

[illegible][illegible]



ÍNDICE

3	Prólogo	54	D. Ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano
4	La Defensoría en números	57	E. Justo acceso al hábitat
32	Introducción	58	F. Economía Popular
34	1. Consolidación de metas en tiempos de pandemia.	58	G. Seguridad vial y transportes
35	2. Profundización de los ejes de gestión del Defensor del Pueblo.	59	H. Consumidores
35	a) Planteo y reafirmación de posiciones institucionales sobre bases doctrinales y conceptuales claras.	63	Notas.
38	b) Ponderación de temáticas específicas para sensibilización, concientización y promoción de acciones concretas:	64	ANEXO
38	A. Género y diversidad en clave de derechos	65	I. Convenios
40	B. Protección de usuarios de servicios públicos	69	II. Relevamientos
42	C. Protección y promoción de los derechos del animal como seres sintientes.	70	III. Campañas
42	2. I. Acciones de las áreas de gestión específicas:	70	IV. Legal y Técnica
42	1. Por grupos de atención preferente:	74	a. Presentaciones Judiciales
42	A. Niñas, niños y adolescentes	79	b. Amparos
45	B. Personas adultas mayores		c. Trámites destacados
46	C. Discapacidad		
47	2. Por derechos involucrados		
47	A. Vida y convivencia sin violencias		
51	B. Protección integral de la salud		
53	C. Educación		



Prólogo

2021 fue un año diferente. Así como sucedió en 2020, la pandemia por el coronavirus marcó la gestión de la Defensoría del Pueblo bonaerense, con acciones directas y proyectos enfocados en la atención de todas las demandas relacionadas a esta problemática. De todas formas, todo esto se realizó sin descuidar la gran cantidad de temas que ocupan el interés del organismo, y sin dejar de lado nuestra política de sumar ámbitos de intervención a favor de las y los bonaerenses.

En medio de esta situación, la Defensoría avanzó en una de sus mayores metas orientadas a fortalecer el organismo: abrió nuevas delegaciones en diferentes puntos de la Provincia, con el objetivo de hacer crecer los lazos de cercanía con las personas que habitan el territorio bonaerense, con sus particularidades y complejidades, para ofrecer una respuesta rápida y directa a sus preocupaciones.

Esta política, que es central para la Defensoría, se basa en la convicción de que el Estado debe dar respuestas a las demandas urgentes de la ciudadanía en base a la proximidad, con un conocimiento de primera mano de qué es lo que sucede en el lugar donde se producen los hechos.

Más delegaciones significan mayor desarrollo territorial y, por lo tanto, la posibilidad de que las y los bonaerenses cuenten en sus ciudades con un valioso espacio donde poder ejercer sus derechos. Desde 2021 las y los habitantes de La Matanza, Tornquist, Luján, San Vicente, Lanús y Maipú, lo que representa más de dos millones de personas, pueden contar con esta cercanía que ofrece la Defensoría.

Además de esta expansión, la Defensoría profundizó sus líneas de acción en temáticas que aborda desde siempre. Tal fue el caso, por ejemplo, de los servicios públicos, donde demandó permanentemente tarifas acordes a la realidad económica de las y los bonaerenses, e hizo el pedido de que las empresas ofrezcan prestaciones de calidad, acorde a lo que las y los usuarios pagan por ellas.

También llevó adelante iniciativas en materia de género, con la mira puesta en la inclusión y en la atención de las demandas de los diferentes colectivos, lo que tuvo su correlato con el lanzamiento de la Defensoría LGBTQ+, un espacio exclusivo dentro del organismo para reflexionar e intervenir ante sus problemáticas.

En 2021 también se puso el acento en temáticas como salud, inquilinos, protección animal, seguridad vial, asuntos económicos, identidad, medio ambiente, educación, personas mayores, mediaciones, y adultos mayores, entre otros. Todo esto apoyado en el cada vez más fuerte sistema de gestión de toma de reclamos, que posibilitó que volvieran a crecer las consultas que llegan al organismo.

Entre los nuevos espacios de intervención, la Defensoría creó un área de atención para las asociaciones civiles, una decisión que se respalda en la certeza de que estas instituciones son pilares fundamentales en el día a día de miles de personas en la Provincia, por lo que era necesario ofrecerles todo el respaldo necesario para que puedan desarrollarse.

En definitiva, se trató de un año que, más allá de las dificultades impuestas por la pandemia, la Defensoría

pudo proyectar y ejecutar diferentes propuestas para proteger derechos, además de intervenir en el debate público sobre distintos temas de importancia para las y los bonaerenses.

Con más de diez años de vida, la Defensoría ya cuenta con raíces sólidas para consolidar su crecimiento. 2021 fue otro año marcado por este camino de expansión, siguiendo el objetivo central del organismo, que es el de ser un ámbito de utilidad para mejorar la vida de todas las personas que se encuentran en la provincia de Buenos Aires.



Guido Lorenzini
Defensor del Pueblo
de la provincia de Buenos Aires



Vía telefónica

103.832

47,69%



Vía Whatsapp

27.776

12,75%



Vía Mail

19.050

8,74%



Vía Twitter

18.559

8,52%

La Defensoría en números

Total de contactos generados
durante el 2021

217.718

Crecimiento en % interanual
2020 - 2021

+29,5%



En Sede Central

1.719

0,78%

Vía Delegacioness

17.945

8,23%



Vía web chat

13.021

5,98%



Vía Facebook

12.543

5,76%



Vía Instagram

12.543

5,76%



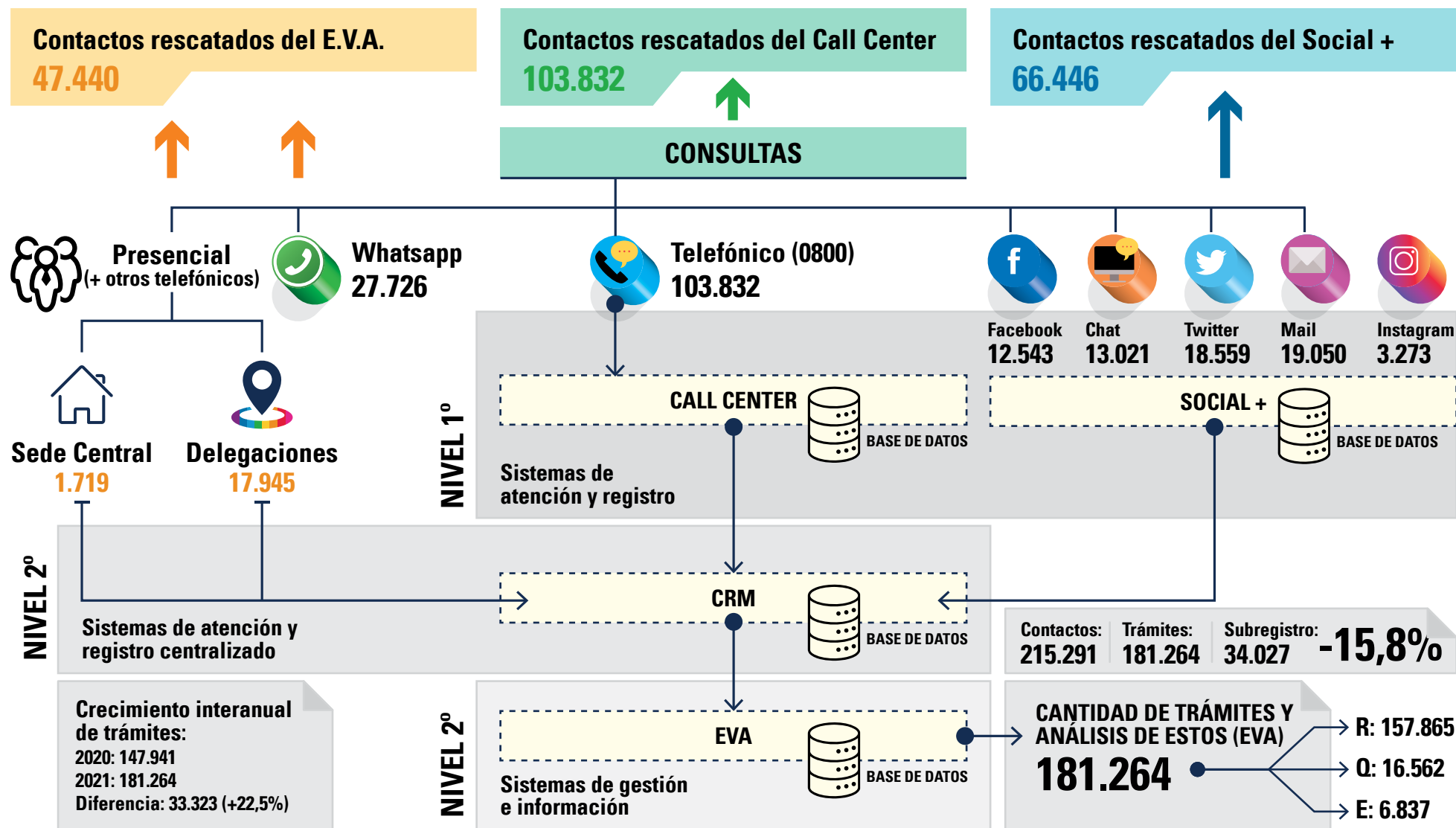
2021

Flujograma del contacto

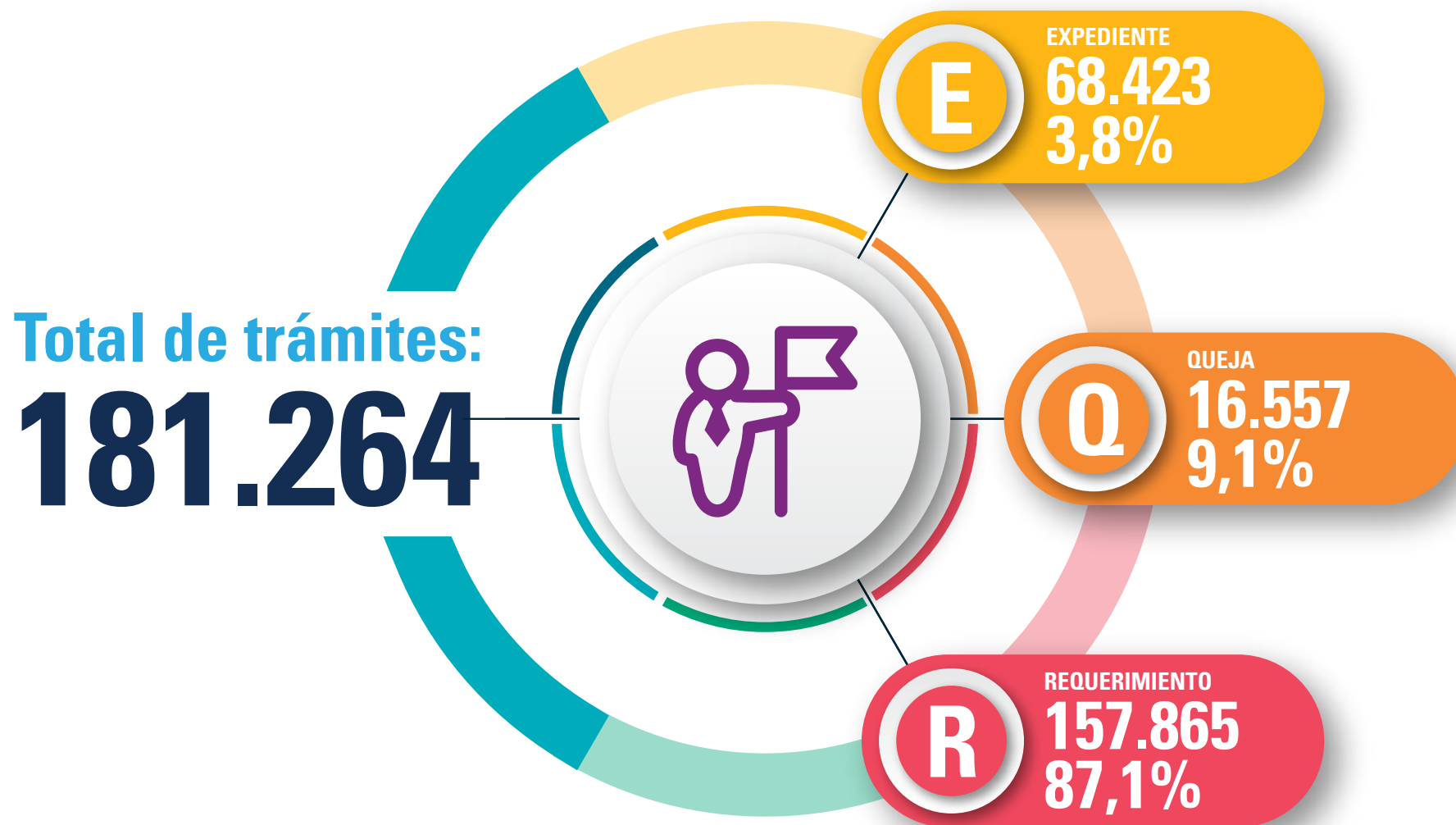


CANTIDAD DE CONTACTOS 217.718

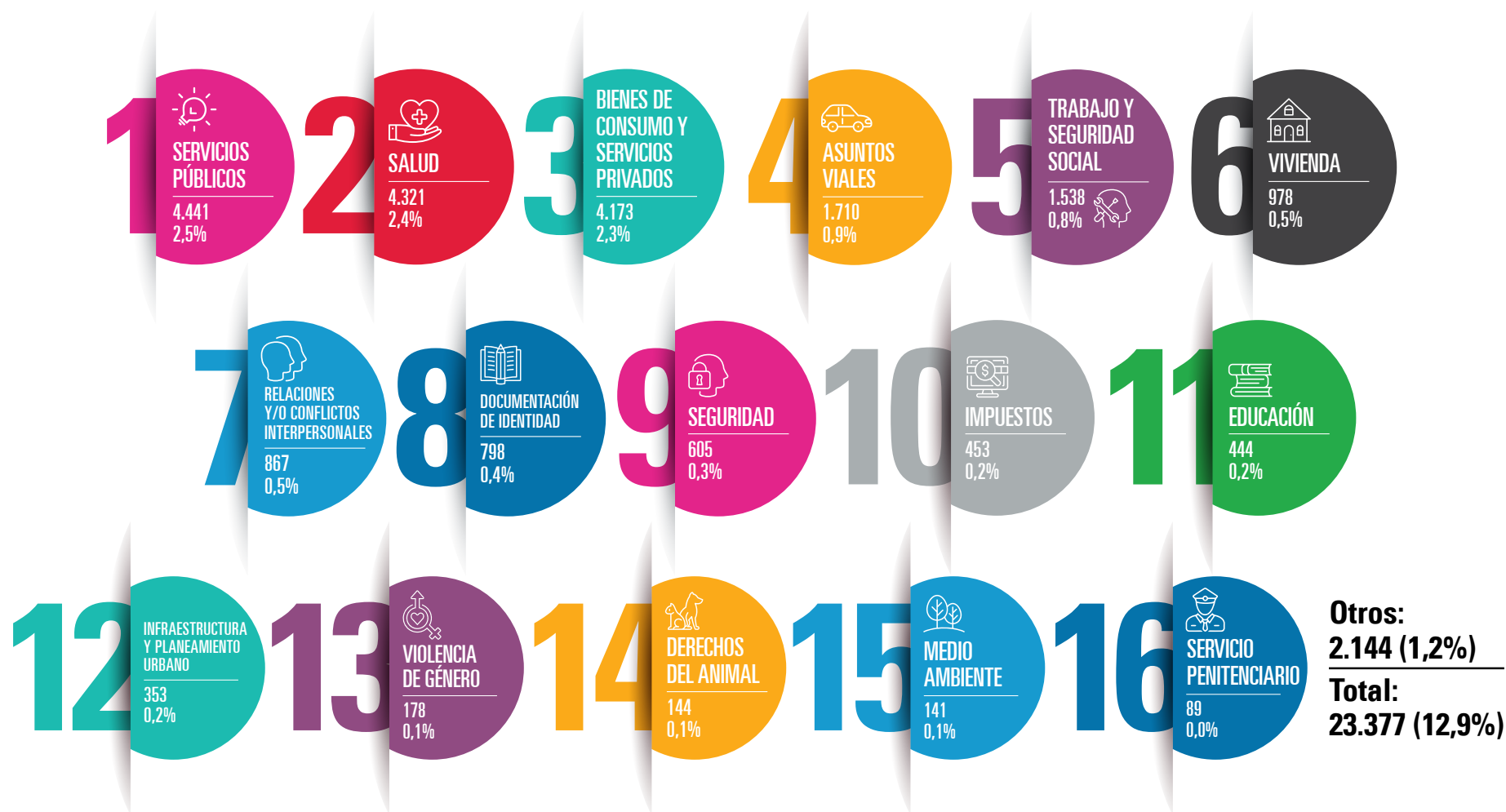
2020: 168.167
2021: 217.718 } **+29,5%**



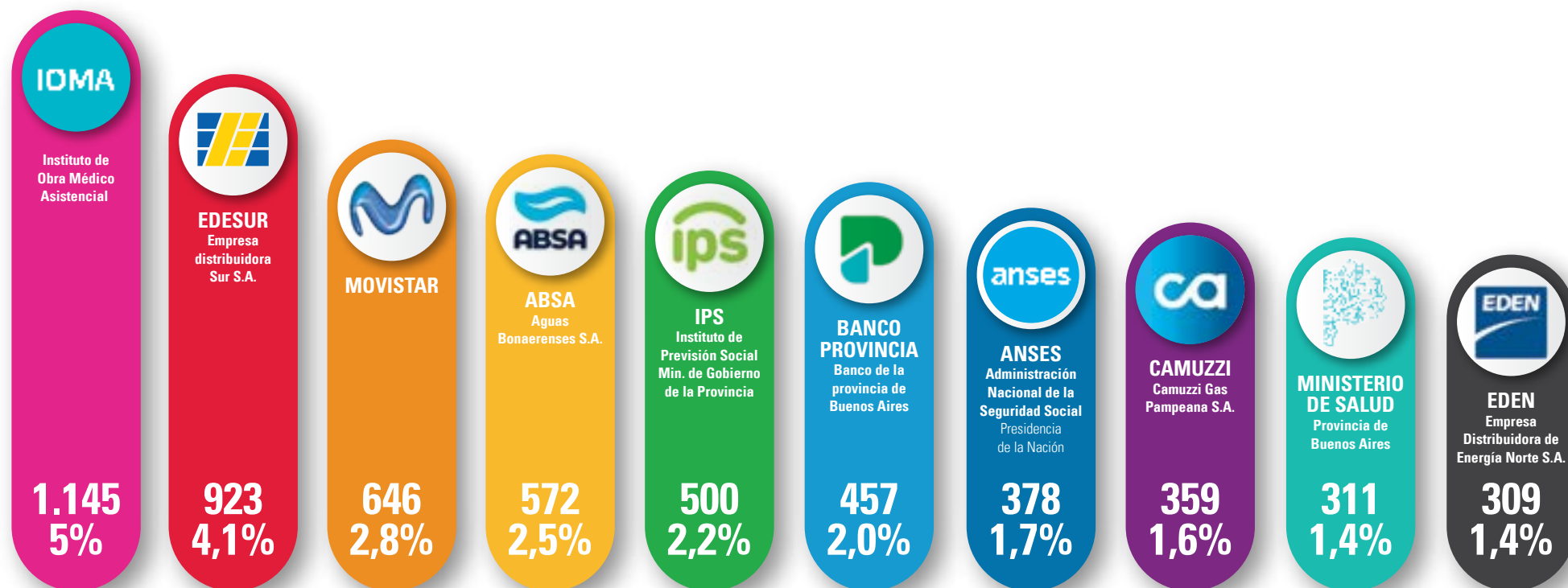
Estado de los trámites



Distribución por temática general (trámites)



Principales organismos denunciados





**Calidad
del servicio**
43,3%

**Riesgo en la
prestación
del servicio**
27,3%



Principales tipos de reclamo por temática

Correos y encomiendas

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	25,0
Aumento de tarifa/abono/cuota	25,0
Otro	50,0
Total	100,0

Servicio de agua

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	,4
Aumento de tarifa/abono/cuota	1,6
Calidad del servicio	43,3
Incumplimiento contractual	2,3
Facturación	9,2
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	27,3
Alta o baja del servicio/entrega del producto	6,8
Plan/subsidio	1,8
Otro	7,2
Total	100,0

Calidad
del servicio

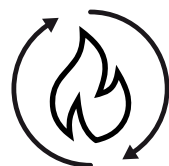
23,1%

Facturación
33,4%



Facturación
43,5%

Alta o baja
del servicio
17,9%



Servicio eléctrico

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	,5
Aumento de tarifa/abono/cuota	9,6
Calidad del servicio	23,1
Incumplimiento contractual	1,0
Facturación	33,4
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	4,6
Alta o baja del servicio/entrega del producto	11,5
Plan/subsidio	6,1
Otro	10,3
Total	100,0

Servicio de gas

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	,6
Aumento de tarifa/abono/cuota	6,8
Incumplimiento contractual	1,1
Facturación	43,5
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	1,7
Alta o baja del servicio/entrega del producto	2,3
Plan/subsidio	10,5
Alta o baja del servicio	17,9
Otro	15,7
Total	100,0

Calidad
del servicio
52,6%

Alta o baja
del servicio
16,1%



Calidad
del servicio
24,1%

Otras
cuestiones
37,9%



Telefonía fija

Temática específica

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	,5
Aumento de tarifa/abono/cuota	2,8
Calidad del servicio	52,6
Incumplimiento contractual	1,3
Facturación	6,5
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	6,5
Alta o baja del servicio/entrega del producto	16,1
Plan/subsidio	1,0
Otro	12,7
Total	100,0

Transporte público

Temática específica

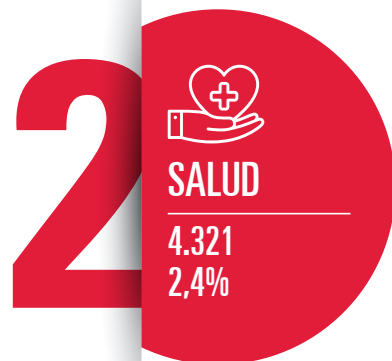
Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	10,3
Calidad del servicio	24,1
Incumplimiento contractual	6,9
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	3,4
Alta o baja del servicio/entrega del producto	3,4
Plan/subsidio	13,8
Otro	37,9
Total	100,0



Principales tipos de reclamo por temática

Otros

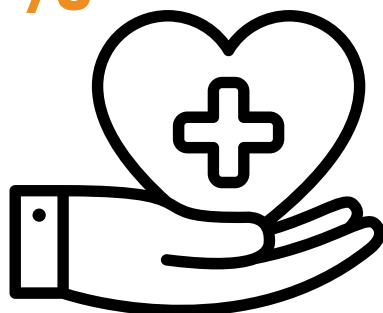
Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	,8
Aumento de tarifa/abono/cuota	6,6
Calidad del servicio	9,9
Incumplimiento contractual	,8
Facturación	5,0
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	6,6
Alta o baja del servicio/entrega del producto	9,1
Facturación	14,9
Otro	46,3
Total	100,0



Medicamentos
24,2%



Prácticas
15,9%



Principales tipos de reclamo por temática

Salud

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	2,5
Aumento de tarifa/abono/cuota	,3
Facturación	8,3
Plan/subsidio	,9
Afiliación a obra social o prepaga	8,3
Internación	4,2
Medicamentos	24,2
Prácticas (cirugías, estudios, fertilización asistida, otro)	15,9
Prótesis/órtesis	4,8
Tramitación del CUD (Certificado Único de Discapacidad)	2,1
Violencia en el ámbito hospitalario (incluye obstétrica)	,5
Otro	28,0
Total	100,0

3 BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS PRIVADOS

4.173
2,3%

Calidad del servicio

17,5%



Cobros/ descuentos indebidos

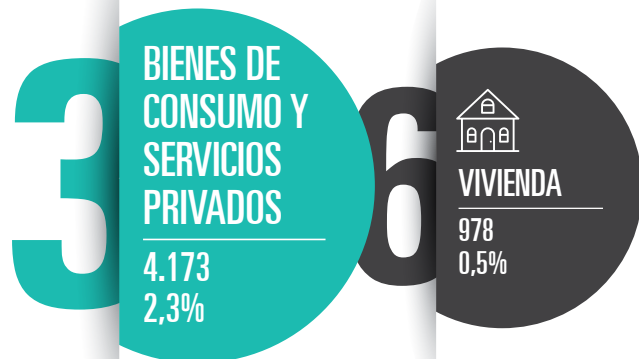
31,6%



Principales tipos de reclamo por temática

Comercios o Supermercados

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	2,7
Aumento de tarifa/abono/cuota	3,7
Calidad del servicio	17,5
Incumplimiento contractual	10,4
Cobros/descuentos indebidos	31,6
Facturación	8,4
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	4,0
Alta o baja del servicio/entrega del producto	5,7
Otro	15,8
Total	100,0



Incumplimiento contractual

21,5%



Cobros/ descuentos indebidos

14,1%



Principales tipos de reclamo por temática

Compra venta o alquiler de inmuebles

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	3,3
Aumento de tarifa/abono/cuota	12,0
Calidad del servicio	3,8
Incumplimiento contractual	21,5
Cobros/ descuentos indebidos	14,1
Facturación	7,4
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	5,0
Alta o baja del servicio/entrega del producto	2,2
Otro	30,8
Total	100,0

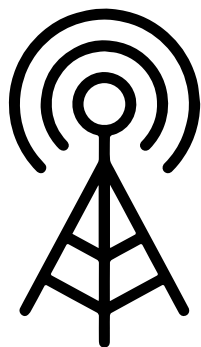
3

BIENES DE
CONSUMO Y
SERVICIOS
PRIVADOS4.173
2,3%Calidad
del servicio

45,1%

Alta o baja
del servicio

13,4%



Internet

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	,6
Aumento de tarifa/abono/cuota	9,7
Calidad del servicio	45,1
Incumplimiento contractual	2,6
Cobros/descuentos indebidos	6,9
Facturación	6,6
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	3,1
Alta o baja del servicio/entrega del producto	13,4
Otro	12,0
Total	100,0



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

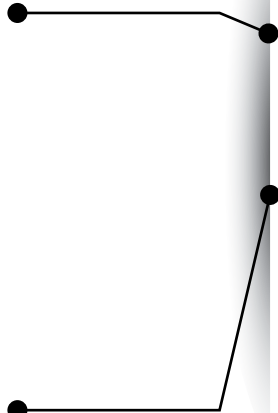
Aumento de tarifa/
abono/cuota

32%



Cobros/
descuentos
indebidos

29,7%



Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	1,6
Aumento de tarifa/abono/cuota	32,0
Calidad del servicio	,9
Incumplimiento contractual	5,2
Cobros/descuentos indebidos	29,7
Facturación	7,3
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	1,7
Alta o baja del servicio/entrega del producto	3,9
Otro	17,7
Total	100,0



Calidad
del servicio
16,5%



Cobros/
descuentos
indebidos
18%



Pagos/compras telefónicos/as o vía internet

Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	1,4
Aumento de tarifa/abono/cuota	6,5
Calidad del servicio	16,5
Incumplimiento contractual	13,7
Cobros/descuentos indebidos	18,0
Facturación	2,2
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	5,0
Alta o baja del servicio/entrega del producto	13,7
Otro	23,0
Total	100,0



Calidad
del servicio
15,4%



Incumplimiento
contractual
19,2%

Seguros (personales, materiales o patrimoniales)

Temática específica	Porcentaje
Aumento de tarifa/abono/cuota	11,5
Calidad del servicio	15,4
Incumplimiento contractual	19,2
Cobros/descuentos indebidos	11,5
Alta o baja del servicio/entrega del producto	11,5
Otro	30,8
Total	100,0





Calidad
del servicio

23,1%



Alta o baja
del servicio

19,2%

Telefonía móvil

Temática específica

Atención del personal

1,6

Aumento de tarifa/abono/cuota

9,4

Calidad del servicio

23,1

Incumplimiento contractual

5,2

Cobros/descuentos indebidos

10,7

Facturación

10,7

Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto

5,2

Alta o baja del servicio/entrega del producto

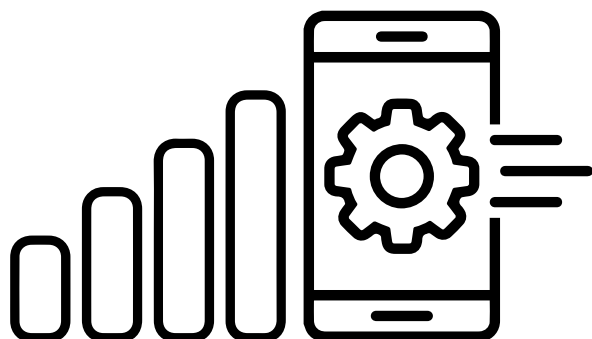
19,2

Otro

14,9

Total

100,0





Aumento de tarifa/
abono/cuota

17,5%



Alta o baja
del servicio

34,6%

Televisión (cable/digital)

