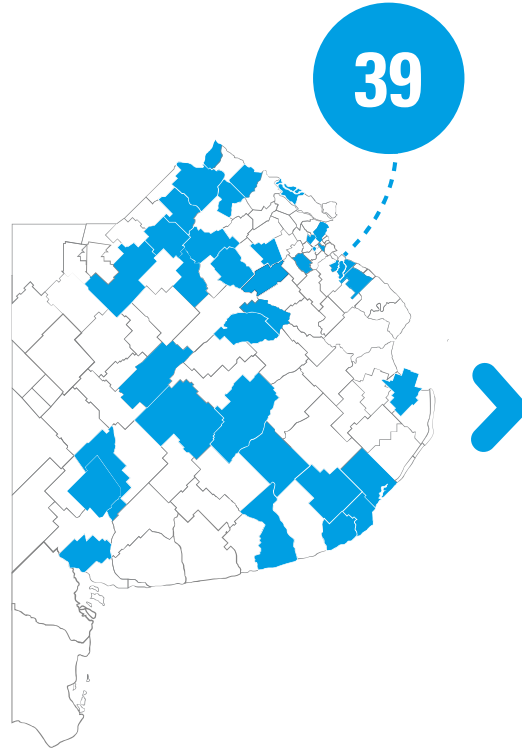
La **Defensoría** se acerca más a los y las bonaerenses con intervenciones más directas en los problemas puntuales de cada distrito.

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

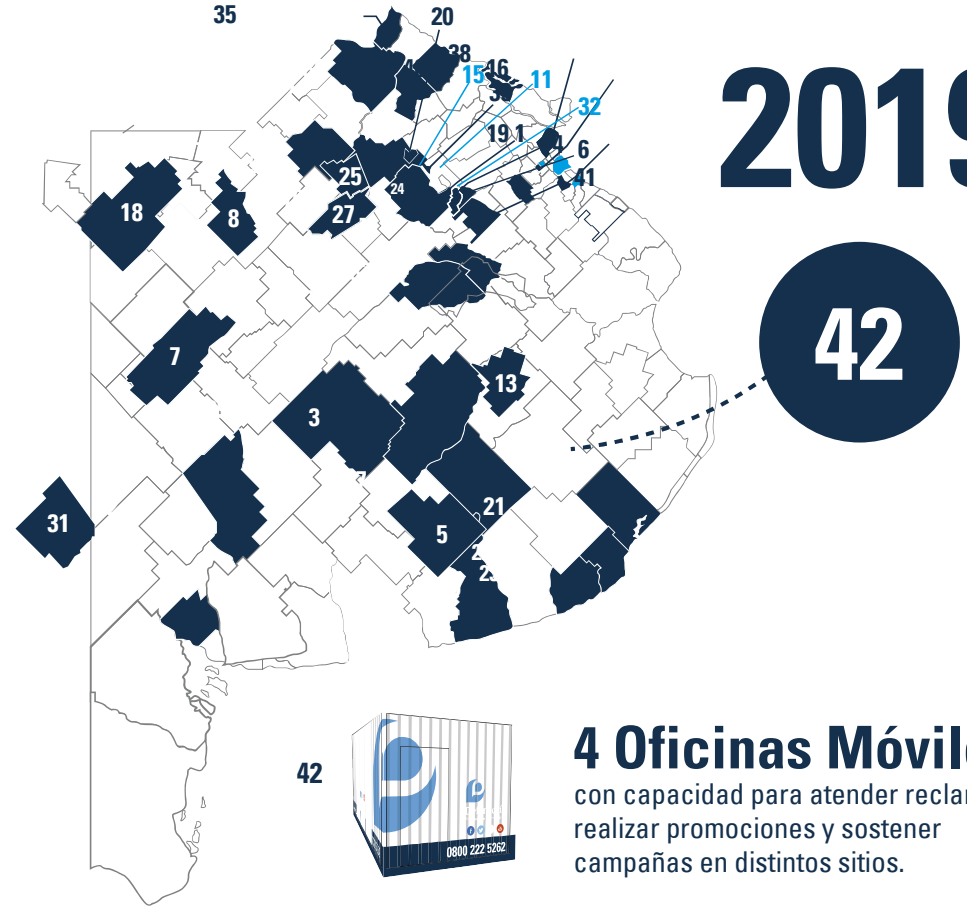
2017



2018



2019



4 Oficinas Móviles
 con capacidad para atender reclamos,
 realizar promociones y sostener
 campañas en distintos sitios.

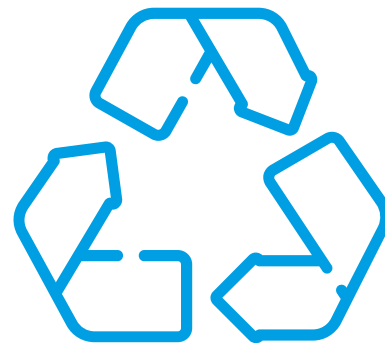
42 SUMAMOS 3 NUEVAS DELEGACIONES

El ingreso de consultas a través
 de las Delegaciones es el **38,55%**
 del total de la Defensoría.

Delegaciones

- | | | | | |
|------------------|---------------------------------|------------------------------|---------------------|----------------------------|
| 1 - Alte Brown | 10 - Chivilcoy | 19 - Lomas de Zamora | 28 - Necochea | 37 - Tandil |
| 2 - Arrecifes | 11 - Constitución (CABA) | 20 - Malvinas Argentinas | 29 - Olavarría | 38 - Tigre |
| 3 - Azul | 12 - Cnel. Suarez | 21 - Mar Chiquita | 30 - Pergamino | 39 - Tres de Febrero |
| 4 - Bahía Blanca | 13 - Dolores | 22 - Mar del Plata | 31 - Pigüé | 40 - Zárate |
| 5 - Balcarce | 14 - Fcio Varela | 23 - Mar del Plata - Adultos | 32 - Quilmes | 41 - Rep. de los Niños |
| 6 - Berazategui | 15 - Hurlingham | 24 - Marcos Paz | 33 - Roque Pérez | 42 - Delegación itinerante |
| 7 - Bolívar | 16 - Ituzaingó | 25 - Mercedes | 34 - Saladillo | |
| 8 - Bragado | 17 - Junín | 26 - Miramar | 35 - San Nicolás | |
| 9 - Chacabuco | 18 - Lincoln | 27 - Navarro | 36 - San Pedro | |

.05



Despapelización

En la Defensoría desburocratizamos los trámites para simplificar los reclamos a los ciudadanos, ahora todos los expedientes se gestionan de forma digital. De esta manera evitamos el uso excesivo de papel, lo que representa un mayor cuidado al medioambiente y mejorar la calidad del servicio para la gente. El portal de los empleados fue otro de los avances en este sentido, donde a través de una web interna todos los trámites (pedidos de licencias, presentación de certificados, recibo de sueldo, etc) se realizan de forma digital.

ahorramos
23.000
Kg de papel

625 
árboles

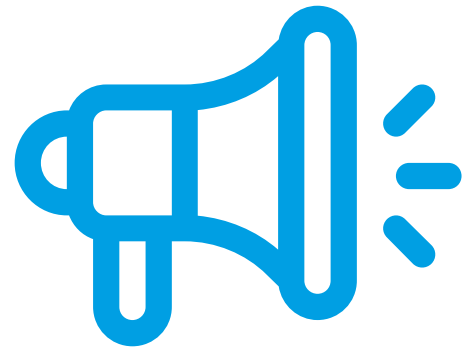
10.000
Resmas de hojas

 **863.200**
 Litros de agua

Donamos **2.600** kg en papel
para reciclar

La **Defensoría** donó más de dos toneladas de papel para reciclar al **Hospital de Niños de La Plata**.
Más de 2.600 kilos de expedientes en papel para reciclar, resultado del ahorro que alcanzó el organismo luego de implementar un proceso de despapelización para que se agilicen los trámites de manera on line.

.06



Campañas

2 de cada 10 manifestaron haber vivido alguna situación de **violencia física**

el **86%** de quienes afirmaron haberse encontrado en esta circunstancia **son mujeres.**

CORTÁ A TIEMPO

Defensoría
Provincia de Buenos Aires

defensorba.org.ar 0800 222 5262 @defensoriaPBA

"Cortá a tiempo"

La iniciativa de la Defensoría para prevenir noviazgos violentos. ¿Cómo se recorre el círculo de violencia que va desde el comentario hasta la agresión física? Amor romántico, celos y novios, en cuestión.

¿Qué onda votar?

Consejos útiles e información sobre el derecho al voto. Documentación válida para votar. Cuarto Oscuro Accesible (COA) o Voto asistido (VA) para aquellas personas con alguna discapacidad permanente o temporal, dificultades de desplazamiento, embarazo, entre otras.

Donación de sangre

Colecta de sangre a cargo del Instituto de Hemoterapia de la provincia de Buenos Aires. Durante la campaña se difundió la importancia de donar sangre. Mitos y verdades sobre la donación. #Donasangre #Donavida

Cuidemos el medioambiente

Promovemos el uso de material reutilizable y la no utilización de vasos, cubiertos y bandejas plásticas. Diseñamos material de difusión para promover buenas prácticas para el cuidado del medioambiente.

#Cuidemos el Medioambiente

Eliminemos **vasos, cubiertos y bandejas plásticas.**

#Cuidemoselmedioambiente #Separemoslosresiduos

Defensoría
Provincia de Buenos Aires

@defensoriaPBA defensorba.org.ar 0800 222 5262

Día del animal 29.04

En la provincia de Buenos Aires **más del 80% de los residuos costeros y marinos son plásticos**

Defensoría
Provincia de Buenos Aires

@defensoriaPBA defensorba.org.ar 0800 222 5262

Día del animal

Preservación de la fauna marina y el medio ambiente.

Este año se tomó como eje la contaminación marina y las consecuencias que provoca en el ambiente y la calidad de vida. En la provincia de Buenos Aires más del 80% de los residuos costeros y marinos son plásticos, lo cual provoca una alta mortalidad de animales y contaminación de las aguas.

Vacunación

Importancia de que los niños, niñas y adolescentes tengan todas las vacunas que deben aplicarse por calendario. Hicimos hincapié en la vacuna contra el sarampión.



Cannabis

Se realizó material de difusión y una encuesta anónima. En la Expo Cannabis difundimos los derechos de los pacientes y el acceso al uso del aceite de cannabis, indispensable para mejorar la calidad de vida de pacientes con graves patologías.

Alquileres

Se realizó una campaña para dar consejos útiles para evitar inconvenientes al momento de alquilar una propiedad.

