

INFORME  
ANUAL  
**2021**

2021



Defensoría del Pueblo  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

2021

@defensoriacaba



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

# Índice

<b>Capítulo 1</b> Subsecretarías / Conducciones Ejecutivas	<b>pág. 13</b>
• Secretaría General	pág. 14
• Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad	pág. 18
- Conducción Ejecutiva de Derechos Humanos y Seguridad	pág. 21
- Conducción Ejecutiva de Emergencias y Contención Psicosocial	pág. 32
- Conducción Ejecutiva Centro de Análisis y Aplicación de Control de Convencionalidad	pág. 39
- Consejo Permanente para la Vigilancia, Promoción y Protección de Derechos Humanos	pág. 40
- Programa de Atención de la Niñez, Adolescencia y Género	pág. 47
• Subsecretaría de Protección y Promoción de Derechos	pág. 56
- Derechos Ciudadanos de Consumidores y Usuarios	pág. 57
- Derechos Sociales	pág. 69
- Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente	pág. 81
- Deporte y Juventud	pág. 87
- Gestión Pública	pág. 91
• Conducción Ejecutiva de Descentralización	pág. 99
• Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista	pág. 107
<b>Capítulo 2</b> Programas	<b>pág. 115</b>
• Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje	pág. 116
- Programa de Atención a Inquilinos	pág. 123
• Observatorio Electoral y de Derechos Políticos	pág. 126
• Centro de Estudios, Investigaciones y Opinión	pág. 132
• Centro de Protección de Datos Personales	pág. 135
• Programa de Derechos Culturales	pág. 141
• Programa de Lucha contra la Discriminación	pág. 147
• Programa de Derechos Humanos Laborales	pág. 150
• Programa de Estudios para el Fortalecimiento Institucional	pág. 157
• Programa de Instituciones, Colectividades y Redes Territoriales	pág. 162
• Unidad de Aplicación del Mecanismo para la Prevención de la Tortura	pág. 166
• Programa de Organizaciones Sociales	pág. 173
<b>Capítulo 3</b> Promoción y Difusión de Derechos	<b>pág. 177</b>
• Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación	pág. 178
• Subconducción Ejecutiva de Gestión Operativa	pág. 192
<b>Capítulo 4</b> Iniciativas Legislativas	<b>pág. 198</b>
<b>Capítulo 5</b> Alianzas Institucionales y Convenios	<b>pág. 205</b>
<b>Capítulo 6</b> Unidad de Modernización e Innovación Tecnológica	<b>pág. 227</b>
<b>Capítulo 7</b> Adjuntías	<b>pág. 233</b>
• Arturo Pozzali	pág. 234
• Paula Streger	pág. 239
• Silke Arndt	pág. 246
• Bárbara Bonelli	pág. 251
• Carlos Palmiotti	pág. 258
<b>Capítulo 8</b> Rendición de cuentas	<b>pág. 265</b>



A lo largo de este 2021, bajo la consigna “Todavía no terminó. Nos seguimos cuidando”, la Defensoría del Pueblo continuó con el esfuerzo institucional para cuidar a quiénes nos cuidan y para estar cerca de quienes más lo necesitan. Un año en el que ha sido imperante sostener la política de trabajo cerca de quienes tienen sus derechos vulnerados y más necesitan la presencia del Estado; con especial cuidado en un contexto histórico atravesado por la pandemia del COVID-19.

En este sentido, nuestra labor como órgano autónomo para la defensa, promoción y protección de los derechos humanos, en el segundo año de transcurrida la pandemia del covid-19, ya con mucha más experiencia en el tema, seguimos recorriendo hospitales, centros de atención temprana, alcaldías y comisarías, barrios en situaciones vulnerables, centros de jubilados, espacios donde se desempeñan quienes hacen trabajos esenciales, hogares de adultos mayores y sitios críticos de la pandemia, realizamos relevamientos en los CESACs a raíz de denuncias de faltantes de medicamentos y monitoreamos el funcionamiento de los Centros de Atención Transitoria donde se alojan niños, niñas y adolescentes.

Apenas comenzó el año y con el anuncio de la vuelta a las clases presenciales, recorrimos 257 escuelas públicas con el fin de relevar la aplicación de protocolos sanitarios y observar inconvenientes, dificultades e irregularidades, entrevistamos a las y los miembros de la Comunidad Educativa, con la información

recabada confeccionamos un informe con una serie de recomendaciones, que elevamos al Ministerio de Educación y al Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, al cuidado de la salud frente a la pandemia del COVID-19, sumamos como todos los años el reclamo por las acciones preventivas necesarias para mitigar el avance del dengue, debido al aumento sistemático de casos, poniendo especialmente foco en las áreas vulneradas. Salimos a la calle, elaboramos un informe sobre la situación actual del dengue tras diversas denuncias recibidas por vecinos y monitoreamos el funcionamiento de los servicios públicos presentes en barrios y villas porteñas.

Con los trabajadores y trabajadoras de la Defensoría, continuamos recorriendo las calles y barrios porteños para atender a todos los vecinos y vecinas de la Ciudad. Aun en un complejo contexto, sostuvimos la decisión de llevar a la Defensoría cerca de los reclamos de la ciudadanía, respetando todos los protocolos y normas de sanidad vigentes. A lo largo del año fuimos monitoreando los procesos de vacunación realizados y, ante los iniciales bajos porcentajes de vacunación en los barrios más vulnerables, nos hicimos presentes para cumplir con el deber del Estado de brindar información y orientar a quiénes más lo necesitan, para que puedan conocer y hacer cumplir sus derechos humanos y sanitarios.

La pandemia produjo una resignificación de los y las porteñas con los espacios

verdes públicos por ello durante el 2021 relevamos las condiciones sanitarias en las actividades deportivas en 18 plazas y parques públicos. Observamos bajo las directrices de la ONU para manifestaciones sociales, montando a la vez dispositivos sanitarios, y postas de asistencia en conjunto con el CEPA. Realizamos el despliegue operativo de más de 130 instancias del dispositivo “la Defensoría se acerca a tu barrio”, donde se brindó atención a demanda a consultas y reclamos, respetando los protocolos de seguridad vigentes. En coordinación con organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil, desarrollamos semanalmente operativos en todos los barrios populares porteños, con representantes del CAJ, ANSES, CJM y otros organismos.

Paralela y progresivamente, en un trabajo serio con las áreas competentes de la casa, se ha retomado de forma paulatina el trabajo presencial y, con ello, la atención presencial de vecinos y vecinas en todas las sedes, profundizando las líneas de trabajo previamente enumeradas. Ampliamos el esquema de atención con todos los equipos en las sedes de la Defensoría. A lo largo del año atendimos así más de 65.000 consultas, que se suman a la enorme cantidad de atención brindada de forma no presencial, gracias al proceso de modernización que se desarrolló en la Defensoría hace ya 6 años y a la excelente predisposición y adaptación de quienes forman parte de la casa de Derechos. Además, ampliamos el número de sedes descentralizadas,

con la apertura de 3 nuevos espacios de atención en los barrios de Floresta, Colegiales y Constitución.

También se amplió la demanda y atención en los canales de consultas telefónicas en sede central y sedes descentralizadas. Se intensificó la atención virtual en la Línea de Whatsapp exclusiva para víctimas de Violencia de Género y se activó la línea para la contención psico-social y asistencias in situ en situaciones de emergencias en casos de incendios o accidentes.

El aumento de consultas recibidas de manera no presencial se relaciona directamente con las modificaciones efectuadas en lo que respecta a la nueva Ley de alquileres 27.551. Así como de los casos de desalojos que requirieron la intervención de los agentes de la institución tanto de alquileres informales como los alquileres formales desde el momento en que dejó de tener vigencia el Decreto 320/2020 de suspensión de desalojos. En un año atravesado por el arduo contexto de la pandemia, la baja de la actividad económica y la pérdida de fuentes de trabajo, se buscó cuidar a aquellos en situaciones de vulnerabilidad por la consecuente crisis, prestando especial atención a las críticas situaciones de los inquilinos y las subas de los alquileres.

Por otro lado, durante este año transitamos la sexta temporada de nuestro programa radial “La Defensoría con vos”. Un espacio destinado a divulgar la promoción y protección de los derechos humanos, comunicar la labor de la institución y a dar información

sobre medidas de prevención sanitaria. Durante las emisiones de todos los sábados del 2021 recibimos 7000 consultas de oyentes.

En la dificultosa situación económica, social y sanitaria, expusimos en las audiencias por el gas y la electricidad. Los incrementos en promedio y según las categorías son de entre el 3.300 al 7800 %, pero en el mismo período, el Salario Mínimo Vital y Móvil subió un 201% y el haber jubilatorio el 200%. A eso hay que sumarle una inflación que generó un menor poder adquisitivo por parte de las personas impulsando el aumento de la pobreza. Por esto, y muchos más motivos, la Defensoría del Pueblo sostuvo su política de promoción de la energía como un derecho humano fundamental para el desarrollo comunitario e individual. En este sentido se mantuvo la importancia de defender la tarifa social, suspender los cortes en los suministros, efectuar mejoras en las viviendas de aislamiento térmico, desdolarizar las tarifas y exigir inversión de las empresas para el mejoramiento de la calidad en el servicio.