Temática específica

Atención del personal

Porcentaje

,8

Aumento de tarifa/abono/cuota

17,5

Calidad del servicio

9,3

Incumplimiento contractual

2,0

Cobros/descuentos indebidos

10,2

Facturación

15,4

Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto

2,0

Alta o baja del servicio/entrega del producto

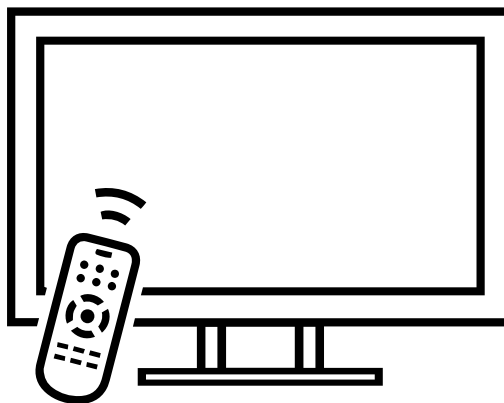
34,6

Otro

8,1

Total

100,0





Aumento de tarifa/
abono/cuota

11,1%

Cobros/descuentos
indebidos

11,1%



Facturación

43,1%

Transporte privado

Temática específica

Atención del personal

Aumento de tarifa/abono/cuota

Calidad del servicio

Incumplimiento contractual

Cobros/descuentos indebidos

Facturación

Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto

Alta o baja del servicio/entrega del producto

Otro

Total

Porcentaje

2,1

11,1

1,4

7,6

11,1

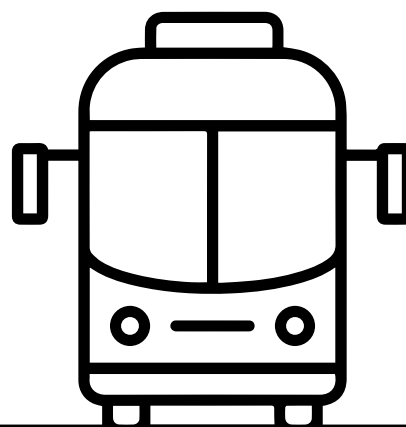
43,1

,7

6,9

16,0

100,0





Incumplimiento
contractual

25,3%



Riesgo en la
prestación
del servicio

7,1%

Turismo

Temática específica

Atención del personal

Aumento de tarifa/abono/cuota

Calidad del servicio

Incumplimiento contractual

Cobros/descuentos indebidos

Facturación

Riesgo en la prestación

del servicio/uso del producto

Alta o baja del servicio/entrega del producto

Otro

Total

Porcentaje

1,1

1,1

1,6

25,3

7,1

5,5

7,1

4,9

46,2

100,0



3

BIENES DE
CONSUMO Y
SERVICIOS
PRIVADOS4.173
2,3%

Principales tipos de reclamo por temática

Otros

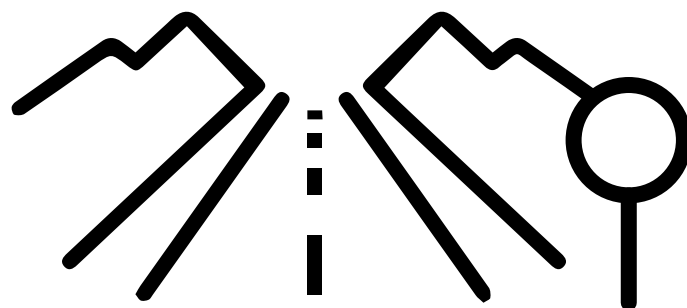
Temática específica	Porcentaje
Atención del personal	1,1
Aumento de tarifa/abono/cuota	8,4
Calidad del servicio	5,4
Incumplimiento contractual	5,7
Cobros/descuentos indebidos	6,9
Facturación	6,1
Riesgo en la prestación del servicio/uso del producto	1,0
Alta o baja del servicio/entrega del producto	8,2
Otro	57,2
Total	100,0



Infracciones de tránsito
78,2%



Licencia de conducir
8,4%



Principales tipos de reclamo por temática

Asuntos viales

Temática específica	Porcentaje
Aumento de tarifa/abono/cuota	,4
Accidentes o siniestros viales	1,9
Estado de vías urbanas o interurbanas	,5
Infracciones de tránsito	78,2
Licencia de conducir	8,4
Ordenamiento del tránsito (señalización viaria, corte de vías urbanas o interurbanas, estacionamiento medido, otro)	,9
Otro	9,8
Total	100,0



Plan/subsidio
14,6%

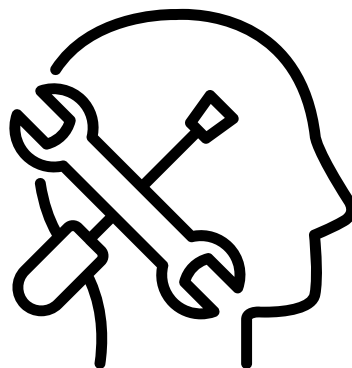


Jubilación/
pensión
58,1%

Principales tipos de reclamo por temática

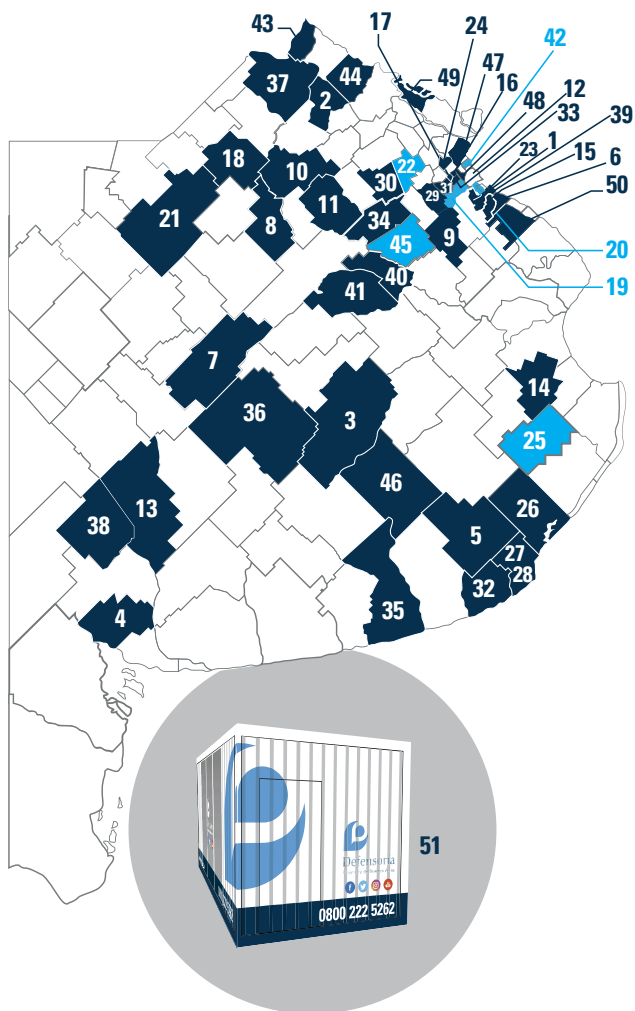
Trabajo y seguridad social

Temática específica	Porcentaje
Plan/subsidio	14,6
Despido/suspensión	1,8
Jubilación/pensión	58,1
Licencia y/o permiso	1,3
Salario	6,4
Seguridad e higiene	,1
Violencia en el ámbito laboral	1,0
Otro	16,8
Total	100,0



Origen de los casos según Delegación

51 Delegaciones
6 Nuevas delegaciones

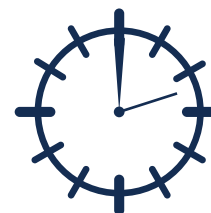


Delegación	
1. Almirante Brown	
2. Arrecifes	
3. Azul	
4. Bahía Blanca	
5. Balcarce	
6. Berazategui	
7. Bolívar	
8. Bragado	
9. Cañuelas	
10. Chacabuco	
11. Chivilcoy	
12. Constitución	
13. Coronel Suárez	
14. Dolores	
15. Florencio Varela	
16. Hurlingham	
17. Ituzaingó	
18. Junín	
19. La Matanza	
20. Lanús	
21. Lincoln	
22. Luján	
23. Lomas de Zamora	
24. Malvinas Argentinas	
25. Maipú	
26. Mar Chiquita	

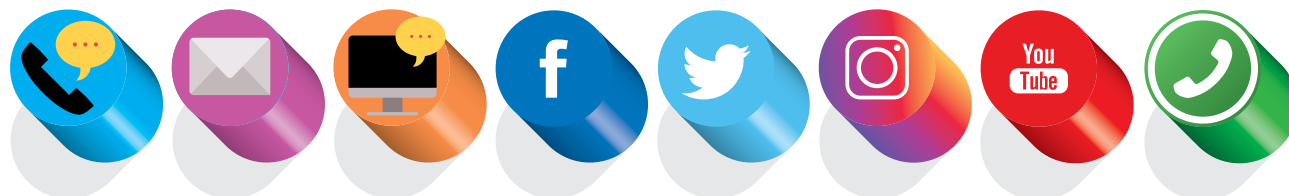
Cantidad		
104	27. Mar del plata	547
1229	28. Mar del Plata - Adultos	128
318	29. Marcos Paz	414
1580	30. Mercedes	552
1045	31. Merlo	167
94	32. Miramar	1055
541	33. Morón	250
106	34. Navarro	304
336	35. Necochea	155
1312	36. Olavarría	567
232	37. Pergamino	460
0	38. Pigüé	148
960	39. Quilmes	1
299	40. Roque Perez	142
37	41. Saladillo	320
65	42. San Isidro	0
659	43. San Nicolás	229
155	44. San Pedro	219
451	45. San Vicente	0
37	46. Tandil	265
1432	47. Tigre	36
85	48. Tres de Febrero	34
135	49. Zárate	490
37	50. República de los Niños	0
116	51. Oficina Móvil	28
94	52. Sede Central La Plata	1768



Llegamos a 3 millones
de bonaerenses a través
de tareas de difusión y
promoción en el campo y
virtualmente.



24 horas
365 días



**Atención las 24 horas del día
durante los 365 días del año**



Sumamos nuevos totems de reclamos

Contamos con estos dispositivos de comunicación en las estaciones de trenes de Mitre, Morón y Once, y la estación ómnibus de La Plata.

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





Reiteramos el fin de la concesión de **Edesur**, por las deficiencias en la prestación del servicio público, la falta de inversión, sumados a la falta de información respecto de los cortes, y de la mala atención de las quejas.



Guido Lorenzino durante la realización de la Audiencia Pública



Edesur, fue la segunda empresa prestadora de servicios públicos en el ranking, recibiendo **923** durante el año 2021.



Programa Promotorxs de Asociaciones Civiles

Visitamos más de

9.000

Asociaciones Civiles de toda la Provincia



INTRODUCCIÓN

El 2021 fue nuevamente un año atípico y, como consecuencia lógica, de importantes y complejos desafíos para la Defensoría del Pueblo bonaerense. La evolución de la pandemia del coronavirus demandó adaptaciones permanentes, plasticidad en los procedimientos y dinámicas institucionales, y en los procesos internos, todo esto signado por la oscilación entre fases de liberación con limitaciones de la vida social y laboral y fases de restricción casi total.

Dichas acciones estuvieron direccionadas a garantizar un trabajo ordenado administrativamente a partir de la emergencia, dando adecuada respuesta a las demandas coyunturales, sin perder los ejes que representan la base de la gestión.

Afortunadamente contábamos con una vasta experiencia, resultado de la organización interna definida empíricamente durante las medidas más estrictas impuestas en el transcurso de la pandemia en 2020. Esta vez, las olas de Covid-19 demandaron agilidad en la adaptación del andamiaje propio para consolidar el funcionamiento intrínseco de la institución, trabajando en distintos aspectos cuyo fin se encuentra siempre orientado a resolver en la forma más eficiente las necesidades de la ciudadanía.

La descentralización política y administrativa, la modernización en la atención y la ampliación en el tratamiento de diferentes temáticas son principios rectores de la gestión, procurando siempre el crecimiento de la Defensoría, un organismo con poco más de diez años de funcionamiento, cuya visión principal es la de llegar cada vez a más personas y que éstas se lo apropien como un

ámbito donde puedan sentirse escuchadas, contenidas y encontrar, consecuentemente, una solución a sus planteos.

Son principios rectores de nuestra gestión el estar cerca de la ciudadanía a través de nuestras delegaciones; incrementar las actividades descentralizadas; facilitar todos los sistemas de comunicación para realizar consultas, informes o reclamos de cada habitante de la Provincia; y capacitar en forma continua y permanente al personal para que pueda resolver con arreglo a los estándares vigentes y obligatorios en materia de promoción y protección de derechos. También elaborar estrategias de intervención inmediata, a partir de la redacción de protocolos o guías de actuación primaria, hecho que se complementa a instancias del seguimiento interno por medio de auditorías de todas las gestiones para que se dé fiel respuesta a cada reclamo; y el trabajo coordinado con las aéreas administrativas u oficinas comerciales competentes para dar rápido trámite a las actuaciones.

Nuestra política de desarrollo territorial posibilitó que alcancemos las 50 delegaciones y que pudiéramos sostener el principio de atención presencial sin poner en situación de riesgo la salud de las personas, a instancias de cumplir en forma exhaustiva con los protocolos sanitarios. Trabajamos para lograr una mayor cercanía a la ciudadanía a partir de la promoción de la participación institucional, y un vínculo estrecho y dinámico con las organizaciones sociales. Una de las acciones destacadas del 2021 fue el programa de promotoras de asociaciones civiles y mutuales en todo el territorio de la Provincia para censar, asesorar, acompañar y regularizar a las organizaciones no gubernamentales.

Por otra parte, se generaron las herramientas necesarias para vigorizar las articulaciones con la administración pública, las empresas de servicios, organizaciones intermedias y otros organismos, a los fines de brindar respuestas inmediatas a las y los bonaerenses. Convenios, mesas de trabajo, consejos u observatorios en los que se buscó la más amplia participación de las instituciones relacionadas en cada materia, marcaron el pulso de la gestión.

Entre los convenios destacamos el trabajo con el Consejo Nacional de Políticas Sociales para lograr que personas a quienes el Estado no había reconocido su identidad pudieran acceder a la inscripción tardía de nacimiento.

Entre las mesas, consejos u observatorios, destacamos por ejemplo la revalorización del Consejo para la Prevención de las Violencias (COPREVIOL), que funciona bajo la órbita de la Defensoría, o la creación de un Observatorio de Derechos Humanos en contexto de Encierro, dentro del ámbito de la secretaría de Gestión, a los fines de garantizar el efectivo goce de los derechos de las personas privadas de su libertad.

Cabe poner de relieve el arduo trabajo en materia de consumidores, brindando herramientas para combatir las modalidades de ciberestafas, o en materia de derechos de los inquilinos, situaciones signadas por los acelerados tiempos de la pandemia. También la defensa de los usuarios ante los aumentos de tarifas o las deficientes prestaciones de los servicios públicos.

En el mismo sentido, hemos consolidado un gran trabajo en materia de políticas de género: la Defensoría llevó adelante diversas presentaciones tendientes a marcar



un posicionamiento jurídico y estatal en materia de erradicación de todos los tipos de violencias contra las mujeres y diversidad. Hemos participado en la causa de Lucía Pérez y promovido el juicio político a los jueces que absolvieron a los culpables de su femicidio. En el mismo sentido, nos presentamos como amicus curiae en la causa en la que se investiga la desaparición de Tehuel De la Torre y en la causa que culminó con la sentencia a reclusión perpetua de Ariel Báez, femicida de María Emma Córdoba.

Asimismo, la protección de la salud, la educación y el cuidado del medioambiente fueron relevantes en el trabajo del año. Continuamos con la promoción del uso medicinal de la planta de cannabis, acompañando a las y los usuarios que han sufrido judicialización por una práctica amparada en la normativa nacional; a padres y madres cultivadores solidarios para promover un uso terapéutico en sus hijos e hijas, entre otras acciones orientadas a ampliar los marcos de desempeño e interpretación del derecho humano a la salud, desde una perspectiva pro-persona.

Por otra parte, debemos resaltar la importancia de los relevamientos que se llevaron adelante, que brindaron y brindan información indispensable para repensar cada materia, mucho más después de los profundos e importantes cambios sociales y políticos originados en un contexto de pandemia global.

En este informe tratamos de reflejar los principios que rigen la gestión y la labor de las áreas y sus competencias en general, incorporando además trámites a título ejemplificativo para contextualizar el trabajo a partir de cada caso particular.

Afrontar los grandes desafíos de los últimos dos años nos ha permitido fortalecernos en la adversidad. Crecimos en el despliegue territorial, crecimos en tecnología, y en la formación de todo el personal que ha sido el

real protagonista destacado del crecimiento. Crecimos consolidando el trabajo en cada área sumando nuevas temáticas para abordar. Tal vez lo más importante es que año a año se sientan bases férreas y sólidas para apuntalar el crecimiento futuro y lograr que la Defensoría sea reconocida en todo el territorio de la Provincia por su vital importancia a la hora de defender los derechos de todos y todas los y las bonaerenses.

1. Consolidación de metas en tiempos de pandemia:

Más allá de excepcionalidad, el 2021 fue un nuevo año de consolidación de las metas emprendidas desde el inicio de la gestión. Cada iniciativa tuvo como principio rector facilitar la participación ciudadana, profundizar la inmediatez con el vecino y la vecina, dar seguimiento y rapidez a la respuesta.

Emergencia Sanitaria por Pandemia de COVID-19

Desde el Centro de Referencia Documental dependiente de la secretaría Legal y Técnica se mantuvo un trabajo conjunto con al área de Prensa y Comunicación para informar respecto de actividades permitidas en municipios de la Provincia, en el marco de los esquemas de “vacaciones cuidadas” que se desarrollaron en los distritos de la costa bonaerense. Asimismo, tanto en enero como febrero, las principales alertas enviadas a las diferentes áreas estuvieron abocadas a los anuncios sobre el esquema de vacunación por COVID-19, trabajadores/as vacunados/as convocados al trabajo presencial, ampliación de plazos de programas de acompañamiento a sectores críticos afectados por la Pandemia o nuevas medidas en este mismo sentido.

Como se estuvo realizando durante todo el 2020, cuando se declaró la Emergencia Sanitaria por Pandemia de COVID-19, se continuó con el envío diario de normativa nacional y provincial sobre COVID-19. Cabe destacar que durante el mes de marzo de 2021 se estableció la renovación de la emergencia sanitaria y varias de las medidas de cuidado dispuestas en ese sentido, por lo que en Centro de Referencia acercó la normativa específica a

todas las áreas y delegaciones.

En el mes de abril y frente a la segunda ola de contagios por COVID-19, como dispuso el gobierno nacional y provincial, se retomó el trabajo remoto para todo el personal y el CRD realizó seguimiento diario y permanente respecto de la normativa nacional y provincial para distribuir entre todas las áreas y secretarías de la Defensoría.

En el mes de mayo se mantuvo especialmente el seguimiento de la normativa necesaria para la actualización del “Mapa Interactivo de Actividades Permitidas en los diferentes Municipios de la Provincia” disponible en la web de la Defensoría, a fin de mantener informados a las y los habitantes de la Provincia, especialmente respecto de la presencialidad y a las actividades permitidas.

A mediados del mes de agosto se retomó esquema de presencialidad en burbujas alternativas.

Medidas de optimización del funcionamiento ante la emergencia.

La Defensoría hizo frente a los efectos de la pandemia de Covid-19, y en estricto cumplimiento y adhesión a las normas y propuestas de administración de la emergencia sanitaria por parte del Gobierno nacional y provincial, nuestro objetivo inicial fue la adaptación de los dispositivos de gestión y de comunicación, para asegurar un desempeño seguro de las y los trabajadores de la Institución.

Se sumaron más recursos informáticos, se simplificaron las comunicaciones internas, se generaron espacios de capacitación, se actualizaron permanentemente los mapas interactivos, todo ellos para informar rápida y claramente

sobre el contenido y alcances de las medidas adoptadas por el gobierno nacional y provincial con motivo de la pandemia.

Lineamientos consagrados durante 2021

1. Instalación Institucional: La Defensoría, como órgano constitucional, con poco más de 11 años de existencia necesita una permanente acción de instalación para el conocimiento de sus misiones y competencias, procurando que la ciudadanía conozca su existencia, las funciones que cumple y valore la rapidez y eficacia de su trabajo.
2. Política de descentralización: Es la mejor forma de lograr el conocimiento pleno de la institución en los 135 municipios que componen nuestra Provincia y lograr una mayor inmediatez en la atención. Por eso se consolidó la política de creación de nuevas delegaciones, llegando a las 50. También, se llevó adelante un programa descentralizado como el de “Promotorxs de Asociaciones Civiles”.

Creación de nuevas delegaciones

Durante el 2021 la Defensoría logró llegar a más bonaerenses, profundizando el trabajo en territorio, logrando cumplir con las metas establecidas. Incrementamos la presencia con la apertura de 6 nuevas delegaciones, ascendiendo a 50 oficinas desplegadas estratégicamente en la provincia; lo que permite tener intervenciones directas y acercar la Defensoría a las y los habitantes de Buenos Aires.

En cada delegación se continuó con medidas generales de prevención y protección con el objetivo de establecer una metodología para garantizar la salud de las personas,

prevenir y controlar la propagación de la enfermedad por covid-19, logrando una prespecialidad plena en cada una.

Además de la toma de reclamos y gestión, en las distintas oficinas se potenció el trabajo de promoción y asesoramiento en materia de derechos, asimismo se generaron acciones en los diferentes distritos a través de talleres, charlas y capacitaciones.

3. Optimización de todos los medios de comunicación y tecnológicos: agregando nuevos canales y alcanzando la atención plena, las 24 horas, todos los días del año. Accesibilidad, gratuidad, simpleza y calidad, son principios rectores. Facebook, whatsapp, instagram, twitter, página web y el 0800 se han mejorado de acuerdo a esos principios.
4. Perfeccionamiento continuo y permanente del personal: Para poder dar respuestas adecuadas a las comunicaciones de las y los ciudadanos. Este trabajo de formación y capacitación, con la confección de protocolos de las áreas sensibles por la cantidad de reclamos y en algunos casos, por la necesidad de adoptar medidas urgentes, resultó trascendental desde el inicio de la pandemia y en su continuidad durante 2021.
5. Fluida y rápida comunicación interna: Desde los primeros niveles de atención con cada área, ampliados horarios y tecnologías de comunicación. Llegamos a la atención las 24 horas, todos los días del año.
6. Mejoramiento sostenido en los procesos de los trámites: particularmente estableciendo auditorías internas de seguimiento para asegurar un adecuado y ágil procedimiento interno con respuesta en tiempo y forma al ciudadano.

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

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

Atendiendo las urgencias propias de tiempos de pandemia, se tuvo especial consideración a la continuidad, profundización y consolidación de los objetivos planteados desde el inicio de la gestión. Cabe señalar preliminarmente también aquí, que se puso especial énfasis en informar y comunicar todas las medidas que se adoptaban en atención a la evolución de la pandemia y sus alcances, y así dar respuestas a las y los ciudadanos ante el incremento de consultas y reclamos por este motivo.

Defensa de las y los usuarios de los servicios públicos esenciales, garantizando el acceso y la prestación en tiempo de pandemia.

En todas las audiencias públicas la Defensoría tuvo claros posicionamientos sobre el no al aumento de tarifas en general y en particular que nunca puedan ser superiores al índice de incremento salarial. Por otra parte, un contundente reclamo por el mejoramiento de los servicios en particular de los servicios de electricidad de Edenor y Edesur.

En lo que respecta a Edesur se planteó expresamente el pedido de rescisión de la concesión. Se tuvo además particular atención a las prestaciones de los servicios públicos en la contingencia de la pandemia, dado la vital

importancia para los vecinos y vecinas de la provincia, considerando especialmente a los sectores de menores recursos.

La mirada de género, la ampliación de derechos y la ESI, son temas prioritarios.

Se ratificó permanente compromiso del organismo en la lucha por los derechos de las mujeres y la comunidad LGTB+, al realizar proyectos, promover espacios de capacitación, talleres, debates y acciones para erradicar todo tipo de violencias hacia las mujeres y otros grupos en razón de su identidad de género y orientación sexual.

Acompañamiento a la comunidad LGTBQI+.

Esta comunidad está atravesada por el padecimiento de una violencia que la diferencia de otros grupos sociales. Es una violencia que se caracteriza por tener altos niveles de ensañamiento y crueldad, así como también por estar acompañada de contextos de impunidad. La Defensoría LGTBQI+ es una iniciativa destinada a asesorar, acompañar, recibir y gestionar reclamos relacionados a esta comunidad en la Provincia. Surge en coordinación con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT), y funciona dentro del ámbito de la secretaría de Género, Niñez y Adolescencia, y articulará con otras áreas y todas las delegaciones de la Defensoría.

Defensa de los derechos de las mujeres prisionizadas y búsqueda de medidas alternativas para mujeres madres en contexto de encierro en favor de niños, niñas y adolescentes.

Hay que romper las barreras y las limitaciones que tiene el Estado con los colectivos más discriminados, tender puentes de diálogo porque somos parte de la misma

lucha. Hay que garantizar derechos a quienes están en situaciones de encierro y priorizar a estos colectivos que son los más golpeados. Más allá de los derechos consagrados, de las conquistas, hay que empezar a construir con los y las que están pasando mal en situaciones de encierro.

En ese marco se trabajó durante el año en la realidad de las mujeres prisionizadas que conviven con sus hijos e hijas; se trató sobre la situación judicial de las mujeres, el acompañamiento una vez que salen de la cárcel, el seguimiento a las niñas y a los niños para que accedan a todos sus derechos, y el continuo trabajo de prevención de violencias.

El trabajo se hizo a través de la “Submesa de Mujeres Prisionadas”, que integran el ministerio de Justicia, ministerio de Mujeres, PLB, OPNyA, subsecretaría de Derechos Humanos de la SCJBA, subsecretaría de Derechos Humanos, y referentes de organizaciones sociales.

Juicios por la verdad.



La Defensoría se presentó como “Amicus Curiae” ante la Justicia en defensa de la víctima, en el caso Patricia Aguirre, paradigmático proceso de los denominados

“Juicios por la Verdad” que apunta a la reparación de las víctimas de abuso. La Defensoría acompaña y trabaja para motivar la realización de estos procesos en casos similares.

Abordaje de las “Masculinidades” y acciones de prevención y erradicación de toda violencia machista.

En el marco de la ley de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales, que estableció la necesidad de crear políticas públicas de reeducación destinados a los hombres que ejercen violencia.

Se publicó el informe “Masculinidades más allá del punitivismo. Relevamiento histórico del trabajo con masculinidades en la Provincia de Buenos Aires”, realizado por la secretaría de Género, Niñez y Adolescencia del organismo. Un trabajo destacado para el abordaje integral de las violencias de género y diversidades, con el objetivo de incluir en los análisis a quienes ejercen violencias.



Fortalecimiento de ámbitos participativos para la defensa de los derechos esenciales de los bonaerenses.

Revalorización del Consejo para la Prevención de las Violencias (COPREVIOL). El COPREVIOL funciona bajo la órbita de la Defensoría del Pueblo bonaerense, nuclea a organismos como las Cámaras de Diputados y de Senadores, la Defensoría de Casación Penal, la subsecretaría de Derechos Humanos, el Centro de Estudios Legales y Sociales y el Comité para la Defensa de la Salud, la Ética y los Derechos Humanos.



Integración del Consejo Provincial de Discapacidad (COPRODIS) que funciona en el ámbito del Ministerio de Desarrollo de la Comunidad, con funcionarios provinciales e integrantes de ONGs en representación de las personas con discapacidad. Se conformaron las comisiones de trabajo para esta nueva etapa y la Defensoría pasó a formar parte de las siguientes comisiones: municipios, género y diversidad, y acceso al trabajo.

Defensa de los derechos de los pueblos originarios.

La Defensoría declaró de interés institucional la restitución de restos óseos humanos —encontrados en los sitios arqueológicos Garín y La Bellaca I y II, del partido de Tigre — a la comunidad indígena Punta Querandí, siendo veedores del acto de restitución.

Defensa absoluta del medioambiente.

En distintos distritos del interior de la Provincia, la Defensoría intervino ante el uso indebido de “agroquímicos”. En Lobos reclamó a las autoridades que frenen el uso de agroquímicos, el pedido del organismo al Municipio y al Concejo Deliberante luego de que un informe del INTA Balcarce detectara la contaminación del agua superficial, subterránea y de lluvia, el aire y el suelo, e identificara en las napas 18 distintos tipos de agroquímicos. La Defensoría abogó por una Ley que regule adecuadamente el uso y las formas de aplicación de estas sustancias que resultan de riesgo para la salud.

En esta materia, el reclamo a las autoridades es que prohíban todo tipo de prácticas relacionadas con la aplicación de los agroquímicos hasta tanto la situación de fondo sea solucionada. Se debe privilegiar la prevención

para detener cualquier tipo de daño al ambiente y a la salud.

Defensa del uso medicinal del cannabis y acciones para la protección de los derechos de los pacientes.

En conjunto con las familias y organizaciones que se acercaron a la Defensoría para poder ser escuchadas ante esta problemática, continuamos con las acciones y definiciones en apoyo al uso medicinal del cannabis y acompañamos toda la evolución normativa en la materia.

Fortalecimiento de las Asociaciones Civiles.

Se habilitó un sistema para asistir, asesorar y certificar los documentos que deben presentar las asociaciones civiles para registrarse o regularizar sus situaciones en la dirección provincial de Personas Jurídicas, en la sede central como en las delegaciones.