Viajes de egresados

Campaña para promover datos e información antes de comprar un viaje de egresados y no ser estafados.

Seguridad vial

Campaña para concientizar sobre acciones que garantizan el buen funcionamiento de la circulación del tránsito y promover normas de conducta que ayuden a mejorar a la sociedad.



Fiestas Sin pirotecnia

Realizamos una campaña de concientización sobre el uso de pirotecnia durante las fiestas, dando a conocer el daño, sufrimiento y situaciones de estrés que provocan en las personas y en los animales. Sin pirotecnia las fiestas son felices para todos.

Salvemos el Teatro Argentino

Acompañamos el reclamo de los trabajadores y las trabajadoras del Teatro que reclaman insumos y medios para promover la cultura en todo el territorio bonaerense.

.07



**La Defensoría
en contenidos**

.Indice

I. Consolidación de metas 2018

II. Profundización de los ejes de gestión del Defensor del Pueblo

1. Planteo y reafirmación de posiciones institucionales sobre bases doctrinales y conceptuales claras.

2. Ponderación de temáticas específicas para sensibilización, concientización y promoción de acciones concretas:

- A. Género y diversidad en clave de derechos
- B. Protección de usuarios de servicios públicos
- C. Protección jurídica de los animales como seres vivientes sensibles
- D. Acciones solidarias y de inclusión comunitaria

III. Acciones de las áreas de gestión específicas:

1. Por grupos de atención preferente:

- A. Niñas, Niños y Adolescentes
- B. Personas con discapacidad
- C. Personas adultas mayores
- D. Personas migrantes

2. Por derechos involucrados

- A. Vida y convivencia sin violencias
 - Gestión y manejo de conflictos
 - Prevención y abordaje de la violencia institucional
- B. Protección integral de la salud
 - Personas con padecimientos mentales
- C. Educación
- D. Protección y Seguridad Social
- E. Ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano
- F. Justo acceso al hábitat - Inquilinos
- G. Seguridad vial y transportes
- H. Consumidores

I. CONSOLIDACIÓN DE METAS INSTITUCIONALES 2018

Al presentar el informe 2018, La **Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires** se propuso la continuidad en las metas trazadas y la mayor participación ciudadana, como vías para el crecimiento constante de una Institución al servicio de todos los bonaerenses. Por ello, durante el año 2019 nuestro objetivo inicial fue consolidar las metas institucionales establecidas y cumplidas en 2018:

- Lograr un mayor conocimiento del organismo y de las funciones que desarrolla por parte de los ciudadanos.
- Optimizar la accesibilidad, fortaleciendo la cantidad y calidad institucional de las 40 Delegaciones, sosteniendo la atención durante las 24 horas del Contact Center para recepción de quejas y reclamos, ampliando y simplificando las formas de comunicación, mejorando la tecnología y la plataforma de redes sociales, 0800, la Web, Facebook, Instagram, Twitter, whatsapp.
- Perfeccionar la atención y repuesta al público, mediante protocolos, formación permanente de los equipos de trabajo en valores, contención y respeto.
- Fortalecer el Sistema de Gestión de Trámites, con implementación de la firma digital y despapelización del organismo, paso clave para la preservación del medio ambiente.
- Incrementar las herramientas tecnológicas del sistema de Escritorio Único, que permite una fluida y eficaz comunicación entre las áreas, para el seguimiento del trámite y realización de distintas gestiones del mismo.
- Reconfiguración dinámica del organigrama institucio-

nal, mediante la creación y reformulación de nuevas áreas de trabajo, que respondan y se adapten a las nuevas demandas y problemáticas abordadas.

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

Al consolidar las herramientas y prácticas institucionales, durante 2019 la Defensoría se abocó a profundizar los ejes y objetivos de gestión trazados por el Defensor del Pueblo:

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

- En defensa de los usuarios de los servicios públicos esenciales, contra los aumentos desproporcionados. La Defensoría tomó una posición firme ante los aumentos de los servicios públicos por considerarlos irracionales y desproporcionados y no graduales. Participó de todas las audiencias públicas donde manifestó su oposición frente al aumento irracional y desproporcionado de los servicios esenciales como son el agua, la energía eléctrica y el gas. El rechazo de la Defensoría se materializó en presentaciones en la justicia, reclamo que llegó a la Corte Suprema de Justicia de la Nación y a la Corte Interamericana de Derechos Humanos. La Defensoría también realizó presentaciones por el acceso a la tarifa social, mostrando en cada caso reclamos e informes realizados por el Organismo.

En cada intervención se reflejó la importancia que tiene para una sociedad el acceso a un servicio público de calidad y el impacto de las tarifas en los hogares más desprotegidos.

- Acciones de prevención y erradicación de toda violencia machista. Otra decisión del Defensor fue poner como eje transversal del trabajo de toda la Organización a la prevención y erradicación de la violencia machista en todas sus formas, donde se destacó la importancia que tiene abordar, hablar y desnudar esta problemática para desnaturalizar la violencia. Por este motivo, la Defensoría acompañó a la familia de Lucía Pérez y pidió un nuevo juicio. El organismo cuestionó a los jueces porque no tuvieron perspectiva de género y con elementos claros para determinar que fue un femicidio, no lo hicieron.
- Búsqueda de medidas alternativas para mujeres madres en contexto de encierro en favor de niños, niñas y adolescentes. Otra arista de esta temática fue la de sentar una postura frente a las mujeres que viven con sus hijos/as en la cárcel, mediante la creación de un programa específico llamado Pares. El programa busca conseguir medidas alternativas al encierro, sobre todo, el uso de pulseras electrónicas, poniendo el foco en el cuidado de los niños, niñas y adolescentes que quedan sin su madre.
- Acompañamiento al colectivo trans y acciones de transformación en el respeto de las identidades autopercibidas. En el tema de los derechos de las personas trans, la Defensoría tiene un línea clara de acción a favor del colectivo trans y en defensa de sus derechos. Para ella se capacitó a todo el personal para dar respuestas a las inquietudes de este colectivo. En esa línea, el área de género acompañó a familias con respecto a las infancias trans y a mujeres trans con dificultades de acceso al trabajo, a la justicia, a la educación y al deporte.

- Acciones y definiciones a favor del uso medicinal del cannabis, protección de los derechos de los pacientes. En las intervenciones sobre el uso de cannabis, la Defensoría interpelló al Gobierno para garantizar el autocultivo y el acceso gratuito al aceite para uso medicinal, además que le recomendó al Ministerio de Salud la incorporación de nuevas patologías en el Programa Nacional que garantiza el tratamiento. Todas estas acciones de la mano de familias que se acercaron a la Defensoría para poder ser escuchadas ante esta problemática.

- Abordaje integral social del autismo. La Defensoría solicitó la aplicación de la legislación vigente en la materia, y advirtió que no existen registros estadísticos oficiales y mostró preocupación por el financiamiento de programas específicos.

- Defensa de la ley de farmacias en la Provincia y el acceso a la salud. No menor, es el posicionamiento con respecto al caso Farmacity, donde se destacó enfáticamente que la empresa va en contra de la ley provincial que regula a las farmacias, considerando a su desembarco como "ilegal". La Defensoría llevó la causa a la Justicia, hoy en manos de la Corte Suprema.

- Rol proactivo en la protección del medio ambiente y promoción de la agroecología. La Defensoría trabajó en la concientización del uso de agroquímicos y promovió en distritos de toda la Provincia buenas prácticas para promover la agroecología y la reducción de estas sustancias. En este sentido articuló acciones con el ministerio de Agroindustria y municipios para adaptar las ordenanzas sobre el uso de agroquímicos de manera que se respete el medio ambiente y la salud de las personas.

- Promoción de la educación contra el maltrato de los animales. La protección animal en el sentido más amplio tuvo un amplio en el Organismo, a través del pedido al

Congreso por una ley que reconozca a los animales como personas no humanas, y que caracterice a todos los actos de maltrato y crueldad hacia ellos como violencia animal.

- Rol proactivo de la Defensoría en la promoción y protección colectiva del derecho a la identidad de todas las personas que habitan la Provincia: Guido Lorenzino reforzó su vínculo con la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo y la Comisión Nacional por el Derecho a la Identidad (CONADI)



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

- El Defensor del Pueblo bonaerense se pronunció en contra de la intención del gobierno nacional que desde una mirada punitivista, buscaba avanzar hacia una baja de la edad de imputabilidad.

- Guido Lorenzino rechazó la resolución del gobierno nacional de crear un "Servicio Cívico Voluntario en Valores", a cargo de la Gendarmería Nacional y recordó la responsabilidad de los Estado nacional y provinciales de proveer una educación integral, permanente y de calidad a través de su sistema educativo.

- Preservación del patrimonio cultural y de la infraestructura social y turística emplazada en la Provincia: La Defensoría inició una investigación de oficio por la desafectación de los Hoteles N°7 y 8 del Complejo Unidad Turística Chapadmalal de la jurisdicción de la Secretaría de Turismo, para su traspaso a la Gendarmería Nacional, dependiente del Ministerio de Seguridad de la Nación.

- Preservación de la paz y el orden democrático regional: Junto a Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina, manifestaron la profunda preocupación por los hechos acontecidos en la República Plurinacional de Bolivia, que llevaron a la renuncia al Presidente Evo Morales Ayma.

- Preservación de los recursos e instituciones culturales: El Defensor del Pueblo bonaerense cuestionó el decreto publicado por el gobierno de María Eugenia Vidal a través del cual suprimió al Archivo Histórico Provincial de la estructura orgánico-funcional del Ministerio de Gestión Cultural "Dr. Ricardo Levene".

- Promoción, acompañamiento y la defensa de los derechos de los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en la economía popular. A partir de una investigación de oficio y de numerosos reclamos ingresados a esta Institución por trabajadores y trabajadoras de distintas ferias populares de la ciudad de La Plata, se promovieron mesas de trabajo con vecinos, instituciones locales, provinciales, comerciantes. Se concretaron encuentros entre autoridades municipales, provinciales, referentes de la UNLP y de la Defensoría, en los que participaron funcionarios del Ministerio de Trabajo de la Provincia, la Comisión Provincial por la Memoria, el Consejo Social de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) y concejales platenses.

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

A. Género y diversidad en clave de derechos Programas Especiales:

- Ley Micaela: la Defensoría dio cumplimiento a las leyes 15.134 y 27.499 y completó la capacitación en género a sus integrantes, con el objetivo de modificar los estereotipos culturales, dar a conocer los derechos humanos de las mujeres y personas con identidades de género no binarias, para que la igualdad se vea reflejada en las prácticas cotidianas.