Desarrollamos diversas tareas relacionadas con las mandas judiciales que devienen de la sentencia de la llamada "Causa Mendoza" dictada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Fundamentalmente abordamos instancias de contralor y participación en aquellas acciones vinculadas con el saneamiento de la cuenca y la reparación urbano ambiental de la misma. En este sentido participamos de la Red de Adecuación Ambiental junto a distintos

organismos técnicos, académicos, de la producción y gubernamentales, como de la comisión de trabajo para la revisión de la Resolución N°46 de ACUMAR referida a la calidad del volcado de aguas.

Como todos los años, construimos derechos con la labor de la iniciativa legislativa, en el marco de la Legislatura porteña. Este 2021 presentamos un total de 37 proyectos de leyes. Cada proyecto involucra un trabajo específico de planificación, investigación y evaluación que contempla diversas políticas públicas enfocadas en resolver los problemas de la ciudadanía.

Desarrollamos nuestras relaciones institucionales para la cooperación entre organismos, especialmente enfocados en cumplir con los objetivos de la Agenda 2030. Participamos del programa de seguridad social argentino "Argentina contra el Hambre", en pos de combatir la desnutrición en el país. Cooperamos con los organismos de derechos humanos para, a 45 años del golpe militar, sumarnos a la iniciativa de plantar más de 30.000 árboles, arbustos, plantas aromáticas, suculentas, plantines y almácigos en conmemoración de los desaparecidos y desaparecidas.

En la constante búsqueda de sinergia con los distintos actores estratégicos mantuvimos reuniones con representantes de empresas y comerciantes en el marco de la Red Argentina del Pacto Global, la iniciativa de Naciones Unidas para fomentar la responsabilidad social empresarial de

la cual la Defensoría forma parte de la Mesa Directiva. Por otra parte, y en conjunto con las Defensorías del Pueblo del país desarrollamos el Protocolo para Defensorías del Pueblo sobre Empresas y Derechos Humanos para proteger y remediar la vulneración de derechos.

En un año electoral, llevamos a cabo la observación de los comicios en las PASO y en las Generales de la Ciudad de Buenos Aires. Con un equipo de 60 observadores, monitoreamos 250 establecimientos, para verificar la accesibilidad y el cumplimiento de los protocolos sanitarios. Realizamos una campaña de difusión del Derecho al Voto de Extranjeros y Extranjeras atento al Nuevo Código Electoral de la Ciudad. Así como el monitoreo de paridad en las listas junto con todas las Defensorías del Pueblo pertenecientes a ADPRA, al mismo tiempo que relevamos la situación de las mujeres en los distintos ámbitos del Estado porteño a fines de evaluar la democracia paritaria.

Frente a los desafíos que la coyuntura nos va imponiendo, hay situaciones complejas que requieren de un fuerte

compromiso colectivo en el trabajo que nos compete. Con la renovación de autoridades en pleno año electoral, el accionar de nuestras y nuestros defensores adjuntos ha honrado ese compromiso. Por ello, envío un especial agradecimiento a Carlos Palmiotti, defensor adjunto, quien asumió la responsabilidad de conducir y concluir la gestión que veníamos transitando juntos y extender mi agradecimiento a Bárbara Bonelli, Arturo Pozalli, Silke Mayra Arndt y Paula Streger.

Ha sido un año de muchos desafíos para nuestra sociedad y cómo institución nos hemos comprometido con cada persona que se acercó a nosotros en busca de una solución y hemos estado en la calle procurando que quienes viven y transitan por nuestra ciudad encuentren en los y las trabajadoras de la Defensoría del Pueblo alguien que les defienda.

Por último, celebro la designación al frente de la Institución de María Rosa Muiños: una compañera trabajadora de la casa, dirigente política con gran trayectoria en el ámbito legislativo y conocimiento de nuestra ciudad.

**Alejandro Amor**

Ex Defensor del Pueblo



# Introducción



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



En octubre del 2021, siguiendo con el procedimiento que establece la Ley 3 de la Ciudad de Buenos Aires, expuse en Audiencia Pública como única candidata para designar al cargo de titular de la Defensoría del Pueblo propuesta por más de 250 personalidades y organizaciones de la sociedad civil.

Así, el 9 de diciembre de 2021, luego de 8 años como Legisladora de la Ciudad, fui designada en sesión especial, y con el voto afirmativo de más de las dos terceras partes del cuerpo legislativo, como Defensora del Pueblo.

El 10 de diciembre asumí el cargo con el compromiso de trabajar para el bien común y representar a quienes viven, trabajan, estudian y transitan cotidianamente por nuestra Ciudad.

Es un honor para mí tener esta responsabilidad por los próximos 5 años. Desde la Defensoría del Pueblo vamos a abordar cada una de las problemáticas con dedicación, sensibilidad y profesionalismo, atendiendo al mismo tiempo lo importante y lo urgente, poniéndonos siempre al servicio de cada ciudadano y ciudadana que crea, sienta y vea vulnerados sus derechos y a realizar nuestro aporte para la construcción de una sociedad y una Ciudad más justa, equitativa y accesible para todas y todos.

**María Rosa Muiños**  
Defensora del Pueblo



# Capítulo 1

Subsecretarías / Conducciones Ejecutivas



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## Secretaría General

**Titular: Norberto Darcy**

[ndarcy@defensoria.org.ar](mailto:ndarcy@defensoria.org.ar)

Durante el año 2021, en el contexto de incertidumbre y emergencia sanitaria generado por la pandemia por COVID-19, la Secretaría General ejerció un rol de planificación, articulación y coordinación con las distintas áreas de conducción y programas de la Defensoría del Pueblo, tanto en cuestiones que hacen a la gestión y funcionamiento interno como al desarrollo de acciones y actividades de la institución, conforme su misión constitucional. Con ese objetivo, hemos procurado: 1) fomentar el trabajo en equipo, el intercambio de ideas y la evaluación conjunta de los casos y problemas más complejos; 2) contribuir a una mirada interdisciplinaria, bajo el entendimiento de que la defensa, protección y promoción de los derechos fundamentales requiere un abordaje transversal, que acumule y optimice los saberes y especialidades de cada área de la institución; 3) propiciar medidas de mejora en el funcionamiento institucional; 4) estimular la capacitación permanente y continua del personal, para organizar o acompañar actividades formativas, así como promover la difusión de los derechos a la ciudadanía en su conjunto.

### Acciones realizadas

#### Planificación anual

A comienzos del año, la SG confeccionó el “Plan Anual de Trabajo 2021”, como una guía general de acción institucional que contiene, de manera ordenada y sistematizada, las ideas, aportes y actividades propuestas por cada una de las áreas de la institución, como complemento de las políticas y criterios generales fijados por el Defensor del Pueblo.

#### Revisión y aprobación de protocolos internos - Comisión de Equidad Laboral (CEL)

En el marco de la CEL se procedió a la evaluación y revisión del “Protocolo de Prevención e Intervención en situaciones de Violencia por Razones de Género”. A su vez, se impulsó la aprobación del “Protocolo de Prevención,



Intervención y Erradicación de la Violencia Laboral”, que regula las acciones que deberán llevarse a cabo ante situaciones de violencia laboral en el ámbito de la Defensoría. A tal fin se constituyó el equipo especializado y dicho protocolo fue incorporado al Convenio Colectivo de Trabajo del personal.

#### Investigaciones de oficio. Salud y pandemia

Se dispuso la apertura de un Trámite de oficio a fin de investigar el fenómeno de la automedicación, su impacto en la salud y la importancia de estudiar la regulación publicitaria en esta materia, de acuerdo a lo previsto en el artículo 46 de la CCABA.

Por otra parte, a raíz de la inquietud planteada por algunos vecinos y vecinas de la Ciudad, se inició otro Trámite de oficio, dirigido a investigar la veracidad y alcance de la publicidad de determinadas marcas comerciales de mascarillas y barbijos en las que se afirma que su uso “elimina el Coronavirus en un 99%”. A tal fin, se planteó la cuestión ante la ANMAT en su carácter de Autoridad Nacional encargada del control, fiscalización y eventual sanción de toda publicidad o propaganda dirigida al público de especialidades medicinales de venta libre, suplementos dietarios, productos cosméticos, dispositivos de tecnología médica, y/o productos domisanitarios, conforme Res. 20/MSN/2005 y Disposición ANMAT 4890/2005.