Con el objetivo de acercar soluciones a distintas instituciones de la Provincia para que puedan regularizarse, se desarrolló el programa “Promotorxs de Asociaciones Civiles” que visitaron las entidades con la intención de acercar toda la documentación necesaria para su regularización.

Defensa de las y los consumidores y derecho a la Información: La Defensoría relevó en toda la Provincia el cumplimiento del congelamiento de los precios de 1.132 productos de consumo básico y masivo dispuesto por la secretaría de Comercio de la Nación.

En cuanto a la ley de etiquetado frontal y el acuerdo firmado con el Colegio de Nutricionista es importante para informar a la población sobre cómo está elaborado lo que comemos, cuáles son los excesos de componentes que pueden ser nocivos para la salud.

Defensa de la Ley de Salud mental y profundización de su aplicación:

La Defensoría cuestionó las críticas a la norma relacionadas a la coyuntura mediática por el caso de Chano Charpentier, y además hizo un llamado a seguir profundizándola, al entender que se trata de una norma de avanzada. En el mismo sentido, se expresó el Consejo para la Prevención de las Violencias (COPREVIOL).

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

Como lo hizo en 2020, la Defensoría puso especial énfasis en la población con dificultad de acceso a sus derechos, especialmente en los períodos de mayores restricciones establecidas por las normas relativas a la administración de la pandemia. El Defensor instruyó medidas para promover los derechos de los trabajadores de la economía popular y acompañar las necesidades de las actividades que desarrollan.

Promoción de los derechos del animal como seres sintientes y promoción de la educación contra los actos de maltrato y la crueldad animal: La Defensoría fue a la Justicia por la muerte de la elefanta Sharima en el zoológico de Luján, inspeccionó el zoológico a pedidos de la justicia y encontró animales hacinados y reproducción irresponsable. El Defensor denunció penalmente al dueño del zoológico de Luján, luego de que un ex cuidador diera detalles del maltrato y el exterminio a los que sometían a animales en ese predio)

Se inició una investigación de oficio en relación al posible maltrato animal, en la situación de los carpinchos de la localidad de Nordelta, partido de Tigre, las que fueron de público conocimiento en el mes de agosto de 2021.

b) Ponderación de temáticas específicas para sensibilización, concientización y promoción de acciones concretas:

A. Género y diversidad en clave de derechos

Logo con colores de la bandera LGBTIQ+: Con motivo de cumplirse 11 años de la sanción de la Ley de Matrimonio Igualitario en Argentina, la Defensoría del Pueblo bonaerense cambió su logo para incorporar los colores de la bandera LGBTIQ+ como muestra del acompañamiento a este colectivo en la lucha por sus derechos. La Defensoría presentó su nuevo logo en un encuentro virtual llamado "Lo que antes fue vergüenza hoy es orgullo", que reúne a personalidades que participaron del proceso de creación y sanción de esta ley, además de protagonistas en la lucha por los derechos humanos y de la población LGBTIQ+ en Argentina.



Jornada sobre ESI: Thelma Fardín y Sol Despeinada hablaron sobre educación sexual para más de 1200 estudiantes en la charla #DefendiendoLaESI, para jóvenes de 1° a 6° año del Colegio Nacional de La Plata. Con la presencia de la actriz Thelma Fardín, la comunicadora en salud "Sol Despeinada" y el Defensor del Pueblo Guido Lorenzino, se llevó adelante la charla #DefendiendoLaESI en el Colegio Nacional Rafael Hernández de La Plata, para más de 1200 estudiantes que siguieron el conversatorio de manera virtual. La actividad, realizada en el marco

de la semana de la Educación Sexual Integral (ESI), fue organizada por la Dirección de Políticas de Igualdad de la Defensoría y la cátedra "Géneros, sexualidades y derechos humanos" del Colegio, y se transmitió por Facebook Live para alumnos y alumnas de 1° a 6° año del Colegio

Defensoría LGBTIQ+: El Defensor del Pueblo bonaerense, presentó el programa Defensoría LGBTIQ+, una iniciativa destinada a asesorar, acompañar, recibir y gestionar reclamos relacionados a esta comunidad en la Provincia. Se trata de una iniciativa que surge en coordinación con la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT), y funciona dentro del ámbito de la Secretaría de Género, Niñez y Adolescencia del organismo y articulará con otras áreas y todas las delegaciones de la Organismo. Del encuentro participaron la presidenta de la Federación Argentina de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans (FALGBT), la Titular del Instituto contra la Discriminación de la Defensoría del Pueblo de CABA; y otras autoridades.

Submesa de Mujeres Prisionizadas: en este espacio se trató sobre la situación judicial de las mujeres, el acompañamiento a las mujeres una vez que salen de la cárcel, el seguimiento a las niñas y a los niños para que accedan a todos sus derechos, y el continuo trabajo de prevención de violencias. Integran la Submesa, el Ministerio de Justicia, Ministerio de Mujeres, PLB, OPNyA, Subsecretaría de Derechos Humanos de la SCJBA, Subsecretaría de Derechos Humanos, y referentes de organizaciones sociales.

Participamos de la presentación del informe del primer año de gestión de la submesa de personas trans en situación de encierro que mostró las características, la realidad y las demandas de este colectivo en las cárceles de la Provincia.

Reinserción de las personas prisionizadas: reunión de trabajo con Justicia Restaurativa con el objetivo de

trabajar en la reinserción de las personas prisionizadas. La propuesta es realizar acciones basadas en el lema "reparar para no repetir, articular los recursos de ambas organizaciones para poder dar respuestas rápidas y efectivas a quienes se encuentran en contextos de encierro.

Juicios por la Verdad: La Defensoría se presentó como "amicus curiae" en un caso paradigmático de los denominados "Juicios por la Verdad" que apunta a la reparación de las víctimas de abuso. Patricia Aguirre espera la realización este tipo de proceso novedoso para que las víctimas de abusos en sus infancias alcancen una reparación. La Defensoría acompaña este caso no solo como una respuesta estatal que apunte a la reparación de los derechos vulnerados, sino también para motivar la realización de este proceso en casos similares.



Género y deporte: Lorenzino encabezó la jornada "Género y deporte. El binarismo en debate", donde especialistas de diferentes ámbitos analizaron los cambios de paradigmas que atraviesa la sociedad, en el marco del "Día Internacional de la Visibilidad Trans". El encuentro, coordinado por la dirección de Políticas de Igualdad del Organismo, contó con la presencia de la ministra de las Mujeres bonaerense, la secretaria de Deportes nacional, Mara Gómez, la primera

futbolista trans de primera división argentina; y el titular del Juzgado Nacional en lo Civil N°91, entre otros.

Campaña UNETE: El Observatorio de derechos de niñas, niños y adolescentes de la Defensoría se sumó a campaña UNETE de la ONU, en el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de Noviembre).

Licencia para mujeres víctimas de violencia:

La Defensoría creó su propia reglamentación de la ley de licencia para mujeres víctimas de violencia. El Observatorio de Violencia de Género creó por resolución un protocolo de abordaje de situaciones de violencia de género para los casos que correspondan al interior del organismo.

Protocolo sobre violencia y discriminación de género:

La Defensoría elaboró un protocolo de actuación para la prevención, sanción, erradicación y capacitación de situaciones de violencia de género y discriminación por identidad de género u orientación sexual en el ámbito laboral, que puso a disposición de todos los municipios bonaerenses. En ese marco por ejemplo la Defensoría y el municipio de San Pedro trabajarán en la prevención de la violencia de género.

Masculinidades más allá del punitivismo: Se publicó el informe "Masculinidades más allá del punitivismo. Relevamiento histórico del trabajo con masculinidades en la provincia de Buenos Aires", realizado por la secretaría de Género, Niñez y Adolescencia. Esta publicación surge de la urgencia social de profundizar el abordaje integral de las violencias de género y diversidades, con el objetivo de incluir en los análisis a quienes ejercen violencias y no sólo a quienes la padecen, intentando trascender enfoques que pueden resultar exclusivamente punitivistas.

Casos Lucía Pérez, Lucas González, Luciano Olivera, Úrsula Bahillo y Soraya Tananta Paima

Femicidio de Lucía Pérez: La Defensoría impulsó la suspensión y destitución de los jueces del caso Lucía Pérez y la decisión del Jurado de Enjuiciamiento de suspender a los jueces fue considerada por el Defensor del Pueblo como "ejemplar", y "un paso adelante para que la perspectiva de género sea un elemento central a la hora de juzgar".

La Defensoría es uno de los acusadores junto a la Procuración General de la Provincia, la Comisión Bicameral de la Legislatura y la familia de la menor asesinada en 2016.

Participación en el taller "El poder judicial en el banquillo", una actividad que se enmarca en la muestra "El cuarto de Lucía. Arte contra la violencia feminicida" y que sirvió para reflexionar sobre el proceso que siguió a la muerte de Lucía Pérez.

Caso Lucas González: A través de un comunicado institucional, junto con el Copreviol, se rechazó el accionar ilegal de las fuerzas de seguridad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se exigió celeridad en la investigación, y la aplicación de condenas ejemplares para los autores del hecho.

El asesinato de Lucas González, joven de Florencio Varela, constituye un caso de gatillo fácil contrario a los principios, estándares y lógicas que deben guiar la actuación de las fuerzas de seguridad.

Crimen de Luciano Olivera:

Se dispuso una investigación de oficio respecto al fallecimiento de Luciano Olivera, ocurrido el día 10 de diciembre de 2021, cuando recibió un disparo en el tórax efectuado por un agente de la Policía Bonaerense, en la localidad de Miramar, Partido de General Alvarado.

Búsqueda de Tehuel: el Defensor se reunió con familiares y el abogado de Tehuel De la Torre, de 22 años, y puso a disposición la Institución tanto en la búsqueda como en la contención a los familiares. El joven desapareció cuando iba camino a una entrevista de trabajo en el Barrio La Esperanza, en Alejandro Korn.

La Defensoría se presentó en la Justicia con la intención de integrar la perspectiva de género en la búsqueda del joven, y colaborar en el proceso que lleva adelante el Juzgado de Garantías N°8 de La Plata, solicitando se tenga especial consideración dentro de la línea penal investigativa, a la violencia y el ensañamiento que padecen las personas LGBTI.



Femicidio de Úrsula Bahillo: La Defensoría, junto a los organismos que forman parte del Consejo para la Prevención de las Violencias (COPREVIOL), reclamaron

que se destituya al Juez de Paz Letrado de Rojas, Luciano Callegari, solicitando que se lleve adelante un juicio político contra el Juez de Paz Letrado de Rojas, al considerar que el magistrado mostró negligencia e incumplimiento de sus deberes en relación a las denuncias contra quien terminó siendo el femicida de Úrsula Bahillo.

Transfemicidio de Soraya Tananta Paima:

investigación de oficio respecto del transfemicidio de Soraya Tananta Paima, acontecido en la madrugada del día 19 de junio del 2021 en la ciudad de La Plata.

Femicidio de María Emma Córdoba: presentación como Amicus Curiae y veedor en el debate oral y público en el que el Tribunal Oral Criminal N° 5 de La Plata condenó a reclusión perpetua a Ariel Osvaldo Báez por el femicidio de María Emma Córdoba y el femicidio en grado de tentativa de Ana Laura González.

Relevamiento e informe sobre menopausia

Elaboración de una encuesta para analizar y visibilizar el impacto de la menopausia y el climaterio en la calidad de vida de las personas que atraviesan estas etapas. El trabajo realizado por la dirección de Políticas de Igualdad del organismo junto a la organización "No Pausa" recogió el testimonio de 2.798 casos, entre personas menstruantes cercanas a la edad promedio de la menopausia, que la experimentaron o por el momento todavía no lo hicieron.

Se elaboró además un informe sobre el costo de la menopausia, vinculado a las problemáticas de género. Se realizó un estudio de los valores de las canastas de consumo que necesitan las mujeres relacionado con la escala de ingresos, advirtiendo que, a la desigualdad de ingresos respecto a los hombres, hay que agregarle los costos que enfrenta por la menstruación y la menopausia.



B. Protección de usuarios de servicios públicos

La Defensoría tuvo fuerte intervención tanto en materia de calidad de prestación, tarifas públicas, como pedidos de sanciones por incumplimiento.

Como resulta de notorio conocimiento, existen importantes falencias por parte de algunas empresas prestatarias de servicios públicos que originan una pésima prestación del servicio a los usuarios, aún luego de cuatro años de fuertes aumentos de las tarifas, que originaron oportunamente numerosas intervenciones.

Reclamo de mejora de servicio a Edenor, y solicitud de quita de la concesión a la empresa Edesur.

El Defensor emitió una Recomendación denunciando la mala provisión del servicio prestado por la empresa Edenor en el Delta de Tigre y San Fernando.

En cuanto a la empresa Edesur, se solicitó al ENRE se evalúe la quita de concesión del servicio de energía eléctrica, proveyendo de los datos necesarios e investigaciones detalladas para dar fundamento a la petición.

Durante el 2021, la Defensoría cuestionó a Edesur por los diferentes apagones que se registraron en diferentes puntos de la Provincia, reclamó que se sancione a la empresa y reiteró el pedido para que le quiten la concesión por no haber realizado las inversiones que eviten esta situación que afecta a miles de usuarios.

En el mes de mayo, en la audiencia pública convocada por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) convocada para establecer nuevas tarifas de la luz, el Defensor cuestionó a la empresa. "No tiene la voluntad de invertir", y consideró que "es necesario revisar la concesión de Edesur en la zona sur de la Provincia".

Intervenciones destacadas a título ejemplificativo en materia de servicios públicos.

Entre las variadas intervenciones de la Defensoría en materia de servicios públicos destacamos señalamos algunas:

1. En la audiencia pública que convocó el gobierno nacional para fijar nuevos importes en la tarifa de gas, donde se analizó el costo del precio del gas a boca de pozo, los subsidios que se deberán destinar al sector, la actualización del transporte y la distribución de ese insumo mediante un cuadro tarifario, la Defensoría pidió que se respeten los principios de razonabilidad, progresividad y proporcionalidad. El Defensor destacó “la voluntad de elevar las tarifas por debajo y no por encima del salario, ya que tuvimos aumentos confiscatorios durante los últimos cuatro años”.
2. Por otra parte la Defensoría exigió a las empresas prestadoras de servicios de televisión por cable o satelital, internet y telefonía móvil que se abstengan de aplicar aumentos no autorizados en las facturas de las y los consumidores/as por los servicios contratados, ante la información aportada por el Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) que no autorizó ningún incremento de precios para los meses de mayo o junio de 2021.

Se exhortó a las empresas prestadoras de servicios de televisión por cable o satelital; a las empresas proveedoras del servicio de Internet, y a las empresas de telefonía móvil a abstenerse de aplicar aumentos a las y los consumidores/as por los servicios contratados, no autorizados por la autoridad de aplicación competente.

El Defensor solicitó a la Empresa Telefónica Móviles Argentina S.A. (MOVISTAR) que garantice la prestación de servicio de telefonía y/o Internet, en los términos y condiciones en los que el mismo fue contratado por las y los consumidoras/es, exhortándola a que, para el caso de encontrar dificultades materiales para el cumplimiento inmediato de lo solicitado en el artículo precedente, garantice la conectividad y el servicio de telefonía a instancias de medios y/o dispositivos alternativos, respetando los estándares de velocidad, condiciones y prestaciones idénticas y/o similares a las contratadas por las y los consumidoras/es.

3. Ante la propuesta de la Defensoría, el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) ordenó a todas las distribuidoras que las facturas de gas deberán incorporar información acerca del beneficio de la tarifa social y del trámite que deben realizar las personas para acceder al mismo.

Esta iniciativa de la delegación de adultos mayores que funciona en Mar del Plata se pudo concretar a través del trabajo en conjunto con el ENARGAS.

4. La Defensoría reunió a ABSA y al Municipio de La Plata ante la grave situación que atraviesan los vecinos de La Plata en relación a la prestación del servicio que brinda ABSA.
5. Tras un pedido de la Defensoría, la justicia ordenó a las empresas de energía eléctrica que operan en la Provincia que no se interrumpa el suministro a entidades con deudas.
6. Mesas de trabajo con el OCEBA y ENARGAS, ante la innumerable cantidad de ciudadanos y ciudadanas que consultaban y/o reclamaban por las deudas originadas con las distribuidoras de energía eléctrica y gas

natural, necesitando una importante refinanciación para poder afrontarlas.

7. Jornadas de capacitación e información con el ENARGAS sobre accesibilidad a la denominada “Zona Fría” que abarca la mayoría de los municipios de la Provincia.

Algunos de los trámites destacados a título ejemplificativo:

Número de trámite: 51740/20 –

Temática: Servicio de gas

Se gestionó la conexión a la red de gas natural en General Madariaga a una persona con discapacidad motriz. Luego de la negativa de la Distribuidora, se pudo llegar a un acuerdo junto con el Organismo de Control.

Número de trámite: 179542/21

Temática: Electrodependientes

Ante el reclamo desesperado de los familiares del individuo xxx electrodependiente, desde el área se gestionó ante EDESUR S.A. la inmediata restitución del servicio intimándose a la misma a suministrar la provisión alternativa de energía ante eventos de corte de energía.

C. Protección y promoción de los derechos del animal como seres sintientes.

Zoológico de Luján

El Defensor se presentó ante la Justicia para que se determinen las causas de la muerte de la elefanta Sharima en el zoológico de Luján, y que se establezca la responsabilidad penal que le pudiera corresponder a las autoridades de ese establecimiento por el fallecimiento del animal. En una presentación hecha en el juzgado Federal de Mercedes, el organismo pidió que se habilite la feria judicial para tratar este caso, al tener en cuenta la gravedad de la denuncia sobre los padecimientos que sufría la elefanta, y la resistencia y rechazo por parte de los administradores de la firma Reserva Zoo Luján SRL para que se le diera asistencia veterinaria al animal.



La Defensoría inspeccionó el zoo de Luján y encontró animales hacinados y reproducción irresponsable. Por pedido de la Justicia, el organismo recorrió el predio junto a la Dirección de Flora y Fauna provincial y constató varias irregularidades. Grandes felinos encerrados en celdas pequeñas y nacimientos que contradicen la orden de

esterilización para frenar la reproducción de los animales, fueron los puntos destacados de la inspección.

La Defensoría que fue aceptada como querellante en la causa iniciada por el ministerio de Ambiente nacional contra los administradores del zoológico por violencia animal e infracción a las leyes ambientales, viene de participar en el proceso de clausura y de pedir que se determinen las responsabilidades penales por la muerte de la elefanta Sharima en el zoológico.



Por otra parte, la Defensoría denunció penalmente al dueño del zoológico de Luján por violencia animal, luego de que un ex cuidador diera detalles del maltrato y el exterminio a los que sometían a animales en ese predio.



Se actualizó el mapa interactivo con información de todas las áreas municipales encargadas de la prevención, promoción y atención veterinaria destinada al cuidado responsable de los animales. Desde el área se realiza el seguimiento de las áreas de zoonosis y se interviene junto a los municipios y ONG's protectoras de animales en casos que afecten sus derechos.

Protección de zorros en Brandsen: a partir de la aparición de los zorros muertos y agonizantes en el country de Brandsen, se estableció contacto con las autoridades de Flora y Fauna de la Provincia con el fin de intervenir en la problemática.

Acciones de las áreas de gestión específicas:

1. Por grupos de atención preferente:

A. Niñas, Niños y Adolescentes

Se generó una mesa de trabajo con integrantes de la Defensoría Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, a fin de problematizar y poner en agenda la situación del sistema de Responsabilidad Penal Juvenil, específicamente la situación actual de los centros cerrados de la provincia de Buenos Aires. Se acuerda desde esta instancia el armado de un documento en colaboración con la construcción de variables de análisis situacional, tomando en cuenta los ejes educación y salud integral.

Se acordó llevar adelante un relevamiento con el objetivo de evaluar las condiciones actuales de los centros pertenecientes al Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil.

Se llevó a cabo la reunión presencial con la Agrupación

“No Más hijos rehenes”, en sede de la Defensoría, en la cual se acordó el envío del listado de las situaciones que acompañan en provincia de Buenos Aires, sobre impedimento de vínculo con alguno de los progenitores. Se analizaron las situaciones, y se abrieron expedientes en las que se observa obstrucción del proceso judicial.

La secretaría de políticas de Género, Niñez y Adolescencia llevó adelante una reunión con el secretario de Derechos Humanos de Ensenada, con el objetivo de poder articular las actuaciones en situaciones específicas en materia de niñez y adolescencia.

El Corredor de las Infancias, una iniciativa de autogestión ciudadana en cuya organización y promoción participa el Observatorio de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNyA, fue declarado de interés municipal en La Plata. El mismo se desarrolla desde 2018 en la capital bonaerense, promueve la participación y convivencia para la reivindicación de los espacios públicos como lugares legítimos para el encuentro, el intercambio y el juego. El Observatorio de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, participó activamente de una nueva edición del Corredor de Infancias.

Algunas actividades particulares llevadas a cabo en el año.

1. Mesa de trabajo virtual realizada por la situación de N. M. Trámite N° 146009/20 con la Secretaría de Desarrollo Comunitario de la localidad de General Rodríguez y la Dirección de Niñez de la misma localidad con el objetivo de definir y articular intervenciones y contribuir a resolver la problemática de la Sra. N.M.
2. Mesa de trabajo virtual en relación a la situación

del grupo familiar de la Sra. M. S. Trámite: 38896/20 con todos los actores locales intervinientes. Según surge del requerimiento aludido, el reclamo se inicia ante esta Defensoría en relación a la problemática de la Sra. M. S de la localidad de Villa Madero, partido de La Matanza, quien se encuentra en situación de violencia de género, solicitando nuestra intervención, ante el impedimento de contacto con sus hijxs. De la reunión participaron el servicio local de Promoción y Protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, servicio zonal de La Matanza Zona 1; Directora del Jardín a donde concurren sus hijxs.

3. Audiencia con el juzgado de Familia N°8 a cargo del Juez Mauro Cerdá por la problemática urgente del trámite 50052/21 correspondiente al joven W.G, a fin de evaluar la posibilidad de contribuir a resolver la problemática. Se ponen en común las acciones realizadas por cada referente y se acuerda iniciar un plan de acompañamiento para lograr generar vínculo con el niño desde los operadores de Niñez, Servicio Local referente de Casa del Ángel como trabajo prioritario y con presencia sistemática. Se ofrece el seguimiento de este espacio para garantizar la protección de derechos del niño, teniendo como fin dar efectividad a la medida de abrigo dispuesta por el Juzgado.
4. Mesa de trabajo virtual por la situación de la Sra. M. con las instituciones intervinientes: servicio Local, dirección de Género del Municipio y Profavi para evaluar cuáles son las estrategias conjuntas a tomar. M también es víctima de violencia de género y se encuentra actualmente separada de sus hijxs sin poder trabajar con ella sobre esta cuestión.
5. Audiencia con el juzgado de Familia N°4 a cargo de la Sra. Jueza Silvia Mendhilarzo por problemática

de F.D.M del trámite 106522/21 a fin de contribuir a resolver la problemática.

6. Mesa de trabajo virtual con CENAVID (Centro de Asistencia a las víctimas de delitos), dependiente de la dirección Nacional de Asistencia a las víctimas del ministerio de Justicia y Derechos humanos de la Nación, en el marco del expediente tramitado en esta Defensoría de la Sra. C.B. Se mantuvo una reunión de trabajo con las autoridades y las áreas intervinientes por parte de la CENAVID.

Luego de poner luz sobre las intervenciones realizadas por el área originante y el poder judicial, se informa acerca de las atribuciones y competencias de esta Defensoría, dado que en la derivación original la CENAVID solicita acompañamiento y contención hacia la mamá y su hija menor de edad, debiéndose aclarar que el presente es un organismo de control. En este sentido, desde la Defensoría se ofrece la posibilidad de realizar un informe técnico con perspectiva de género a los fines de manifestar ante el poder judicial la preocupación ante la posibilidad de que se archiven las denuncias de abuso realizadas. Ante este ofrecimiento, la CENAVID informó que ellas ya están trabajando en ese sentido, por lo que no sería necesaria la intervención de esta Defensoría. Respecto a la cuestión social y económica también están trabajando desde la CENAVID con objeto de insertar a la reclamante en un programa social de ayuda económica (Potenciar). Así mismo, desde esta Defensoría se puso a disposición la herramienta de “Amicus Curiae”. Por otra parte, se solicitó a la CENAVID tenga a bien remitir una nueva solicitud de derivación precisando concretamente la petición que se realiza ante esta Defensoría.

Hacia una agenda legislativa de las niñeces y adolescencias.

Se participó de distintas jornadas como en la Asamblea del Consejo Local "Hacia una agenda legislativa de las niñeces y adolescencias" y en Comisión de Trabajo por Ante proyecto de Ley Abogada y Abogado del Niñas, Niños y Adolescentes convocada desde Ministerio de Justicia y derechos Humanos de la provincia de Buenos Aires, en Agosto y Septiembre de 2021.

Registro de cuidadores familiares: También la Defensoría estuvo presente en la jornada sobre Sistema de Promoción y Protección de derechos de niños, niñas y adolescentes (Registro de cuidadores familiares) con la participación y coordinación del Juez a cargo del Juzgado de Familia N° 5, departamento judicial La Plata. Dr. Hugo Rondina y en la Mesa de trabajo intersectorial para el abordaje de las Violencias por razones de Género en el Conurbano Bonaerense, entre otras.

Algunos trámites destacados a título ejemplificativo:

1- Número: 176459/21

El Sr. P.A.E refiere que su ex esposa, Sra. A. impide sistemáticamente desarrollar el vínculo con su hijo, dejando de respetar el acuerdo informal de comunicación en forma presencial. A partir del mes de julio del 2021, habría prohibido a Lautaro tener cualquier vínculo y cualquier tipo de contacto con él y su familia (ni personal, ni telefónico/Whatsapp). Agrega que en el mes de diciembre, la Sra. A. se mudó a la provincia de Formosa sin consulta, aviso, ni acuerdo previo, perdiendo definitivamente el contacto con su hijo. Estando judicializada la problemática, agrega que el juzgado nunca emitió resoluciones a la problemática planteada. Se

solicitó Informe al Juzgado de familia N°6 de Morón que resolvió régimen comunicacional con el padre y familia ampliada. Asimismo se llevan a cabo entrevistas a fin de dar espacio de escucha al niño y garantizar su derecho a ser oído.

2- Número: 126577/21

Temática: La Sra. V.L. inicia una presentación a partir del impedimento de contacto con la niña P.E.R, luego de ser madre abrigadora de la misma. Esta medida habría sido determinada por el Servicio Local de Necochea, (sin pertenecer a la lista de familias de abrigo); cumplimentando tal función durante 14 meses, sin asistencia ni supervisión de los efectores corresponsables a cargo.

Luego de este periodo, el Juzgado de Familia N° 1 de Necochea resuelve una Medida de Abrigo para la niña con orden de cumplimentarse en el Hogar "Preciosa Semilla".

Expresa que luego de realizar pedidos formales ante la Justicia, no le permiten ver a la niña, obstaculizando y no teniendo en cuenta el vínculo afectivo desarrollado con la misma. Se cumplimentaron espacios de escucha a la niña, posteriormente se resuelven encuentros semanales con la Sra. L.

3- Número: 13325721

La Sra. M. junto a su pareja R.J, se hacen presentes en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo el día 06/09/2021, solicitando asesoramiento e intervención del Área de niñez y Adolescencia, por su situación respecto a sus hijos M. R. de 4 años de edad, M. R de 2 años de edad y B-R, ya que el día 24 de agosto se tomó Medida de Abrigo. Se encuentran interviniendo el Servicio local de Los Hornos, Servicio Zonal de La Plata y el juzgado de familia N° 8 del Dpto judicial de La Plata.

Si bien desde el día 6 de diciembre la Sra. M. se encontraba en casa Violeta, hasta el momento de la reunión interdisciplinaria, la Sra. no había sido abordada por ninguna psicóloga, ya que desde los efectores intervinientes de violencia hasta la fecha no han podido brindar un dispositivo acorde. Quedando la situación de violencia invisibilizada en tanto abordaje. A partir de ello, se comenzaron a trabajar sobre distintas intervenciones que se describen a continuación.

- Acompañamiento junto al Juzgado de familia para que se otorgue el tratamiento psicológico, asiste una vez por semana regularmente
- Asiste Al Servicio Zonal una vez por semana a fin de proceder con la revinculación de sus hijxs.
- Se anotó para terminar la escuela primaria, posteriormente a que desde esta instancia nos comunicamos con la directora de la escuela ubicada en la calle 62 entre 139 y 140
- Asiste a los encuentros pactados por la dirección de género de la Municipalidad de La Plata.
- Actualmente se encuentra cobrando el programa Acompañar del Ministerio de la Mujer provincial y la AUH
- Solicitó turnos para realizar un control general en la unidad sanitaria
- Desde el Área se solicitó a la Dirección de niñez de la Municipalidad de La Plata que se la ingrese al Programa Apoyo a la Crianza, para una eventual restitución de lxsniñxs a su hogar materno.

4- Número: 108711

Salud mental de niños y adolescentes.

Jóvenes en situación de consumo problemático de sustancias, estimulada y sostenida por su progenitor, promoviendo actos delictivos. En función de lo expuesto este Área realizó las siguientes gestiones:

- Pedido de intervención a la Coordinación de Infancias y Juventudes de la Subsecretaría de Salud Mental de la Provincia de Buenos Aires;
- Puesta en conocimiento al Organismo Provincial de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires y Solicitud de Intervención al Servicio Local de Villa Elvira. El trámite se encuentra en plena gestión.