- Ley “Licencia para Mujeres Víctimas de Violencia”: La Defensoría del Pueblo bonaerense reglamentó la ley 14.893 para el otorgamiento de dicha licencia a las

trabajadoras de la institución.

- Lanzamiento del Observatorio de Igualdad de Géneros en el Deporte, una herramienta con la que el organismo busca garantizar el acceso real a la práctica a las distintas disciplinas sin discriminación de ningún tipo. Fue presentado con una mesa que también incluyó a la Red Parlamentaria de Mentoras, magistrados, periodistas, y mujeres futbolistas.

Confección de protocolos

- Presentación del Protocolo de Actuación para prevención, sanción, erradicación y capacitación de situaciones de violencia de género y discriminación por identidad de género u orientación sexual en el ámbito laboral municipal.

Investigaciones, relevamientos e informes técnicos:

- Aplicación de la ley de paridad de género en los 135 distritos bonaerenses. Relevamiento que se llevó adelante junto a la Asociación de Parlamentarias Mentoras y la Asociación de Defensores de la República Argentina (ADPRA).



- Documento de Trabajo “Femicidios en Clave Estatal”. Ante la obligación del Estado de dar respuesta a las múltiples expresiones de violencia de género y a los femicidios en particular, la Defensoría se propuso analizar el modelo de abordaje estatal frente a esta problemática y las premisas sobre las que se sustenta. Asimismo, se buscó identificar dificultades en la instancia de registro y producción de información como así también en la actuación de los operadores judiciales en el proceso de investigación, sanción y reparación de las muertes violentas de mujeres, personas trans y travestis por razones de género.

- Informe “Violencia de Género y Procesos Judiciales. 2016-2018”.

Producción de información acerca de los procesos judiciales sobre violencia familiar y violencia de género iniciados ante la justicia Penal, la justicia de Familia y la justicia de Paz, en la provincia de Buenos Aires, para el período 2016- 2018.

- Encuesta interactiva “Cortá a tiempo” en redes sociales. Con la mira puesta en desnaturalizar y reconocer situaciones de violencia en las relaciones de pareja. Los resultados de la encuesta que respondieron casi 11 mil personas, destaca situaciones de abusos físicos y sexuales, y episodios de control y desvalorización. Desde la violencia física y sexual hasta la simbólica, comportamientos evidentes pero también naturalizados que definen a los noviazgos violentos, y que la Defensoría del Pueblo bonaerense puso en cifras para alertar sobre los dramas que se viven a diario debido a estas situaciones.

- Evaluación de impacto de los costos de género. Estudio de costos de productos que debe comprar durante la menstruación o durante la menopausia. El trabajo, además de comparar estos gastos con los distintos niveles de ingreso según la escala de ingreso

por sexo publicado por el INDEC para el segundo trimestre de 2019, pone el foco en la necesidad de educar y concientizar sobre estas etapas, además de apoyar medidas para reducir el precio de estos productos..

- Mayores costos de los productos dirigidos a las mujeres.

Este análisis reveló que cuestan en promedio un 15,56% más que los destinados a los varones, destacándose los artículos de perfumería e higiene personal, juguetes, de farmacia y hasta lácteos como los que registran una mayor diferencia

- Investigación sobre el empleo y trabajo no remunerado.

La Defensoría del Pueblo propuso una mirada en profundidad sobre la distribución del trabajo no remunerado en el Conurbano Bonaerense, y junto con el Observatorio de la Deuda Social de la Universidad Católica Argentina presentaron las conclusiones. “Las mujeres, en particular las de sectores más vulnerables, tienen menos oportunidades de empleo y mayor carga de trabajo no remunerado que sus pares varones y que sus pares mujeres de sectores medios. (...) esa desigual distribución de tareas guarda relación directa con roles de género socialmente construidos que devienen en patrones culturales arraigados y naturalizados que requieren necesariamente ser deconstruidos si lo que se busca es una sociedad más equitativa”.

Campañas especiales:

- Talleres “Cortá a tiempo”.

Más de 3000 jóvenes asistieron a los talleres para prevenir noviazgos violentos que realizó el organismo provincial en teatros, escuelas y clubes de distintos municipios, para desnaturalizar y reconocer situaciones

de violencia en las relaciones de pareja.

Los encuentros con adolescentes de toda la Provincia apuntan a dialogar sobre las diferentes formas de relacionarse entre las parejas y prevenir situaciones violentas.

Muchas de las presentaciones se realizaron con la presencia de la actriz Thelma Fardín, quien se sumó para contar estrategias de prevención de situaciones de abuso.



- Foros de Mujeres y Personas de Géneros disidente. Realización de foros ciudadanos a fin de relevar la situación de las mujeres y las disidencias, las políticas públicas que las alcanzan, sus evaluaciones con respecto a ellas y sus reclamos para modificarlas. Así mismo, se buscó conocer cuál es la percepción en cuanto al cumplimiento de la normativa legal en materia de género y diversidad sexual.

La finalidad de dicho relevamiento fue la presentación del informe preliminar ante las y los candidatas electorales en una primera etapa; y la presentación del informe final ante las autoridades electas en segunda instancia.

- Organización del I Congreso de Lenguaje Inclusivo.

Auspiciado por la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), su objetivo fue contribuir con la elaboración de conceptualizaciones y reflexiones que permitieran reconocer relaciones asimétricas de poder a través de las cuales las mujeres, y las personas que se identifican con géneros no binarios, pujan por hacerse visibles en el ámbito de los lenguajes y nuestro idioma.

“Desde la @ interviniendo la escritura al todes como forma de organizarnos”, el primer congreso sobre lenguaje inclusivo que reúne a especialistas de la lengua y a organizaciones sociales para reflexionar sobre cómo las relaciones de poder están cambiando la forma en la que nos comunicamos



- Foros territoriales de Mujeres y Personas de Géneros Disidentes. La Plata, Mar del Plata, Pergamino y Tornquist.

Tuvieron por objeto relevar la voz de la población comprometida en la problemática de la violencia de género y el respeto por la diversidad sexual e identidad de género, para de este modo elaborar recomendaciones dirigidas a los y las candidatas que buscan acceder a cargos de representación política, a fin de promover propuestas con perspectiva de género en el diseño de sus plataformas políticas.

Participaciones y colaboraciones interinstitucionales

- Asesoramiento y asistencia a participantes del 34 Encuentro Nacional de Mujeres. Desde la Defensoría del Pueblo se puso a disposición un dispositivo con amplia difusión, conformado por abogadas y abogados a fin de asesorar y/o asistir en situaciones de vulneración de derechos frente a una eventual represión policial.
- Participación en la Mesa de Expertas “Violencia Doméstica” – Iniciativa Spotlight de las Naciones Unidas, para la eliminación de la violencia contra las mujeres y niñas.
- Participación en la 4ta Edición del Encuentro de la Palabra de Monte Chingolo. ofreciendo un taller de promoción de derechos para niños, niñas y adolescentes.
- Participación en Ciclo de Charlas “El Poder del Lenguaje Inclusivo” del Centro Universitario de Tigre para exponer sobre los alcances del I Congreso de Lenguaje Inclusivo organizado por la Defensoría en abril.
- Participación en El Foro Popular de Salud de Florencio Varela. Espacio que aborda distintos ejes vinculados con la temática de salud, en esta oportunidad se invitó a la Defensoría para relevar las problemáticas del acceso a la salud de las mujeres e identidades disidentes.
- Participación en jornada organizada por el Programa de Abordaje Integral contra la violencia y discriminación por razones de género de la UNICEN y por la Mesa Intersectorial contra la violencia intrafamiliar y de género de Tandil. La Defensoría del Pueblo presentó el documento sobre políticas públicas y violencia de género

durante un encuentro que nucleó a organizaciones y referentes locales y de la Universidad del Centro de la Provincia (UNICEN).

- Capacitación sobre sensibilización de género a funcionarios y empleados del municipio de San Martín, una iniciativa orientada a brindar herramientas que ayuden a plantear estrategias y la forma de abordar situaciones de violencia y discriminación.
- Organización en Mar del Plata de una capacitación sobre sensibilización de género para personas adultas mayores, dirigida especialmente a mujeres, y que apuntó a plantear estrategias y la forma de abordar situaciones de violencia y discriminación.
- Presentación de “Desde la @ interviniendo la escritura al todes como forma de organizarnos”, el primer congreso sobre lenguaje inclusivo que reúne a especialistas de la lengua y a organizaciones sociales para reflexionar sobre cómo las relaciones de poder están cambiando la forma en la que nos comunicamos.
- Encuentro con organizaciones de la diversidad sexual para abordar diferentes temas de importancia, en particular los que afectan principalmente a la población travesti y trans ante la falta de políticas públicas que den respuestas a sus demandas.
- Acuerdo con el intendente de Hurlingham, Juan Zabaleta, para desarrollar una capacitación en materia de género para los empleados de ese municipio.

Solicitudes a otros organismos

- La Defensoría analizó los datos de las Pruebas Aprender 2018, y relevó que sólo el 30% de los docentes dic-

taron contenidos contemplados en la Ley de Educación Sexual Integral (ESI). Por lo que le reclamó al Estado que garantice el cumplimiento de esta norma en establecimientos de gestión privada y pública.

- La Defensoría del pueblo bonaerense, le recomendó a los clubes de la Provincia que generen medidas para equiparar el acceso y uso de las instalaciones entre los planteles femeninos y masculinos.
- Participación en el primer Juicio por Jurados en un caso de violencia de género en el Departamento Judicial de La Plata. Profesionales de la Defensoría participaron de las audiencias de dicho juicio a fines de observar, registrar y analizar los alcances y limitaciones de la modalidad de juicios por jurados específicamente para casos de violencia de género como así también para monitorear con perspectiva de género el tratamiento y actuación judicial.
- La Defensoría del Pueblo solicitó que el caso de Paola Elvira Córdoba, que asesinó a su esposo en José C. Paz, se investigue y se juzgue desde una perspectiva de género.
- El Defensor del Pueblo bonaerense se presentó en la Justicia para colaborar en la causa por la que se investiga la muerte de Lucía Pérez, la joven de 16 años que murió en Mar del Plata en 2016, luego de que los jueces en primera instancia consideraran que no fue violada ni asesinada.
- La Defensoría le pidió explicaciones a la Administración Nacional de la Seguridad Social (Anses) por la demora en la aplicación de la Ley Brisa, la reparación económica para los hijos de víctimas de violencia familiar o de género vigente desde 2018. La Defensoría reclamó que se abone de inmediato los haberes adeudados por las demoras que los cambios en el sistema de liquidación provocaron en los cronogramas de pagos.