#### Curso de Capacitación externo

Se organizó, junto al Centro de Formación Judicial (CFJ) dependiente del Consejo de la

Magistratura de CABA, el curso de capacitación sobre “Órganos de Control en la Ciudad de Buenos”, que se dictó de manera virtual a lo largo de seis encuentros semanales, en los meses de mayo y junio, con el objeto de profundizar el estudio y conocimiento de los órganos de control establecidos en el título séptimo de la Constitución porteña. La coordinación general del curso estuvo a cargo del Secretario General, Norberto Darcy, quien también participó como docente capacitador junto al titular del área de Asuntos Legales, Diego Mielnicki, y otros destacados profesionales de las instituciones convocadas. Al finalizar se realizó un encuentro de intercambio con los cursantes en el que participaron: el ex Defensor del Pueblo de la CABA, Alejandro Amor, acompañado por el adjunto Arturo Pozzali; Mariela Coletta, como miembro del Colegio de Auditores de la Auditoría General de la Ciudad, y Alejandro Ameijenda, presidente del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.

### **Procedimientos internos. Acceso a la Información**

Se elaboró una propuesta –en consulta con el área de Legales y del Centro de Protección de Datos– dirigida a optimizar y reordenar el procedimiento administrativo interno previsto para dar respuesta completa, veraz, adecuada y oportuna a los pedidos de acceso a la información que las y los ciudadanos presentan ante la Defensoría, de conformidad con lo regulado en la Ley 104 CABA.

### **Estudio sobre funcionamiento de instituciones estatales en Pandemia**

La Defensoría, a través de la SG participó de una serie de entrevistas, organizadas por alumnos de la Maestría de la Carrera en Gestión Pública y Desarrollo Gubernamental, de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA, a fin de proporcionar información documental, testimonial y analítica para un estudio sobre los cambios que debieron afrontar las instituciones públicas de la Ciudad para no interrumpir sus funciones ante la situación de aislamiento generada por la pandemia por COVID-19.

### **Colaboración con las Adjuntías**

El equipo de la SG participó colaborativamente en la revisión de contenidos de distintos

documentos elaboradas por las Adjuntías de Silke Arndt y Bárbara Bonelli, entre ellas se pueden mencionar la Guía de Derechos Parentales, Guía sobre la enfermedad celíaca, Guía básica de Derechos Personas con Discapacidad, cuya autoría pertenece al área de Discapacidad de la casa.

### **Asociación de Abogadas y Abogados de Buenos Aires (AABA)**

Se implementaron los circuitos internos para difundir los beneficios acordados al personal de la Defensoría y coordinar su inscripción a los distintos cursos de posgrados certificados por UBA (solo para abogados y abogadas) que se dictan en la AABA, de conformidad con el Convenio suscripto en 2020.

### **Aniversario de la Constitución porteña**

La SG organizó –junto a otras áreas de la institución– una serie de actividades conmemorativas con motivo de cumplirse los 25 años de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Entre ellas, señalamos: a) la elaboración de la trivía “Cuánto sabés de la Constitución de la CABA”, difundida en redes sociales para el público en general; b) la redacción de un documento de difusión pública, escrito con lenguaje simple y claro, donde se repasan algunos datos históricos y los aspectos más relevantes de la constitución porteña, como una contribución didáctica a la educación popular y a la construcción de ciudadanía; c) la entrega de un certificado de homenaje y reconocimiento a todas y todos los Constituyentes porteños.

### **Participación institucional**

Asistimos al “Día Internacional de las Personas de Edad. Lanzamiento del Decenio del Envejecimiento Saludable 2020-2030/UN-OMS”, que se desarrolló en el Salón Dorado de la Legislatura porteña, con motivo de la entrega de distinciones a personalidades del ámbito de la salud pública y del periodismo en reconocimiento a la labor realizada en la defensa de los DDHH de las personas adultas mayores.

### **Acompañamiento al Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensoría del Pueblo (ILO)**

Como miembro activo del ILO, esta casa colaboró activamente en diversas acciones realizadas por el ILO, en particular, en la organización de

la XII Asamblea y Seminario Internacional 2021 - Berta Cáceres sobre “Derechos Humanos y Transición: las Defensorías del Pueblo y su aporte futuro”, desarrolladas de manera virtual, los días 2, 3 y 4 de diciembre de 2021.

### **Publicación. Aporte institucional**

El secretario general, Norberto Darcy, fue invitado a participar de una nueva edición de la Revista Institucional de la Defensa Pública de la Ciudad de Buenos Aires bajo el título Solidaridad pública y Protección de los derechos humanos. Diálogo entre Italia y Argentina, en la que se publicó un artículo de su autoría titulado “La Defensoría del Pueblo de la Ciudad: orígenes y evolución de una institución de garantía”. La obra contó con la cooperación del Departamento di Studi Torici, de la Univesità Di Torino.

### **Regreso al trabajo presencial.**

La SG tuvo a su cargo la coordinación e implementación del plan de regreso al trabajo presencial de manera gradual, responsable y segura, que se fue ejecutando por etapas a partir del mes de agosto y en la medida que la situación epidemiológica así lo permitía. Es de destacar la valiosa colaboración prestada por la Subsecretaria de Protección y Promoción de Derechos, y el gran trabajo realizado por la Dirección de Acción Social y Salud (DASS), por todos los integrantes de la Comisión de Medio Ambiente, Higiene y Seguridad Laboral (CyMAT), y de las representaciones gremiales de ATE y UPCN, tanto en la elaboración del Protocolo de Prevención COVID-19 como en los sucesivos informes técnicos para la determinación de aforos máximos y condiciones laborales, así como también la gran predisposición para llevar adelante el plan trazado por parte de las áreas de Gestión Interna y Abastecimiento, Intendencia, Relaciones Laborales, RRHH, Informática y Orientación al Vecino.

### **Campaña solidaria**

El equipo de la SG, conjuntamente con las áreas que integran la Conducción Ejecutiva de Derechos Ciudadanos, Consumidores y Usuarios, asumió el padrinazgo de la escuela EEP 133 Colonia Pampa Loca, Anexo 1 de Pampa Galpón, ubicada en Pampa Galpón-Localidad Presidencia Roque Sáenz Peña, Provincia de Chaco. El establecimiento cuenta con una matrícula de 20 niñas y niños de entre 5 a 13 años. La logística realizada por APAER y la coordinación y comunicación que brindan

los compañeros de Responsabilidad Social - SEGO permiten hacerles llegar entre 3 o 4 veces por año alimentos, material escolar, de construcción, de sistema eléctrico, sanitario, de recreación y vestimenta para los infantes y su familia. El desafío es encontrar alguna solución ante la situación de escasa agua potable que presenta la localidad.

### **Audiencias Públicas**

El 22 y 23 de diciembre, el secretario general estuvo presente en representación de la institución en las audiencias públicas que, de acuerdo a lo dispuesto en la ley 6 de la CABA, se realizaron de modo virtual para tratar los incrementos tarifarios en tres servicios clave en materia de movilidad en el distrito: la Verificación Técnica Vehicular Obligatoria, el Servicio de Estacionamiento Medido y los peajes. Mas allá de las disquisiciones propias de cada tema en particular, Darcy puso de relieve lo inoportuno de los aumentos teniendo en cuenta la persistencia de la pandemia de COVID-19 y la crisis económica, social y sanitaria actual, que generó un incremento en la desigualdad entre los ciudadanos y ciudadanas.

Por último, cabe mencionar algunas de las tareas realizadas por la Coordinación Operativa de Planificación y Gestión Institucional, como oficina de apoyo técnico de la Secretaría General, a saber:

- a. Informes periódicos de seguimiento sobre las Resoluciones que contienen Recomendaciones emitidas por la Defensoría en 2020. Análisis por Coordinación Ejecutiva, Operativa, temas y subtemas.
- b. Recopilación sistematizada de las recomendaciones más relevantes emitidas por la Defensoría en el periodo 2014 - 2020, con miras a contar con una herramienta de consulta y memoria institucional que refleje la doctrina de la institución, por índices temáticos (primera etapa).
- c. Seguimiento y análisis de información relativa a gestión y dotación presupuestaria de políticas y programas locales y nacionales de interés para las áreas del organismo, entre ellas: Derechos de la Mujer, contra la Violencia de Género, la Discriminación y la Trata de Personas; Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la CABA, Ministerio de Educación, Defensa y Protección al Consumidor, etc. Elaboración de informes.



- d. Elaboración del Informe “Infraestructura y Mantenimiento Escolar. Sus adaptaciones en tiempos de pandemia (Evaluación Presupuestaria)”, publicado en la web, que aporta indicios sobre la forma en que las autoridades educativas del GCBA operaron para enfrentar los problemas más inmediatos derivados de la pandemia en el reinicio de las clases presenciales en febrero de 2021.
- e. Participación en la elaboración y redacción del Informe “Diagnóstico y Recomendaciones para la Efectiva Implementación de las Metas de Igualdad de Género en la Ciudad de Buenos Aires. Informe de Monitoreo y Seguimiento de la Agenda 2030”, desarrollado por el Consejo de Derechos Humanos de la institución.
- f. Análisis y seguimiento de los indicadores de gestión de los programas dirigidos al fortalecimiento de ingresos de hogares vulnerables de la Ciudad por parte de la Nación y del Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano de la CABA.

## Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad

📧 Titular: Lic. Rodrigo Carbajal

✉️ rcarbajal@defensoria.org.ar

### Conducción Ejecutiva de Derechos Humanos y Seguridad

**Coordinación Operativa de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional (COSCyVI)**

Carolina Verónica Arias | carias@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Derechos Humanos**

Graciela Lois | grlois@defensoria.org.ar

### Conducción Ejecutiva de Emergencias y Contención Psicosocial

📧 Titular: Sandra Zimmermann

✉️ szimmermann@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Intervención y Contención en Situaciones Críticas (COlyCSC)**

Esteban Vaccher | evaccher@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa Centro de Atención a Damnificados y Testigos de Violencia de Género (COCADyT)**

Marisa Tellechea | mtellechea@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Promoción Humana, Adicciones y Salud Mental (COPHAySM)**

María Gracia Quiroga | mquiroga@defensoria.org.ar

### Consejo Permanente para la Vigilancia, Promoción y Protección de Derechos Humanos (CPVPyPDDHH)

📧 Directora Ejecutiva: Alessandra Cutuli

✉️ mcutuli@defensoria.org.ar

### Programa de Atención en Niñez, Adolescencia y Género (PANyG)

📧 Titular: María Elena Naddeo

✉️ mnaddeo@defensoria.org.ar

**Subcoordinadora Operativa de Niñez y Adolescencia**

María Berenstein / mberenstein@defensoria.org.ar

**Coordinadora de Género**

Silvina Lico / slico@defensoria.org.ar

**Coordinadora del Observatorio de Igualdad de Género**

Sonia Santoro / ssantoro@defensoria.org.ar



## Mes de la Memoria

En el mes de marzo, en el marco del Mes de la Memoria en el país, la Subsecretaría organizó la participación institucional de la Defensoría del Pueblo en diversas actividades conmemorativas. Se organizó la participación de la Defensoría en la campaña “Plantamos Memoria”, impulsada por los organismos de Derechos Humanos, a 45 años del golpe cívico militar, en conmemoración del 24 de marzo como Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia, instituido por la Ley de la Nación 25633, para recordar a quienes resultaron víctimas del proceso iniciado en esa fecha del año 1976.

En ese marco se plantaron especies nativas de árboles en la Villa 20, junto a delegados y vecinos del barrio; lo mismo se hizo en el Hospital Ramos Mejía; también se rindió homenaje a los detenidos desaparecidos de origen español, en la Embajada de España en Argentina, donde también se plantaron especies nativas. Por último, se plantaron especies nativas en Costa Salguero.

Producto de la pandemia y las medidas de restricción que desaconsejaban la realización del acto y la movilización por el Día de la Memoria, el día 24 de marzo se realizó un homenaje en Plaza de Mayo a los detenidos desaparecidos organizado por los organismos de DD.HH. Junto a la SE de Gestión Operativa y la Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación, la Subsecretaría organizó la colaboración de la Defensoría del Pueblo con el evento.

En el mismo marco de homenajes, el 21 de marzo la Defensoría del Pueblo participó en

la inauguración del recorrido “Cartografías de la memoria”: un recorrido audioguiado por el entorno urbano del ex centro clandestino de detención, torturas y exterminio que funcionó en la Escuela de Mecánica de la Armada.

El recorrido conjugó un relato histórico y artístico por distintos espacios internos y externos del predio, y la vinculación del Espacio Memoria (ex ESMA) con su entorno urbano en diferentes momentos desde el periodo de la última dictadura cívico militar hasta el presente. En cada uno de los puntos nodales de significación recorridos, se realizaron diferentes intervenciones visuales y escénicas que se acompañaron con una audioguía.

La actividad fue organizada por el Espacio para la Memoria y los Derechos Humanos, y el Centro Cultural de la Memoria Haroldo Conti, dependiente de la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación. La participación de la Defensoría del Pueblo se organizó desde esta Subsecretaría y contó con la colaboración del Programa de Derechos Culturales y la SE de Gestión Operativa de la Defensoría del Pueblo para organizar el dispositivo de cuidado y traslado del contingente presente en la actividad. El mismo 21 de marzo, la Subsecretaría gestionó la puesta en escena de la obra Semejantes en el Parque de La Memoria. Se trata de seis monólogos cortos en los que se toca la temática identidad. Algunos desde el humor y otros aludiendo directamente a la apropiación de niños en la última dictadura cívico-militar. Protagonizados por actores/actrices de la comisión de Teatrolaidentidad itinerante, acompañados por músicos invitados.

## Teatro x la Identidad

En el marco del convenio de colaboración firmado entre la Defensoría del Pueblo y la Asociación Civil Teatro x la Identidad, que se lleva a cabo desde 2019 en forma ininterrumpida con el fin de promover el Derecho a la Identidad y apoyar y difundir la búsqueda de Abuelas de Plaza de Mayo, quienes desde hace más de tres décadas siguen el rastro de 400 jóvenes que aún tienen su identidad cambiada, se llevaron adelante doce representaciones teatrales que conforme el contexto sanitario vigente, se han adaptado, en su mayoría, a la modalidad virtual. Durante los meses de verano, se realizaron funciones presenciales al aire libre en las veredas de distintos Espacios Culturales

Independientes de la Ciudad. De este modo, se acercaron propuestas filmicas, así como fichas y videos pedagógicos, a través de plataformas destinadas a tal fin. Luego de las funciones, se promueve un debate sobre el Derecho a la Identidad y el Terrorismo de Estado.

Por su parte, en el mes de diciembre se estrenó la obra Preguntas, ganadora del Primer Premio del “Concurso de Dramaturgia para Público Infantil Teatrolaidentidad 2020”, convocado por esta Defensoría, la Asociación Civil Abuelas de Plaza de Mayo y la Asociación Civil Teatrolaidentidad. El texto teatral está destinado a niños y niñas entre 6 y 12 años de edad y abarca como temática específica el Derecho a la Identidad. Los ensayos y la producción de la obra fueron realizados por los integrantes de Teatrolaidentidad Itinerantes, con colaboración del Programa de Derechos Culturales y esta Subsecretaría. Además, se elaboró una ficha pedagógica que se ofrecerá a los y las docentes del primer ciclo de las escuelas primarias de la CABA con el fin de trabajar sobre la obra.

## 25 años de la Constitución de la CABA

Con motivo de cumplirse 25 años de la sanción de la Constitución de la CABA, junto a la Secretaría General y la Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación, se elaboró la publicación 25 años de la Constitución de la CABA, donde se describen los aspectos centrales de la carta magna, con un lenguaje sencillo, con el objeto de que su lectura llegue a un público amplio. El texto pone el acento en los derechos garantizados y en la democracia participativa que instituye la Constitución.

## Difusión

Durante el año se desarrolló el proyecto Efemérides de DDHH, para colaborar en la difusión de las conmemoraciones más destacadas y colaborar con ello a la construcción de la memoria de los crímenes del terrorismo de Estado. Los contenidos son compartidos con la Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación para su publicación en redes sociales y el sitio web de la institución.

Además, se prestó colaboración a la Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación para la producción del 5º programa de TV Construir Derechos: La Defensoría en tu casa, que repasa algunos hechos fundamentales de la lucha por la



Memoria, la Verdad y la Justicia en el país. Durante el mes de octubre, en el marco del Mes de la Identidad, la Subsecretaría impulsó la participación de la Defensoría del Pueblo en la campaña “Florece identidad”, ideada por las Abuelas de Plaza de Mayo, con el objeto de colaborar en la tarea de recuperación de niños y niñas secuestrados y apropiados por la última dictadura cívico-militar.

### **Noche de los Museos**

La Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad impulsó la participación de la Defensoría del Pueblo en la “Noche de los Museos”, en el marco de las actividades realizadas en el Espacio Memoria y Derechos Humanos (ex ESMA), ubicado en Av. del Libertador 8151. La participación contó con la colaboración de la Coordinación Operativa de DDHH, la Subconducción Ejecutiva de Gestión Operativa y el Programa de Derechos Culturales.

### **Día de los Difuntos en el Cementerio de Flores**

El 2 de noviembre la Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad, junto con otras áreas de la Defensoría, se hizo presente en el Cementerio de Flores para observar y recibir reclamos sobre la celebración del Día de los Difuntos y el operativo desplegado por el GCBA para la ocasión.

Desde hace aproximadamente dos décadas, el día 2 de noviembre –Día de los Difuntos– el Cementerio de Flores recibe a miles de familias de comunidades de pueblos originarios de origen andino y colectividades bolivianas de nuestra ciudad que homenajean a sus muertos con ofrendas de comidas, bebidas y música, siguiendo sus costumbres ancestrales de celebración y encuentro.