B. Personas adultas mayores

En materia de los derechos vinculados a las personas mayores, se conformó una Mesa de Trabajo convocada desde la Subsecretaría de Derechos Humanos y en concordancia con los actores principales en la temática: la Dirección de Coordinación de Programas Especiales de la Subsecretaría de Derechos Humanos, la Secretaría General de Derechos Humanos, Gerontología Comunitaria, Género y políticas de cuidado de PAMI, la Dirección de Políticas Públicas de Comunicación del Ministerio de Comunicación Pública, la Dirección Provincial de Registro y Fiscalización Sanitaria del Ministerio de Salud, la Dirección Provincial de Políticas de Cuidado del Ministerio de Desarrollo de la Comunidad, y la Dirección de Programas Específicos de IOMA.

Conformación de la Comisión Legislación en el ámbito de trabajo de la Mesa de Personas Mayores de la UNLP de la cual es parte integrante la Defensoría. El objeto es

realizar un relevamiento y revisión de los Proyectos de Ley sobre Personas Mayores que se encuentran pendientes de tratamiento en la Comisión de Adultos Mayores de la Honorable Cámara de Diputados. en relación al enfoque de Derechos Humanos con base en la Convención Interamericana sobre Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores ratificada por nuestro país y convertida en Ley.

La Defensoría participó del “Seminario Internacional de Capacitación: “Envejecer con Derechos en Pandemia”, organizado por la Fundación Navarro Viola, Ministerio Público de la Defensa de la República Argentina, Conicet y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

También la Defensoría fue parte de la Jornada “Las nuevas demandas del envejecimiento y la CIE11” organizada por la Organización Panamericana de la Salud. La Jornada de reflexión en el ámbito Interamericano, tuvo relación con la modificación incorporada por la OMS (Organización Mundial de la Salud) a la CIE 11, considerando a la VEJEZ como enfermedad. Debate y Propuestas de Modificación.

Algunos trámites destacados a título ejemplificativo:

Número: 109556/20

Personas Mayores solas, se solicita intervención y evaluación de su estado.

Este caso ingresa a solicitud de FP, una vecina de dos personas mayores: A y V. La reclamante manifiesta la preocupación tanto de ella como de otros vecinos porque esta pareja se encontraba sola y en condiciones que, al parecer, no eran las adecuadas. Durante un tiempo se los había ayudado, pero ahora no se dejaban ayudar y eso los preocupaba. Se solicita intervención a la Municipalidad de La Plata desde donde nos informan que se presentó

una persona en el domicilio a fin de brindar asistencia, pero ante la negativa a dejarlos pasar, solo brindaron asistencia alimentaria dejando una bolsa con elementos de primera necesidad. También se da intervención al Ministerio de Desarrollo de la comunidad y al Hospital San Juan de Dios a fin de que se evalúe el estado de salud de las dos personas. Se envía una ambulancia al domicilio y se determina en un primer momento que las dos personas, si bien mayores, no requerían internación. Más adelante V. tuvo que ser internado. También se logró que una trabajadora social del Hospital mencionado se haga presente en el domicilio y realice un Informe enumerando las necesidades urgentes de estas personas. Este informe es remitido al Ministerio de Desarrollo de la Comunidad y a IOMA dado que una de las dos personas era afiliada a esa obra social. Desde IOMA toman el caso en el área de Acción Social y comienzan una intervención. Una Trabajadora Social se hace presente en el domicilio. Logra contactar con sobrinas de las personas mayores, quienes manifiestan su compromiso de hacerse cargo de la situación y de poner personas para el cuidado de A y V. Por otra parte, desde el Ministerio de Desarrollo de la Comunidad les consiguen una heladera, atento a que no poseían ninguna. Lo importante de este caso fue sobre todo la interacción lograda con los diferentes organismos.

Número: 147694/21

Personas Mayores, autorización para salidas de geriátrico en tiempo de pandemia.

Este reclamo es ingresado por GS dado que su madre se encuentra alojada en un geriátrico de la ciudad de La Plata y se le prohíben las salidas de paseo. Desde el geriátrico manifiestan que por la pandemia de COVID 19 no es seguro que salga. Pero el reclamante dice que su madre se encuentra vacunada y que tiene conocimiento de que,



en otros establecimientos de la ciudad, se permiten las salidas. Se solicita la Intervención del Ministerio de Salud a través del área de Fiscalización Sanitaria, quienes dan a su vez intervención a Epidemiología. Nos informan que existe un nuevo protocolo por el cual se autorizan estas salidas transitorias para las personas mayores vacunadas alojadas en establecimientos de larga estadía. Nos remiten el mismo. Se comunica y envía al reclamante.

C. Discapacidad

Asamblea Constitutiva del Consejo Provincial de Discapacidad (COPRODIS) que funciona en el ámbito del ministerio de Desarrollo de la Comunidad, con funcionarios provinciales e integrantes de ONGs en representación de las personas con discapacidad. Allí se expuso sobre las funciones del área de Discapacidad de la Defensoría y se conformaron las comisiones de trabajo para esta nueva etapa. La Defensoría pasó a formar parte de las siguientes comisiones: municipios, género y diversidad, y acceso al trabajo.

Cupo laboral: se llevó cabo un relevamiento y evaluación del cumplimiento y proceso de ingreso al poder judicial en relación al cupo laboral para personas con discapacidad, con objeto de evaluar el procedimiento utilizado por el poder judicial para la incorporación de personas con discapacidad a su planta laboral. Cumplimiento del cupo del 4%. Mesa de Trabajo convocada por la Suprema Corte de la Provincia.

Proyecto Construyendo redes a fin de restituir derechos.

Este proyecto, si bien surge como consecuencia de un caso particular de una joven con discapacidad que se encuentra

en una total vulneración de derechos, tiene como objetivo la construcción de redes de trabajo que ayuden a los referentes territoriales que trabajan a diario con estas situaciones, a resolver casos similares. El proyecto continúa durante este año 2022.

Se solicitó intervención al área por parte de la organización "Escuelita Eva Duarte" a fin de restituir derechos a la joven J.C, persona con discapacidad con retraso madurativo según CUD. Se diseñó en primer lugar un trabajo de armado de red entre los referentes territoriales, dando intervención al CAJUS2 de La Plata y analizando los derechos a proteger y los organismos que deben acompañar. El armado de la red resulta vital luego de la pandemia, reconstruyendo canales institucionales de intervención conjunta.

En el marco del acompañamiento que venimos realizando se trabajan en los siguientes ejes:

1. Derecho a la identidad (Identificación): Obtención del DNI.
2. Acceso a la salud/ Tramitación nuevo cud: dado que no puede recuperarse el originariamente otorgado.
3. Acceso a la salud renovación afiliación Pami.
4. Tramitación de pensión no contributiva por discapacidad
5. Acceso a la educación: Ya que es deseo de JC continuar con su trayectoria educativa.
6. Acceso a la justicia: a fin de saber si posee iniciado juicio por determinación de la capacidad jurídica o que causas y en qué estado se encuentran a fin de evaluar estrategias de radicación en la ciudad de la Plata.

La Defensoría resaltó la importancia de avanzar en materia de discapacidad y empleo: el desafío de la integración. En la Argentina, más del 87% de las Personas mayores de 14 años con Certificado Único de Discapacidad (CUD) no tiene trabajo. Dentro de ese universo, según el último anuario estadístico del Registro Nacional de Personas con Discapacidad, hay más 3.744 personas con CUD que busca empleo y no lo consigue.

Charla con representantes de ONG país: con el objetivo de plantear la temática de la Inclusión laboral de las Personas con discapacidad y pensar acciones en conjunto para hacer efectiva la inclusión en empresas privadas. Capacitar sobre la temática y posibles acciones.

Número: 18282/19

Derecho al cupo de vivienda para personas con discapacidad.

CF es una persona con discapacidad acreditada por CUD que cobra una pensión no contributiva, pero se le dificulta pagar el alquiler de su vivienda dado el escaso monto de la misma. Se acerca a la Defensoría para solicitar ayuda y acompañamiento en su caso ya que hace aproximadamente 10 años posee en trámite un expediente para acceso a la vivienda como persona con discapacidad en el municipio de Moreno. La ley 26.182 establece un cupo del 5% en los planes de vivienda que se ejecuten con fondos del FONAVI, destinado a personas con discapacidad o familias en las que al menos uno de sus integrantes sea una persona con discapacidad. Teniendo en cuenta su derecho, lo asesoramos al respecto y enviamos solicitud de informe al Instituto Provincial de la Vivienda y al IDUAR (Instituto de Desarrollo Urbano, ambiental y Regional de Moreno). Luego de varios intentos CF logró ser visitado por una trabajadora social y acceder a una audiencia con el IDUAR a fines del año 2020, siendo luego adjudicada una vivienda en un Barrio del Partido Moreno. En 2021 CF nos

comunica que ya se encuentra viviendo en el lugar con su familia y se procede al cierre del caso.

Número: 1096992/21

Reclamo ante loma. Prestación para una persona con discapacidad.

GZ es una persona con discapacidad acreditada con CUD y paciente oncológica que requiere a loma en carácter de urgencia en atención a su estado de salud: faja lumbar y cuello ortopédico. El caso nos llega derivado desde la delegación Miramar atento a que se debían realizar gestiones Casa Central. Se hicieron varias gestiones ante la Obra Social a fin de agilizar el trámite en las oficinas en que se encontraba, comunicándose la autorización del mismo en el mes de Septiembre. Más adelante surge otro inconveniente en relación a que se demora en llegar la autorización a la delegación de loma Miramar para entregar a la reclamante. Se realizan gestiones ante loma Miramar y se confirma la recepción de la autorización, solicitando que se comunique a la afiliada que debe presentarse a los fines de retirarla.

2. Por derechos involucrados

A) Vida y convivencia sin violencias

Gestión de conflictos

Capacitación organizada por el centro de Mediación Comunitaria de la Municipalidad de La Plata y fue dictada por los responsables de las áreas de Gestión de Conflictos de las Defensorías del Pueblo de la Nación y de la Provincia. Tuvo como destinatarios agentes de distintas áreas del municipio, como docentes, personal de salud, referentes territoriales y barriales. El objetivo fue difundir la mediación comunitaria como propuesta democrática de prevención, gestión y transformación de conflictos y como política pública que posibilita dar voz a quienes no pueden ejercer su derecho a la palabra y a la participación.

Reuniones mensuales del gabinete interdisciplinario para la implementación del "Protocolo para la prevención y solución de conflictos y fomento de la mediación en contexto de encierro". La Defensoría forma parte a través del área de Gestión de Conflictos de la iniciativa promovida desde el ministerio de Justicia y DDHH y del Servicio Penitenciario Bonaerense, para la puesta en funcionamiento de un sistema de justicia restaurativa que constituye una herramienta de pacificación y una alternativa a las sanciones disciplinarias cometidas por las personas privadas de la libertad, con el fin de resolver conflictos a través de la mediación y de manera pacífica.



Proyecto "Campana dialoga". El proyecto consiste en un dispositivo de construcción colaborativa entre el personal de la Unidad 57 de Campana (SPB), internos y mediadores del área de Gestión de Conflictos, que promueve círculos de diálogo tendientes a mejorar las condiciones de convivencia y disminuir las situaciones de violencia y conflictividad intracarcelaria. El trabajo se desarrolla en el establecimiento carcelario, a partir de visitas semanales, dinámicas de trabajo directo con la población, evaluaciones conjuntas y espacios de reflexión permanentes con todas las partes integrantes del programa.

Dispositivo para la prevención, solución de conflictos y fomento de la mediación en contexto de encierro en la Unidad 1 Penal de Lisandro Olmos. El objeto es promover y propiciar la autonomía y la emancipación de los jóvenes

detenidos a través de procesos de reflexión entendiendo a la emancipación como la internalización del protagonismo y la responsabilidad de los mismos en los actos que realiza.

Se comenzó a implementar un dispositivo de seguimiento de la conflictividad social en el territorio de la provincia, estructurado a partir de una herramienta de recolección sistemática de información con fuente en medios de comunicación y noticias de redes sociales. A la fecha se presentaron 7 (siete) reportes.

Algunos trámites destacados a título ejemplificativo:

Número: 60940/21

Derecho a la Vivienda

Se trata de cinco familias que habitan en viviendas de servicio emplazadas en el predio del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) ubicado en las localidades de Hurlingham e Ituzaingó. Estas viviendas les fueron otorgadas en calidad de "Agentes Ocupantes" por el citado Organismo a partir del año 1986 por medio de contratos en virtud del vínculo laboral que uno de los integrantes de cada familia mantenía con el INTA.

En el año 2019 el INTA decide dar fin a la ocupación de las viviendas, habiendo cesado el vínculo laboral que la justificaba, por fallecimiento o jubilación. En 2020 inicia las gestiones para la firma de un convenio de desocupación con cada una de las familias. A causa de la pandemia del COVID-19 los convenios no pudieron suscribirse, y a comienzos de 2021 tres de las familias suscribieron al mismo. Las otras dos se acercaron a esta Defensoría con el objetivo de solicitar asesoramiento y ayuda en el marco de su situación socioeconómica. De los

informes socioambientales que el Municipio de Ituzaingó realizara en 2015 se desprende que hay niños y niñas involucradas, una persona con discapacidad y adultos y adultas mayores que realizan tratamientos médicos por enfermedades crónicas. Además, de acuerdo a lo informado en reuniones previas por funcionarios del INTA, las viviendas se encuentran en condiciones precarias, motivo por el cual no deberían seguir siendo habitadas. El INTA pretende iniciar la demanda por desalojo contra las dos familias que no suscribieron el convenio.

Como estrategia de abordaje integral con perspectiva de derechos humanos, el área de Gestión de Conflictos lleva adelante una mesa de diálogo con miras a explorar múltiples posibilidades que den respuestas a la problemática planteada, incluyendo las cuestiones de fondo y teniendo en cuenta el conjunto de derechos que están siendo vulnerados. A tal efecto, se está trabajando con el INTA, con el ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación, con la dirección provincial de Regularización del Hábitat, con los gobiernos locales y otras agencias del Estado.

Número: 15641/21

Ruidos molestos

Se inicia un reclamo por parte de ciudadanos que habitan un edificio de la ciudad de La Plata, quienes manifiestan sentirse perjudicados por ruidos molestos provenientes de un local comercial lindero. Los mismos tendrían origen en el equipo de refrigeración del comercio, perteneciente a una franquicia de una heladería. Frente al pedido de control de los equipos por parte del vecino titular de la queja, los responsables de la contaminación sonora se negaron a tomar medidas para mejorar la situación.

Las gestiones realizadas fueron:

- Envío de convocatoria a Mediación Comunitaria, 15/03/2021.

- Frente a la falta de respuesta a los reclamos de los ciudadanos por parte de la secretaría de Convivencia y Control Ciudadano de La Municipalidad de La Plata, se toma contacto instando a que el pedido sea contestado.

La solicitud es contestada y se realiza la medición sonora, arrojando un índice superior a las marcas dispuestas dentro de los parámetros sonoros habilitados.

- Según las gestiones realizadas, la dirección de Control Urbano obligó a la heladería a adecuar los motores sobre los parámetros de ruidos aceptables.

Se pudo solucionar el conflicto de vecinos y se considera relevante la respuesta del municipio, ya que resulta de interés del área generar vínculos institucionales que den celeridad a los trámites y permitan arribar a soluciones concretas, observando que las intervenciones municipales, en términos generales, pueden mostrar retrasos o inacción.

Número: 13118/21

Vecinos – Consorcios

Se inicia un trámite en la Defensoría por parte de una ciudadana vecina del municipio de San Isidro, que manifestó tener inconvenientes con la administradora del consorcio del edificio en el que vive, relacionados con los gastos de mantenimiento, expensas y la falta de consignación de los mismos en el libro de actas correspondiente. Además, acusaba problemas de transparencia general de gestión debido a la inexistencia de asambleas de vecinos. La administradora del consorcio por su parte, sostiene que tiene en su poder todos los comprobantes de gastos y que las asambleas no se realizaron debido a la situación de emergencia sanitaria COVID-19. Desde el área se ofreció a la requirente

gestionar su conflicto en un espacio de diálogo, convocando a ambas partes a un proceso de Mediación Comunitaria para el día 14 de abril. La misma se realizó de modo virtual y luego de algunas reuniones las partes arribaron a un acuerdo en el que se comprometieron a cesar el reclamo, consignar las gestiones de mantenimiento edilicio en el libro de actas y reanudar las asambleas.

En el marco de la situación de pandemia y aislamiento, hubo un aumento de casos de conflictividad entre vecinos. Se consideran relevantes las gestiones que aportaron a la mejora de la convivencia en este contexto.

Prevención y abordaje de la violencia institucional

Observatorio de Derechos Humanos en contexto de Encierro.

El Defensor aprobó la creación de un “Observatorio de Derechos Humanos en contexto de Encierro”, dentro del ámbito de la secretaria de Gestión, de acuerdo a las consideraciones vertidas en los considerandos de la presente, cuyos resultados serán puestos en consideración de las autoridades respectivas, a efectos de garantizar el efectivo goce de los derechos de las personas privadas de su libertad.

Relevamiento en dependencias policiales de la Provincia:

El Defensor participó de una audiencia convocada por el Tribunal de Casación Penal provincial, para presentar los resultados de un relevamiento realizado a lo largo de este año en dependencias policiales de la Provincia, a pedido del propio Tribunal. En la resolución 228, dictada

en diciembre del 2020, en el marco del Hábeas Corpus n° 100.983, el Tribunal de Casación solicitó la intervención del Defensor del Pueblo provincial “a los efectos del contralor de cada una de las dependencias inhabilitadas en las que se concretara el traslado de las personas allí alojadas, a fin de que se resguarde la prohibición de ubicar allí nuevamente a detenidos”.

Registro de Casos de Torturas y Tratos Inhumanos en territorio provincial.

El Consejo para la Prevención de las Violencias (COPREVIOL) que funciona bajo la órbita del Organismo y la Defensoría de Casación Penal de la Provincia, presentaron el informe correspondiente a 2020 del Registro de Casos de Torturas y Tratos Inhumanos en territorio provincial. Este trabajo, que recogió más de 13 mil casos de torturas y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes recibidos por las defensorías públicas, puso la lupa sobre hechos sufridos por menores, mujeres y diferentes episodios que agravaron las situaciones de detención en unidades penales o comisarías bonaerenses, como así también en las condiciones de aislamiento o la falta de atención médica.

Visita institucional a la Clínica Psiquiátrica Grupo Suizo.

La Defensoría y el equipo técnico del Órgano de Revisión Local (ORL) de Salud Mental de la delegación Mar del Plata, realizó una visita institucional a la Clínica Psiquiátrica Grupo Suizo. El Defensor del Pueblo Adjunto en Derechos Humanos y Salud, encabezó la recorrida por las instalaciones del establecimiento, ubicado en la ciudad balnearia. El equipo técnico mantuvo conversaciones con usuarios que espontáneamente se acercaron, contexto en el que fueron identificados y se asumió el compromiso de analizar cada caso en particular.

Fallecimiento de Alejandro Nicolás Martínez.

Se inició una investigación de oficio a los fines de esclarecer hechos relacionados con el fallecimiento de Alejandro Nicolás Martínez de 35 años de edad, sucedido en Comisaría 3° de San Clemente del Tuyú.

Consolidación del Sistema Democrático. Participación ciudadana.

Relaciones Institucionales.

En este permanente desarrollo como sociedad democrática, desde la Defensoría tenemos la plena convicción de que la mejor forma de avanzar en ese sentido es garantizarle a las personas el pleno ejercicio de sus derechos.

Capacitación de derechos electorales en el Centro de Día Pichón Riviere dependiente del Hospital Dr. Alejandro Korn y en el Centro de Día dependiente del “Hospital Reencuentro” de La Plata (especializado en Toxicología y Salud Mental).

Se llevaron a cabo talleres a los fines que los usuarios de la salud mental que realizan tratamiento ambulatorio en esos “Centros de Día”, conozcan sus derechos electorales y cómo ejercerlos, asimismo, brindar información de los protocolos sanitarios por el contexto de pandemia por Covid19.

Taller de derechos electorales en el Colegio Nacional Rafael Hernández de La Plata (UNLP), se brindó información sobre las misiones y funciones de la Defensoría, y acompañar en el acceso al derecho al voto de los jóvenes, dado que muchos/as votaban por primera vez y en contexto de pandemia.



Iniciativa latinoamericana para la identificación de personas desaparecidas poniendo en común herramientas discursivas y administrativas para apoyar y potenciar la campaña pública para la identificación de restos de personas desaparecidas en el período 1974-1983, conjuntamente con el archivo provincial de la Memoria, el ministerio de Salud de la Provincia y el equipo argentino de Antropología Forense, con la finalidad de alentar a las personas habitantes de la Provincia a aportar su muestra de sangre en los hospitales provinciales destinados a ese objeto. Para ello se realizó una pieza conjunta (folletería) entre ambas instituciones para ser distribuida en el marco de la campaña de verano 2022 que llevó adelante la Defensoría en la Costa Argentina.

Algunos trámites destacados a título ejemplificativo:

Número: 42378/20

Tarjeta Alimentar por hijo con Discapacidad. Se indagó si cumplía con los requisitos y del hijo con discapacidad por el cual percibe pensión. Se orientó a la ciudadana en el ministerio de Desarrollo Social de Nación y averigüé si le correspondía la tarjeta alimentaria mencionada. En comunicación telefónica con la ciudadana fuimos informados que se le asignó la tarjeta alimentaria y recibió el plástico.

Número: 49571/20

Se acompañó a la ciudadana en la solicitud de reimpresión del plástico de la Tarjeta Alimentar, solicitando la vía telefónica en la Sucursal 5024 de Banco Provincia, y luego se le comunicó que la retire en dicha sucursal. La ciudadana informó que le hicieron entrega de la tarjeta alimentaria.

Número: 138379

Búsqueda de origen biológico y acompañamiento. Se acompañó a la habitante en la posibilidad de su búsqueda, y ante el hostigamiento de su familia de crianza, la cual la adoptó irregularmente y persiste en ocultar información referida a su verdadero origen, mientras obstaculiza todo intento de la solicitante por conocer más sobre su historia. Actualmente en trámite.

Sistema de apoyo a la regularización de las Asociaciones civiles y Mutuales.

Una de las aéreas más revalorizadas en la Defensoría en 2021 fue la de "Asociaciones Civiles y Mutuales" llevando adelante una destacada labor en todo el territorio de la Provincia. Se habilitó un sistema para asistir, asesorar y certificar los documentos que deben presentar las asociaciones civiles para registrarse o regularizar sus situaciones en la dirección provincial e Personas Jurídicas. Estos trámites se hicieron en la sede central como en las delegaciones.

Con el objetivo de acercar soluciones a distintas instituciones de la Provincia para que puedan regularizarse, se desarrolló el programa "Promotorxs de Asociaciones Civiles". Estos promotores y promotoras visitaron las entidades con la intención de acercar toda la documentación necesaria para su regularización. Hay que tener en cuenta que el cumplimiento de sus obligaciones formales posibilita la realización de trámites ante organismos municipales, provinciales y nacionales, y le ofrece representación al contar con autoridades legalmente constituidas.

En el marco de la emergencia sanitaria y la urgencia de las asociaciones civiles para acceder a las tarifas con beneficios de servicios públicos, comienza el censo provincial de infraestructura social para poder conocer,

relevar, procesar y registrar información aquellas constituidas en la provincia de Buenos Aires (art. 28 de la Ley 15.192). A partir de la inscripción en el registro, las asociaciones civiles pudieron acceder a los beneficios de tarifas de servicios públicos establecidos por ley.

Tras un pedido de la Defensoría y de la Dirección Provincial que las nuclea, la Justicia ordenó a las empresas de energía eléctrica que operan en la Provincia que se abstengan a limitar, suspender o cortar el servicio por deudas a asociaciones civiles y mutuales protegidas por ley ante el impacto de la pandemia.

La intervención de la Defensoría y la dirección de Asociaciones Civiles y Mutuales, a estuvo relacionada a los reclamos de estas entidades por los incumplimientos de las compañías eléctricas a los beneficios dispuestos por una ley provincial especial para protegerlas de los efectos económicos relacionados a la pandemia.

Derecho a la Identidad. 50 años sin documentos.

El Defensor del Pueblo, entregó junto a la presidenta del Consejo Nacional de Políticas Sociales, Victoria Tolosa Paz; la ministra de Gobierno, Teresa García; el Director del Registro de las personas, y la coordinadora del CDR La Plata del Registro Nacional de las Personas, Marcela Berón, Certificados de Pre-Identificación (CPI) a personas que nunca tuvieron documentación.

Se trata de los hermanos Carlos Gabriel y de Juan Marcelo Ríos, de 46 y de 44 años, quienes no tienen actas de nacimiento y que, luego de una gestión en el área de Identidad de la Defensoría, ahora podrán obtener este certificado para personas indocumentadas que les permitirá acceder a sus derechos básicos mientras realizan el trámite para el DNI.

Pueblos Originarios

Declaración de interés institucional la restitución de restos óseos humanos —encontrados en los sitios arqueológicos Garín y La Bellaca I y II, del partido de Tigre— a la comunidad indígena Punta Querandí, dando cumplimiento de este modo a uno de los derechos fundamentales que asisten a las comunidades indígenas. El organismo provincial fue veedor del acto de restitución, llevado a cabo el 6 de marzo pasado, que contó con la participación de los integrantes de la comunidad y representantes de distintos organismos oficiales y legisladores.

B. Protección integral de la salud

1. La Defensoría formó parte de una reunión con representantes de la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Panamericana de la Salud a los fines de acordar la articulación de acciones con los organismos internacionales de salud.
2. Reunión con autoridades de Incluir Salud en donde se volvió a pedir la articulación y la colaboración para la implementación de las nuevas disposiciones del ministerio de Salud sobre el Plan, dependiente hoy de la cartera de salud bonaerense. Durante el encuentro se trataron temas vinculados a las prestaciones del Plan y al trabajo en conjunto para agilizar trámites que permitan el adecuado acceso a la salud de las y los beneficiarios.
3. A los fines de analizar los avances en el cumplimiento de la ley de salud mental en la Provincia, se realizó un encuentro del que participó la subsecretaría de Salud Mental, Consumos Problemáticos y Violencia de Género de la Provincia, junto a representantes de instituciones comprometidas con la temática provenientes de los tres poderes del Estado, de la

educación, colegios profesionales y ONGs de la sociedad. Los avances y las asignaturas pendientes en materia de cumplimiento de la ley de salud mental, con eje en la transformación de los monovalentes y los procesos de desmanicomialización, ocuparon la agenda del plenario del ORL

4. La Defensoría cuestionó las críticas a la norma relacionadas a la coyuntura mediática por el caso de ChanoCharpentier, y además hizo un llamado a seguir profundizándola, al entender que se trata de una norma de avanzada.
6. En el mismo sentido, el Consejo para la Prevención de las Violencias (COPREVIOL), también criticó la presión mediática para atacar la Ley de Salud Mental y Adicciones, y cuestionó el procedimiento policial que le provocó graves lesiones al músico alertando sobre quienes pretenden justificar y proponen rehabilitar la “Doctrina Chocobar”.
7. La Defensoría actuó como mediador entre el loma y el Círculo Médico de Tandil. Durante la mediación, las dos entidades expusieron sus posturas enfrentadas pero no llegaron a un acuerdo para que los afiliados y las afiliadas de la obra social provincial en esa ciudad vuelvan a tener cobertura.

El Defensor del Pueblo intimó al loma para que garantice la adecuada prestación del servicio de salud a afiliados y afiliadas de la ciudad de Tandil, en los términos del convenio vigente con el Círculo de Médicos de dicha localidad. Asimismo, intima al “Círculo Médico de Tandil” a garantizar la adecuada atención médica.
8. La Defensoría, junto a los equipos técnicos del Órgano de Revisión Local (ORL) de Salud Mental, llevó a cabo el monitoreo en Unidad 34 de Romero a donde se

alojan personas con padecimientos de salud mental, analizando las condiciones de vida de los usuarios que habitan en el establecimiento que integra el polo psiquiátrico del Servicio Penitenciario Bonaerense (SPB). Incluyó un relevamiento de las instalaciones y entrevistas con el Director, y otras autoridades.

9. Se realizó la visita a la Unidad Penal 22, Hospital General de Agudos Mixto (Ho.G.A.M.), de Lisandro Olmos, un hospital exclusivo para personas privadas de su libertad, en la que son asistidos pacientes, provenientes de todas las cárceles del Servicio Penitenciario Bonaerense (SPB).
10. Visita institucional de la Defensoría y el equipo técnico del Órgano de Revisión Local (ORL) de Salud Mental de Mar del Plata, a los fines de evaluar las condiciones de funcionamiento del servicio de salud mental del Hospital Interzonal General de Agudos “Dr. Oscar Alende” de Mar del Plata.
11. También realizó la Defensoría junto al equipo técnico del Órgano de Revisión Local (ORL) de Salud Mental llevó a cabo un relevamiento a la Clínica Atlántica de Mar del Plata que atiende a personas con padecimientos mentales a partir de un dispositivo de internación. Durante la recorrida, encabezada por el Defensor Adjunto en Derechos Humanos y Salud, se pasó revista al establecimiento que tiene una capacidad de 48 camas y al momento de la visita tenía una ocupación casi plena de 47 personas.
12. Exposición sobre los alcances del área y las funciones de la Defensoría del Pueblo. Esta actividad se organizó en conjunto con la Subsecretaría de Derechos Humanos, a los fines de dar a conocer a los participantes del curso de la Escuela de Derechos Humanos, las funciones de la Defensoría del Pueblo entre otros organismos, y del área Salud en particular.