B. Protección de usuarios de servicios públicos Participación en Audiencias Públicas:

- La Defensoría del Pueblo bonaerense criticó la política tarifaria del gobierno nacional, al participar de la Gran Audiencia Pública Nacional contra el tarifazo, organizada por la Red de Multisectoriales, realizada en Mar del Plata, y manifestó su preocupación ante los aumentos desmedidos de los servicios públicos.
- La Defensoría rechazó el aumento del agua. En la audiencia pública por el aumento de la tarifa del servicio de agua para la zona de concesión de ABSA, cuestionó la nueva suba y apuntó contra la empresa por la deficiente prestación del servicio y la falta de información respecto a las obras realizadas.

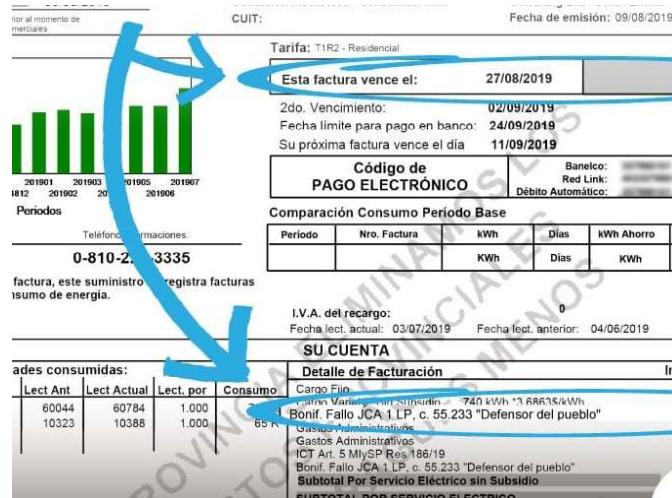
Investigaciones:

- Relevamientos sobre percepción de la gente respecto a servicio de agua en la Provincia y del transporte automotor de pasajeros.
- Informe en conjunto con el Observatorio de la Deuda Social de la UCA, sobre el acceso a la tarifa social en el conurbano bonaerense.

Intervenciones Judiciales:

- Demanda a la empresa Edelap por el apagón del 22/6 en La Plata.
El Defensor inició un juicio por daños y perjuicios contra Edelap, donde reclamó que se establezca un monto mínimo diario de resarcimiento de 8.000 pesos para los usuarios particulares y de 25.000 pesos para los comerciantes que estuvieron afectados por el apagón del 22 de junio en La Plata.

La Justicia dio lugar a la cautelar presentada por la Defensoría y obligó a la empresa a emitir una segunda factura de 0 pesos. Además de la factura a cero pesos correspondiente a junio, la de julio también llegó con ese importe, con la leyenda "Bonificación Fallo JCA 1 LP, c. 55.233 Defensor del Pueblo".



- Amparo colectivo contra el aumento de luz. La Defensoría del Pueblo presentó junto al Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad (CEPIS) e intendentes bonaerenses un amparo colectivo de alcance nacional para que se frene el último aumento de la luz, por considerar el cuadro tarifario presentado injusto e irracional.

Organización y participación en jornadas:

- Con el objetivo de orientar a referentes de entidades de bien público de José León Suárez, la Defensoría realizó la charla "Cómo impactan las tarifas públicas en la economía de las instituciones".

Solicitudes a otros organismos:

- Acceso a la tarifa social. Ante la imposibilidad de los usuarios de tramitar la tarifa social por la web de la secretaria de Energía de la Nación, el Defensor requirió al ministro de Infraestructura bonaerense, Roberto Gigante, informe cuáles eran los canales disponibles de los vecinos bonaerenses para acceder a este beneficio.
- Ante la decisión del gobierno nacional de establecer bonificaciones para usuarios residenciales en las facturas de gas de abril y mayo, la Defensoría solicitó al ENARGAS explicaciones, acerca del motivo por el cual las rebajas se aplicaron en esos meses y no en los siguientes, cuando el consumo suele ser mayor.
- Apagón en La Plata: la Defensoría exigió sanciones y resarcimientos por el corte de luz en La Plata. A su vez, el Defensor exigió a EDELAP - a través de un pedido de informe - que restablezca inmediatamente el servicio y que detalle las causas que ocasionaron el corte generalizado, la cantidad de usuarios afectados y cuándo se restablecerá el suministro. Recibió los reclamos de los afectados que no recibieron la factura de cero pesos.

Propuestas y Recomendaciones:

- Aumento de tarifas: presentación administrativa ante el OCEBA y la Dirección Provincial de Energía para frenar el aumento del 25% en las tarifas de electricidad que habilitó María Eugenia Vidal a partir del 1 de enero de 2020.
- La Defensoría del Pueblo intervino luego de los reclamos por los reiterados cortes de luz en las islas del Delta de Tigre y San Fernando, y le reclamó a Edenor

que tome todas las medidas necesarias para que se garantice este servicio indispensable para los usuarios de la zona.

- La Defensoría alertó al gobierno por posibles sobreprecios en la garrafa social. Hizo un pedido de informes a la secretaría de Energía de la Nación luego de los reclamos de los beneficiarios del Programa Hogar.
- La Defensoría planteó recurrir a la Comisión Interamericana en reclamo por el aumento en los servicios públicos, luego de que la Corte Suprema de Justicia de la Nación rechazara la validez del organismo para reclamarle al gobierno federal por estos aumentos.
- El Defensor cuestionó la decisión de Edesur de intimar a través de la empresa Veraz a los usuarios con deudas, lo que consideró “una medida que apunta a marginar cada vez más a la gente y acorralarla para que no les quede más alternativa que pagar un servicio que tiene un costo cada vez más irracional”.
- Guido Lorenzino se opuso a que las empresas de energía eléctrica que operan en la Provincia busquen aumentar nuevamente las tarifas para que los usuarios sean los que terminen cubriendo las deudas que las distribuidoras mantienen con la mayorista CAMMESA.
- El Defensor rechazó la decisión del gobierno provincial de habilitar un nuevo aumento de tarifas con que los usuarios deberán compensar a las empresas eléctricas por las pérdidas que registraron debido al aumento de sus costos mayoristas y de distribución.
- El Defensor cuestionó a los gobiernos nacional y provincial por el impacto que tiene en las finanzas de los municipios la decisión de que ahora las comunas deban hacerse cargo del costo de la electricidad de los asentamientos.

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

- Los delegados de la Defensoría se capacitaron con el ENARGAS con el fin mejorar la gestión de reclamos de los usuarios. Con la presencia del presidente del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), Mauricio Roitman, y del Defensor del Pueblo provincial, Guido Lorenzino, la capacitación se desarrolló en la sede de la Defensoría.

C- Protección jurídica de los animales como seres vivos 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 2019 realizó campañas de difusión para la protección de los animales marinos y la preservación de su hábitat natural.

- Campañas de difusión e información sobre campañas de vacunación y castración a través de redes sociales, medios de comunicación y reuniones con asociaciones protectoras de animales.
- Alianzas con municipios bonaerenses para censar animales en situación de calle y campañas a favor de la adopción de perros y gatos alojados en refugios.
- Creación de un mapa de los lugares de encierro de animales de la Provincia para trabajar en coordinación

con las autoridades municipales y provinciales en pos de la transformación de esos espacios en bioparques. Participación de la comisión de seguimiento del bioparque de La Plata.

- Trabajamos en material educativo vinculado a la protección de los animales, en contra del maltrato y realizamos un documental sobre la transformación del zoo de la Plata en bioparque.

Recomendaciones y propuestas:

- La Defensoría del Pueblos bonaerense le reclamó al Congreso que avance con el dictado de una ley que reconozca a los animales como personas no humanas, y que caracterice a todos los actos de maltrato y crueldad hacia ellos como violencia animal.
- La Defensoría del Pueblo bonaerense exigió a la Provincia que inhabilite el zoológico de Luján, luego de constatar que el accionar de las autoridades de ese parque violó la ley al provocar el sufrimiento de los animales expuestos al público.
- La defensoría recomendó que no se utilice más la tracción a sangre.

ZOO LUJAN

La institución “Animalista Independiente Argentina” efectuó una presentación ante el Defensor del Pueblo, con 320,098 firmas, solicitando el cierre definitivo del Zoo Lujan. La Defensoría remitió una solicitud de informes y realizó además una visita al predio.

Se tomaron fotografías y material fílmico, que acreditan el ingreso por parte de visitantes a las jaulas, la alimentación de animales y el contacto directo con los mismos. Los grupos de visitantes acceden a las jaulas, alimentan y están en contacto con tigres y leones, en

clara inobservancia de lo normado por el Artículo 8° del Dec. 2308/01 Ley 12.238.

Mediante oficio al Ministerio de Agroindustria, Dirección de Flora y Fauna PBA, se solicitó la revocación de la habilitación del mismo. Además, se envió al entonces Concejal de Lujan Nicolás Capelli el proyecto de conversión de zoo a bioparque, para su consideración

VISITA A LA DIRECCIÓN DE ZONOSIS DE ALMIRANTE BROWN

Se constató que cumplen con un promedio de 200 castraciones diarias.

D. Acciones solidarias y de inclusión comunitaria

- 8ª Edición de la Maratón “Sor María Ludovica”
La Defensoría del Pueblo bonaerense organizó la 8va maratón Sor María Ludovica a beneficio del Hospital de Niños, un evento solidario que reunió a más de 6.000 personas en la República de los Niños de La Plata, que disfrutaron de las diferentes actividades al aire libre.



- Campaña solidaria para recolectar juguetes para el Club Club Villa Montoro de Villa Elvira.
- Junto a Caritas y la Fundación Ludovica del Hospital de Niños de La Plata, se festejó el día de la niñez: actividades lúdicas, recreativas y de arte, para los más de 1.500 niños y niñas que se acercaron al predio del Club Villa del barrio de Villa Elvira.



II. ACCIONES DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN ESPECÍFICAS

1. POR GRUPOS DE ATENCIÓN PREFERENTE

A. Niñas, niños y adolescentes

La Defensoría tiene una delegación en la República de los niños de la ciudad de La Plata, donde se realizan actividades de promoción de derechos para escuelas de toda la Provincia, a través de juegos lúdicos y recreativos se promueve la importancia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

- Durante 2019, a través de los talleres sobre medioambiente, identidad y seguridad vial se realizaron más de 500 talleres, y se estima que cerca de 15.000 alumnos y alumnas, de un promedio de 170 escuelas recibieron los talleres que se realizan en la delegación.
- Elaboración del Protocolo de Actuación para la prevención y erradicación de situaciones de vulneración de derechos y violencia contra niños, niñas y adolescentes en el ámbito de clubes y centros deportivos de la Provincia.
- Proyecto alimentación saludable en niños, niñas y adolescentes. Con el objetivo de transmitir hábitos alimenticios saludables a niños y niñas de 3 a 12 años, y generar consciencia de la importancia de alimentarse de manera saludable, se creó material digital para brindar charlas educativas en la delegación de la Defensoría en la República de los Niños.
- Además, se realizó un audiovisual con los Payamédicos del Hospital de Niños de La Plata, a fin de concientizar sobre la importancia de consumir alimentos saludables y alentar la práctica de actividad física para un buen estado de salud.