### **Actividades de representación institucional**

La Subsecretaría estuvo presente en la inauguración de la Estación de la Memoria (Estación Rivadavia de la Línea Mitre del ferrocarril) llevada a cabo el 16 de marzo de 2021, en el marco de los 45 años del Golpe de Estado Cívico Militar. En dicha ocasión se presentó al público un conjunto de intervenciones artísticas de las paredes exteriores de la Estación, realizadas durante 2020 por el artista visual Marcelo Andrés Riva, en colaboración con trabajadores y trabajadoras del Espacio Memoria, con el objeto de preservar la memoria de los crímenes del Terrorismo de Estado.

Además, la Subsecretaría participó del acto por el cual se renombró como “Son 30 mil” a la calle Bouchard, en la ex Escuela de Mecánica de la Armada (ESMA). La actividad se llevó a cabo por iniciativa de la Asociación Madres de Plaza de Mayo-Línea Fundadora y del directorio de los organismos del Espacio Memoria y Derechos Humanos, el 30 de agosto, en el marco del Día Internacional de las Personas Detenidas Desaparecidas.

### **Murales en la estación Rivadavia- Estación de la Memoria**

La Subsecretaría impulsó la presentación del proyecto de ley a través de la Coordinación Operativa de Enlace Legislativo (COEL) (1816-F-2021), que declara de interés para la promoción y defensa de los derechos humanos el conjunto de murales ubicados en las paredes exteriores de la Estación Rivadavia de la Línea Mitre del Ferrocarril - Estación de la Memoria realizados por el artista visual Marcelo Andrés Riva en colaboración con trabajadores y trabajadoras del Espacio Memoria y Derechos Humanos (ex ESMA), en el marco de los 45 años del golpe de Estado cívico militar del 24 de marzo de 1976, con el objeto de preservar la memoria de los crímenes del Terrorismo de Estado.

## Proyecto para el Centro de Integración Social Isauro Arancibia

Se trabajó en conjunto con la COEL sobre un proyecto de ley presentado por el Defensor del Pueblo (1645-F-2021) para destinar una vacante perteneciente al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a título precario y gratuito y por el término de veinte (20) años a la Asociación Civil Isauro Arancibia por el Derecho de Niños, Niñas y Jóvenes a Elegir su Propio Futuro, a fin de que funcione allí el Centro de Integración Social Isauro Arancibia (CIS), un hogar de tránsito para personas mayores de 18 años que cursan sus estudios en el Centro Educativo Isauro Arancibia y se encuentran en situación de calle, y en donde se busca fomentar el armado de redes comunitarias, vinculares e institucionales, que funcionen como sostén para el acompañamiento en la construcción de proyectos de vida deseados y saludables de los jóvenes y adultos que lo transitan.

## Programa “Derecho a la Asociación”

A principios de julio de 2021 se llevó a cabo una reunión vía zoom, de la cual participaron representantes del Centro de Información de las Organizaciones de la Sociedad Civil de CABA, de las Asociaciones Civiles “Aldea Ideal”, “Felipe Vallese”, “Rodolfo Arias”, y “San Agustín de Bs. As”. Dicho encuentro tuvo como eje central intercambiar experiencias sobre el accionar de las organizaciones durante y post pandemia de COVID-19, sus recursos y sus voluntarios.

Durante el mes de junio se realizó un trabajo de investigación y recopilación de datos sobre temas relacionados con las Organizaciones de la Sociedad Civil. Los temas sobre los cuales se trabajó fueron: Historia de las OSC en Argentina y el mundo, la normativa nacional e internacional, marketing social, clasificación de las organizaciones, voluntariado social, entre otros. Esta actividad contó con la colaboración de la titular del Centro de Análisis y Aplicación de Control de Convencionalidad de la Defensoría del Pueblo de la CABA. La elaboración sigue en proceso.

El 7 de septiembre se llevó a cabo una reunión en el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat de la CABA, en la que participaron la responsable de la Dirección del CIOBA, y la gerente de Promoción Social y Desarrollo Institucional. Dicho encuentro tuvo como objetivo intercambiar propuestas de trabajo a implementar en el campo de las organizaciones sociales según la mirada de cada organismo.

A principios de agosto se visitaron las instalaciones del Comedor Comunitario “Nuestra Evita”, en el Barrio 31 de Retiro, donde se llevó a cabo una reunión con los integrantes del mismo y vecinos interesados en constituir una Asociación Civil, y de esta forma regularizar el trabajo organizado que vienen desarrollando en beneficio de niños y niñas del barrio a lo largo de los últimos años.

También se encuentra en confección la Guía Básica El Derecho a la Asociación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el fin de promover este derecho a través de conceptos simples que ayuden al proceso de constitución para quienes deseen asociarse como organizaciones de la sociedad civil, cualquiera sea su formato o magnitud y con un fin lícito y social.

Durante la primera quincena del mes de noviembre, se desarrollaron dos jornadas taller de capacitación en el Barrio 31 de Retiro sobre los procesos administrativos para formar una ONG y su posterior inscripción en los organismos del Estado Nacional y de la CABA. Participaron de la capacitación cuatro grupos que actualmente se encuentran organizados y trabajando en actividades del barrio.

## Conducción Ejecutiva de Derechos Humanos y Seguridad

10 primeros trámites por tema	
Migrantes	90,22%
Violencia institucional	4,47%
Seguridad ciudadana	2,00%
Derechos humanos	1,69%
Identidad biológica	1,23%
Documentación personal	0,39%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

## Coordinación Operativa de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional

### Resoluciones relevantes

#### • Seguridad Privada

En el marco de los Trámites 38797/18, 21034/19, 23627/19, 24588/19, 28789/19, 29050/19, 18245/20 y 24479/20, distintos vecinos denunciaron una serie de sucesos que constituirían maltrato, abuso de poder, violencia y discriminación por parte de personal de seguridad privada que cumple funciones en distintas

sucursales de los supermercados de la empresa COTO C.I.C.S.A., los cuales evidenciarían un apartamiento de las disposiciones de la Ley 5688, que regula el marco general del Sistema Integral de Seguridad Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en lo referente a la forma de cumplir con sus obligaciones, sin que se haya podido verificar –hasta el momento– un adecuado abordaje por parte del Estado local.

El análisis de los sucesos denunciados ameritaron el dictado de la Resolución 1049/21 a través de la cual se remarcó que la seguridad privada –entendida como una forma de gestión de la seguridad pública– debe inscribirse dentro de los lineamientos de seguridad pública previstos por el Estado. A su vez, la Ley 5688 (según texto consolidado Ley 6347) regula en su Libro VI el servicio de Seguridad Privada al que define como las prestaciones de vigilancias, custodias y seguridad de personas y bienes, por parte de personas humanas o jurídicas privadas, contratadas por personas humanas o personas jurídicas de carácter privado o público, con el fin de ejercer actividades de seguridad complementarias de la seguridad pública, solo en lo concerniente a tareas de disuasión, protección de personas y resguardo de bienes (Arts. 441 y 442). Agrega, asimismo, que el personal que sea contratado por las empresas de seguridad para cumplir con aquel servicio deberá ajustar su conducta a los preceptos que indica la ley, entre los que se encuentra el deber de prestar los servicios “(...) conforme a los principios de dignidad, protección y trato correcto de las personas (...)” (Inc. 2 del Art. 460).

Las conductas objeto de los referidos trámites habrían importado una clara violación por parte de los/as agentes de seguridad privada a la obligación de cumplir los servicios que prestan “(...) conforme a los principios de dignidad, protección y trato correcto de las personas (...)” que impone el artículo 460 de la Ley 5688 (según texto consolidado Ley 6347), afectando la libertad individual, el derecho a la intimidad y a la dignidad reconocidos y garantizados en la Constitución Nacional (Arts. 18 y 19).

En tal sentido, se puso énfasis en que la potestad de controlar las conductas en cuestión recae en la Dirección General de Seguridad Privada y Custodia de Bienes, dependencia que ha mantenido silencio ante todos los requerimientos que le fueron oficiados en los casos bajo análisis. Se destacó la imperiosa necesidad de ejercer un control más cercano, proactivo y que produzca

incluso un efecto preventivo tendiente a evitar este tipo de conductas, surgiendo palmariamente la necesidad de realizar una recapacitación de los/as agentes, quienes evidenciarían serias falencias y conductas desmedidas con relación a las tareas que son de su incumbencia.

La Defensoría del Pueblo entiende a la seguridad privada como una forma de gestión de la seguridad pública y, como tal, debe inscribirse dentro de sus lineamientos. La seguridad como derecho implica que el Estado no debe ni puede desentenderse de sus responsabilidades que son indelegables y que, en cualquier caso, la prestación privada deberá estar subordinada a una política pública de seguridad. La seguridad constituye un derecho de los habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y por ello es preciso que cuando su gestión queda a cargo de empresas privadas se implementen mecanismos de control eficientes que permitan fiscalizar de forma eficaz su desempeño.