Los participantes eran personas de la provincia de Buenos Aires, integrantes de equipos de trabajo municipales que se desempeñan sobre todo en el área de Derechos Humanos, de ahí la importancia de esta difusión.

13. Encuentro por el día internacional de la toma de conciencia del abuso y maltrato en la Vejez. Exposición organizada en conjunto con el ministerio de Salud, loma, secretaria de Derechos Humanos, ministerio de Desarrollo de la Comunidad, ministerio de Comunicación Pública y PAMI.
14. Destacamos y afirmamos nuestro compromiso de trabajo con la ley que garantiza atención cercana a personas con Trastornos del Espectro Autista. Actualmente, en Argentina, las estadísticas nos muestran que aproximadamente 1 de cada 40 niños y niñas que nacen presentan TEA, siendo el tercer motivo de consultas pediátricas. Desde el Observatorio de Derechos de NNyA de la Defensoría se viene realizando una serie de iniciativas vinculadas a la concientización sobre el autismo, como así también a la defensa y promoción de derechos de las personas con TEA.
15. Jornada de Trabajo junto a la Red de Padres TGD/TEA. Desde el área de Salud de la Defensoría, se trabaja con la Red de Padres TGD-TEA provincial a los fines de colaborar en "Hablar y Hacer por el Autismo". En esta oportunidad se incorporó una nueva referente de La Plata, Berisso y Ensenada.

Cannabis medicinal

Participamos activamente junto a otros actores, en el proyecto de Ley PE-12/20-21 presentado por el Poder Ejecutivo Provincial, a la Legislatura Bonaerense, que busca crear la Agencia Provincial de Cannabis, cuya la función será la de formular políticas públicas destinadas a la investigación, la financiación, industrialización, comercialización y fiscalización del cultivo de cannabis y sus derivados, con fines científicos, industriales, medicinales y/o terapéuticos. A su vez, se plantea la posibilidad de promover la creación de un banco de semillas y el proyecto también prevé la creación del registro provincial del Cannabis, donde podrán inscribirse aquellas personas que tengan patologías o afecciones que requieran un tratamiento con la planta o sus derivados, previéndose un Programa de Cultivo Solidario, donde el Estado brindará capacitaciones en conjunto con organizaciones civiles vinculadas al cannabis para aquellas personas que obtengan autorización para el cultivo.



Cabe señalar que en el año 2018 el Defensor del Pueblo ha dictado la Resolución 22/18[1], donde se le recomendó al Estado Nacional, garantice el acceso gratuito al aceite de cáñamo y demás derivados del cannabis, en variedad de cepas suficientes para su rotación, a toda persona que voluntariamente se incorpore al programa nacional para el Estudio y la Investigación del Uso Medicinal de la Planta de Cannabis.

En el año 2020 el Defensor dictó la Resolución 2/2020[2], recomendando al ministerio de Salud de la Nación la modificación del artículo 1° del Anexo 1 de la Resolución N° 1537-E/2017 que permita incorporar nuevas patologías además de la epilepsia refractaria, dentro del Programa Nacional para el Estudio y la Investigación del Uso Medicinal de la Planta de Cannabis, para su uso medicinal, terapéutico y/o paliativo del dolor, permitiendo que todos los pacientes que presenten dichas patologías y que voluntariamente se incorporen al Registro Nacional, contando con indicación de un profesional médico, accedan de manera gratuita al aceite de cáñamo y demás derivados del cannabis, en variedad de cepas suficientes para su rotación, garantizándoseles el disfrute del más alto nivel posible de salud que les permita vivir dignamente.

Asimismo, intervenimos en varias causas judiciales en defensa del derecho a la salud de usuarios de cannabis medicinal. Resultó muy importante nuestra intervención en la causa de Luis Alberto "Titi" Gonzalez, ya que la Cámara de Apelaciones y Garantías en lo Penal de Junín ordenó que le devuelvan cuatro plantas de cannabis que le habían robado, y el resulta ser paciente oncológico y las utilizaba para elaborar productos destinados a paliar los dolores producidos por los tratamientos contra el cáncer.

Causa Grossi Candela Paula y otros c/ Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación s/ Amparo Ley 16.986" Expte. N° 21434/2019 – Juzgado Federal N° 2 de la Plata

Sec. 6, la Defensoría inició un amparo contra el Estado Nacional respecto del cumplimiento de la ley 27.350 sobre cannabis medicinal para que provea en forma gratuita el aceite de cannabis medicinal que necesita la niña C.V. que tiene un diagnóstico de autismo. En primera instancia la medida cautelar fue denegada, pero la Cámara Federal de Apelaciones de La Plata hizo lugar a la medida cautelar, ordenando que el Estado Nacional suministre a los actores en forma gratuita aceites, cremas y material vaporizable de cepas identificables con balances variados de tetrahidrocannabinol y cannabidiol, en cantidad suficiente para su rotación permanente, conforme se requiera o fuera prescripto para el tratamiento de la niña.

Adicciones.

Relevamiento 2021: “Jóvenes y consumo de alcohol”: Se presentó el relevamiento 2021: “Jóvenes y consumo de alcohol”. La presentación tuvo lugar en el Edificio Karakachoff de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).



El relevamiento, que abarcó 1000 entrevistas realizadas a alumnos y alumnas de secundario, arrojó, entre otros datos, los siguientes resultados: prevalencia (consumieron

alcohol alguna vez en la vida, durante el último año, durante el último mes): prevalencia de Vida 78,5%; Prevalencia de año 65,2% y Prevalencia de mes 52,8%, Se detecta una mayor prevalencia de vida por parte de mujeres respecto a los hombres: 80,97% y 74,75% respectivamente.

Propuesta de etiquetado claro para bebidas alcohólicas ante los índices de consumo en Argentina cada vez más preocupantes. El Defensor del Pueblo Adjunto, solicitó modificar la ley de prevención del alcoholismo, sancionada hace más de 24 años, para hacer frente al agravamiento del consumo problemático en nuestro país, situación registrada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

Informe “Mitos y realidades”.

En el marco del día provincial de Lucha contra las Adicciones nos propusimos contrarrestar algunos de los mitos que circulan respecto al alcohol y a los estupefacentes ilegales que más se consumen en la Argentina (cocaína, marihuana y drogas sintéticas), y en base a datos y bibliografía aportados por centros de referencia a nivel mundial, elaboramos una cartilla con mitos y realidades de esas sustancias.

Educación integral sobre adicciones en la Provincia.

Iniciativa para que sea obligatoria la educación integral sobre adicciones en la Provincia. Fue elaborada de forma conjunta por el Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos y diputados bonaerenses. Se trata de un proyecto de ley que busca crear un programa que atraviese

todos los niveles y modalidades del sistema educativo de gestión pública y privada en la Provincia.

Casa de la Comunidad Organizada: junto con el intendente de San Martín, se presentó el nuevo espacio de encuentro y vinculación con las organizaciones locales y firmaron un acuerdo para fortalecer el trabajo conjunto.

C. Educación

Reunión con grupo de padres y madres autoconvocados para tratar el tema de clases presenciales.

Reunión con la subsecretaría de Educación de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia a los fines de evaluar la vuelta a clase presencial.

Creación del “Observatorio de Educación en contextos de Encierro”, con el objetivo de evaluar y analizar la implementación y efectividad de las políticas públicas provinciales existentes, desde una perspectiva de derechos humanos.

Reunión en Partido de San Vicente con Consejeros Generales de Educación, representantes docentes donde se abordaron los siguientes temas:

- Violencia hacia Instituciones educativas.
- Solicitud de incorporación a Mesa interministerial.
- Trabajo articulado a partir de Guía de Resolución de situaciones de conflicto.
- Discapacidad (con Consejeros Prof. Néstor Caraza y Prof. Graciela Veneciano).
- Situación de Altas Capacidades.

- Autoconvocados anti- Institucionalización.
- Situaciones de Certificaciones de servicios docentes. Certificación de alumnos con discontinuidad.

Reunión entre Área Educación y Defensoría LGTBQ por casos siguientes temáticas sobre protocolo de actuación para la atención y abordaje de casos en los que se involucre al área de Educación y área LGBT de acuerdo a la normativa vigente en educación y en diversidad.

Conjuntamente con el área educación vial, se llevó cabo una reunión con funcionarios y funcionarias de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires con el objeto de trabajar, a partir de casos testigos ingresados ante el organismo por parte de habitantes que requerían carnet de conducir y no se encontraban alfabetizados... Así ejecutamos el proyecto “Alfabetizar para Transitar”, ante esta exigencia se encuentra estipulada en la Ley Nacional N° 24449.

La Defensoría del Pueblo participa de la creación del primer Museo de Arte Urbano a Cielo Abierto de Buenos Aires. Se presenta al público en Esteban Echeverría. El Museo de Arte Urbano a Cielo Abierto (MAUCA) fue desarrollado, en forma conjunta, por la agencia “GoCanning” y la ONG “Pensando en Generar Políticas Públicas” (PGPP). El objetivo es compartir y difundir el arte callejero en todas sus expresiones. La iniciativa, de acceso libre y gratuito, consta de un mapa interactivo de obras que pueden visualizarse on line. También posibilita a cada visitante organizar sus propios circuitos artísticos.

Acciones de capacitación prevención del área gestión de conflictos en el ámbito escolar

“Gestión de emociones en pandemia y entornos virtuales”

Pensado para colaborar con los docentes y padres a fin de acercarles herramientas de abordaje de las diferentes situaciones de angustia que se presenten en sus hogares o aulas virtuales, en este sentido dando información sobre detección y búsqueda de ayuda profesional.

“Empatía y felicidad”

Pensado para acercar herramientas para generar bienestar psicosocial, orientado a niños y jóvenes a fin de que reconozcan la importancia del bienestar general en las relaciones y vínculos. Que nadie va a la escuela a sufrir, por lo que es bueno cultivar hábitos empáticos

“Discursos del odio, lo virtual es real”

Pensado para concienciar sobre la detección de estos discursos y la importancia que tiene no subestimar el lenguaje y los gestos que utilizamos al comunicarnos en sociedad.

Se realizaron jornadas sobre estos programas en distintos establecimientos educativos de La Plata, Tigre, Mar del Plata, San Antonio de Areco, Zárate, Necochea, entre otros

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

El trabajo en materia de medioambiente resulta central y destacado dentro de las acciones de la Defensoría, con un marcado 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 Desarrollo Agrario y municipios para adaptar las normas sobre el uso de agroquímicos de manera que se respete el medio ambiente y la salud de las personas.

La Defensoría reclamó a las autoridades de Lobos que frenen el uso de agroquímicos. El pedido del organismo al Municipio y al Concejo Deliberante. El pedido se dio luego de que un informe del INTA Balcarce detectara la contaminación del agua superficial, subterránea y de lluvia, el aire y el suelo, e identificara en las napas 18 distintos tipos de agroquímicos.

La Defensoría del Pueblo bonaerense recorrió el arroyo Rodríguez de La Plata para supervisar y analizar las tareas de limpieza del curso del agua y avanzar en una solución a la problemática ambiental que presenta actualmente dicha cuenca. También participaron miembros del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), la Municipalidad de La Plata, la Autoridad del Agua (ADA), y directivos del Frigorífico Gorina.

La Defensoría del Pueblo lanzó una campaña para advertir sobre el Humo Ambiental de Tabaco en hogares, con el asesoramiento técnico del Programa Antitabaco bonaerense. En 1 de cada 4 hogares se registra exposición al Humo Ambiental de Tabaco (HAT), siendo el principal ámbito de consumo después de los lugares de trabajo y bares/restaurantes. Ante esta situación, el Observatorio

de Adicciones y Consumos Problemáticos de la Defensoría puso en marcha la campaña “Convertí Tu Hogar en un ambiente 100% libre de Humo”.

Algunos trámites destacados a título ejemplificativo:

Trámite N° 21.361/19

A partir del reclamo presentado por vecinos del Barrio Aeroclub Argentino de la localidad de Gregorio de Laferrere, Partido de La Matanza, con motivo de la construcción y puesta en servicio de la Sub-estación Transformadora Eléctrica Aeroclub, perteneciente a la firma Edenor y las posibles consecuencias negativas sobre la salud y el ambiente que la cercanía de esta (y sus electroductos de entrada y salida) a las viviendas pudiera ocasionar, en fecha 18 de octubre de 2021, el Área de Medioambiente dependiente de la Secretaría de Servicios Públicos, Obras Públicas, Tránsito y Medioambiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires; participó de la medición de campos eléctricos y magnéticos en-rededor de la Sub-estación Transformadora, sobre el lado exterior de su muro perimetral.

Participaron además la Defensoría del Pueblo de La Matanza, Edenor, el Instituto de Investigaciones Tecnológicas para Redes y Equipos Eléctricos (I.T.R.E.E.) del Laboratorio de Alta Tensión, dependiente de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de La Plata y el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (O.P.D.S.).

La subestación transformadora Aeroclub está equipada con dos transformadores de 40KVA de potencia cada uno, alimentados por dos líneas de 132KV conectados a un tablero de media tensión compuesto por dos secciones

de 16 salidas a red de 13,2KV. Las instalaciones de alta tensión se encuentran al aire libre en tanto que la totalidad del tablero de media tensión, sala de control y comando remoto se encuentran bajo techo, en una edificación.

Considerando la escasa distancia existente entre la Sub-estación Transformadora AEROCUB y las viviendas más próximas esta área de Medioambiente solicitó realizar la medición de campos eléctricos y magnéticos, a fin de comprobar si los campos inducidos por las líneas de salida de media tensión (13,2KV) se encuentran dentro de los límites establecidos por la normativa ambiental.

El personal del Instituto de Investigaciones Tecnológicas para Redes y Equipos Eléctricos (I.T.R.E.E.) del Laboratorio de Alta Tensión, dependiente de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de La Plata, tras elaborar el informe correspondiente, lo remitirá al Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible quién será encargado de comunicarlo al resto de los involucrados.

Trámite N° 11.158/20

La Defensoría interviene activamente en distintas líneas de trabajo por la problemática de la aplicación de agroquímicos en la Localidad de Gardey, Partido de Tandil.

Esta pequeña localidad bonaerense padece, desde hace algunos años, los efectos de las derivas de las aplicaciones. Estas llegan a las viviendas en forma de olores fuertes y en muchos casos, han provocado molestias en las vías respiratorias.

Desde la Defensoría, intentando aportar a la resolución de la problemática, se pidió al departamento ejecutivo municipal, mediante nota formal, extremar los controles en la materia, también promover la ampliación de derechos para los habitantes de Gardey, mediante el impulso ante

el Concejo Deliberante, de una Ordenanza que implemente las llamadas “zonas de exclusión”; esto es, superficies, próximas a las viviendas, donde no puedan aplicarse agroquímicos de ningún tipo.

La Defensoría, por su parte, en el plano judicial, pidió, con éxito, la integración a los autos: “GÓMEZ, SILVIA ALEJANDRA Y OTROS C/ FIDEICOMISO CAZENAVE SIEMBRAS Y OTROS S/ ACCION PREVENTIVA -DAÑOS- (625)”, Expte. N.º 50942, ante el Juzgado Civil y Comercial N° 2, de Tandil. En dicha causa, petitionó al Juzgado coordinar la Mesa de Diálogo Intersectorial creada para la elaboración de una norma superadora de la actual.

Al respecto, aun cuando desde el organismo se indicó, por nota formal, que hacerlo implicaría desconocer la función de la Mesa, el Concejo Deliberante sancionó una nueva Ordenanza, la que si bien trajo consigo algunas modificaciones favorables a los vecinos, no resultó suficiente para resolver el problema de origen y los habitantes de Gardey actualmente se sienten damnificados de las aplicaciones de agroquímicos por lo que la Defensoría continuará profundizando las líneas de trabajo comentadas.

Trámite N° 11.397/17

Trámite iniciado por vecinos del Barrio Las Mercedes de la localidad de Virrey del Pino, ante la contaminación ambiental a la que se encuentran expuestos, de la que presuntamente sería responsable el establecimiento industrial perteneciente a la firma PAREX-KLAUKOL S.A. quienes según refieren, vienen padeciendo distintas afecciones de salud que presuntamente estarían vinculados a la presencia de material particulado fino en la atmósfera como resultado del proceso productivo de la firma.

En tal sentido y habiendo mantenido reuniones con los vecinos del barrio Las Mercedes hemos tomado

conocimiento de diversas afecciones de salud, problemas pulmonares y altos niveles de metales pesados en sangre, entre otras, de las que responsabilizan a la mencionada firma.

Por los motivos expuestos, se solicitó al ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires evaluar la pertinencia de realizar un estudio voluntario de salud georreferenciado sobre los habitantes domiciliados en el Barrio Las Mercedes de la localidad de Virrey del Pino, Partido de La Matanza, con el fin de determinar fehacientemente el origen de las afecciones denunciadas.

Trámite N°146.727/20

El reclamante, en representación de un grupo de vecinos del Establecimiento Frigorífico Azul S.A (EFASA), expresa el malestar de los mismos a partir de las molestias causadas por la actividad del mencionado establecimiento. Estas molestias se manifiestan en obstrucciones periódicas de la red cloacal producto del deficiente tratamiento de los efluentes líquidos resultantes de la actividad de matarife y frigorífico de aves, y padecen de constantes olores nauseabundos producto de ello. Las molestias se manifiestan tanto en la vía pública como al interior de sus hogares, poniendo en riesgo la salud y el patrimonio de los vecinos.

Se solicitó intervención, por un lado, del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, que habiendo inspeccionado el establecimiento en diciembre de 2020 sugirió realizar un cerramiento en el sector de acopio de plumas y vísceras, que son vendidas a otra empresa y, por el otro, de la Autoridad del Agua, que habiendo inspeccionado el establecimiento en junio de 2021 detectó infracciones a la normativa del organismo. Actualmente hemos solicitado una actualización del estado de las actuaciones para su adecuado seguimiento.

Presentaciones judiciales. Secretaría Legal y Técnica.

FERNANDEZ URRICELQUI FABRICIO C/ ACERBRAG S.A Y OTRO/A S/ AMPARO.

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires se presentó como tercero en las presentes actuaciones a los efectos de representar a los ciudadanos de la localidad de Bragado en la defensa de un ambiente sano. En marzo de 2021 se logró el dictado de una medida cautelar por la cual el Juez de grado dispuso que:

- I- Se ordene a la Autoridad del Agua a presentar en el término de treinta (30) días en las presentes actuaciones el correspondiente acto administrativo que resuelva el pedido de Acerbrag S.A. en relación al Permiso de Vuelco de Efluente Líquido; y en caso de denegatoria del mismo, active los mecanismos correspondientes en el ejercicio del poder de policía ambiental en el área de su competencia, de lo cual deberá informar de manera inmediata en estos actuados.
- II- Se ordene, asimismo, al Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible a presentar en el término de treinta (30) días en las presentes actuaciones el correspondiente acto administrativo que resuelva el pedido de renovación del Permiso de Descarga de Efluentes Gaseosos a la Atmósfera; y en caso de denegatoria del mismo, active los mecanismos correspondientes en el ejercicio del poder de policía ambiental en el área de su competencia, de lo cual deberá informar de manera inmediata en estos actuados..
- III Se ordene a la particular demandada Acerbrag S.A. a presentar en el término de treinta (30) días en las presentes actuaciones el cumplimiento del

cronograma de monitoreo establecido en el Anexo I de la Resol-2019-176-GDEBA-SSFYEAOPDS del 21/06/2019 y, en su caso, acredite documentadamente los resultados obtenidos.

GOMEZ SILVIA C/ FIDEICOMISO CAZENAVE SIEMBRAS S/ ACCION PREVENTIVA -DAÑOS- (625) – Expediente TD - 6331 - 2019 - Juzgado Civil y Comercial N° 2 de Tandil.

Ante reclamo presentado por los vecinos de la localidad de Gardey (Tandil) respecto de reiteradas y sucesivas fumigaciones cerca de la población, y ante requerimiento del juez, se presenta la Defensoría adhiriendo a la demanda de los vecinos y solicitando se suspenda toda actividad de fumigación terrestre con agroquímicos en el partido de Tandil a una distancia menor a 500 metros de lugares habitados, establecimientos escolares, centros de salud, establecimientos elaboradores de productos alimenticios, campo de bombeo o batería de pozos y cursos de agua.

Actualmente el expediente se encuentra radicado en la SCBA para resolver conflicto negativo de competencia entre el Juzgado Civil y Comercial N° 2 de Tandil y el Juzgado Contencioso Administrativo N° 1 de Azul.

Se puso a disposición el ámbito de la Defensoría para llevar adelante una mesa de diálogo entre las actoras y las empresas agropecuarias, la cual quedo pendiente hasta que se decida cuál va a ser el juzgado competente.

FERNANDEZ URRICELQUI FABRICIO C/ AGUAS BONAERENSES S.A. Y OTROS S/ AMPARO - JUZGADO DE GARANTIAS DEL JOVEN N° 1 DE MERCEDES

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires se presentó como tercero en las presentes actuaciones a

los efectos de ejercer la representación colectiva de los usuarios del servicio público de agua potable, respecto de los parámetros de arsénico en el agua.

El 30 de diciembre de 2021 se dictó sentencia:

- 1°** Ordena a la empresa Aguas Bonaerenses S.A., Provincia de Buenos Aires, para que dentro del plazo de ciento ochenta (180) días de notificada, comience a realizar las obras necesarias que aseguren la calidad y potabilidad del agua de red de uso domiciliario en Bragado, en lo relativo a los valores máximos que no debe exceder la composición microbiológica y físico-química del agua de consumo humano.
- 2°** Ordenar al Titular de la empresa Aguas Bonaerenses S.A. la presentación dentro del término de sesenta días (60) un proyecto específico en tal sentido con plazo concreto de realización, participando del control y posterior implementación del mismo la Autoridad del Agua (ADA) y las áreas competentes que determine el Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires.
- 3°** Disponer la continuidad del cumplimiento de la medida cautelar vigente, de acuerdo a los términos establecidos en las resoluciones de fs. 458/465 de este Juzgado y 914/918 de la Excm. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo de San Martín hasta la finalización de las obras dispuestas en el punto 1° de este resolutorio.
- 4°** Ordenar al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires para que por intermedio de quien corresponda, se implemente, una vez firme la presente, respecto de la población del Municipio de Bragado un plan de vigilancia epidemiológica con los mismos alcances que el llevado a cabo en la ciudad de 9 de Julio.

E. Justo acceso al hábitat

La Defensoría recibió a vecinos y vecinas del barrio Procrear de Berisso autoridades municipales y nacionales, para analizar diferentes problemáticas de las y los vecinos que accedieron a la línea de “Lotes con Servicio” del barrio Procrear. En la reunión se explicó sobre la nueva etapa del programa, con una modalidad de actualización del capital por medio de un nuevo índice (Hog.Ar), basado en la variación de los salarios.

La Defensoría del Pueblo bonaerense llevó adelante una serie de gestiones para pedir que se prorrogue el vencimiento de las disposiciones sobre la suspensión de desalojos y el congelamiento de alquileres, cuya finalización había quedado fijada para este 31 de marzo. Lo hizo ante el ministro de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación, a la Legislatura bonaerense, y a través de su Secretaría de Hábitat, Tierra y Vivienda, acompañó una declaración hecha por organizaciones, legisladores e instituciones que integran el Consejo Provincial de Hábitat de la Provincia para que se mantenga lo dispuesto por estas medidas.

Hacia un urbanismo que garantice el derecho humano a la ciudad

A través de las instituciones y organizaciones que conforman el Consejo para la Prevención de las Violencias (COPREVIOL) de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, se consideró de máxima relevancia institucional la adopción de la ordenanza en Avellaneda que crea el Registro Público Municipal de Inmuebles Baldíos, Inmuebles con Edificación Derruida o con Edificación Paralizada, en línea con lo dispuesto en el artículo 84 del Decreto 8912/77, en la redacción de la Ley 14.449, y que establece la obligatoriedad en cabeza de las

y los propietarios/as de parcelar y/o edificar los inmuebles baldíos, aquellos con edificación derruida, o los que presenten edificación paralizada.

Ciclo de charlas de acceso justo al hábitat

Se realizó un seminario con la Defensoría General del Departamento Judicial de Azul, la Defensoría del Pueblo de Tandil, la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires; la Secretaría de Hábitat y Vivienda del Colegio de Arquitectos de la Provincia de Buenos Aires -Distrito VIII y el Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires distrito Azul y con el objetivo de contribuir a la difusión de la labor de la Defensoría e intercambiar experiencias y buenas prácticas con otras instituciones que abordan la problemática del hábitat.

Actividad: Relevamientos territoriales

Relevamientos en barrios de La Matanza, Olavarría, Almirante Brown con el foco puesto en elaborar y colaborar con el diagnóstico de la situación social de familias que habitan en asentamientos informales.

Expediente más relevante: 132954/20

Actuaciones iniciadas por la comunidad ava guaraní “Iwi-Imemb’ y” (Hijos de la Tierra) de La Plata. Los miembros de esta comunidad originaria solicitaron intervención de esta Defensoría a fin de lograr el acceso a la tierra para poder desarrollar sus costumbres ancestrales como pueblo agricultor. Se realizaron gestiones y mesas de trabajo con la Municipalidad de La Plata, de la que también participaron otras instituciones como la Comisión por la Memoria, el INAI, la Secretaría Nacional de Agricultura Familiar y la UNLP. En virtud del trabajo conjunto, se logró la entrega en comodato por parte del Municipio de un predio en la localidad de Abasto, donde actualmente la comunidad desarrolla un proyecto productivo.

Inquilinos

Ante reiteradas consultas, se elaboró una guía de información sobre los aspectos esenciales de la nueva Ley de alquileres.

En ese sentido también se elaboró un instructivo referido a la Registración de contratos de locación de inmuebles de acuerdo a la reglamentación de la Ley 27.551.

En línea con un pedido de la Defensoría por el vencimiento de las disposiciones que suspendieron los desalojos en el marco de la pandemia, el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación lanzó un sistema de alerta temprana para tratar este tipo de situaciones. Se trata del Protocolo Nacional de Alerta Temprana de Desalojos de Vivienda Única y Familiar en Regímenes de Alquileres Formales, elaborado por la Secretaría de Desarrollo Territorial.

Por otra parte, se publicaron recomendaciones e información importante para los estudiantes universitarios, al momento de alquilar al inicio de clases, y también para evitar estafas en los contratos de alquileres en la temporada de verano.

Proyecto de certificación de firmas diferenciales para aquellos inquilinos de grupos socio-económicos hipervulnerables. El objetivo del programa consiste en brindar el acceso a la certificación de firmas de contratos de alquiler de una vivienda diferenciales, "honorarios diferenciales, especiales, accesibles", para un grupo de consumidores con características socioeconómicas vulnerables. Estas características están definidas en el protocolo que rige el proyecto. El trabajo se realiza en conjunto entre el Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, la oficina de Control Inmobiliario Municipal de Berazategui y la Defensoría del Pueblo.

F. Economía Popular

Recorrida con productores locales de Zárate

Durante una visita a Zárate se recorrieron las instalaciones de la unidad productiva de herrería del barrio 6 de agosto, y además se participó de la entrega de una bloquera en el galpón que la Unión de Trabajadores y Trabajadoras de la Economía Popular (UTEP) tienen el barrio Cementerio.

Encuentro con productores locales en Rojas

La Defensoría estuvo presente en Rojas, donde mantuvo un encuentro con representantes de los productores locales y los desafíos económicos que enfrentan. Durante el encuentro se analizó la articulación entre la dirección de las Unidades Productivas y los productores locales, entendiendo que son indispensables los emprendimientos que nuclean a estos pequeños productores, trabajadores independientes o desocupados asociados o que se asocian para producir bienes o servicios.

Reunión con trabajadores de fábrica recuperada de San Pedro.

Integrantes del área de Economía Popular de la Defensoría y trabajadores de la Cooperativa "El Gringo" realizaron un encuentro para intercambiar información sobre la actividad que desarrolla la fábrica recuperada de San Pedro. La fábrica, que cuenta con 14 trabajadores declarados esenciales, comenzó con la producción de filamentos de plásticos para escobillones, cepillos y escobas. La actividad se realiza las 24 horas, debido a que está ligada a la recolección de basura y a la limpieza. En el encuentro, además de recorrer las instalaciones, surgieron las necesidades que tienen sus trabajadores para poder desempeñar su tarea. En tal sentido, los representantes de la cooperativa destacaron que precisan adquirir una máquina moledora y una línea extrusora para estirar el plástico.

G. Seguridad vial y transportes

Nos reunimos en la sede de Madres del Dolor junto a representantes de Corredores Viales, la Asociación de Jueces de Faltas de la Provincia de Buenos Aires, y el senador Francisco Durañona a fin de realizar la firma del acuerdo Alcohol 0. En ese mismo sentido nos reunimos con el Intendente de Navarro, Facundo Diz, con el Jefe de Gabinete de Moreno, Emanuel Fernández, y con los representantes de los municipios de Ituzaingó, Vicente López, Bragado, Balcarce, General Rodríguez, Miramar, Merlo, Pilar, Brandsen y Las Heras, todos para realizar la firma del acuerdo de Alcohol 0.