Participación en jornadas y congresos

- Encuentro “Niñez, Adolescencia y Juventud”. Centro Municipal de Arte de Avellaneda. Establecer propuestas concretas respecto a los derechos de la niñez, adolescencia y juventud.
- Jornada conmemorativa a los 30 años de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. U.N.L.P., para analizar la situación de los dispositivos en materia de niñez.

- Mesa restaurativa de derechos de niños alojados con sus madres en Unidades Penitenciarias. Situación de los niños alojados con sus madres en Unidades Penitenciarias. Unidad Penitenciaria N°33.

- Exposición en el Congreso "A 30 años de la Convención sobre los derechos del niño 1989: De la Convención al ejercicio pleno de derechos-2019. "Derecho a ser oído ¿Escucha vulnerada?", UNIPE. Sede Metropolitana.

- Jornada "Hablamos de Derechos ». Honorable Cámara de Diputados.

- Jornada de Construcción. Mapa de la Emergencia de la Niñez y Adolescencia.

- Participación en el encuentro de Consejos Locales de Niñez y Adolescencia en San Miguel organizado por la Red de Consejos de la provincia de Buenos Aires.

Informes e investigaciones

- El Observatorio de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes llevó adelante un informe sobre las últimas variaciones de la tasa de natalidad infantil y materna registrada por el Estado nacional, y determinó que en la Provincia a mayor escolarización disminuye la cantidad de embarazos adolescentes. Además, exigió la implementación de la ESI.

- Corredor de las Infancias : Nuevo impulso para garantizar el derecho al juego de niños, niñas y adolescentes, en Avenida 13, entre 44 y 50, una de las principales avenidas de La Plata. Se trata de un proyecto de auto-gestión ciudadana, sin fines de lucro, para la convivencia social y la reivindicación de los espacios públicos de

las ciudades como lugares legítimos para el encuentro e intercambio.

- En el marco del programa de murales colectivos "Tus derechos no están pintados", se realizó un mural en Mar del Plata junto a jóvenes del barrio Centenario.



- Encuesta: El 70% de los niños de 12 a 14 años manifestó haber consumido alcohol. El estudio fue realizado por el Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos de la Defensoría, a cargo del Defensor Adjunto, Walter Martello. El informe muestra que 1 de cada 10 NNYA afirma que consume alcohol a diario y/o entre semana, y más del 25% consume durante los fines de semana.

- Participación de una jornada en el Senado bonaerense. La ley de Dislexia tiene como objetivo garantizar el derecho a la educación de niños, niñas, adolescentes y adultos que presenten "Dificultades Específicas del Aprendizaje" (DEA).

- La Defensoría investiga el consumo excesivo de alcohol en fiestas privadas y "canilla libre" o "barra libre". Dichas modalidades están prohibidas por la ley de nocturnidad.

Talleres sobre Acoso Escolar

- Escuela Especial N°515 de Gonnet, dirigido a chicos con disminución visual y no videntes.

- Ante 400 alumnos en el colegio San José de Burzaco.

- Taller de Convivencia Escolar en Carhué y Puan.

- Dividido en cinco jornadas, se llevó adelante un ciclo de talleres para estudiantes y padres del Colegio María Auxiliadora, de la localidad de Ensenada, en donde se hizo hincapié en el uso responsable de las redes sociales. De las distintas actividades participaron alumnos de 1ro. a 6to. año del nivel secundario, además de docentes y directivos de la institución.

- En el colegio "Santa Ana", de Hernández, en el partido de La Plata, se realizó un taller dirigido a dos cursos de 6to. grado del nivel primario, sobre convivencia escolar y valores, del que participaron 62 chicos, docentes, directivos y profesionales del equipo de orientación escolar

- En Tres Arroyos y Gonzales Chaves, se llevaron adelante actividades, de las que participó el diputado provincial Emiliano Balbín. Se realizaron en el Centro Cultural "La Estación", de Tres Arroyos; en el Polideportivo Municipal de Gonzales Chaves; y en la Escuela N°1 de la localidad de De la Garma, donde se reunieron más de 600 adolescentes.

- En la capital bonaerense, se realizaron actividades en el Colegio San José Obrero de Gonnet; en la Escuela N° 14 de Villa Elisa; en la N° 41 de Hernández; en la secundaria N° 27 "Graciela Pernas Martino", de 35 entre 16 y 17; en el Colegio Nuestra Señora del Carmen y en el Club Sud América de Tolosa.

Talleres sobre Grooming y redes sociales

- En la Escuela Técnica N°6 de Berazategui, se ofreció un taller dirigido a distintos cursos de nivel secundario.
- En distintos establecimientos de La Plata y Mar del Plata, talleres sobre uso responsable de redes sociales, convivencia escolar, cyberbullying, identidad digital y grooming.

B. Personas con discapacidad

Participación en charlas y jornadas

- Charla sobre difusión de los derechos de las personas con discapacidad, en el Colegio de Abogados de Lobería.
 - Jornada de concientización por el día Internacional del Autismo. Se convocó a todos los empleados de la Defensoría a vestirse de azul a los fines de concientizar sobre sus derechos.
 - Organización del taller de voto accesible en el Centro de Formación Integral de Marcos Paz, como respuesta a la necesidad de difundir los derechos electorales para personas con discapacidad en el período previo a las elecciones generales.
 - Participación en la Cumbre Global de Discapacidad Argentina 2019.
- Trabajo interinstitucional
- Mesa de trabajo de personas mayores en la UNLP. La Defensoría participó, de este espacio que tiene como objetivo, contribuir a la conformación de redes

de contactos que faciliten 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, en función de generar acuerdos que incluyan múltiples saberes y prácticas en materia de personas mayores.

C. Personas con padecimientos mentales

La Defensoría del Pueblo 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.



Durante el año 2019 el Equipo Técnico del Órgano de Revisión Local de Salud Mental Ley 14.580, realizó monitoreos y evaluaciones interdisciplinarias en veinte instituciones de salud mental de la Provincia.

El objetivo del ORL en relación a los monitoreos realizados fue relevar las condiciones de internación en las que se encuentran los usuarios y usuarias, la modalidad de abordaje que reciben y la necesidad de que las instituciones se adecuen a la normativa vigente en materia de salud mental.

- En articulación con la Universidad Nacional de La Plata, se realizaron las prácticas pre-profesionales en el Órgano de Revisión de los alumnos y alumnas de la cátedra de Psicología Forense, perteneciente a la Carrera de Psicología.
- Con los profesionales residentes del servicio de Salud Mental del Hospital Rodolfo Rossi, se llevó adelante una capacitación en materia de abordaje e intervenciones legales en materia de salud mental en Hospitales Generales.
- En el marco de la mesa judicial del Hospital Alejandro Korn, de Melchor Romero, también se llevaron adelante capacitaciones con profesionales y personal del Hospital.

Plenarios y mesas de trabajo

- Organización del segundo plenario del Órgano de Revisión Local. Plenario intersectorial del Órgano de Revisión Local (ORL).
- Encuentro con las autoridades de los cuatro hospitales monovalentes radicados en territorio bonaerenses con el objetivo de elaborar datos estadísticos de los centros de salud.

- Mesa de trabajo de salud mental y discapacidad en la UNLP.

- La Defensoría participó de las reuniones, que propicia la creación de espacios de participación para profundizar la reflexión, el intercambio y el diálogo con la comunidad, así como el desarrollo de actividades de educación pública.

D. Personas migrantes

- Participación de la jornada “Política migratoria y derechos electorales de extranjeros”, que se desarrolló en el Concejo Deliberante del partido de Gral. Pueyrredón.

- Jornada de capacitación electoral para los ciudadanos extranjeros que residen en el distrito de Hurlingham.

- Jornada de capacitación electoral en el partido de General Pueyrredón.

2. POR DERECHOS INVOLUCRADOS

A. Vida y convivencia sin violencias

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:

- Capacitación en herramientas de comunicación Dirigida a delegados y delegadas de la Defensoría – modalidad videoconferencia.

Dirigida a integrantes de la Secretaría de Atención y Orientación al Ciudadano y Desarrollo Territorial El objetivo fue aportar herramientas y conocimientos relacionados a la comunicación humana, de utilidad para el trabajo cotidiano de las y los delegados, y la secretaria, y así poder detectar casos posibles de abordaje a través de la mediación comunitaria.

- IV Encuentro de Mediadores Comunitarios de la provincia de Buenos Aires “Narrativas y Arquetipos en Mediación”.

El taller realizado en 2019 tuvo por objetivo explorar y profundizar en la Teoría de las Narrativas, desarrollada por Michael White y aplicada a la mediación por Sara Cobb, para enriquecer con las herramientas proporcionadas por este modelo el ejercicio del rol mediador.

- Taller de Abordaje de Conflictos Sociales Urbanos. Municipalidad de Lomas de Zamora

Durante cinco encuentros, se brindaron herramientas a fin de conocer mecanismos de prevención, abordaje y gestión de conflictos basados en el diálogo. Ampliar la búsqueda de respuestas a la conflictividad social urbana, incluyendo a otros actores de la comunidad en el abordaje de sus conflictos. Conocer los sistemas de alerta temprana en tanto dispositivo privilegiado de prevención de conflictos.

- “La Calle y los Conflictos” del programa enviñ de

Fiorito. Taller de reflexión y debate sobre estereotipos, discriminación y violencia.

Durante dos encuentros en Lomas de Zamora, se buscó promover en los niños y jóvenes otra mirada sobre el conflicto, brindar herramientas para la gestión no violenta de los conflictos, reflexionar sobre estereotipos, discriminación y violencia.

- Taller de capacitación en métodos participativos de abordaje de conflictos para la implementación del “Plan Piloto para la Prevención y Solución de Conflictos Carcelarios”

Durante dos encuentros en la Unidad Penal XV de Batán, se posibilitó la reflexión y problematización del abordaje de los conflictos relacionales en contexto de encierro, haciendo énfasis en la importancia de la prevención así como en la mirada basada en la colaboración como punto de partida para la resolución de los mismos.