Por ello, se recomendó al Sr. Secretario de Justicia y Seguridad la implementación de un curso de capacitación tendiente a reforzar la formación de los agentes de seguridad privada a fin de prevenir conductas como las denunciadas y –asimismo– actualizar los contenidos de los programas de capacitación en relación a los futuros agentes, a los mismos fines. Por su parte, se recomendó al titular de la Dirección General de Custodia de Bienes la instrumentación de un mecanismo que permita un control integral y efectivo de los servicios de seguridad privada prestados en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, especialmente en lo que respecta a las conductas violatorias de los principios de dignidad, protección y trato correcto de las personas que impone el artículo 460 de la Ley 5688 (según texto consolidado Ley 6347). Finalmente, se recomendó al titular de la empresa COTO CENTRO INTEGRAL DE COMERCIALIZACIÓN S.A. (COTO), reconsiderar el modo en el cual los/as agentes de seguridad privada cumplen con las políticas de resguardo de bienes y mercaderías en las distintas sucursales de supermercados de la firma, haciendo puntual hincapié en la observancia de las disposiciones de la Ley 5688 (según texto consolidado Ley 6347) en lo concerniente al respeto por los principios de dignidad, protección y trato correcto de las personas y en los “Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos” establecidos por la Organización de las Naciones Unidas y que fueron aquí expuestos.

- **Violencia Policial**

Los graves sucesos que fueron de público conocimiento y que concluyeron con el asesinato del joven Lucas González por parte de tres efectivos de la Policía de la Ciudad motivaron la apertura del Trámite 24371/21 en cuyo contexto se dictó la Resolución 2138/21. En ese sentido, se sostuvo que cuando un miembro de la fuerza policial utiliza la fuerza letal contra una persona, en especial contra una persona menor de edad, los lazos de conexión entre la comunidad y su fuerza policial se debilitan y, en ocasiones, desvanecen. La confianza y legitimidad, objetivo por el que todos los integrantes del Sistema Integral de Seguridad de la Ciudad deben esforzarse en obtener, se desmoronan. La obligación de las autoridades involucradas en suministrar las explicaciones que el caso concreto exige, en acompañar y brindar apoyo a los afectados, como así también dar cuenta de las acciones que en forma preventiva se adoptaron, y aquellas que se adoptarán permitirán, sin lugar a dudas, conocer los verdaderos valores que inspiran a la institución. Se remarcó sobre la responsabilidad de las autoridades policiales y políticas, quienes no solo son las encargadas de velar por el cumplimiento estricto de la norma, sino que antes de ello deben custodiar y proteger los lazos de confianza y legitimidad que los unen a la comunidad a cuyo servicio se desempeñan. Por otro lado, se puso énfasis sobre la obligación del Estado de extremar los mecanismos respectivos para esclarecer ese suceso y determinar, con la mayor celeridad, las responsabilidades que pudieran corresponder, llevando adelante un proceso legal respetuoso de las garantías y los derechos de las partes involucradas y, en su caso, individualizar a los responsables y condenar tales actos, máxime cuando funcionarios policiales son los sospechados. De no hacerlo, incumple su obligación de brindar protección judicial e incide directamente en aquellos lazos de conexión entre la comunidad, la institución policial y la propia legitimidad del sistema judicial. Sobre tales valoraciones se recomendó al Ministro de Justicia y Seguridad disponer las medidas necesarias a fin que se inicie sin dilación un procedimiento destinado a esclarecer los hechos y evaluar el desempeño de los efectivos de la Policía de la Ciudad que participaron del operativo referido en el Visto de la presente; ordenar con carácter de urgente y como medida preventiva dada la gravedad de los hechos, el cambio de situación de revista del personal policial involucrado (conf. arts. 116 y

subsiguientes del Decreto 53/17 reglamentario de la Ley 5688 (según texto consolidado por Ley 6347), si al dictado de la Resolución no lo hubiera dispuesto. Asimismo, se le solicitó la remisión de un informe circunstanciado relativo a los hechos; la nómina del personal interviniente en el operativo policial desplegado; información sobre las características y particularidades de los controles vehiculares desplegados en la Ciudad, con especial referencia a las circunstancias, motivos y objetivos ponderados en su génesis e implementación y, en particular, motivos y fundamentos por los que el personal policial actuaría sin ningún tipo de identificación y -finalmente- informara sobre las funciones que se encontraba cumpliendo el personal policial involucrado al momento del suceso, en particular los motivos por los cuales se encontraban sin ningún tipo de identificación. También, se puso en conocimiento al Jefe de la Policía de la Ciudad acerca de las valoraciones efectuadas en los considerandos de la decisión y del titular del Juzgado Nacional de Menores n° 4 (interveniente en ese momento); a este último -además- se le solicitó informara sobre los datos filiatorios del personal policial involucrado, la situación procesal de los mismos, así como también las medidas cautelares que se hubieran adoptado con relación a estos.

#### *Intervenciones destacadas y confección de informes*

- **Manifestaciones públicas y protestas sociales**  
Desde finales del año 2017, esta Defensoría del Pueblo viene realizando intensamente la observación de distintas manifestaciones públicas que se desarrollaron en el ámbito de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en línea con las Directrices para la Observación de Manifestaciones y Protestas Sociales, elaboradas por la Oficina Regional para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), en conjunto con instituciones nacionales de derechos humanos y Defensorías del Pueblo de la región.

Esto así, con el objeto de verificar el respeto y la plena realización de los derechos de los ciudadanos/as que se manifiestan públicamente, toda vez que la misión prioritaria de esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, órgano creado por la Constitución de la Ciudad, es la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos y garantías e intereses individuales,

colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Ciudad y las leyes, frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración, de prestadores de servicios públicos y de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local.

El área de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional tiene a su cargo el diagrama del operativo de observación que el organismo ha desplegado a través de las distintas intervenciones.

Cabe destacar que en virtud del actual contexto sanitario, las intervenciones del organismo se vieron reducidas en comparación con años anteriores.

Con la participación de las demás áreas del organismo, ha intervenido en la observación de las siguientes manifestaciones públicas:

- 8 de marzo, “Día de la Mujer”
- 24 de marzo, “Día de la Memoria”
- 17 de mayo, “Marcha a la Embajada de Israel”
- 28 de junio, “Marcha del Orgullo LGTBIQ+”
- 16 de septiembre, “Marcha a 45 años de la Noche de los Lápices”
- 20 de diciembre, “Marcha por los 20 años de los hechos de brutalidad policial durante los días 19 y 20 de diciembre de 2001”

- Confección de informes

La Coordinación elaboró el informe titulado “Policía de la Ciudad. Reflexiones y aportes para la construcción del Nuevo Modelo Policial”.

A partir del año 2016, con la creación del Sistema Integral de Seguridad Pública, la Ciudad de Buenos Aires tomó para sí el diseño y ejecución de las políticas de seguridad en su territorio. Conceptos como seguridad ciudadana, policía democrática, policía comunitaria o de proximidad, cobraron relevancia práctica para todos los vecinos y vecinas de nuestra ciudad. El informe abrevia en estos conceptos, los caracteriza, sistematiza y presenta para el conocimiento de la comunidad los ejes político-morales sobre los que se erige. Asimismo, ofrece una breve reseña histórica y las principales características de las distintas fuerzas policiales que estuvieron a cargo de la seguridad local antes de la creación y puesta en función de la Policía de la Ciudad. Respecto a esta última fuerza, además, se exponen sus particularidades más relevantes: principios legales de actuación, estructura, despliegue territorial, formación de sus miembros y estructuras de control.

Por otra parte, se presenta un análisis descriptivo y documentado acerca de los diferentes hechos

de abuso policial que fueron denunciados ante la Defensoría del Pueblo, abarcando desde el primer día en que la Policía de la Ciudad entró en funciones (01/01/17) hasta el 20 de marzo de 2020. Este análisis tiene por objeto indagar acerca de las características distintivas de estos hechos, como así también la de sus protagonistas.

El informe culmina con una evaluación reflexiva sobre el desempeño que la Policía de la Ciudad ha exhibido en sus poco más de tres años de existencia, en particular, acerca de la actividad desplegada por sus órganos de control tanto interno como externo. Dichas consideraciones se abordaron desde la perspectiva propia de la organización policial democrática, es decir, desde la necesaria construcción de confianza y legitimidad que el sistema demanda. Finalmente, poniendo el énfasis en que la Defensoría del Pueblo resulta un sujeto indispensable del Sistema Integral de Seguridad Pública, se elaboraron una serie de propuestas en la inteligencia de que podrían contribuir positivamente en la construcción y consolidación del modelo policial adoptado en la Ciudad toda vez que “Conocer y prevenir las malas conductas policiales es de suma importancia. Solo a partir de un diagnóstico certero se podrán adoptar las políticas necesarias para prevenirlas, de modo tal que posibiliten restablecer la relación de confianza entre la comunidad y su policía, y fortalecer así el modelo democrático instituido por la Ley 5688”.