Número: 125053/21

Problema con planes de pago iniciados por la página de infracciones de la Provincia

Ante la denuncia realizada por el reclamante pudimos encontrar un error en el sistema de la página de infracciones de la Provincia, el cual permitía iniciar planes de pago de las infracciones. Una vez realizado el mismo les debitaba algunas cuotas y luego se daba de baja dicho plan, imposibilitando a las personas a seguir abonándolas y además no permitiendo que puedan renovar las licencias de conducir. Nos comunicamos con el secretario de Transporte de la Provincia, Jorge Cancio, quien se puso a disposición y han resuelto el problema que había en el sistema, el cual afectaba a varios reclamantes.

H. Consumidores

Portal para defensa de los consumidores. Micrositio.

La Defensoría puso a disposición un micrositio para realizar reclamos y conocer los derechos en materia de consumo. Con el objetivo de brindar información para realizar reclamos, conocer los derechos que asisten a las y los consumidores y obtener los datos que tienen las empresas de cada persona, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires presentó un nuevo portal que servirá de guía y ayuda para estos trámites. Puntualmente, en este sitio se detallan las normativas sobre los derechos de los y las usuarias, y un listado de temáticas de recurrentes reclamos como pueden ser: compras por internet, planes de ahorro, derechos de los inquilinos, cláusulas abusivas, viajes de egresados, telefonía celular, entre otras problemáticas. Esta herramienta servirá para orientar a las personas que muchas veces se ven en situaciones de vulnerabilidad con respecto a algunas empresas y podrán encontrar fácilmente los pasos a seguir para realizar sus correspondientes reclamos. El micrositio se encuentra en la página web de la Defensoría del Pueblo y, al acceder al banner del portal, se podrá visibilizar dónde y cómo hacer los reclamos. Además, qué saben las empresas de las y los usuarios, y el paso a paso para reclamar, de manera sencilla, en los diferentes organismos. A esto se suma la presentación del video de promoción del Portal de los Derechos de las y los Consumidores.

Trámites:

Número: 127137/21

Turismo

La reclamante manifiesta que en junio del año pasado compró tres pasajes para viajar en octubre. Por la

suspensión de los vuelos debido a la pandemia, Fly Bondi decidió darle un voucher por el monto que había pagado válido hasta el 30/09/2021. Por motivos de fuerza mayor, la ciudadana no podía utilizar ese voucher antes la fecha y solicita que se le reintegre el dinero del mismo o se le otorgue una nueva extensión de la fecha de vencimiento. Reclama en la Defensoría del Pueblo que ninguna de las solicitudes ha sido respondida por Fly Bondi. Desde el organismo nos comunicamos con ambas partes y logramos que la Aerolíneas proceda a extender la fecha de vencimiento del voucher.

- Número: 81341/21

Área de Atención Primaria a Inquilinos

La Defensoría del Pueblo bonaerense llevó adelante una serie de gestiones para pedir que se prorrogue el vencimiento de las disposiciones sobre la suspensión de desalojos y el congelamiento de alquileres, cuya finalización había quedado fijada para este 31 de marzo. Lo hizo al pedirle al ministro de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación, Jorge Ferraresi, que aplase los términos del decreto 320/20 y sus prórrogas, y a la Legislatura bonaerense, para que dé tratamiento legislativo a una iniciativa que extienda los plazos de la ley 15.172, disposiciones que fijaban la suspensión de desalojos y el congelamiento de alquileres. Además, a través de su Secretaría de Hábitat, Tierra y Vivienda, el organismo que conduce Guido Lorenzino acompañó una declaración hecha por organizaciones, legisladores e instituciones que integran el Consejo Provincial de Hábitat de la Provincia para que se mantenga lo dispuesto por estas medidas.

Número: 33643/21

Área de Atención Primaria a inquilinos - Falta de reparaciones y devolución de propiedad

La interesada es locataria de una propiedad en calle Corrientes 669 de la localidad de Manuel Alberti, Buenos

Aires. El inconveniente que se presenta es que el locador, que se fue a vivir al exterior, no se hace cargo de sus obligaciones de mantención de la propiedad dada en locación y presenta problemas de humedad y filtraciones importantes desde el techo con cada lluvia. Se envió un modelo básico de intimación para realizar las reparaciones pertinentes según el artículo 1201 del Código Civil y Comercial, y posteriormente le repararon el techo.

Se volvió a comunicar para informarse sobre la devolución de la propiedad, que se le envió modelo de acta de entrega de llaves y un modelo básico de solicitud de restitución de depósito. Se le explicaron las competencias y alcances del organismo.

Área Previsional

-Número: 42754/19

Área Previsional - Reajuste Previsional ante IPS

A través de reiterados oficios enviados por la Defensoría del Pueblo de la Provincia a las diferentes áreas por donde fue transitando el expediente dentro de IPS, y luego enviando, el organismo reclamó a la Privada del IPS. Transcurridos tres años de gestión, desde el Área Previsional se logró el alta de pago con retroactivo del reajuste solicitado ante IPS de la reclamante.

-Número: 46056/22

Área Previsional - Certificación de servicios con fines previsionales ante DGCyE.

La reclamante radicada en la provincia de Mendoza solicita dicha certificación de servicios con la corrección solicitada ante jubilaciones y certificación en DGCyE para poder jubilarse por la Caja de Mendoza. A través de reclamos efectuados desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia a Jubilaciones y Certificaciones de DGCyE se

logró desde el Área Previsional la corrección y envió a la ciudadana de la certificación requerida.

-Número: 100630/20

Área Previsional - Finalización código jubilatorio de la DGCyE, reconocimiento de servicios en ANSES, e inicio y finalización de tratamiento jubilatorio ante IPS.

La ciudadana del partido de Lanús, de 70 años, solicitó ayuda en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, (incluso teniendo abogada). Ella fue auxiliar docente y su cese de servicios fue en junio de 2018.

Desde esa fecha que solo cobraba un anticipo jubilatorio de \$6000, siendo que la ciudadana trabajó y aportó más de 30 años, sin familiares que pudiesen asistirle. En este contexto creía, por los dichos de la abogada, que la certificación de servicios de la DGCyE estaba finalizada, hecho que no era real. Desde el Área Previsional se gestionó con dicho organismo la certificación, y nos la enviaron a nuestra Área para poder facilitársela a la reclamante que no maneja Internet. Luego, la ayudamos a que le restablezcan la cobertura de IOMA para así poder obtener la medicación y controles médicos por su problema de salud. También se gestionó en ANSES el reconocimiento de servicios jubilatorios que retiró por la UDAI de su localidad, y cuando completó toda la documentación con las constancias de sus servicios aportadas a DGCyE y ANSES, al encontramos cursando la pandemia y debido a que no manejaba la virtualidad, se le gestionó un turno de atención presencial en el IPS, donde la recibieron con toda la documentación y dieron inicio a su expediente jubilatorio en marzo de 2021.

El Área le gestionó el expediente en IPS y en abril de 2022 cobró su jubilación definitiva y todo el retroactivo.

Servicios de telefonía e internet de la zona del oeste de Tolosa:

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires le solicitó a Movistar Argentina que garantice la prestación de los servicios de telefonía e internet para usuarios de la zona del oeste de Tolosa en La Plata, luego de que la compañía anunciara que se retiraba de la zona, dejando a cientos de familias sin esos servicios. Exhortamos a que, en el caso de encontrar dificultades técnicas para el cumplimiento del servicio, garantice la conectividad a través de dispositivos alternativos, respetando la velocidad, condiciones y prestaciones similares a las contratadas.

Informe sobre el funcionamiento del Sistema Financiero y la Ley de identidad de Género. Según la comunicación A5709 del BCRA emitida en 2015, quien ejerce el derecho a rectificar el DNI según la Ley de Identidad de Género, puede pedir que el banco refleje el cambio en sus productos financieros.

Cursos de Defensa del Consumidor dictados por la Dirección Provincial de las y los Consumidores. La Defensoría promueve la capacitación facilitando la inscripción mediante nuestra dirección defensaconsumidorpciabsas@gmail.com.

La Defensoría participó del Consejo Provincial del Consumidor y del Usuario, donde se desarrollaron temas como los desafíos postpandemia en la defensa de las y los consumidores. Fue el eje del segundo encuentro anual del Consejo Provincial del Consumidor y del Usuario (COPRODEC) del que participó la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires en el municipio de San Martín.

Ciberestafas

La Defensoría trabajó permanentemente para advertir, capacitar y canalizar urgentes reclamos vinculados a las ciberestafas.

A partir de la pandemia de COVID 19, los canales de comunicación a través de medios digitales cobraron una gran relevancia en la vida cotidiana en la ciudadanía, como compras por internet y operaciones financieras y bancarias que incrementaron los fraudes y estafas virtuales.

De acuerdo a la información del Banco Central Argentino, surgieron diferentes modalidades de engañar a las personas como perfiles falsos en redes sociales que envían mensajes directos, llamadas telefónicas, mensajes de texto o de WhatsApp y otras aplicaciones, además de correos electrónicos engañosos para obtener datos personales y bancarios.

El trabajo debió rápidamente dar respuesta ante las permanentes transformaciones de las ciberestafas y en ese sentido se elaboró una guía práctica para evitar el denominado "Phishing", se brindó capacitación e información sobre "DEBIN" o débito inmediato, medio de pago que debita un monto de tu cuenta (lo cobra en línea) de manera inmediata, solicitando tu autorización previa

Ante el advenimiento de eventos como el "Hot Sale 2021", el "CyberMonday 2021", día del niño, compras navideñas, etc., y otras fechas vinculadas con las compras masivas de productos, la Defensoría difundió instrumentos para que los consumidores puedan contar con herramientas, y no sufrir estafas o acciones abusivas por parte de las empresas y comercios.

Más allá de las advertencias previas, capacitación, e información, existieron diversas intervenciones de la Defensoría ante las denuncias particulares vinculadas

a ciberestafas y se logró la cancelación del crédito personas estafadas y la devolución de montos debitados indebidamente.

Trámite N° 141962/20

La Defensoría intervino luego de la denuncia de ciberdelito en el que los estafadores sacaran un préstamo por 50.000 pesos en FintechWenance. Puntualmente, la víctima F.F. reconoció haber sufrido la modalidad de ciberdelito, donde dicha estafa habría ocurrido en una plataforma de ventas on-line, a raíz de una publicación de un cochecito de bebe. En este sentido, y mediante un trabajo articulado y colaborativo con la Dirección de Consumidores de la provincia de Buenos Aires, se logró una audiencia de conciliación donde FintechWenance como propuesta conciliatoria propuso la cancelación del crédito y la expedición de un certificado de libre deuda.

N° 27157/21

Caso C. contra Banco Galicia, ciberestafa. En este caso los estafadores lograron hacerse de su usuario y contraseña de la víctima y a partir de allí tomaron en su nombre un crédito de \$790.00 y los U\$S 1.000 que tenía de ahorro que fueron transferidos a cuentas de terceros. La Defensoría del Pueblo realizó una audiencia entre el Banco Galicia y la víctima, donde se logró que el banco reconozca los hechos, le devuelva el monto en dólares y deje sin efecto el cobro del crédito.

Controles por acuerdos de precios

La Defensoría del Pueblo bonaerense relevó en toda la Provincia el cumplimiento del congelamiento de los precios de 1.132 productos de consumo básico y masivo dispuesto por la Secretaría de Comercio de la Nación. Esta decisión quedó definida luego del encuentro entre el gobernador

Axel Kiciloff e intendentes, del que también participó el Defensor del Pueblo.

Además de los relevamientos, la Defensoría habilitó un canal de denuncias específico, el 0800-222-5262, las 24 horas, que se sumó a las redes sociales para realizar reclamos en caso de encontrarse irregularidades relacionadas al congelamiento de precios.

En ese marco, el organismo elaboró seis informes semanales en los cuales se detalló el grado de acatamiento de la medida; las localidades y comercios; el listado de productos sobre los que no se esté dando efectivo cumplimiento de la misma, entre otros puntos.

La Defensoría llevó adelante este despliegue territorial en coordinación con las delegaciones que tiene en distintos municipios del Conurbano, La Plata y el interior de la Provincia.

Se realizaron más de 6.665 asesoramientos por sus distintas vías de contacto y recibieron 84 denuncias. Además, desde el comienzo del relevamiento, el organismo monitoreó 2.226 comercios, superando en algunas semanas los 500 comercios, entre los que figuran hipermercados, supermercados de barrio y supermercados chinos sobre una muestra de los 1.432 productos que entran dentro de este programa para la Provincia.

El trabajo fue realizado en distintas ciudades como Bahía Blanca, Chacabuco, Mar del Plata, La Plata, Junín, Lomas de Zamora, Balcarce, Maipú, Dolores, Ituzaingó, Mercedes, Olavarría, Arrecifes, Cañuelas, Mar Chiquita, Necochea, Tres de Febrero, Azul, Chivilcoy, Florencio Varela, Lincoln, Pergamino, Quilmes, Bolívar, Merlo, Miramar, Roque Pérez, Saladillo, San Pedro, Zárate, Almirante Brown, Berazategui, Malvinas Argentinas, Pigüé, San Nicolás, Tandil, Bragado, Coronel Suárez, Luján, Morón, Navarro, San Isidro y Monte hermoso.

Etiquetado frontal

La sanción definitiva al proyecto de la Ley de Etiquetado Frontal de Alimentos, fue calificado por la Defensoría como un logro histórico y se destacó que sus efectos positivos están comprobados.

En ese sentido, el Defensor Adjunto, que tiene a su cargo el Observatorio de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNyA), sostuvo que esta Ley es una herramienta indispensable para contrarrestar los elevados índices sobrepeso (obesidad + exceso de peso) que afecta al 41,1% de los NNyA de entre 5 y 17 años en nuestro país.

Con el objetivo de garantizar el derecho a la salud y la alimentación, el organismo que conduce Guido Lorenzino se mostró a favor del proyecto impulsado por la senadora Gabriela Demaría, que promueve la implementación de la Ley de Etiquetado Frontal en la provincia de Buenos Aires.

Créditos UVA

Mediante Disposición 1, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires inicia trámite de oficio, a efectos de darle tratamiento genérico a la problemática originada por los créditos UVA en sus diferentes modalidades, atento las dificultades que afrontan las y los ciudadanos para abonar el pago de las cuotas de los mismos.

Planes de ahorro

Ante reiterados reclamos de los damnificados, la Defensoría del Pueblo se presentó en la justicia acompañando presentaciones particulares, y en forma de demanda colectiva, ante el régimen abusivo que imponen las empresas en este sistema.

Se denunció ante la justicia la mala fe contractual, deslealtad en el mandato, fijación unilateral y abusiva de precios, trato discriminatorio e indigno, incumplimiento de los deberes de información, cobros indebidos y abuso de posición dominante que imponen estos planes de ahorro. Además, se reclamó que se establezcan que los sucesivos aumentos no puedan superar al Índice de Variación del Salario publicado por el INDEC; que se ordene judicialmente la libertad de cada adherente para contratar por su cuenta una cobertura de seguro de su confianza.

De esta forma se fueron obteniendo fallos favorables a lo demandado, que en muchos casos no fueron cumplimentados por las mismas empresas obligadas:

- El Juzgado Civil y Comercial N°17 de La Plata ordenó a Fiat la reducción de las cuotas mensuales en un 50%, que los aumentos en adelante deben seguir el índice del INDEC, y que no pueden aumentar los gastos administrativos salvo justificación expresa que siga además el índice del INDEC.

El Defensor del Pueblo denunció el incumplimiento de la sentencia, y Fiat apeló la medida cautelar y recusó a la jueza.

- El Juzgado en lo Civil y Comercial N°9 de La Plata ordenó a Ford la reducción de las cuotas en un 20% de julio a octubre, y la Defensoría apeló los términos de la cautelar al entender que el porcentaje es bajo.
- El Juzgado en lo Civil y Comercial N°5 de La Plata hizo lugar al planteo del Defensor del Pueblo y ordenó a Volkswagen instrumentar incidentes de ejecución por separado, en los que las personas interesadas tienen que acreditar ingresos y para aquellas personas que se adhieran a la ejecución, ordenó una reducción de cuota del 50% de alícuota, del 50% de gastos administrativos y 50% de derecho de admisión y

permanencia para los meses de julio y agosto.

En los casos de otras empresas automotrices, distintos juzgados rechazaron las medidas solicitadas por la Defensoría.

Derechos tributarios

En virtud de que la Resolución Normativa 19/2021 emitida por la Agencia de Recaudación Bonaerense sólo habilitó a la rehabilitación de planes caducos hasta el 31/12/2020, desde el Área se elaboró un proyecto de recomendación solicitando a la agencia de Recaudación que permita la rehabilitación de planes que hubieran resultado caducos en el año 2021, lo cual es plasmado mediante la recomendación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 08/2021.

Mediante Resolución N° 7, se recomendó a la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires (ARBA), dejar sin efecto el requisito de integración del 30%, establecido en el primer párrafo del artículo 7, en el inciso 1° del artículo 45 y en el inciso 1° del artículo 62 de la Resolución Normativa N°6/16, con el objetivo de permitir el levantamiento de las medidas cautelares, de manera inmediata y con la sola constitución de los planes de pago, evitando de ese modo ocasionar nuevos perjuicios económico-financieros a los contribuyentes que regularicen su situación tributaria.

También se solicitó que se amplíe el plan de facilidades de pago de la citada Ley 15.279, establecido por la RN 16/21 contemplando deuda en instancia tanto judicial como pre judicial.

Algunos trámites destacados a título ejemplificativo:

Número 155356/21

Negativa de exención impuesto automotor por discapacidad y reintegro cuotas abonadas en 2020 y 2021.

Relevancia del trámite y gestión realizada: Se procede a realizar diversas gestiones para que se proceda al reconocimiento de la exención del dominio MSO218. Logrado esto se procede a tramitar la devolución de las cuotas abonadas por la ciudadana, lográndose el reintegro.

Número 151280/21

Se logra que en la Agencia de Recaudación se proceda a la recategorización del bien objeto del reclamo, evitando la judicialización de la deuda y logrando con posterioridad se dé la baja de una deuda de \$270.000.

Número 62317/21

Impuesto inmobiliario complementario - índice de titulares

Se realizan diversas gestiones ante el Registro de la Propiedad de la Provincia y ante ARBA, logrando que se actualice el índice de titulares de los bienes objeto de reclamo, se gestiona ante ARBA la reliquidación de la deuda, en menos, por la corrección efectuada, y se asesora y asiste a la reclamante en la formulación de un plan de facilidades de pago, remitiéndole todas las cuotas para la cancelación de la deuda.



Notas:

Reelección del Defensor del Pueblo Guido Lorenzino

Con el voto mayoritario de la Legislatura, Guido Lorenzino fue elegido para estar al frente de la Defensoría del Pueblo bonaerense por un nuevo periodo, lo que calificó como “la confirmación de nuestro camino para seguir profundizando el trabajo que lleva adelante el organismo a favor de la protección de los derechos de las y los bonaerenses”.

Con más de dos tercios de votos a favor en el Senado, y lo mismo en Diputados, quedó habilitado para cumplir su segundo mandato como Defensor del Pueblo. De esta forma, Lorenzino continuará en el cargo para el que fue elegido en diciembre de 2016 y con el que buscó darle una nueva impronta a la Defensoría, marcada por la descentralización y la modernización en la atención, y la ampliación en el tratamiento de diferentes temáticas.

ANEXO

I. Convenios:

Convenio con el Comité Nacional contra la Tortura

En el marco del trabajo realizado desde el COPREVIOL, la Defensoría del Pueblo de la Provincia firmó un convenio de cooperación con el Comité Nacional para la Prevención de la Tortura (CNPT), organismo encargado de monitorear y controlar los lugares donde se encuentran personas en situaciones de encierro.

El acuerdo se da en el marco del trabajo que la Defensoría viene desarrollando desde el Consejo para la Prevención de las Violencias (COPREVIOL), junto a organismos públicos y de Derechos Humanos, para prevenir distintos tipos de violencia en la Provincia, especialmente la violencia institucional.

Convenio con la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires

Con el objetivo de establecer lazos de cooperación en materia de derechos humanos, el Defensor del Pueblo bonaerense y el subsecretario de Derechos Humanos firmaron un convenio de cooperación técnica y asistencia recíproca a partir del cual se comprometieron a cooperar, apoyar y articular políticas públicas en toda la provincia de Buenos Aires.

Entre los principales ejes, se acordó también realizar difusión de la Iniciativa Latinoamericana Para la Identificación de Personas Desaparecidas, en el marco de la campaña de verano que la Defensoría realiza con sus oficinas móviles en localidades de la Costa Atlántica.

Convenio con el Colegio de Nutricionistas de la Provincia de Buenos Aires

La Defensoría del Pueblo y el Colegio de Nutricionistas de la provincia de Buenos Aires firmaron un convenio de cooperación y asistencia recíproca para realizar proyectos que promuevan el derecho a la salud y herramientas que promuevan pautas de alimentación saludable en la población. El convenio tiene como objetivo garantizar el derecho a la salud de la ciudadanía y brindar información de los aspectos vinculados a la Ley de Promoción de la Alimentación Saludable. El Defensor del Pueblo y la presidenta del Colegi, destacaron el beneficio de trabajar en conjunto y diseñar mecanismos de comunicación interinstitucionales que faciliten el desarrollo de temáticas vinculadas a la alimentación saludable.

Convenio con la Dirección Provincial de Lotería

Mediante este acuerdo entre los titulares de los organismos se busca generar una serie de actividades conjuntas entre el Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos de la Defensoría y las áreas correspondientes dentro de Lotería de la Provincia de Buenos Aires. Entre las propuestas figuran la difusión de acciones relativas a la prevención de la ludopatía y el juego responsable, la investigación en relación a esta patología, la realización de campañas frente al juego ilegal y sus perjuicios y, cuando se formalice el juego online, generar una política integral de responsabilidad social relacionado al mismo.

Convenio con la Universidad del Centro

La Defensoría del Pueblo bonaerense y la Universidad Nacional del Centro (UNICEN) acordaron llevar adelante una serie de trabajos que apuntan a desarrollar programas

relacionados a la promoción de derechos humanos, como a fortalecer las vías de reclamos para solucionar conflictos.

Mediante un encuentro virtual entre el titular del organismo y el rector de la UNICEN, quedaron definidas una serie de tareas que articularán las instituciones para poner en marcha estas actividades. Entre las acciones acordadas figuran el intercambio de información y de documentación relevante, tareas de investigación, colaboración en la producción de informes, realizar trabajos de campo, de transferencia de conocimientos y asesorías en temas específicos.

Convenio con la Universidad de San Antonio de Areco

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y la Universidad Nacional de San Antonio de Areco, firmaron un convenio de cooperación técnica y asistencia recíproca, en el que se establece como eje la defensa y la protección de los derechos humanos y demás derechos que contribuyen a la estabilidad social, política, económica y jurídica de las instituciones nacionales, provinciales y municipales, como así también el fortalecimiento del sistema democrático.

El mismo cuenta con las firmas del Defensor del Pueblo y el rector de la UNSAde, quienes destacaron el beneficio de establecer lazos de cooperación mutua en los temas de competencia de ambas partes. Además se estableció la creación de instancias formativas, analíticas de mecanismos y/o instrumentos de diagnóstico sobre el estado de ejercicio de derechos humanos.

Convenio con la Universidad de San Martín

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y la casa de estudios universitarios firmaron un convenio que apunta a la articulación interinstitucional y al intercambio académico para la promoción de los derechos humanos. Esta colaboración tiene como objetivo el intercambio de información y de documentación, la realización de tareas de investigación, informes, trabajos de campo, asesorías, etc., mediante capacitaciones, trabajos de extensión, informes, estudios e investigaciones. Además de este acuerdo, las instituciones coincidieron en apoyar la candidatura de Verónica Gómez a la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte-IDH).

Convenio con el Colectivo de Actrices Argentinas

La Defensoría y Actrices Argentinas firmaron un convenio para prevenir la violencia de género. En el marco del Día Internacional de la Mujer, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y el colectivo Actrices Argentinas firmaron un acuerdo para llevar adelante tareas conjuntas de prevención, atención y erradicación de la violencia por razones de género. Ambas organizaciones vienen trabajando en conjunto desde el año 2019, con la participación de referentes en talleres y campañas sobre violencia de género llevadas adelante desde la institución en clubes, municipios y organizaciones civiles en toda la Provincia.

Convenio con Corredores Viales S.A

El Defensor del Pueblo bonaerense y el presidente de Corredores Viales S.A. acordaron llevar adelante una serie de acciones que apunten a la disminución de los siniestros en las rutas y autopistas en la Provincia. Se trata de una propuesta que tiene como objetivo generar políticas

públicas en materia de seguridad vial que contribuyan a la disminución de estos hechos de tránsito, acciones de control y fiscalización en las trazas y actividades de formación y capacitación en la materia. El anuncio de la Defensoría y Corredores Viales fue acompañado por las organizaciones no gubernamentales Luchemos por la Vida, Madres del Dolor y Asociación Civil Trabajar contra la Inseguridad Vial y la Violencia con Acciones Sustentables (ACTIVVAS).

Convenio con el Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires por Asociaciones Civiles

La Defensoría y el Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires acordaron generar un mecanismo para facilitar a las organizaciones sociales el asesoramiento y la presentación de los trámites para que puedan constituirse en asociaciones civiles.

Se trata de una iniciativa que tiene como objetivo que los clubes de barrio, centros de jubilados y culturales, jardines comunitarios, sociedades de fomento, organizaciones de comunidades migrantes, entre otros, puedan simplificar su puesta en marcha como entidades acordes a lo que exige la ley o la regularización de su funcionamiento.

Para ello, la Defensoría trabajará en forma coordinada con la Dirección de Asociaciones Civiles y Mutuales, dependiente de la Dirección Provincial de Personas Jurídicas del Ministerio de Justicia, y será una opción para que los particulares puedan presentar en sus oficinas toda la documentación necesaria a la hora de conformar las asociaciones civiles tal como lo estipula la ley.

Convenio con el Consejo Nacional de Políticas Sociales

La Defensoría y el Consejo Nacional de Políticas Sociales firmaron un convenio para llevar adelante un Programa de Cooperación que mejore las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad, y desarrollar acciones para fortalecer la implementación y cumplimiento de las metas de la Agenda 2030 para Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas dentro de la provincia de Buenos Aires.

II. Relevamientos

Ley Micaela en Municipios

La Defensoría relevó los avances de la aplicación de la Ley Micaela en los municipios bonaerenses. Este estudio realizado por la Secretaría de Género, Niñez y Adolescencia, puso el foco en los éxitos y las dificultades relacionadas con la adhesión provincial a esta norma nacional que promueve la capacitación obligatoria en materia de género para todas las personas que se desempeñen en la función pública.

Alto compromiso en materia de género y en la realización de las capacitaciones, pero también los desafíos a la hora de ampliar el alcance de estas políticas, fueron los principales puntos del relevamiento hecho por la Defensoría del Pueblo bonaerense respecto a la aplicación de la Ley Micaela en la Provincia a dos años de su puesta en marcha.

Jóvenes, alcohol y accidentes de tránsito.

Un análisis estadístico elaborado por el Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos, a cargo del

Defensor del Pueblo Adjunto bonaerense, muestra la vinculación de los accidentes viales protagonizados por jóvenes y el consumo de sustancias psicoactivas.

En la Argentina, los accidentes de tránsito son una de las dos principales causas de fallecimientos de jóvenes de entre 15 y 34 años. Por día, en nuestro país, muere un promedio de cuatro jóvenes de entre 15 y 34 años en accidentes de tránsito. En la provincia de Buenos Aires, mueren al año más de 260 jóvenes de entre 15 y 34 años en accidentes. La siniestralidad se encuentra entre las principales causas de defunción juvenil en la Provincia.

La vinculación entre la siniestralidad vial y el consumo de sustancias psicoactivas es directa: al menos 3 de cada 10 conductores accidentados, atendidos en las guardias de los hospitales, consumió alguna sustancia en las horas previas al accidente.

El 25,1% de los conductores siniestrados atendidos en las guardias reconocen haber consumido alcohol en las horas previas al siniestro vial. El 3% reconoce consumo de marihuana y el 2% el consumo de cocaína.

El 42,2% de los jóvenes escolarizados del Gran La Plata manifiesta haber viajado en vehículos conducidos por personas que habían ingerido alcohol o drogas ilegales. Este indicador es más elevado entre mujeres: 46%. Existe baja percepción del riesgo respecto al consumo de alcohol: 1 de cada 2 jóvenes ve menos riesgos o consumir alcohol que estupefacientes. El alcohol es la sustancia psicoactiva más presente entre las y los jóvenes y el inicio se da a edades cada vez más tempranas en la provincia de Buenos Aires.

Estas conclusiones surgen del entrecruzamiento realizado por la Defensoría que abarcó indicadores oficiales existentes en bases de datos de distintos organismos -Ministerio de Salud de la Nación y la Agencia Nacional de Seguridad Vial- y los relevamientos sobre consumo

de sustancias que viene realizado el Observatorio de Adicciones desde hace cuatro años.