- Congreso de delegados y delegadas del Sindicato Argentino de Docentes Privados (SADOP) taller de herramientas para la gestión colaborativa de conflictos “Conflicto y Comunicación”.

El taller, permitió a los destinatarios ampliar su mirada sobre los conflictos, reflexionar acerca de aquellos que deben gestionar en el marco de su actividad gremial, así como incorporar herramientas para su gestión basadas en el paradigma de la prevención y el abordaje colaborativo de los mismos.

Proyectos e informes:

- “CAMPANA DIALOGA”

El proyecto, se realizó en la Unidad 57 de Campana de Jóvenes Adultos. El Programa está basado en la palabra

y en la generación de diálogos facilitados por terceros. Y está orientado a reducir y a prevenir la violencia y los malos tratos a través de un enfoque dialógico basado en la propuesta de los métodos participativos de prevención, abordaje y transformación de conflictos. Su marco ético-político-ideológico tiene como ejes principales la garantía, promoción y protección de los derechos humanos, el acceso a la justicia como un derecho humano que implica una resolución justa para el problema así como la satisfacción de necesidades, y la prevención de situaciones de violencia, entre otros. Se enmarca también en la regla 38 de las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos (Reglas Mandela) que promueve el uso de la mediación o de otros mecanismos colaborativos para gestionar y resolver los conflictos en los establecimientos penitenciarios.

Prevención y abordaje de la violencia institucional

Durante todo el 2019, la Adjuntía de derechos humanos, derechos de los usuarios y usuarias de la salud, a cargo de Marcelo Honores, realizó monitoreo de centros de detención con el objetivo de observar las condiciones de vida de las personas alojadas en los penales.

- Monitoreo Unidad Penitenciaria nº 6 Dolores. Con la mira puesta en las condiciones de vida de las personas alojadas y los servicios que apuntan a su reinserción social, se realizó un monitoreo del establecimiento resaltando la sobrepoblación que presenta en la actualidad.
- Monitoreo en la Unidad Penal N° 1 de Olmos, en el marco del fallo judicial que prohibió el ingreso de más

detenidos al establecimiento y ordenó acciones para que las personas privadas de su libertad estén alojadas en condiciones dignas.

- Monitoreo en la Unidad N° 28 de Magdalena, como parte de su programa de monitoreo permanente a las unidades carcelarias.
- Monitoreo la Unidad N° 34 de Melchor Romero, para analizar las condiciones de detención de las personas privadas de su libertad y verificar el estado de las instalaciones.
- Monitoreo de educación y reinserción social de jóvenes en la Unidad N° 9 de La Plata
- La Defensoría supervisó la puesta en funcionamiento de la unidad penitenciaria de Campana. La primera visita Unidad Penitenciaria N°57 de Campana, que es un establecimiento modelo diseñado para albergar a jóvenes con condenas inferiores a los cinco años y que se encuentran cercanos a recuperar la libertad, en dónde pueden estudiar y aprender oficios con el objetivo de fortalecer la reinserción social.
- Monitoreo de la Defensoría a la Unidad N° 18 de Gorina
- Monitoreo en el centro penal juvenil de Batán. Un monitoreo sobre infraestructura edilicia, condiciones de vida y formación de los jóvenes alojados en el centro de responsabilidad penal juvenil de Batán. Talleres y Capacitaciones.
- Programa de Formación Ciudadana y taller Campana Dialoga. Unidad N° 57 de Campana. Talleres sobre el rol de la Defensoría en relación a las personas en contexto de encierro. La iniciativa, basada en la regla 38 de las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para

el Tratamiento de los Reclusos (Reglas Mandela) que promueve el uso de la mediación o de otros mecanismos colaborativos para gestionar y resolver los conflictos en los establecimientos penitenciarios, tiene por objetivo prevenir y reducir la violencia y los malos tratos dentro de la cárcel. Participaron más de 50 jóvenes de entre 18 y 21 años.

Intervenciones destacadas

- Exposición sobre “Detenciones por averiguación de Identidad”. Escuela Nacional Ernesto Sábató, Tandil. El Defensor del Pueblo se expidió sobre «la peligrosidad» del Instituto de Averiguación de Identidad proponiendo así a la legislatura bonaerense la derogación del inciso C en el artículo 5 de la Ley Provincial 13.482.
- La Defensoría intervino tras la huelga de hambre de los detenidos en la cárcel de Olmos. Ante la huelga de hambre anunciada por los internos en la cárcel de Olmos, la Defensoría se presentó con el objetivo de que se garantice la alimentación y la condición de salud de los detenidos.
- Actuaciones en torno a la muerte de una interna en la Unidad Penal Femenina N°33 de Los Hornos. El fallecimiento de una mujer privada de libertad en la Unidad Penal Femenina N°33, de Los Hornos, motivó la visita conjunta de la Defensoría y de la Secretaría de Promoción de Derechos Humanos.
- El Defensor Adjunto, Marcelo Honores participó en la mesa “El colapso del sistema carcelario bonaerense: diagnóstico y posibles líneas de acción, del plenario de la Red de Jueces Penales de la provincia de Buenos Aires, que se realizó en Sierra de los Padres.

B. Protección integral de la salud

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.

- Hospital Interzonal General de Agudos "San Roque" de Gonnet
- Hospital Cestino de Ensenada
- Hospital de Uribelarrea
- Hospital de Melchor Romero
- Clínicas de Psicopatología del Mar
- Hospital Interzonal Oscar Alende.
- Hospital Zonal Gral de Agudos de Lobos
- Unidad Sanitaria de Vías Respiratorias "Dr. Germán Argerich", Morón
- Hospital "Zenón Videla Dorna" de San Miguel del Monte.
- Hospital materno infantil de Azul
- "Paraje San Francisco", Comunidad terapéutica de Batán
- Hospital Zonal General de Agudos "Dr. Mario V. Larrain", en la ciudad de Berisso.
- Hospital Noel Sbarra de La Plata (Ex casa cuna)
- Hospital Alejandro Korn
- Centro Provincial de Atención (CPA) de City Bell
- Maternidad Provincial "Estela de Carlotto"
- Hospital Piñeyro de Junín
- Hospital "San José", de Pergamino
- Hospital Zonal General, de Las Flores.
- Centro de Salud Mental Comunitaria Dr. Franco Basaglia, La Plata
- Hospital Geriátrico para Crónicos "Cardenal Eduardo F. Pironio"
- Centro de Vías Respiratorias (ex Dispensario) de Tandil.

- Hospital local general "Nuestra Señora del Carmen", en la Región Sanitaria IV, Carmen de Areco.

Organización y Participación Jornadas:

- Segundo Congreso de preparaciones en farmacia. El rol del farmacéutico en la preparación de cannabis medicinal.
- 25° Congreso Argentino de farmacia. Atención primaria en salud: cannabis medicinal y dolor.
- Expo cannabis Argentina. La Defensoría participó con un stand en la expo cannabis por la que pasaron más de 70 mil personas. La presencia puso el foco en la promoción del aceite de cannabis con fines medicinales y en el asesoramiento de personas con dificultad para acceder a este insumo.
- Segundas jornadas saludables. Integración de redes y conocimientos en salud mental. El Defensor del Pueblo Adjunto, Walter Martello, participó de la jornada "El Futuro de la Política sobre Drogas en la Argentina" y enumeró las acciones que lleva adelante el organismo.
- Participación de la apertura de un centro de día en Chascomús. Se destacó la importancia de extender las políticas públicas municipales en relación a la prevención de las adicciones.
- El Defensor del Pueblo Adjunto en Derechos Humanos y Salud de la provincia de Buenos Aires, Marcelo Honores, expuso en las jornadas "Atención centrada

en las personas" en el Hospital de Melchor Romero Dr. Alejandro Korn.

- La Defensoría participó del Plenario del ORL de Salud Mental frente al posible cierre del Centro Basaglia.
- Taller de prevención de adicciones y promoción de la salud en el Colegio Raíces de Gonnet, a cargo del Observatorio de Adicciones de la Defensoría.
- El Observatorio de prevención de Adicciones realizó una jornada de prevención y asistencia de adicciones en la seccional La Plata de la Unión de Trabajadores de Carga y Descarga de la República Argentina

Propuestas y Recomendaciones:

- Luego de un amparo presentado por el Defensor del Pueblo, la Justicia ordenó que el Estado nacional suministre productos derivados del cannabis medicinal para una menor de 5 años con Trastorno de Espectro Autista (TEA).
- La Defensoría fue a la Justicia para que obligue al Estado a distribuir aceite de cannabis.
- La Defensoría del Pueblo se presentó ante la Justicia con el objetivo de colaborar en una causa que se sigue contra el Estado nacional por el faltante de vacunas que forman parte del calendario de vacunación.
- Interviene la Defensoría por el posible corte de los tratamientos de diálisis en la Provincia.
- La Defensoría reclamó la normalización de las prestaciones del programa Incluir Salud

Investigaciones:

- Comercialización ilegal y fraudulenta del aceite de cannabis medicinal. investigación de oficio con el objeto de relevar toda la información relativa al uso y calidad de los productos cannábicos ofrecidos en el mercado, a los que accede la población con patologías pasibles de ser tratadas con ellos disposición suscripta por el Defensor del Pueblo registrada bajo el número 20/19.

C. Educación

Durante el 2019 área de educación realizó algunos relevamientos con el foco puesto en la accesibilidad en las escuelas y el cupo para estudiantes con discapacidad, a la infraestructura de algunas escuelas de la Provincia y al servicio de alimentación.

En cuanto a la educación privada, realizó informes vinculados a los aumentos.

Consolidación del Consejo Consultivo para la Defensa de los Derechos del Docente. Creado por Resolución N°579/18 del Defensor del Pueblo, el Consejo Consultivo funciona ad honorem y se constituye como un organismo permanente de asesoramiento, consulta y acción conjunta.

Participación en reuniones y jornadas

- Reuniones con docentes de los ISFD N° 9 y 17 de la ciudad de La Plata, para impedir el cierre de las carteras en ISFD N° 17 y 9, y avanzar en gestiones en pos de lograr la construcción del nuevo edificio.

- Participación en reuniones de Comisión de Seguimiento del Fondo de Educativo Platense, para garantizar el cumplimiento de la cobertura de cupos y menú del SAE, en las escuelas del distrito de La Plata.

- Reunión con Concejales de La Plata, Brandsen, San Vicente y Magdalena, con el objetivo de buscar una solución a las problemáticas educativas de esos distritos, como la falta de vacantes y la poca disponibilidad de transporte para los chicos.