- Encuesta de Percepción sobre la Policía de la Ciudad

La COSCyVI trabajó en forma coordinada con el Centro de Estudios, Investigaciones y Centro de Opinión en la elaboración de una encuesta sobre la percepción de los vecinos y vecinas de la Ciudad acerca de la Policía de la Ciudad. El tipo de relevamiento realizado trató de encuestas telefónicas con cuestionario estructurado, mediante sistema automatizado IVR. El estudio fue realizado sobre la necesidad de conocer de una manera más aproximada la percepción de la ciudadanía sobre la nueva fuerza local, en línea con el trabajo que la Coordinación viene realizando sobre la relación “fuerzas de seguridad-ciudadanía”. En tal sentido, se exploró sobre el conocimiento que la ciudadanía tiene de la fuerza, el grado de confianza que ésta les genera, el modelo policial democrático, sobre conductas o acciones por parte de la policía que pudieran significar un abuso de autoridad o



maltrato hacia los ciudadanos/as, entre otras. A la fecha de entrega de este informe, se encuentra en proceso de elaboración la presentación con los resultados obtenidos.

#### *Capacitaciones y talleres de difusión*

- Instituto Superior de Seguridad Pública

Por tercer año consecutivo, la Defensoría del Pueblo brindó a los cadetes aspirantes a oficiales de la Policía de la Ciudad, a través de la Coordinación Operativa de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional, el taller “Relación de las Fuerzas de Seguridad con la Comunidad. Un camino hacia las Buenas Prácticas”. El mismo fue dictado bajo dos modalidades diferentes: virtual y presencial. Bajo la modalidad virtual de dos horas, se estructuró en 4 fechas con dos cursos de aproximadamente 30 cadetes en promedio. Bajo la modalidad presencial, los cursos se dictaron en el Instituto de Seguridad Pública ubicado en la Avenida Santiago de Compostela 3801 de esta ciudad, se organizó en 16 fechas, se desarrolló entre el 27 de octubre y el 23 de noviembre.

En estas circunstancias, y pese a las limitaciones materiales impuestas por el contexto sanitario, el taller tuvo por objetivo acercar a los futuros agentes policiales la experiencia recogida por la Coordinación Operativa de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional en su labor diaria. En tal sentido, los contenidos pedagógicos apuntaron a poner en crisis ciertas prácticas policiales que debilitan la confianza de la comunidad en la fuerza de seguridad, afectando derechos de los vecinos/as y socavando la legitimidad de la institución policial y el superior objetivo impuesto por la Ley 5688.

- Taller de difusión de derechos para la comunidad

El día 27 de mayo se realizó un encuentro virtual con aproximadamente setenta jóvenes. El objetivo del taller fue la difusión de derechos en torno a la relación con las fuerzas de seguridad, poniendo el acento en la información precisa respecto de los deberes y derechos de los ciudadanos/as y el deber ser en el ejercicio de la actividad policial.

Se abordó especialmente el concepto de seguridad ciudadana bajo la óptica de los derechos humanos, con especial énfasis en el modelo policial que aquel paradigma reclama en cuanto a una policía democrática, responsable ante la ley, que proteja los derechos humanos, que rinda cuentas de su accionar, transparente

sus acciones y atienda las necesidades de los ciudadanos/as. Finalmente, se explicó detalladamente el rol de la Defensoría vinculado a esta temática.

- Diplomatura dictada por el Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional

La COSCyVI participó de la Diplomatura en Derechos Humanos, Políticas Especiales y Participación Popular dictada por el CEFI, ciclo lectivo 2021. En tal sentido, los días 6, 13 y 20 de octubre dictó las Unidades, I, II y III del Módulo III “Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos”, de la materia “Políticas Especiales II” mediante el cual se abordaron los siguientes temas: Historia y evolución de la institución policial. El desarrollo de la policía moderna. La seguridad bajo el prisma de los Derechos Humanos. Modelo policial tradicional y modelo democrático. Conceptos y principales características. La seguridad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El camino hacia la autonomía. Policía de la Ciudad. Marco legal y principales características. Estrategias y tácticas policiales. La Defensoría del Pueblo de la Ciudad y el monitoreo de las políticas públicas de seguridad. Estrategias de intervención. Abuso policial. Manifestaciones. Video Vigilancia. Reconocimiento Facial. Las malas conductas policiales y su impacto en los Derechos Humanos.

#### *Participaciones*

La Coordinación, a través de su titular, participó como expositora del ciclo de charlas sobre la perspectiva de género en las políticas de seguridad “¿Seguridad para quién? Géneros y Seguridades en la CABA”, organizado por el Instituto de Investigaciones Gino Germani (Facultad de Ciencias Sociales-Universidad de Buenos Aires) que tuvo lugar el día 3 de junio, a través de la plataforma virtual Zoom.

Asimismo, idéntica participación tuvo la titular del área en la jornada “Diagnóstico y Estrategias para erradicar la Violencia Institucional de la Ciudad de Buenos Aires” organizado por el Ministerio Público de la Defensa de la CABA que tuvo lugar el día 17 de noviembre de forma presencial.

Finalmente, el 27 de diciembre la titular del área, en representación del organismo, fue invitada a participar del homenaje que el Club Atlético All Boys y vecinos del barrio de floresta le rindieron a Maximiliano Tasca, Cristian Gómez y Adrián Matassa tras cumplirse 20 años de sus asesinatos por parte de un miembro de la

Policía Federal Argentina en lo que se conoció como “La masacre de Floresta”. De la jornada también participaron Silvia Irigaray, madre de Maximiliano; Elvira Torres, madre de Cristian; y Elena, tía de Adrián y en representación del Ministerio de Seguridad de la Nación participó la secretaria de Seguridad, Silvia La Ruffa.

#### *Actuación ante la Justicia*

- Presentaciones judiciales y denuncias penales Durante el transcurso de este año y como lo viene haciendo desde hace varios años, la COSCyVI se ha presentado en numerosas causas penales, entre ellas las iniciadas contra personal de las distintas fuerzas de seguridad que cumplen funciones en la Ciudad de Buenos Aires, por diferentes actos de violencia institucional. Ello con el objeto de recabar la mayor información posible sobre el o los sucesos en cuestión, así como también efectuar un análisis respecto del tratamiento que tales casos merecen por parte de la judicatura. Asimismo, se continúa con la procuración de causas iniciadas en años anteriores que aún continúan su tramitación ante la justicia penal.

Asimismo, se realizaron tres denuncias penales. Dos de ellas ante la Justicia Penal, Contravencional y de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y una en la Justicia Nacional en lo Criminal y Correccional, por hechos que involucran a efectivos de la Policía de la Ciudad y que podrían haber constituido un delito. Las denuncias fueron realizadas en el marco de los Trámites 4099/21, 9172/21 y 23404/21.

Trámites por subtema	
Inseguridad/ Pedidos de seguridad	23,81%
Políticas de seguridad	7,14%
Violencia contra las personas privadas de su libertad	3,57%
Violencia institucional/ Otros funcionarios	8,33%
Violencia por las fuerzas de seguridad pública	57,14%
Total	100%

## Coordinación Operativa de Derechos Humanos

### *Informe Proyecto de Desclasificación Argentina*

En marco de las relaciones entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y la Asociación de Familiares de Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas, la Coordinación Operativa de Derechos Humanos asiste y cumple tareas en el “Proyecto de Desclasificación Argentina”, del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, específicamente con la Comisión Memoria Histórica de la Dirección de Derechos Humanos y Temas de Género. Dicha comisión es quien tiene a su cargo los archivos desclasificados de inteligencia de las distintas agencias de los Estados Unidos. Dichos archivos desclasificados corresponden al periodo de la última dictadura en Argentina.

El proyecto de Desclasificación–Argentina es la mayor entrega de documentos desclasificados ocurrida entre gobiernos en la historia de Estados Unidos. El proyecto se inició en el año 2000 con una promesa del Gobierno de los Estados Unidos hacia las Madres y Abuelas de Plaza de Mayo para ayudar a esclarecer casos de violación de derechos humanos, y abarcó casi 20 años y cuatro presidencias. Hasta el momento, el gobierno de Estados Unidos ha entregado aproximadamente 6.000 documentos relacionados con personas desaparecidas durante el gobierno militar en Argentina. La entrega final sumó más de 5.600 documentos que incluyen 2.100 del Departamento de Estado de los Estados Unidos.

Los archivos corresponden a documentos de la Agencia Central de Inteligencia (CIA), del Departamento de Estado, del Departamento de Justicia y del NARA (National Archives and Records Administration).

Como aporte a dicho proyecto es que, en reunión de los organismos de derechos humanos participantes (CELS; Abuelas, Familiares de Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas, Museo de la Memoria, y otros) y de los responsables del Proyecto, la Coordinación Operativa de Derechos Humanos ofreció realizar, a modo de contribución, tareas de traducción de los mencionados archivos, la que se realiza en forma manual y pormenorizada de cada uno de los archivos y ajustada a lo estrictamente textual.