Jóvenes, Sida y consumo

En el Día Mundial de la Lucha Contra el SIDA, el Defensor del Pueblo Adjunto de la provincia de Buenos Aires informó que legisladores provinciales de distintos sectores políticos dieron forma y presentaron un proyecto en la Legislatura bonaerense -elaborado en forma conjunta con el Observatorio- para crear un programa de educación integral obligatorio sobre adicciones que atravesase todas los niveles y modalidades del sistema educativo de gestión pública y privada en la Provincia. La iniciativa actualmente tramita en la Comisión de Adicciones de la Cámara de Diputados bonaerense. En ese marco, el Observatorio de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNyA) de la Defensoría elaboró una cartilla destinada a jóvenes sobre prevención e información básica sobre cómo acceder a los lugares donde se realizan testeos rápidos de VIH.

Nuevas masculinidades

La Defensoría del Pueblo bonaerense realizó un estudio sobre diferentes acciones y programas relacionados a la construcción de las nuevas masculinidades que llevan adelante cinco organismos del Estado en la Provincia, con el objetivo de analizar el alcance actual de estas políticas públicas y contribuir en su actualización y fortalecimiento. El trabajo, realizado por la secretaría de Políticas de Género, Niñez y Adolescencia, estudió cómo abordan actualmente esta materia el ministerio de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual; el de Trabajo; el de Salud; y el Patronato de Liberados de la Provincia, además del Instituto Nacional contra la Xenofobia y la Discriminación.

Menopausia

La Defensoría del Pueblo bonaerense elaboró una encuesta para analizar y visibilizar el impacto de la menopausia y el climaterio en la calidad de vida de las personas que atraviesan estas etapas y mostró, entre diferentes indicadores, que más del 50% de quienes estar por llegar a este periodo no realizan consultas médicas.

Entre los datos se desprende que el 50,7% de las premenopáusicas afirmaron no haber hablado de su situación con profesionales de la salud. En el caso de las posmenopáusicas el número es del 35,9%. Estas cifras se desprenden de consultar si hablaron sobre este periodo con alguien, y los porcentajes de quienes sí lo hicieron fue del 81,7% para el primer grupo y del 85,8% para el segundo.

Además, se indagó sobre los sentimientos asociados a esta etapa, y entre los más mencionados aparecieron la "aceptación" (28,6%), el "alivio" (22,8%) y la "inestabilidad" (18,4%). A su vez, casi la mitad manifestó haber tenido alguna dificultad de tipo vincular por la presencia de distintos síntomas (46,6%) y entre éstas la principal fue en las relaciones de pareja (44,6%).

La encuesta también puso el foco sobre las características de esta etapa, y mostró que el 91,9% de las premenopáusicas y el 94,8% de las posmenopáusicas tienen o tuvieron síntomas, y más de la mitad tuvo cinco síntomas o más.

A su vez, 5 de cada 10 posmenopáusicas realizaron algún tipo de tratamiento antes, durante y/o después de la menopausia, siendo los más realizados el consumo de vitamina D y la aplicación de óvulos y/o cremas corporales.

En tanto, casi la totalidad de las personas posmenopáusicas encuestadas coincidieron en que el

Estado debería garantizar tanto el acceso a tratamientos y seguimientos necesarios y adecuados, como así también a la promoción de información sobre el tema y la realización de estudios para su diagnóstico.

Clubes y género

Se llevo a cabo el relevamiento de clubes deportivos, desde la Secretaría de Políticas de Género, Niñez y Adolescencia, en el que participaron integrantes del Área de Niñez y Adolescencia y el Observatorio de Violencia de Género, para conocer la realidad y los desafíos que atraviesan los clubes deportivos de la Provincia en materia de igualdad de género. El informe releva la cantidad de mujeres en las comisiones deportivas hasta las disposiciones de infraestructura que poseen.

Se trata de un trabajo que la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires lleva adelante junto a la Secretaría de Deportes de la Nación, en el marco del Plan Nacional de Eliminación de las Violencias por Motivos de Género y el Plan de Igualdad de Oportunidades.

De los clubes analizados, un 8,2% tiene un 50% de mujeres en sus cuerpos técnicos (entrenadores y entrenadoras, cuerpos técnicos y voluntarios y voluntarias). En tanto, solo el 13,7% tiene mujeres en las comisiones directivas. Del total, el 2% de los clubes conforman entre un 26 y un 50% su profesorado y sus comisiones directivas con personas LGBTQ+.

Entre los principales datos se detecta que el 90% de los clubes no cuenta con una comisión o área de género destinada al abordaje de la temática, y que el 52% hasta la fecha no llevó adelante políticas de visibilización y concientización en relación al derecho de las mujeres, diversidades sexuales e identidades de género.

El trabajo también da cuenta de particularidades comunes a la mayoría de los clubes, como que el 92% no posee baños sin distinción de género, que el 14% dispone de vestuarios comunes y que el 18% el cambiador para bebés está en los baños para mujeres.

Guías para inquilinos

La Defensoría del Pueblo presentó una guía para inquilinos/as. La misma cuenta con información útil para tener en cuenta luego del vencimiento del decreto 320/20 y teléfonos de contacto para asesoramiento. En la misma se detallan cuestiones vinculadas con las prórrogas de los contratos, los diversos motivos para que se produzca un desalojo, el rol del garante y otras cuestiones de importancia para tener en cuenta.

La Defensoría también realizó una guía informativa para que los inquilinos de la Provincia de Buenos Aires puedan calcular el valor del alquiler para el segundo y tercer año de contrato.

Inquilinos. Encuesta a población universitaria

El objetivo es conocer las problemáticas que el sector de estudiantes universitarios podría presentar al momento de ingresar a alquilar una vivienda en la localidad donde estudian.

La encuesta se llevó adelante durante el mes de febrero del corriente a través de una plataforma web en 28 municipios de la Provincia de Buenos Aires, dentro de los cuales encontramos: Arrecifes, Bahía Blanca, Balcarce, Berazategui, Berisso, Brandsen, Coronel Rosales, Chacabuco, Chivilcoy, Ensenada, Escobar, Esteban Echeverría, General Pueyrredón, General San Martín,

Ituzaingó, Junín, La Plata, Lanús, Lezama, Lincoln, Lobos, Mar Chiquita, Olavarría, Saavedra, San Nicolás, Tandil, Tres Arroyos y Tres de Febrero.

Portal de Consumidores (micrositio)

La Defensoría puso a disposición un micrositio para realizar reclamos y conocer los derechos en materia de consumo, con el objetivo de brindar información para realizar reclamos, conocer los derechos que asisten a las y los consumidores y obtener los datos que tienen las empresas de cada persona, y que servirá de guía y ayuda para estos trámites. Puntualmente, en este sitio se detallan las normativas sobre los derechos de los y las usuarias, y un listado de temáticas de recurrentes reclamos como pueden ser: compras por internet, planes de ahorro, derechos de los inquilinos, cláusulas abusivas, viajes de egresados, telefonía celular, entre otras problemáticas.

Gestión menstrual

Según un informe realizado por la Defensoría a partir de una encuesta online, apenas un cuarto de las personas menstruantes reconoce utilizar alternativas reutilizables. La existencia de un amplio desconocimiento sobre los materiales con los que se fabrican los productos que utilizan y del daño que pueden provocar, son los principales resultados del informe de impacto ambiental de la Primera Encuesta sobre Gestión Menstrual realizada por la Defensoría del Pueblo bonaerense.

Este estudio, en base a un cuestionario, fue respondido por casi dos mil personas, y arrojó entre otros datos que sólo el 25% de las personas encuestadas reconocieron usar métodos reutilizables, y del 75% que se inclina por los

descartables manifestaron desechar entre 4 o 5 productos al día, lo que equivale a unos 22 productos en los cinco días que dura aproximadamente el sangrado, y unos 286 productos por año (en un total de 13 ciclos). Por otro lado, que se ve un descenso en el uso de los productos descartables entre quienes tienen de 18 a 30 años, en donde el 30% se encuentra actualmente optando por alternativas sustentables.

Además, el informe mostró que las toallitas y los tampones son los productos más conocidos, en un 98 y 93,2% de los casos, respectivamente. Más atrás aparecen las copas menstruales, con 83,1%. Sin embargo, todavía existe un nivel considerable de desconocimiento sobre otras alternativas sustentables, como los paños absorbentes lavables (40,4%), la ropa interior absorbente (23,1%) y las esponjas marinas (4,3%).

Guía para el Día de la Memoria

“Por un 24 de marzo sin negacionismo” se denomina la guía elaborada por el Observatorio de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNyA) de la Defensoría del Pueblo bonaerense, en el marco del Día de la Memoria por la Verdad y la Justicia.

Destinada a NNyA en edad escolar, apunta a poner en cuestionamiento aquellos actos que buscan negar, relativizar o trivializar el terrorismo de Estado y/o los crímenes de lesa humanidad que tuvieron lugar en la Argentina durante la última dictadura cívico-militar.

Personas detenidas en Comisarías

En la resolución 228, dictada en diciembre del 2020, en el marco del Hábeas Corpus N° 100.983, el Tribunal de Casación

solicitó la intervención del Defensor del Pueblo provincial a los efectos del contralor de cada una de las dependencias inhabilitadas en las que se concretara el traslado de las personas allí alojadas, a fin de que se resguarde la prohibición de ubicar allí nuevamente a detenidos.

Desde entonces, la Defensoría ha relevado mensualmente las dependencias policiales cauteladas por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), registrando tanto las personas que se encuentran allí alojadas como las condiciones de cada una de estas seccionales.

Informe sobre torturas

Con un análisis sobre diferentes situaciones de abusos, lesiones y de agravamientos en las condiciones de detención, el Consejo para la Prevención de las Violencias (COPREVIOL) que funciona bajo la órbita de la Defensoría del Pueblo bonaerense, y la Defensoría de Casación Penal de la Provincia presentaron el informe del Registro de Casos de Torturas y Tratos Inhumanos en territorio provincial.

Se relevaron los casos de 86 niños, niñas y adolescentes que relataron haber sido víctimas de torturas y tratos inhumanos por parte de funcionarios estatales, de los cuales en el 63% de los casos la víctima solicitó a la defensa que no realice la denuncia penal por miedo a represalias. Entre los diferentes episodios que registra el trabajo figuran casos de golpes, lesiones, abusos de poder y sexuales, simulacros de fusilamientos y amenazas por parte de las fuerzas policiales. Las mujeres torturadas también fueron objeto de análisis en este informe. Además de los episodios de violencia, en estos casos quedó de manifiesto las graves condiciones de hacinamiento que sufrieron, la ingesta de alimentos en mal estado y la falta de atención médica en sus lugares de detención.



A su vez, el informe recoge el caso de lo sucedido en la Comisaría Noroeste Tercera de La Tablada, cuando nueve agentes policiales fueron condenados con prisión preventiva por el Juzgado de Garantías M° 1 de La Matanza, por ser responsables de los delitos de severidades, vejaciones, abuso sexual con acceso carnal agravado por ser cometido por funcionario de la fuerza policial y vejaciones agravadas.

Al analizar en detalle las modalidades de la tortura y los tratos inhumanos, el informe destacó los ejecutados con golpes de puño y patadas, los hechos por golpes con objetos como palos y armas de fuego, los realizados por sofocación, los casos de quemaduras y mediante aislamiento.

El informe también observó cómo se denunciaron estos casos. En ese sentido, desde la creación del registro,

el 47% se comunicaron al Ministerio Público Fiscal o al órgano jurisdiccional, mientras que el 52% fueron denunciados a la Defensa Pública en modo confidencial.

Al igual que lo observado en otros informes, se ve una tendencia ya que las víctimas del 60% de los casos en los que personal policial estaría involucrado prefirieron no denunciar formalmente lo padecido. En el caso de las víctimas alojadas en unidades del Servicio Penitenciario Bonaerense, el índice de confidencialidad de las denuncias es del 23%.

Educación Sexual Integral (ESI)

Monitoreo de Implementación de la Ley de Educación Sexual Integral. Programa realizado por la Secretaría de Políticas de Género, Niñez y Adolescencia en articulación con el Área de Educación de esta Defensoría.

En agosto de 2020 se diseñó un monitoreo de la implementación de ESI en establecimientos educativos organizado en tres etapas. La primera de ellas correspondió al análisis de un cuerpo documental compuesto por diversos materiales de capacitación, resoluciones, diseños institucionales y protocolos existentes en el marco de las acciones de implementación de la ESI. En la segunda etapa se realizó un relevamiento institucional a través de la realización de encuestas a directivos de escuelas secundarias de la provincia de Buenos Aires y, en la tercera, un relevamiento a docentes y estudiantes de dichos establecimientos educativos.

En diciembre de 2021 finalizó la segunda etapa del monitoreo, donde se realizó un relevamiento con el objetivo de conocer el grado de implementación de la ESI en, por un lado, el plano institucional (proyectos institucionales, diseños curriculares y articulación con

otros programas y actores) y, por otro, sobre el alcance de dicha política a estudiantes y docentes. Se realizó una encuesta autoadministrada de forma virtual que fue completada por los directivos a cargo de las instituciones educativas seleccionadas. La aplicación del instrumento de recolección de datos se llevó a cabo en articulación con la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires a través de las jefa/es regionales de los distritos seleccionados. La encuesta fue completada durante el mes de agosto de 2021 por un total de 186 escuelas pertenecientes a 24 distritos de la provincia.

III. Campañas

Verano en la costa

La Defensoría desarrolló su campaña de verano en las principales ciudades de la costa en la costa bonaerense con sus trailers y oficinas móviles para informar, asesorar y acompañar a los turistas en el verano.

Con la iniciativa “Destino cuidados”, el organismo procura estar cerca de las personas que se trasladan a sitios turísticos de la costa provincial para poder ayudar, asesorar y derivarlos a las delegaciones u oficinas públicas en las que puedan solucionar sus problemas.

La campaña se llevó a cabo en Mar del Plata, San Clemente, Necochea, Miramar, Mar de Ajó, Santa Teresita, Tigre, Pinamar, y Bahía Blanca, entre otras ciudades turísticas.

Humo en Hogares

La Defensoría del Pueblo lanzó una campaña para advertir sobre el Humo Ambiental de Tabaco en hogares,

con el asesoramiento técnico del Programa Antitabaco bonaerense. Es un importante factor de riesgo ante la nueva ola del covid-19. Las estadísticas oficiales muestran que en 1 de cada 4 hogares se registra exposición al Humo Ambiental de Tabaco (HAT), siendo el principal ámbito de consumo después de los lugares de trabajo y bares/restaurantes.

Ante esta situación, el Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos de la Defensoría puso en marcha la campaña “Convertí Tu Hogar en un ambiente 100% libre de Humo”. A partir de reuniones conjuntas, la iniciativa se planificó con el asesoramiento técnico de las y los profesionales del Programa Provincial de Control de Tabaco, dependiente de la Dirección de Prevención de Enfermedades No Transmisibles del Ministerio de Salud bonaerense.

Último Primer Día

Se desarrolló la Campaña por el Último Primer Día (UPD) por tercer año consecutivo, en este caso con especial atención en la búsqueda de concientizar sobre los riesgos que implica realizar el UPD en plena pandemia covid-19.

La propuesta elaborada por la Defensoría del Pueblo bonaerense tiene como objetivo informar y concientizar sobre los riesgos que implica realizar el UPD en plena pandemia covid-19. Además, advierte sobre posibles contagios y la asociación entre consumo de alcohol y diversión. También realiza un abordaje sobre los peligros de las fiestas clandestinas y los encuentros masivos de estudiantes.

Este año también se implementó la campaña de concientización por el “Último Último Día”, ante la nueva modalidad instalada entre los estudiantes.

Alcohol y diversión

El Observatorio de Derechos de NNyA de la Defensoría, en conjunto con el Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos, adhirió a la campaña global 2021 de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que busca construir un mundo “más justo y saludable”. Ambos observatorios, coordinados Defensoría Adjunta, emprenderán una serie de acciones para visibilizar el impacto de las medidas de distanciamiento social en jóvenes y profundizarán los estudios cuanti y cualitativos que vienen realizando desde el inicio de la pandemia.

Desde el Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos se elaboró un informe sobre el impacto del SAF a nivel global, los indicios que existen sobre su incidencia en la Argentina y distintas propuestas de políticas públicas. Las estadísticas internacionales muestran que alrededor del 10% de las mujeres consumen alcohol durante el embarazo dan a luz a un hijo/a con este síndrome. La Argentina tiene una prevalencia estimada de 19,2 casos por cada 10.000 nacidos vivos, por encima de los promedios mundiales (14,6 casos). La iniciativa del Observatorio está enmarcada en la jornada mundial de concientización de esta problemática.

Campaña de concientización en el marco del Día del Estudiante

El Observatorio de Adicciones y Consumos Problemáticos de la Defensoría del Pueblo bonaerense inició la campaña con el objetivo de concientizar acerca del daño que produce el consumo de bebidas alcohólicas a niñas, niños y adolescentes.

Pirotecnia cero

Proteger a las personas que padecen los ruidos de los petardos y fuegos artificiales y evitar las pérdidas y sufrimientos de nuestras mascotas, es el objetivo de la campaña de pirotecnia cero que lleva adelante la Defensoría del Pueblo desde hace cinco años.

Para la campaña se sumaron las delegaciones que el organismo tiene en funcionamiento en el territorio provincial, para poder estar presentes y profundizar en el interior esta propuesta cada vez más importante de respetar.

IV. Secretaría Legal y Técnica.

a) Presentaciones judiciales.

Derecho a la identidad

SANTANA MICAELA S/ INSCRIPCION NACIMIENTO FUERA DE TERMINO.

Micaela Santana se presentó ante la Defensoría solicitando el patrocinio jurídico correspondiente en virtud de que su nacimiento no se encontraba inscripto en el libro de protocolo correspondiente. La Defensoría asumió la representación legal correspondiente obteniéndose la manda judicial de la inscripción del hecho vital reclamado por la ciudadana. La administración cumplió, en septiembre de 2021, con la orden judicial siendo la ciudadana inscripta en el libro de nacimiento del Registro Civil y obteniendo el correspondiente Documento Nacional de Identidad.

Intervenciones en temática de planes de ahorro automotor

Acciones Individuales

En todos los casos los juicios tienen por objeto esgrimir las siguientes pretensiones:

- a) Se decrete la nulidad de las cláusulas abusivas del contrato de plan de ahorro, teniéndolas por no escritas.
- b) Se integre el contrato en lo que resultare parcialmente nulo, y se reajusten las prestaciones cuyo sinalagma se encuentre desnaturalizado.
- c) Se reintegren los montos percibidos indebidamente.
- d) Subsidiariamente, de considerarse que resta un saldo impago, se reajuste el precio de la cuota a montos que no superen el 20% de mi salario.
- e) Se declaren configuradas las infracciones (contractuales y legales), indemnizando los daños ocasionados.
- f) Se reintegren los honorarios por administración del plan en contra de los intereses de la parte, en virtud de la aplicación de la sanción prevista en el art. 1325 del Código Civil y Comercial (en adelante CCyC).
- g) Se aplique a toda devolución de dinero intereses a tasa activa, en virtud del principio de reciprocidad que surge de la LDC (arts. 8 bis y 26).
- h) Se indemnice el daño moral.
- i) Se imponga multa civil (daño punitivo), que disuada

de seguir replicando las conductas fraudulentas desplegadas (art 52 bis LDC).

- j) Se condene solidariamente a la fabricante en los términos de los arts. 13, 40 y 52 bis LDC.
- k) Se decrete urgente medida innovativa mediante la cual se retrotraiga el precio de la cuota a valores vigentes a enero de 2018.

SANCHEZ NORBERTO DANIEL C/ CHEVROLET S.A. S/ MATERIA A CATEGORIZAR – Expediente LZ - 10371 – 2021 - Juzgado Civil y Comercial N° 6 de Lomas de Zamora.

Se encuentra con medida cautelar firme que ordena un descuento sobre la obligación mensual del plan de ahorro contratado equivalente al 30% de la cuota, el que deberá ser liquidado y ajustado en los cupones correspondientes.

IBARRA ANGEL ADRIAN C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA – Expediente TD - 3725 – 2020 - Juzgado Civil y Comercial N° 3 de Tandil. Se encuentra con medida cautelar rechazada esperando acogimiento de recurso extraordinario de queja ante la Suprema Corte provincial.

ACOSTA PATRICIA MABEL C/ FCA AUTOMOBILES – Expediente MO - 31191 – 2020 Juzgado Civil y Comercial N° 3 de Morón.

STAMPONE C/ VOLKSWAGEN ARGENTINA – Expediente Juzgado Civil y Comercial N° 17 de La Plata. Se encuentra con medida cautelar rechazada esperando acogimiento de recurso extraordinario de queja ante la Suprema Corte provincial.

CATINI ALEJANDRO ESTEBAN C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO/A S/ NULIDAD DE CONTRATO (DIGITAL) Expte. N° LP - 18846 – 2021 Juzgado en lo Civil y Comercial N° 19 de La Plata.

Se dio inicio a esta acción a raíz de los desmedidos aumentos de las cuotas del plan de ahorro suscripto por el actor con la demandada para la adjudicación de un vehículo. Con fecha 6 de abril de 2021 se hizo lugar a la medida cautelar ordenando a las demandadas a reducir el valor de la cuota mensual en un 50 % respecto del plan identificado como Grupo y Orden G8MB052-X, a nombre del actor, cálculo que deberá efectuarse sobre los ítems que componen la cuota a excepción de los correspondientes al seguro de vida y el seguro del automotor.

La medida fue apelada y revocada por la Cámara de Apelación Civil y Comercial, por lo que se presentó un recurso extraordinario de inaplicabilidad de ley, que fue concedido.

GROSSO ROBERTO NICOLAS C/ FCA AUTOMOBILES ARGENTINA S.A. Y OTRO/A S/ MATERIA A CATEGORIZAR. Juzgado Civil y Comercial N° 11 de La Plata. Causa LP - 43741 – 2020.

Se promovió acción sumarísima contra F.C.A S.A. de ahorro para fines determinados y F.C.A Automóviles Argentina

S.A, por el aumento desmedido y desproporcionado de la cuota del plan de ahorro. El 27/11/2020 el Juzgado de Primera Instancia decretó la medida cautelar solicitada, tendiente a limitar el valor de la cuota de modo que la misma no supere un 20 % del total de los haberes que percibe el actor como jubilado en el ANSES. El 06/07/2021 la Cámara Segunda de Apelaciones de La Plata (Sala III) modificó la resolución apelada del 27 de noviembre de 2020, dejándose establecido que el límite de la liquidación de las cuotas del plan de ahorro suscripto por el accionante -calculado sobre todos los conceptos que no incluyan el seguro del automotor- sea en un 30% del salario que habitualmente percibe el actor.

BIVIANO BARTOLOME C/ FCA AUTOMOBILES ARGENTINA S.A. Y OTRO/A S/ RECLAMO CONTRA ACTOS DE PARTICULARES. Juzgado Civil y Comercial N° 7 de Mar del Plata. Causa MP - 20913 – 2021.

Se promovió acción sumarísima contra F.C.A S.A. de ahorro para fines determinados y F.C.A Automóviles Argentina S.A, por el aumento desmedido y desproporcionado de la cuota del plan de ahorro. El 08/09/2021 se hace lugar a la medida cautelar innovativa requerida por la parte actora ordenando a FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados y FCA Automóviles Argentina S.A. que acepten el pago de cuota mensual del plan de ahorro suscripto por Bartolomé Biviano, DNI 11.602.575, en un monto que no supere el 20% de los ingresos jubilatorios del actor. Actualmente se encuentra apelado, esperando la resolución de la Cámara de Apelaciones de Mar del Plata.

SALUM JORGE NESTOR C/ CHEVROLET SOCIEDAD ANÓNIMA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO/A S/ MATERIA A CATEGORIZAR - N° de Expediente: 85031 – JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL 1 DE SAN MARTIN.

Se dio inicio a esta acción a raíz de los desmedidos aumentos de las cuotas del plan de ahorro suscripto por el actor con la demandada para la adjudicación de un vehículo.

Se decretó medida cautelar innovativa consistente en ordenar a los demandados que las futuras cuotas mensuales a liquidar en virtud del contrato suscripto por la compra de automotor con Jorge Néstor Salum no podrán afectar más del 30% del ingreso familiar neto total del actor -los que actualmente se limitan a los haberes que percibe su cónyuge Zulma Marcela Jara en la suma de \$41.782,40-, porcentaje que se estimó prudente como límite máximo de afectación en este estadio procesal, mientras dure el proceso hasta su sentencia definitiva. El 31/03/21 la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial sala I de San Martín confirmó la medida cautelar recurrida por la demandada.

ARIAS JOSE MARIA C/ CHEVROLET SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO/A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (EXC ESTADO) - JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL 6 LOMA DE ZAMORA.

Se inició la demanda como consecuencia del aumento de las cuotas del plan de ahorro suscripto por el actor para la adjudicación de un vehículo.

Se dispone medida cautelar a favor de José María Arias, ordenando a las demandadas Chevrolet S.A. de Ahorro

para fines determinados y General Motors de Argentina S.R.L., se abstengan de liquidar cuotas del círculo de ahorro suscripto por el accionante (compra de un vehículo Chevrolet Onix) que superen el 30% por ciento del valor de sus ingresos económicos salariales habituales (haber jubilatorio mensual, sin computar el aguinaldo) y mientras dure el presente proceso hasta su sentencia definitiva. La Cámara de Apelación en lo civil y Comercial - sala III de Lomas de Zamora confirmó la sentencia recurrida.

GAVIOLA JESÚS RICARDO C/ FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ A CATEGORIZAR. CAUSA QL-9282-2021- EXP. N° 51127 - JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL 8 QUILMES.

Se dio inicio a esta acción judicial atento los desmedidos aumentos de las cuotas del plan de ahorro suscripto por el actor. El 09/06/21 se decretó medida cautelar ordenando a la demandada a que incorpore a la parte actora Sr. Gaviola Jesús Ricardo en el plan establecido por la Inspección General de Justicia y difiera el pago de la alícuota y de las cargas administrativas (hasta un máximo de 12 cuotas consecutivas por vencer al momento del dictado de este decisorio) en los porcentajes previstos en el art. 3 de la referida norma -RG IGJ 14/20 51/20- (de las últimas cuatro cuotas o menor cantidad, un 10%, de las cuatro anteriores o menor cantidad, un 20% y de las cuatro primeras o menor cantidad, un 30%)

RENTERIA YESICA DANIELA C/ F.C.A. AUTOMOBILES S.A. Y OTRO/A S/ MATERIA A CATEGORIZAR (EXPTE. LP -30372-2020), JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL 20 DE LA PLATA.

Se inició la demanda como consecuencia del aumento de las cuotas del plan de ahorro. Se decretó medida cautelar

ordenando el congelamiento de las cuotas debidas en adelante en base al valor de la última cuota paga acompañada en autos a fs.1/44 (10/2/2020), siendo la suma de \$18.250,34. La Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial – sala III de La Plata resolvió retrotraer la cuota a cargo de la actora Yesica Daniela Rentería al 30 de junio de 2020, la que sólo podrá sufrir variaciones en tanto las mismas no superen el 30 % del valor de la canasta básica total que publica el INDEC hasta que exista sentencia dictada en autos.

MANCUSO ROSANA ANDREA C/ FCA AUTOMOBILES ARGENTINA S.A. Y OTRO/A S/ MATERIA A CATEGORIZAR - N° DE EXPEDIENTE: 99204 - JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL N° 5 DE LANUS - DEPARTAMENTO JUDICIAL AVELLANEDA-LANUS.

Se dio inicio a esta acción como consecuencia de los desmedidos aumentos de las cuotas del plan de ahorro suscripto por el actor. El 15 de septiembre 2021 se resolvió medida cautelar, ordenando a las demandadas FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, y FCA AUTOMOBILES ARGENTINA S.A. a limitar la liquidación de las cuotas del plan de ahorro suscripto por las partes hasta el tope del 20% del valor de los ingresos económicos salariales habituales del justiciable -límite acordado por las partes al momento de suscribir el contrato en cuestión- por el término de 12 meses desde el inicio de las presentes actuaciones.

Acciones colectivas

En todos los casos los juicios tienen por objeto esgrimir las siguientes pretensiones:

- 1) Se declare a las demandadas como responsables de configurar las siguientes infracciones contractuales y legales. A saber: armado y organización de una ficción jurídica en fraude de los intereses económicos de los consumidores adherentes a planes de ahorro, mala fe contractual, deslealtad en el mandato, fijación unilateral y abusiva de precios, trato discriminatorio e indigno, incumplimiento de los deberes de información, cobros indebidos, y abuso de posición dominante.
- 2) Se declare configurada una situación jurídica abusiva en los términos del art. 10 del CCyC, y se recomponga el statu quo ante, estableciendo que los sucesivos aumentos no puedan superar al Índice de Variación del Salario publicado por el INDEC.
- 3) Se ordene judicialmente la libertad de cada adherente para contratar por su cuenta una cobertura de seguro de su confianza. En su defecto, se limite el valor de las primas vigentes al existente en el mercado para el mismo tipo de seguro. Todo ello bajo apercibimiento de astreintes.
- 4) Se imponga ejemplar multa civil (daño punitivo), que disuada de seguir replicando las conductas fraudulentas desplegadas (art. 52 bis LDC).
- 5) Se condene en forma genérica a la indemnización del daño material y moral ocasionado a cada adherente, el que deberá ser establecido conforme las probanzas rendidas en cada incidente individual de liquidación.
- 6) Se condene en todos los puntos solidariamente a la

automotriz fabricante codemandada (arts. 13, 40 y 52 bis LDC).