- Participación en reuniones por implementación de la ley N°14.628/14 de Jardines Comunitarios, para establecer acuerdos referidos a la solicitud de intervención de la Defensoría para el cumplimiento y concreción de las normas establecidas en la Ley N°14.628/14, el Decreto Reglamentario N°593/15, Resolución N°65/11 y Resolución N°1.017/16 (Incorporación al Sistema Educativo de aquellas instituciones comunitarias que cumplan con los requisitos para la suscripción de los convenios y se haga efectivo la aprobación de cargos directivos).

- Jornada de Capacitación con Directores del Instituto de Previsión Social (IPS) para preveer respuestas a consultas de docentes acerca de la nueva modalidad del trámite jubilatorio y la certificación de servicios en DGCE.

Informes e investigaciones

- Relevamiento sobre el estado de instalaciones y servicio de gas en establecimientos educativos de la Provincia.

Se relevó información de 399 instituciones educativas pertenecientes a 42 distritos del territorio bonaerense. Los datos se solicitaron a los Consejos Escolares, áreas

de educación de los municipios, servicio local de niñez o reclamos particulares recibidos en las Delegaciones. En algunos casos se cruzó con información provista por empresas prestadoras del servicio o autoridades de las escuelas.

- ¿Educando para trabajar? Una mirada desde los jóvenes.

Junto a la Facultad de Sociología de la Universidad de Buenos Aires (UBA) se realizó un estudio sobre la valoración que tienen los jóvenes sobre la escuela secundaria. Se basa en una serie de entrevistas realizadas a más de 400 estudiantes.

Las encuestas se realizaron a personas entre 17 y 23 años, en 42 puntos de muestras.

Se observaron altos niveles de valoración positiva del paso por la secundaria, asociado con la experiencia de la adolescencia, pero los mismos descienden al considerar las actitudes hacia cuestiones más específicas referidas a la relación entre institución y estudiantes. Respecto al mercado laboral, los jóvenes presentan dificultades para ingresar al mercado, independientemente de su escolarización, aunque más de dos tercios tienen experiencia laboral- en su mayoría en negro- y creen que fue útil la formación en el colegio para conseguirlo.

- Relevamiento sobre accesibilidad

En el marco de la causa judicial 42.339/15, "Fundación Acceso ya c Dirección General de Cultura y Educación s Pretensión restablecimiento o reconocimiento de derechos", se realizó un relevamiento en determinadas escuelas, que según Fiscalía de Estado, se encontraban con obra de accesibilidad finalizada. De los datos recabados, pudimos concluir que no existen los pisos o franjas antideslizantes en los itinerarios peatonales y que muchos de estos pisos incluso poseen resaltes o aberturas, dificultando el paso de una silla de ruedas; que muchas escuelas no poseen rampas de acceso a

la institución o al menos no en condiciones, como así tampoco existen pasamanos en la mayoría de las que cuentan con rampa; y por último, respecto a los baños adaptados la mitad de las escuelas relevadas o no cuenta con este tipo de baño o el mismo se encuentra semi adaptado.

D. Protección Social y Economía Popular

Informes y relevamientos de asuntos económicos

- “Canasta de alimentos Defensoría del Pueblo”

Evolución de precios 2019.

Se elaboró un informe sobre la variación del precio de la canasta básica de alimentos y se registró que tuvo un aumento del 55,2% en un año, los productos de panadería están al tope de la lista de los que más subieron, con un incremento del 122,8%.

Los precios relevados corresponden a una canasta de 90 productos seleccionados por el organismo incluyendo los artículos de la Canasta Básica de Alimentos del INDEC.

El relevamiento de precios se realizó durante los diez primeros días de cada mes, todos los meses del año, en 36 municipios donde la Defensoría tiene Delegaciones, abarcando los Municipios de: Almirante Brown, Arrecifes, Azul, Bahía Blanca, Balcarce, Bragado, Berazategui, Bolívar, Chacabuco, Chivilcoy, Coronel Suárez, Dolores, Ituzaingó, Junín, La Plata, Lincoln, Lomas de Zamora, Mar Chiquita, Marcos Paz, Mar del Plata, Mercedes, Miramar, Navarro, Necochea, Olavarría, Pigüe, Pergamino, Rojas, Roque Pérez, Saladillo, San Nicolás, San Pedro, Tandil, Tigre, Tres de Febrero y Zarate.

- “Canasta escolar de la Defensoría del Pueblo”

Se elaboró un relevamiento que mostró que la canasta escolar aumentó un 56% donde una familia gastaba unos 5.439,45 pesos por útiles e indumentaria, cuando en el mismo mes de 2018 le costaron 3.489,07 pesos. El trabajo se realizó durante el mes de febrero de 2019 e incluyó el control y seguimiento de precios de un conjunto de 48 productos, dentro de los cuales se encuentran los artículos de librería más requeridos por los docentes y productos de indumentaria escolar. El trabajo de relevamiento de precios se llevó adelante en 25 municipios de la provincia, Almirante Brown, Azul, Bahía Blanca, Berazategui, Bolívar, Chacabuco, Coronel Suárez, Ituzaingó, Junín, La Plata, Lincoln, Lomas de Zamora, Gral. Pueyrredón, Mercedes, Miramar, Navarro, Necochea, Olavarría, Pigüe, Pergamino, Saladillo, San Nicolás, San Pedro, Tandil y Tigre.

- “Canasta de Pascua Defensoría del Pueblo”

Se elaboró un informe que mostró que en la Provincia la canasta de Pascua, compuesta por 17 productos, aumentó un 73,69% respecto a los precios registrados. El trabajo de relevamiento de precios se llevó adelante en 23 municipios de la provincia de Buenos Aires, abarcando la región capital, el conurbano bonaerense, la zona sur, centro y norte de la provincia: Arrecife, Azul, Bahía Blanca, Berazategui, Bolívar, Chacabuco, Coronel Suárez, Dolores, Ituzaingó, La Plata, Lomas de Zamora, Mar Chiquita, Mercedes, Miramar, Necochea, Olavarría, Rojas, Roque Pérez, Saladillo, San Nicolás, San Pedro, Tandil y Tigre.

La Canasta Pascua se compone de 17 productos de consumo típicos. Se tomaron en cuenta primeras y segundas marcas. El relevamiento de precios se realizó durante el mes de marzo de 2019.

- “Canasta Navideña Defensoría del Pueblo”

El trabajo de relevamiento de precios se llevó adelante en 31 municipios de la Provincia, abarcando la región capital, el conurbano bonaerense, la zona sur, centro y norte .

Dentro de las localidades donde se realizó el relevamiento se encuentran: Azul, Bahía Blanca, Balcarce, Berazategui, Bolívar, Chacabuco, Chivilcoy, Coronel Suarez, Dolores, Ituzaingó, Junín, La Plata, Lincoln, Lomas de Zamora, Mar Chiquita, General Pueyrredón, Mercedes, Miramar, Navarro, Necochea, Olavarría, Pergamino, Pigüe, Rojas, Roque Pérez, Saladillo, San Nicolás, San Pedro, Tandil, Tigre y Zarate.

Durante el mismo, se visitaron 100 comercios, entre los cuales encontramos grandes cadenas de supermercados como: Walmart, Carrefour, Disco, Vea, Día %, Toledo, La Anónima, Changomas, Maxiconsumo; como así también almacenes de barrio, supermercados chinos, cooperativas locales, dietéticas y verdulerías.

Los comercios fueron seleccionados en función de un análisis sobre las costumbres de consumo de los residentes locales.

- “Precios esenciales y su aporte nutricional”

El trabajo tuvo por finalidad analizar la composición nutricional de la canasta de precios esenciales presentada por el gobierno. El resultado arrojó la falta de productos ricos en proteínas como ser carne de vaca, pescado, cerdo, pollo, huevos y quesos; como así también la falta de frutas, verdura y legumbres imprescindibles para una buena nutrición. Asimismo se destacó la alta participación de carbohidratos como: harinas, fideos, polenta, arroz y galletitas. Se propuso recomendar la incorporación a la mencionada canasta de productos ricos en proteínas, como carnes, frutas, verduras, huevos y legumbres.

Cooperación con otros organismos

Reunión con el Coordinador Gustavo Sendra, Director Provincial de Prestaciones y Recursos; y el Dr. Federico Melía, Director Provincial de Determinación y Liquidación.

ción de Haberes. Se mejoró el canal de comunicación y se capacitó al personal del área para mejorar la atención a las y los ciudadanos en relación a las nuevas reglamentaciones.

Capacitaciones sobre economía popular



- “Economía Popular. Los desafíos de su institucionalización.”
Reconocimiento de una nueva modalidad de trabajo, con una cultura propia que requiere una lógica de abordaje diferente a la propuesta clásica, característica de la sociedad industrial y de pleno empleo.
- Capacitación sobre economía Popular: los desafíos de su institucionalización en San Pedro, Zárate, Ramallo
- Facultad de agronomía de la UNLP: 9na Jornada de la Agricultura familiar sobre derechos campesinos.
- Presentación sobre mercados populares en San Antonio de Areco.
- San Martín: Propuestas sobre financiamiento, gestión y tarifas diferenciales para empresas recuperadas del distrito.

- Mesa de trabajo y presentación de informe sobre trabajadores de la vía pública de la ciudad de La Plata.

- La Plata Reunión con el Consejo Local Asesor del INTA

- Ituzaingó: “Hacia una política regional de gestión social de residuos reciclables. Intercambio de experiencias sobre cuidado del ambiente, inclusión social y políticas públicas”

Derecho al Trabajo

Conocer los desafíos de la institucionalización de la Economía Popular, el abordaje de las Empresas Recuperadas y su gestión con respecto a las tarifas diferenciadas, la importancia de conocer la gestión social de residuos reciclables.

Proyectos

Proyecto de Ley Tarifa diferenciada para empresas recuperadas Ley N° 3285/18-19. Para resolver las problemáticas por importes que vinculan a las empresas recuperadas con los cuadros tarifarios de los servicios públicos.

Proyecto de declaración de Emergencia económica para las empresas recuperadas administradas por cooperativas. Ley N° 3763/18-19. Para evitar la expropiación de las empresas recuperadas inconclusas y las dificultades económicas que atraviesan.

Informes e Investigaciones

- Información sobre Empresas Recuperadas en la Provincia de Buenos Aires. Datos de GBA y del Interior de la Provincia de Buenos Aires, en cuanto a cantidad de empresas recuperadas y trabajadores, como sus porcentajes respectivamente.

- Informe sobre Trabajadores de la vía pública de la Ciudad de La Plata.

Se inició una investigación con el objetivo de construir un diagnóstico sobre las dificultades que atraviesa el sector para avanzar en propuestas concretas tendientes a la resolución de los conflictos.

E. Ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano

Organización y participación en jornadas:

- La Defensoría llevó adelante en Lincoln una serie de reuniones para analizar la problemática relacionada al uso de agroquímicos, y acordó realizar un encuentro con diferentes actores para definir el alcance de una futura ordenanza sobre esta temática.
- Despapelización: avance en la digitalización de trámites y expedientes para ahorrar el uso y la compra de papel.
- Participación de la apertura del segundo año del programa educativo ECOAULA.
- Jornada para fomentar la agroecología en General Las Heras
Por los contratos de Participación Público Privado (PPP), la Defensoría denunció que las nuevas concesiones viales perjudicarán a los bonaerenses.

- Campaña de disminución de uso de plásticos en el ámbito de la Defensoría. Preparación de basura en origen en todas las dependencias de la Defensoría.

Propuestas y Recomendaciones

Agrotóxicos: La Defensoría rechazó la fumigación en horario escolar.

F. Justo acceso al hábitat

Talleres, jornadas y exposiciones

- “Jornada: Los desalojos masivos en la Provincia de Buenos Aires”.
Visibilizar las dificultades del abordaje de los conflictos por el acceso al hábitat y la actuación de la Defensoría en materia de desalojos masivos. Participantes: Alejandro Rusconi (secretario de la Defensoría del Pueblo), Mario Coriolano (Defensor ante el Tribunal de Casación Penal de la Provincia de Buenos Aires) organizador y expositor, Eduardo Reese (Director área Derechos económicos, sociales y culturales del CELS), Pablo Pimentel (APDH), Leandro Costanzo, Ana Pastor (Presidenta Asociación Civil Madre Tierra)
- Encuentro Sectorial Regional de Hábitat y Territorio. Se realizó para contribuir a la construcción de una agenda regional en materia de hábitat e intercambiar experiencias con representantes de distintos organismos estatales y organizaciones de la sociedad civil.
- Participación en las reuniones mensuales del Consejo Provincial de Hábitat y del Consejo Social de la Universidad Nacional de La Plata.

Proyectos

- Mesa de trabajo para la elaboración de un protocolo de abordaje de conflictos por el acceso al hábitat. Desde la Defensoría se convocó a los distintos organismos provinciales con incumbencia en el abordaje de los conflictos por el acceso a la tierra y la vivienda y se conformó una mesa de trabajo que celebró reuniones periódicas. Como resultado se elaboró una propuesta de protocolo para ser considerada por las autoridades competentes.
- Anteproyecto de recomendación a la Municipalidad de La Plata.
El proyecto de Resolución insta a las autoridades de la comuna a fortalecer las políticas públicas de acceso a la tierra y la vivienda, y a incorporar al Registro de Demanda Habitacional y abordar la situación de emergencia de los/as vecinos/as de la localidad que acudieron a la Defensoría por conflictos habitacionales. El proyecto derivó en el dictado de la Resolución 17-19 del Defensor del Pueblo.

Investigaciones y relevamientos

- Relevamiento en José C. Paz.
Para conocer el perfil socio-económico de los/as habitantes del barrio “Saavedra Lamas” de José C. Paz, que atravesaban un conflicto judicial que implicaba la posibilidad de ser desalojados/as de las viviendas. Se realizaron encuestas sociales a los/as 886 habitantes del barrio. La información permitió contar con un diagnóstico preciso de la situación y desarrollar mejores estrategias de abordaje del conflicto.
- Relevamiento en asentamientos de La Matanza.
El objetivo era conocer el perfil socio-económico de los/as habitantes de asentamientos de La Matanza que atraviesan conflictos judiciales por el acceso a la

tierra en los que interviene la Defensoría. Se realizaron encuestas a 1218 vecinos/as. La información permitió contar con un diagnóstico preciso de la situación y desarrollar mejores estrategias de abordaje de los conflictos.

- Acciones en La Plata
La secretaria de Hábitat, Tierra y Vivienda de la Defensoría, representantes del Instituto de la Vivienda, de la Municipalidad, del Consejo Social de la UNLP, del Consejo Local de Vivienda y Hábitat se reunieron con las titulares de derecho del ex programa “Ellas Hacen” para abordar la problemática vinculada con el barrio ubicado entre las calles 523, 526, 173 y 177 de Melchor Romero.
Más de 200 familias del barrio “El Retiro” de La Plata acudieron a la Defensoría con el objetivo de solucionar las problemáticas de urbanización de la zona.
- La Defensoría acompaña a vecinos de Quilmes con problemas de vivienda. La intención es articular con los organismos provinciales y municipales que atiendan la demanda habitacional de los ciudadanos de Quilmes.

Inquilinos

Informes e investigaciones:

- “Anteproyecto Ley Fondo de Garantías Propietarias”.
Se elaboró con el objetivo de propiciar la creación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires de un “fondo de garantías propietarias” para facilitar el acceso a la locación de viviendas de personas que pretendan residir en el territorio provincial y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad económica.
- “Informe alquileres, temporada invierno 2019”.
Muestreo no probabilístico de diferentes inmobiliarias, con el objeto de brindar información a los ciudadanos

sobre valores de los alquileres para la temporada de invierno 2019.

“Informe alquileres, temporada verano 2020”.

Muestreo no probabilístico de diferentes inmobiliarias, con el objeto de brindar información sobre el valor de los alquileres para la temporada de verano 2020.

G. Seguridad vial y transportes

Informes técnicos

Encuesta on line para caracterizar al transporte público en la provincia de Buenos Aires a partir de la opinión de los usuarios.

Audiencias Públicas

El Defensor del Pueblo bonaerense, participó en la audiencia pública que convocó la Provincia en el Pasaje Dardo Rocha de La Plata para analizar la nueva tarifa del peaje.

Audiencia pública en Tigre, la Defensoría rechazó la suba de tarifas propuesta para los servicios de transporte público fluvial de pasajeros en el Delta.

Organización y participación en jornadas

Concientización del Riesgo. Capacitaciones en distintos colegios a alumnos de 16 a 17 años para concientizar sobre la seguridad vial.

Participación en la mesa de trabajo con Vialidad provincial, sobre el proyecto para que la Ruta 6 pase por calle 630.

Solicitudes a otros organismos

- A la Dirección Nacional de Vialidad, se le exigió que se hagan efectivos los descuentos a los usuarios frecuentes del peaje de los corredores viales, tal como establece el contrato de concesión de participación público privada (PPP).
- A la Provincia y a la empresa El Rápido del Sud, se le pidió explicaciones por la suspensión del servicio de transporte público de pasajeros que afecta a usuarios de Mar del Plata, Miramar, Comandante Nicanor Otamendi, Mechongué y Batán.
- Reclamo por un pase libre en el peaje de la ruta 5 para los vecinos de Trenque Lauquen, luego de que los habitantes de la localidad de Beruti manifestaron el perjuicio que les genera tener que abonar estas tarifas para ir a esa ciudad para hacer todo tipo de trámite.
- La Defensoría pidió avanzar hacia una ley de alcoholero para evitar siniestros viales.

H. Consumidores

- Gran Audiencia Nacional contra el Tarifazo.
- Reunión convocada por el Intendente de San Martín, Gabriel Katopodis, en la cual participó el director del área, Santiago Cafiero, junto a organizaciones sociales, asociaciones de consumidores y la Red de Multisectoriales para evaluar acciones por los injustificados y arbitrarios aumentos en las tarifas de servicios públicos.

- Mesa de trabajo Sobre Endeudamiento de los Consumidores. Jornada de reflexión y debate acerca de las distintas situaciones de endeudamiento de los consumidores. Participaron Guido Lorenzino, Soledad Polito, en representación del Consejo Consultivo, Natalia González de la Asociación Usuarios y Consumidores Unidos (UCU), Silvia Sosa y Noelia Vaccarini, integrantes de Hipotecados UVA de la Provincia de Bs. As, Mercedes Lagioiosa.

Consejo Consultivo de Consumidores

El Consejo Consultivo es un ámbito de trabajo en el cual participan las asociaciones de consumidores de la Provincia para realizar junto a esta área, una tarea conjunta de asesoramiento, estudio, difusión y protección de derechos de los consumidores y usuarios. Se realizaron seis reuniones en las cuales se abordaron temáticas como:

- Aumentos en las tarifas de servicios públicos,
- Créditos UVA hipotecarios, automotores y personales,
- Planes de Ahorro,
- Discusión y apoyo a los proyectos de ley sobre Audiencias Públicas y creación del Usuario Electrointensivo.
- Análisis y debate sobre el Anteproyecto de Reforma de la Ley 24240.
- Elaboración de un proyecto de ley de Creación del Registro de Entidades de Crédito para ser presentado en la Legislatura Provincial.

Capacitaciones

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.

Informes e Investigaciones

• Relevamiento “Precios Cuidados”

Se continuó con el relevamiento de una lista de 50 artículos al efecto de constatar que se cumpla con las obligaciones principales del acuerdo entre el Gobierno Nacional y los hipermercados.

• Relevamiento “Precios Esenciales”

En el mes de abril el Gobierno Nacional lanzó el programa Precios Esenciales, en el marco de Precios Cuidados, que constaba de 64 productos integrantes de la canasta básica. Ante ello, tomamos la decisión de abocarnos al control de estos y se elaboraron nueve informes que fueron elevados a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

• Análisis de la variación interanual de las tasas que cobran los bancos para el uso de tarjetas de crédito y las que aplican las financieras para otorgar créditos. A partir del estudio se advirtió el impacto del alto costo de financiamiento que enfrentan las familias bonaerenses para pagar sus gastos en este contexto de crisis económica, y advirtió sobre el riesgo de sobreendeudamiento que se produce ante esta situación.

Participación en Jornadas y gestión con otros organismos

- Créditos UVA. 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.
- Reclamo al Gobierno Nacional para que analice alternativas para solucionar los problemas que enfrentan los usuarios de créditos UVA, al tener en cuenta el impacto que generó la inflación en el aumento de las cuotas de estos préstamos.
- Planes de ahorro
Reunión con integrantes del colectivo de “estafados por Planes de Ahorro”, alrededor de 40 personas, a quienes se orientó en sus reclamos en la OMIC y en las empresas. Se iniciaron expedientes y solicitudes de informes a la Inspección General de Justicia para corroborar el cumplimiento de las resoluciones dictadas por dicho organismo y otro a las empresas.

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 recla-

mos, 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.