- 7) Hasta tanto se resuelva el fondo de la acción, se dicte urgente medida cautelar innovativa a través de la cual se limite el valor de las cuotas de todos los planes de ahorro contratados con la demandada por habitantes de la Provincia hasta un tope del 20% de la Canasta Básica Total (Gran Buenos Aires) para una familia de cuatro integrantes publicada por el INDEC.

- 8) Mediante incidentes de ejecución individual:

Previo dictamen pericial, se fije un precio justo y equitativo para cada automóvil.

Una vez establecido el precio justo y equitativo para cada automóvil, se reintegren los montos percibidos indebidamente por encima de aquel.

En caso de que V.S. considere que existe un saldo de precio impago por el adherente, se ordene liquidar el mismo prorrateado en la cantidad de cuotas restantes hasta la finalización del plan, aplicándose para ello la tasa pasiva.

Se reintegren los honorarios por administración del plan en contra de los intereses de los adherentes, en virtud de la aplicación de la sanción prevista en el art. 1325 del CCyC.

Se indemnice el daño material y moral ocasionado a cada adherente.

Se aplique a toda devolución de dinero a los consumidores, intereses a tasa activa, en virtud del principio de reciprocidad que surge de la LDC (arts. 8 bis y 26).

Todo ello sin perjuicio de que cada caso individual

presente otras circunstancias no previstas que deban ser reparadas.

DEFENSOR DEL PUEBLO C/ CHEVROLET S.A. S/ MATERIA A CATEGORIZAR - Expediente LP - 19701 - 2021 - Juzgado Civil y Comercial N° 21 de La Plata.

Si bien la acción fue rechazada in límine por falta de legitimación activa, el juicio no está concluido por encontrarse pendiente de resolución recurso extraordinario de queja ante la Suprema Corte provincial.

DEFENSOR DEL PUEBLO C/ CIRCULO DE INVERSORES SAU S/ MATERIA A CATEGORIZAR - Expediente LP - 19694 - 2021 - Juzgado Civil y Comercial N° 18 de La Plata.

Si bien la acción fue rechazada in límine por falta de legitimación activa, el juicio no está concluido por encontrarse pendiente de resolución recurso extraordinario de queja ante la Suprema Corte provincial.

DEFENSOR DEL PUEBLO C/ VOLKSWAGEN S.A. S/ MATERIA A CATEGORIZAR - Expediente LP - 19697 - 2021 - Juzgado Civil y Comercial N° 5 de La Plata.

Concedida una medida cautelar, la causa se encuentra a la espera de resolución por la Cámara Segunda de La Plata.

DEFENSOR DEL PUEBLO C/ PLAN OVALO S.A. S/ MATERIA A CATEGORIZAR - Expediente LP - 19696 - 2021 - Juzgado Civil y Comercial N° 9 de La Plata.

Si bien la acción fue rechazada in límine por falta de legitimación activa, el juicio no está concluido por encontrarse pendiente de resolución recurso extraordinario de queja ante la Suprema Corte provincial.

DEFENSOR DEL PUEBLO C/ FCA AUTOMOVILES ARGENTINA S.A. S/ MATERIA A CATEGORIZAR – Expediente LP - 19691 – 2021 Juzgado Civil y Comercial N° 17 de La Plata.

Si bien la acción fue rechazada in límine por falta de legitimación activa, el juicio no está concluido por encontrarse pendiente de resolución recurso extraordinario de queja ante la Suprema Corte provincial.

DEFENSOR DEL PUEBLO C/ PLAN ROMBO S.A.S/ MATERIA A CATEGORIZAR - Expediente LP - 19693 – 2021 - Juzgado Civil y Comercial N° 7 de La Plata.

Si bien la acción fue rechazada in límine por falta de legitimación activa, el juicio no está concluido por encontrarse pendiente de resolución recurso extraordinario de queja ante la Suprema Corte provincial.

Amparos

MARCONE JUDITH C/ INSTITUTO DE OBRA MÉDICO ASISTENCIAL DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES S/ AMPARO (JUZG. CC N° 13 LA PLATA) Y NAVARRO GRACIELA C/ FISCALÍA DEL ESTADO Y OTRO/A S/ AMPARO (Juzgado Civil y Comercial N° 25 La Plata).

Ambos amparos fueron por temas de salud, los jueces intervinientes requirieron a esta Defensoría del Pueblo intervención, como organismos de derechos, a los efectos de lograr el cumplimiento de las medidas cautelares dictadas en favor de los amparistas, por lo que se realizaron gestiones tendientes a esos fines, lográndose las prestaciones solicitadas por éstos.

TRIGO HUGO MAURICIO C/ CENTRO TRADICIONALISTA Y CULTURAL EL AMANECER DE DOLORES S/ AMPARO) (Expte N° 70070).

La Defensoría del Pueblo adhirió a la acción de amparo promovida por Hugo Trigo contra el centro demandado, ante la inminencia de la celebración de una jineteada en Dolores, en resguardo de los derechos de los animales.

SANCHEZ NATALIA INES S/ AMPARO. Tribunal en lo Criminal N° 4 de La Plata.

Se inició acción de amparo contra la empresa Movistar (Telefónica de Argentina S.A) con el objeto de que se ordene a Telefónica de Argentina SA a brindar un eficiente servicio de internet y telefonía en el domicilio sito en la calle 413 N° 1864 Planta Baja Frente de Villa Elisa, partido de La Plata (servicio a nombre de SANCHEZ NATALIA INES). Durante el plazo de 8 meses, la usuaria tuvo un servicio de internet y telefonía defectuoso en su domicilio. Se fijó audiencia conciliatoria por ante el Tribunal para el

7 de octubre de 2021, en forma presencial, en la sala de audiencias de la sede del fuero penal, audiencia a la que concurrieron los apoderados de la Defensoría y Telefónica de Argentina. En diciembre de 2021 se llegó a un acuerdo conciliatorio, la actora ajusta su pretensión en la suma total de \$ 170.000 (pesos ciento setenta mil) en concepto de daños y perjuicios.

ZGUROS, ORESTES SALVADOR C/ MEDIFE S/ AMPARO LEY 16.986. Juzgado Federal En Lo Civil, Com. Y Cont. Adm. De Lomas De Zamora 3 - Secretaría Civil 7. Causa FLP 018047/2021.

Se inició acción de amparo contra MEDIFE ASOCIACION CIVIL. Con el objeto que se ordene a la accionada la reincorporación de ORESTES SALVADOR ZGUROS y la consiguiente reafiliación y cobertura médica que fuera suspendida a los efectos de recibir la medicación que necesita para preservar su vida, haciéndose posible el tratamiento de la enfermedad que padece, conforme prescripciones médicas e historia clínica que se acompañan. El 28/12/2021 se hizo lugar a la medida cautelar solicitada y, en consecuencia, ordenando a la demandada MEDIFE la reafiliación en forma inmediata de Orestes Salvador Zguros al Plan Bronce de acuerdo con el precio vigente al momento de la baja intempestiva con respeto de la antigüedad, sin carencias ni preexistencias y sin cobro alguno de períodos que no fueron abonados o valores diferenciales. A principios de marzo, Zguros manifestó que el 26/02/2022 le enviaron un mail desde MEDIFE reincorporándolo a la obra social.

CANO SUSANA PATRICIA Y OTROS C/ IOMA S/ MEDIDAS CAUTELARES - Expediente TD - 2164 - 2021 - Juzgado Civil y Comercial N° 2 de Tandil.

Se inicia la acción a instancia de cinco afiliadas del

IOMA de la ciudad de Tandil, quienes requieren que cautelarmente se le ordene al IOMA prestar los servicios médicos que incluyan clínicos y especialistas que corresponden a los afiliados domiciliados en la ciudad, completando la oferta de prestadores necesaria para cubrir las necesidades de los mismos. El juez de grado en fecha 29/06/2021 rechaza la medida cautelar solicitada.

Expresan los reclamantes que la raíz del problema está vinculada a la relación contractual entre el Círculo Médico de Tandil y el IOMA, ya que el Círculo Médico, desde el año 1994 negocia en forma autónoma con la obra social provincial y los médicos afiliados tienen la potestad de atender o no, a su libre albedrío, las obras sociales que integran el listado de las entidades médicas.

Interviene la Defensoría como tercero solicitando a ambas partes el cumplimiento estricto del convenio suscripto oportunamente entre el IOMA y el Círculo médico de Tandil. En la cláusula tercera se establece que el Círculo se compromete a brindar atención médica integral en los niveles ambulatorio e internación a favor de los afiliados del IOMA que acrediten su condición de tales en la forma establecida en la cláusula sexta, de acuerdo a las prestaciones tipificadas en los Anexos 1, 2, 3, 4 Y 5 que integran el presente, y conforme a las normas y procedimientos que en ellos se establecen, observando fielmente las reglas de la ciencia, el arte y la deontología médica (IF-2018-10681564-GDEBA-DGPIOMA).

El juez rechaza la cautelar solicitada y ordena abrir una instancia de diálogo entre todas las partes para lograr una solución pacífica del conflicto. Hoy la causa se encuentra radicada en la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo de Mar del Plata para resolver la declaración de incompetencia de la Cámara Civil de Azul.

Desalojos

DESALOJO CLUB ALUMNI (calle Juan B. Justo Nro. 5.570 -esquina Echaurri- de la localidad de González Catán, Partido de La Matanza) IPP N° 05-01-000922-21. Juzgado de Garantías N° 4 La Matanza.

La Defensoría del Pueblo tomó intervención a pedido de integrantes y directivos del Club Social y Deportivo Alumni, de la Matanza, en relación a la causa de desalojo que afecta a la entidad. En el Club mencionado se desarrollan actividades deportivas como fútbol infantil (180 chicos) fútbol femenino (60 chicas) futsal (60) patín (30 chicos), circo y artes marciales (40 chicos), y otras actividades sociales, como apoyo escolar, y fundamentalmente un merendero. En consecuencia, se requirió al Juez de Garantías que suspenda el lanzamiento, ofreciendo como alternativa una instancia de diálogo entre las partes a fin de lograr una solución armónica del conflicto, destacando sustancialmente que allí funciona el club Social y Deportivo Alumni, al cual concurren vecinos aledaños al lugar a realizar actividades deportivas, recreativas y sociales, donde también funciona un merendero al cual acuden numerosos niños y niñas. El desalojo fue suspendido a consecuencia del recurso de apelación interpuesto por los denunciados, resultando en consecuencia abstracta la presentación del Defensor por el momento, y hasta tanto se resuelva la apelación.

PERUGINI GABRIEL GUILLERMOC/ NUEVA GENERACION TEXTIL y otro/a S/DESALOJO (EXCEPTO POR FALTA DE PAGO).

Juzgado Civil y Comercial N° 1 de Avellaneda. La Defensoría del Pueblo solicitó la suspensión del lanzamiento ordenado respecto del inmueble donde funciona la Cooperativa de Trabajo Nueva Generación Limitada por entender que debe hallarse una solución

consensuada entre las partes que evite el desalojo, de manera tal que los trabajadores que integran la cooperativa no pierdan su fuente de trabajo. Producto de la intervención del organismo, se realizaron reuniones que tuvieron por resultado la entrega de un subsidio por parte del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), con destino a la continuidad de su proyecto.

DER KRIKORIAN FERNANDO ANIBAL C/ CHAVEZ SALINAS GEANCARLOS Y OTROS S/ REIVINDICACIÓN (EXPTE. 19577).

Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 2 del Departamento Judicial de Avellaneda-Lanús. El Defensor del Pueblo solicitó la suspensión del lanzamiento, para la realización de una mesa de gestión que tienda a encontrar una solución pacífica al conflicto habitacional que afecta a un grupo numeroso de familias que habitan en un predio de Avellaneda.

PERALTA GUSTAVO RUBEN C/ SANGLA MARCELA ANDREA S/ DESALOJO POR VENCIMIENTO DE CONTRATO.

Juzgado Civil y Comercial N° 4 de Morón. Causa MO-7570-2018. La señora Marcela Andrea Sangla requirió urgente intervención del Defensor del Pueblo en relación al desalojo dispuesto a realizarse sobre el inmueble que habita junto a su familia, en la calle Guaraní 1366, entre las de Marinos de Fournier y Padre Edmundo Vanini, designado como unidad funcional N° 2 de la localidad de El Palomar, Partido de Morón. Atento lo manifestado en la presentación realizada por la Defensoría el 21/09/2021, logramos la suspensión del lanzamiento previsto en autos para el día 06/10/2021., fijándose audiencia para el día 12/10/2021. Abierto el acto y luego de un intercambio de opiniones vertidas por las partes, éstas manifiestan que

de común acuerdo fijan como fecha de desocupación del inmueble de autos, para el día 18 de noviembre de 2021.

CORONEL SOFIA TOMASA C/ PADRON MONICA LETICIA S/DESALOJO (EXCEPTO POR FALTA DE PAGO) JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL 2 QUILMES.

En la audiencia celebrada el 7 de octubre de 2021, la Defensoría del Pueblo solicitó la suspensión del lanzamiento ordenado en autos, la intervención del Ministerio de Desarrollo de la Comunidad de la provincia de Buenos Aires, la Municipalidad de Berazategui y a la Secretaría de Niñez y Adolescencia dependiente del Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires. Asimismo, se solicitó un plazo de gracia hasta que la parte demandada pueda obtener una respuesta al problema habitacional. Acto seguido, la parte actora hizo lugar al pedido de la Defensoría del Pueblo, otorgando un plazo hasta el mes de febrero de 2022.

SAVASO MIRTA DIANA C/ DEL MARMOL PABLO Y OTRO/A S/ DESALOJO (EXCEPTO POR FALTA DE PAGO) EXPTE: SM-18995-2020 - JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL N° 9 - SAN MARTIN.

La Defensoría del Pueblo solicita se prorrogue la fecha de desalojo, atento la proximidad de la fecha de otorgamiento del subsidio gestionado por este organismo en favor del demandado por un plazo de tres meses por la suma total de \$ 90.000. El juzgado, atento al pedido de la Defensoría del Pueblo de Buenos Aires, resolvió la ampliación del plazo para desalojar la parte demandada el inmueble objeto de esta Litis. Se establece como plazo el 14 de marzo de 2022.

GONZALEZ GUILLERMO M. C/ CLUB SyD MOSAFI S/ REIVINDICACION – Expediente SI - 19696 – 2012 - Juzgado Civil y Comercial N° 11 de San Isidro.

Se presenta la Defensoría del Pueblo ante inminente lanzamiento del Club de barrio Mosafi de Tigre. Hoy, el expediente se encuentra radicado en la Cámara de San Isidro para resolver la suspensión del lanzamiento rechazada por la jueza de grado.

Si bien la causa ya cuenta con sentencia definitiva, la presencia de menores viviendo dentro de la institución será planteada a los efectos de que tome intervención el Asesor de Menores, quien previamente había declinado su participación.

Contencioso Administrativo

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES C/ SOCIEDAD PLATENSE DE ANESTESIOLOGIA S/ PROCESO SUMARÍSIMO - LP - 49440 – 2020 - Juzgado Contencioso Administrativo N° 4 de La Plata.

La Defensoría promueve demanda solicitando el dictado de una medida cautelar autónoma por la que se le ordene a la Sociedad Platense de Anestesiología la continuidad de las prestaciones comprometidas respecto de los afiliados de la Obra Social provincial, garantizadas en el convenio suscripto entre la SPA y el IOMA el día 17-XI-1999, ello a raíz de la decisión adoptada por la entidad médica demandada de considerar a partir del 22-12-2020 a los afiliados de la obra social provincial como particulares.

En fecha 21-12-2020 se hizo lugar a la medida cautelar solicitada ordenando a la Sociedad Platense de Anestesiología a que se abstenga de interrumpir el servicio de anestesia a los afiliados de IOMA, asegurando la continuación de las condiciones vigentes

En fecha 22-6-2021 en la sede de la Defensoría provincial se llevó a cabo una reunión con participación de representantes del IOMA y la SPA, oportunidad en que la Obra Social provincial notificó a la Sociedad demandada la Resolución RESO-2021-922-GDEBA-IOMA mediante la cual se fijó un incremento de valores de las prestaciones de anestesia con la SPA, siendo aceptado dicho ofrecimiento por la entidad accionada con lo cual habiéndose arribado a un acuerdo se da por concluida la litis.

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES C/ I.O.M.A. S/ PRETENSION ANULATORIA - OTROS JUICIOS.

J.M se presentó a la Defensoría ante la denegatoria del IOMA frente a una solicitud de reasignación de sexo. En virtud de ello, se realizó la correspondiente acción judicial obteniéndose, en mayo de 2018, una medida cautelar autosatisfactiva por la cual se ordenaba la faloplastía solicitada por el ciudadano.

Luego, de reiteradas denuncias de incumplimiento por parte de la administración en sede judicial, el 13 de septiembre de 2021 se realizó la intervención quirúrgica solicitada por el reclamante.

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES C/ MUNICIPALIDAD DE SAN NICOLAS S/ PRETENSION DECLARATIVA DE CERTEZA. Juzgado Contencioso Administrativo N° 1 de San Nicolas. SN - 858 – 2020.

Se promovió pretensión declarativa de certeza contra la Municipalidad De San Nicolás De Los Arroyos, solicitando se declare la inconstitucionalidad de los artículos 4°, 5°, 6, 124, 126 y 130 de la Ordenanza Fiscal y Tarifaria, sancionada por el municipio demandado para el ejercicio 2020. El 14/10/2020 cautelarmente se suspendió el cobro de la nueva gabela denominada Tasa de Desarrollo Urbano prevista en la Ordenanza Fiscal y Tarifaria, disponiendo de manera provisoria que el Departamento Ejecutivo Municipal de este Partido, se abstenga de intimar, ejecutar, determinar, exigir, caucionar o cualquier otro acto similar ya sea en sede administrativa como judicial, dicho tributo, únicamente con relación a todos aquellos contribuyentes que por medio de la Tasa de Desarrollo Urbano han observado un incremento del ciento cincuenta por ciento (150%) o más. El 02/02/2021 la Cámara Contencioso Administrativa de San Nicolas confirmó el decisorio de primera instancia.

Tarifa cero. Asociaciones civiles

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES C/ EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA S.A. (EDELAP S.A.) Y OTROS S/ RESTABLECIMIENTO O RECONOCIMIENTO DE DERECHO (Expte N° 26504/21), en trámite ante Juzgado Contencioso Administrativo N° 4 de La Plata

Demanda contra EDELAP; EDESUR; EDENOR; EDEA; EDEN; y EDES a efectos de solicitar el dictado de urgente medida autosatisfactiva, consistente en que se ordene a las demandadas a facturar en cero pesos los consumos registrados por las entidades beneficiarias definidas en el artículo 1° de la Ley 15.192 y comprendidas bajo su ámbito de prestación del servicio de distribución eléctrica, y consecuentemente se reanude el servicio en los casos en que haya sido suspendido por falta de pago, dejándose sin efecto las intimaciones y avisos de corte eventualmente emitidos.

Resolución: Ordenar a las empresas distribuidoras aquí demandadas a abstenerse de limitar, suspender o cortar el servicio de energía eléctrica por deudas que tengan todas las AC y mutuales previstas en la ley 15192 del territorio local bajo su órbita de servicio.

Extender los efectos de la medida cautelar dictada en fecha 6-8-2021 a las cooperativas prestatarias del servicio de energía eléctrica en el territorio bonaerense.

Ciberestafa

NUCERA JAVIER HERNAN C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A S/ MATERIA A CATEGORIZAR, (Expte Receptoría: 33472-2021), en trámite ante Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 1 de La Plata.

Demanda: Acción innominada sumarísima de Defensa del Consumidor, solicitando se decrete la nulidad del préstamo personal y se restituya la suma de U\$S 2.000 debitas indebidamente de la caja de ahorro, entre otras cuestiones.

Resuelve: Hacer lugar a la medida cautelar de no innovar, ordenando al Banco Francés BBVA Argentina S.A., se abstenga de efectuar cualquier tipo de descuento, débito y/o retenciones por el préstamo por \$ 457.000, de fecha 18/1/2021 en la cuenta del actor Javier Hernán Nucera, que se postula como tomado fraudulentamente, y asimismo restituir la suma de U\$S 2000 debitas de la Caja de Ahorro en Dólares de manera presumiblemente fraudulenta.

Jurado de enjuiciamiento de magistrados

CALLEGARI LUCIANO JORGE, JUEZ TITULAR DEL JUZGADO DE PAZ DE ROJAS, DTO. JUDICIAL DE JUNÍN S/ LORENZINO GUIDO, DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PCIA. DE BS. AS.; SENADORA REIGADA MARÍA; Y DIPUTADA LÓPEZ ROXANA – DENUNCIA. DENUNCIADO: CALLEGARI LUCIANO JORGE - Expediente N° SJ 571/21

La Defensoría formula denuncia contra Luciano Jorge Callegari (Titular del Juzgado de Paz de la localidad de Rojas), a los fines de verificar mediante juicio político y veredicto del Jurado de Enjuiciamiento, si sus conductas al intervenir en el marco de las causas **NASUTTI PATRICIA ELIZABETH C/ MARTINEZ MATIAS EZEQUIEL S/ PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Expte. ZRO 59853 2021; NASUTTI PATRICIA ELIZABETH C/ MARTINEZ MATIAS EZEQUIEL S/ PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Expte. ZRO 59915 2021; BAHILLO URSULA C/ MARTINEZ MATIAS EZEQUIEL S/ PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Expte. ZRO 59940 2021**, constituyen las faltas previstas en los literales d) y e) del art. 21 de la ley 13.661, solicitando además que se disponga su suspensión preventiva conforme al art. 18 inc. B y 34 de la ley 13.661, se lo declare culpable y consecuentemente se ordene la destitución de su cargo, atento el femicidio del cual resultó víctima Úrsula Bahillo.

El expediente se encuentra en trámite ante la Secretaría Permanente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados y Funcionarios de la Provincia de Buenos Aires.

b) Dictámenes.

***Trámite 19302/21.** Atento las actuaciones de referencia, iniciadas por el Sr. A L V, solicita la intervención de nuestro Organismo manifestando que compró un terreno en un barrio privado en el año 2018 en la localidad de San Vicente, y a través de una escribanía pagaron el derecho de cesión. Posteriormente, se dieron cuenta de que fueron estafados, ya que según sus dichos, quienes vendieron los terrenos no resultaron ser los legítimos dueños de los mismos. Que de acuerdo a lo relatado y advirtiendo que la materia sobre la que versa el reclamo no constituye materia de competencia de esta Defensoría del Pueblo, y que además se encontraría fuera del plazo establecido por el art. 21 de la ley 13.834, se sugiere asesorar al reclamante para el caso de la presunta estafa y amenazas deberá dirigirse a la Fiscalía de turno correspondiente a su domicilio y radicar la respectiva denuncia aportando la prueba que refiere poseer. Para lo vinculado con la compraventa realizada puede dirigirse al consultorio jurídico gratuito del Colegio de Abogados del Departamento Judicial más cercano a su domicilio, a efectos de requerir la posible intervención del mismo, para el caso de corresponder, o en su defecto a la Defensoría Oficial respectiva.

***Trámite 26459/21.** Actuaciones iniciadas por el Sr. C J, manifiesta que compró un terreno en la localidad de General Rodríguez, a un particular, lo hizo con escribanía de por medio y con contrato. Continúa diciendo que una vez que hizo la transferencia, lo llamaron desde una supuesta inmobiliaria diciendo que ese terreno es de ellos, que a él lo estafaron y que no puede ocupar el terreno porque lo van a echar con la policía. Acompaña prueba un boleto de cesión de compraventa, acciones y derechos posesorios sobre el lote en cuestión, de fecha 5 de marzo de 2021, entre él y el Sr. Z. Atento tratarse de un conflicto entre particulares, solo cabe realizar un asesoramiento al reclamante.

***Trámite 17418/21.** Trámite que agrupa los reclamos de varios contribuyentes, quienes consideran vulnerados sus derechos a partir de los aumentos verificados en el impuesto inmobiliario de terrenos urbanos baldíos, dentro del territorio de la Provincia de Buenos Aires, a partir de la vigencia de la ley N° 15.226 (Impositiva para el ejercicio 2021). Acompañan boletas del pago del impuesto mencionado, donde se verifica un aumento en los montos, por los inmuebles que pertenecen a la categoría de urbano baldío y que se encuentran dentro de las escalas fijadas por el legislador en base a la valuación fiscal de los lotes. Es un impuesto que corresponde a las Provincias y que recae sobre los inmuebles urbanos, suburbanos y rurales de manera permanente y anual, subdividido en pagos periódicos, y que su base imponible está constituida por la valuación de la tierra y las mejoras, y la obligación fiscal es asumida por los titulares de dominio, previéndose también exenciones subjetivas y objetivas. Las alícuotas de este gravamen son por lo general progresivas. La potestad tributaria se encuentra a cargo de la Legislatura de la Provincia, que cada año sanciona la respectiva ley impositiva, fijando los alcances del Impuesto Inmobiliario Edificado y Baldío. Atento tratarse del ejercicio legítimo de la potestad tributaria por parte de Poder Legislativo provincial, integrado por los legisladores de todas las fuerzas políticas democráticamente elegidos por el pueblo, configurando una adecuada representatividad, se sugiere informar tal circunstancia a los denunciantes, a través del área respectiva, poniendo en su conocimiento que, sin perjuicio de lo expresado, pueden presentarse judicialmente a reclamar la inconstitucionalidad de la norma.

***Trámite 20435/21.** Trámite iniciado por padres, autodenominados "Padres Organizados Escobar", quienes invocan como única finalidad que se respete "derecho el humano a la educación de sus hijos", se presentan solicitando se brinde información pública al respecto.

Que, respecto a esto último, el derecho de acceso a la información pública consiste en el respeto al principio republicano de la publicidad de los actos de gobierno, constituyendo un elemento esencial para el normal funcionamiento de las instituciones republicanas y del sistema democrático. Corresponde entonces, separar la requisitoria de intervención: a) derecho a la educación de niños, niñas y adolescentes del distrito de Escobar y b) derecho a la información pública de los padres reclamantes. Las cuestiones en torno al derecho de acceso a la información, pueden solicitarla libremente a los organismos respectivos, ello así porque la Constitución Nacional garantiza el principio de publicidad de los actos de Gobierno y el derecho de acceso a la información pública a través del artículo 1º, de los artículos 33, 41, 42 y concordantes del Capítulo Segundo -que establece nuevos Derechos y Garantías- y del artículo 75 inciso 22, que incorpora con jerarquía constitucional diversos Tratados Internacionales, constituyendo un derecho para fortalecer la relación entre el Estado y la Sociedad Civil. Asimismo, se encuentra reglamentada en la ley 27275, y puede formularla cualquier ciudadano sin patrocinio letrado. En el presente caso no se ha verificado una vulneración en el derecho de acceso a la información, toda vez que los padres firmantes no han ejercido tal derecho frente a los organismos competentes para brindar la información específica. En cuanto al derecho a la educación de los NNyA de Escobar, cabe consignar que se declaró la Pandemia Covid-19 a nivel mundial, no recibimos a lo largo de ese período ningún reclamo del tenor del presente, ni de los reclamantes ni de ningún habitante de la provincia de Buenos Aires, donde se expresara la vulneración del derecho a la educación. Corresponde poner en conocimiento de los reclamantes el presente dictamen, y proceder al cierre provisorio de la queja, con la devolución de las presentes al área de Educación, a efectos de informar tal circunstancia a los denunciados.

c) Trámites destacados

Trámite número: 22453/21. Tema: Anestesióloga realiza consulta sobre IVE, y objeción de conciencia. Acciones: pedido de informe a Dirección Provincial de Equidad de Género. Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires. Asesoramiento a la reclamante en virtud de la respuesta obtenida.

Trámite número 84481/21. Tema: reclamante solicita intervención y colaboración para poder exhumar el cuerpo de su padre Sr. C A E P y trasladarlo a Colombia. Acciones: solicitud de informes a la UFIJ N° 2 Departamento Judicial de Moreno.

Trámite número 99890/21. Tema: la entidad civil denominada Asociación Civil de Agentes y Anexos de Lotería de la Provincia de Buenos Aires Cámara Empresaria ACAALBA.cc, solicita nuestra intervención ante el Instituto Provincial de Loterías y Casinos. Acciones: solicitud de informes al director provincial de juegos y explotación del Instituto de Lotería y Casinos de la Provincia de Buenos Aires (IPLyC), y dictamen.

Trámite número 163040/21. Tema: solicita intervención ante el embargo de sus haberes por parte de la firma Finvert. Acciones: solicitud de informes al Juzgado interviniente y ante Finvert. Solución del conflicto.

Trámite 132831/21. Tema: denuncia de abuso sexual en un hogar de Bahía Blanca. Acciones: se confeccionó una denuncia penal y se dio intervención urgente a la fiscalía de turno. Se articuló con delegación de Bahía Blanca y la Secretaría de Políticas de Género, Niñez y Adolescencia.

Trámite 165461/21 y 165486/21. Tema: conflicto con la

empresa Despegar por pasajes aéreos no utilizados por la pandemia. Acciones: se requirió informes a la empresa Despegar y ambos reclamos fueron resueltos favorablemente.