En algunos casos, dichas traducciones y archivos han servido para distintas causas

judiciales que se llevan en la justicia Argentina. Un ejemplo de ello fue en agosto de 2020, en la reunión de la Mesa se comentó respecto del hallazgo del documento de la CIA, que confirmó la identificación del ex CCDTyE de la calle Bacacay el pasado 2 de julio por parte del Juez Daniel Rafecas. La Dirección de DDHH de la Cancillería trabaja barriendo la documentación de distintas fuentes, entre ellas, información pública cotejada. En este sentido y oficiados por el juzgado, se cruzó una publicación realizada por Myriam Lewin (periodista y ex detenida desaparecida) el 24 de abril de 2019 con los desclasificados publicados en el NSA (National Security Archives).

Hasta el momento se encuentran traducidos gran parte de los archivos pertenecientes a la CIA y al FBI.

#### *Conservación y digitalización de archivos*

El proyecto “Memoria, Verdad y Justicia” de la Coordinación Operativa de Derechos Humanos, junto con SEGO a través su área de Gestión Documental y Digitalización, llevan a cabo las tareas de los proyectos de conservación y digitalización de los archivos históricos de los organismos de Derechos Humanos que tienen convenio con esta institución, como parte esencial del compromiso de la casa con las políticas de Memoria, Verdad y Justicia.

- Familiares de Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas

Este proyecto comprende la captura, procesamiento e indización de todas las series y colecciones del acervo, así como la implementación de herramientas informáticas para su correcta gestión y resguardo futuro.

Durante el periodo 2021, el equipo de trabajo realizó tareas de indización del acervo; también colaboró en las tareas de armado de respuestas a oficios judiciales, así como en la elaboración de sus actas internas. Esta actividad se realizó de manera remota en la primera parte del año.

Posteriormente, ya en la sede del Espacio Memoria y Derechos Humanos que la organización posee, se retomaron las tareas de digitalización e indización de la segunda etapa del proyecto, que comprende los años 2000 – 2015.

- Abuelas de Plaza de Mayo

Desarrollado en el edificio “Casa por la Identidad”, del Espacio Memoria y Derechos Humanos,



el proyecto comprende archivos históricos y de gestión, producidos y/o reunidos por la organización desde 1977 hasta la actualidad.

Durante el primer semestre de 2021, el equipo asignado a este proyecto realizó tareas de desgrabación y apoyo técnico al equipo del Archivo Biográfico Familiar de esta institución.

En el segundo semestre del año, el equipo retornó a sus tareas de procesamiento de documentos digitales y efectuó acciones de conservación preventiva a los soportes físicos intervenidos.

- Asamblea Permanente por los Derechos Humanos

Desarrollado en coordinación con el equipo archivístico de Memoria Abierta, el proyecto de digitalización del Archivo Histórico de la APDH tiene como objetivo preservar las fuentes originales del deterioro producido por su manipulación e incrementar la usabilidad de la información.

En 2021, durante el primer semestre del año, el equipo afectado a esta institución realizó tareas de apoyo al organismo de forma remota.

Durante el segundo semestre, se inició la etapa de indexación y descripción documental de los más de 268.000 archivos digitales que se generaron desde el inicio del proyecto en las oficinas de la SEGO.

- Equipo Argentino de Antropología Forense

Iniciado en febrero de 2020, este proyecto se desarrolla en la sede central del EAAF ubicada en el Espacio Memoria y Derechos Humanos.

Durante 2021, en el primer semestre del año, el equipo asignado a este proyecto estuvo, en conjunto con el equipo de Abuelas de Plaza de Mayo, realizando tareas en el Archivo Biográfico Familiar.

Ya en el segundo semestre del año, se retomaron las tareas presenciales continuando con las tareas de reconocimiento del acervo y la digitalización de los primeros grupos documentales.

Trámites por subtema	
Difusión y promoción derechos humanos	55,26%
Identidad biológica	42,11%
Programas de reparación	2,63%
Total	100%

#### *Subcoordinación Operativa de Migrantes*

- Intervenciones destacadas

- A comienzos del año 2021 se celebró la derogación del DNU 70/2017 que modificara la Ley de Política Migratoria Argentina. Esta decisión, expresada mediante el Decreto 138/2021, permitió reafirmar la importancia de los estándares consagrados en la Ley 25871, resultado de un proceso con amplia participación de la sociedad civil y legitimación democrática. Cabe destacar que la Defensoría del Pueblo de la CABA, como organismo de derechos humanos que promueve, defiende y garantiza los derechos de la población migrante en la Ciudad de Buenos Aires, había cuestionado la validez constitucional de dicha norma por establecer un procedimiento que afectaba los derechos de los más vulnerables y vaciaba de contenido el derecho de acceso a la justicia, debido proceso y defensa técnica adecuada. Asimismo, a través de la Subcoordinación Operativa de Migrantes, la Defensoría había presentado ante el Comité Internacional de Protección de todos los trabajadores Migratorios y sus Familias un Informe Alternativo en el cual a partir de los casos recibidos, se había hecho hincapié en las reformas introducidas por el DNU a la Ley 25871 de Política Migratoria Argentina, entendiendo que su dictado constituía un retroceso en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas migrantes.

- La Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la Nación solicitó la intervención de la Subcoordinación Operativa de Migrantes en virtud de las cuantiosas consultas recibidas sobre

niños, niñas y adolescentes de nacionalidad venezolana que veían obstaculizado su proceso de regularización migratoria por carecer de documentación vigente de país de origen, o bien, de la partida de nacimiento apostillada. Desde ambos organismos se impulsaron solicitudes a la Dirección Nacional de Migraciones (Trámite 16549/19) en aras de promover una respuesta a los casos recibidos. En este contexto, la Dirección Nacional de Migraciones dictó la Disposición 1891/2021 por la que estableció un Régimen Especial para aquellas personas migrantes venezolanas menores de dieciocho años que formalizaron su solicitud de regularización migratoria antes del 8 de julio del año 2021, y también para quienes solicitaran la residencia dentro de los 60 días corridos. Allí se contempló que, al momento de la formalización o resolución de la solicitud de regularización migratoria, se eximiría al/la interesado/a de la necesidad de presentar un documento de identidad válido y vigente y/o la legalización de la partida de nacimiento. El beneficio al que accederían quienes adhirieran al Régimen sería una residencia temporaria, mientras que para la obtención de una residencia permanente se preveía como requisito obligatorio la presentación de la documentación que hubiera sido eximida.

De este modo, considerando los términos de la disposición mencionada, la Defensoría de NNYA de la Nación remitió mediante nota 745/2021 los 160 casos recibidos en esa institución con la finalidad de darle seguimiento desde la Subcoordinación Operativa de Migrantes, hasta su resolución. Ello motivó la apertura del Trámite 18553/21, en el cual se gestionaron las solicitudes. Cabe destacar que, si bien los expedientes encuadrados al amparo del Régimen se fueron resolviendo de modo favorable, muchas personas expresaron su preocupación por las dificultades para obtener la documentación eximida, en especial, por el elevado costo económico que conlleva su tramitación. En consecuencia, a la fecha se continúa en articulación con la Defensoría de NNYA de la Nación con el objeto de trabajar en una solución duradera en el marco de la Mesa convocada por la Dirección Nacional de Migraciones, a partir de la casuística construida y cuyo seguimiento permite visualizar que la problemática se replanteará en dos años, cuando las personas requieran su residencia permanente por cambio de categoría migratoria.

- Relevamientos. Documentos de trabajo

1) Se elaboró el documento de trabajo “Dificultades en el acceso a derechos de la seguridad social por parte de personas migrantes”, que recoge la problemática evidenciada en más de cien trámites entre los años 2018 y 2021, relativos a los obstáculos para el acceso a la Pensión Universal del Adulto Mayor y la Asignación Universal por Hijo de personas migrantes. Para el trabajo se tomó como base la información recabada en reuniones de trabajo con la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSeS), la Dirección Nacional de Migraciones (DNM) y el área de Tercera Edad de la Defensoría, así como también aquella contenida en las gestiones de los trámites. El mismo será tomado como antecedente para una recomendación a los organismos del Estado implicados en la problemática que se expone.

Es dable mencionar las principales aristas del informe plasmado en el Trámite 14800/18, así como las conclusiones y recomendaciones sugeridas.

a) Al respecto, se han verificado situaciones de falta de registro del ingreso al país que derivan en la suspensión del cobro de la PUAM o AUH, o bien, en la imposibilidad de dar inicio al trámite. Se trata de personas con residencia migratoria vigente y DNI que, más allá de carecer del comprobante del ingreso al país, tienen documentación pública que acredita su permanencia en el territorio argentino.

Sobre el particular, cabe detallar que para los casos de asignaciones familiares la ANSeS ha dictado la Circular 54/20, que habilita a las personas migrantes con presunción de no residencia en el país a completar una declaración jurada para iniciar el reclamo respectivo, acompañando toda documentación adicional a fin de acreditar lo declarado en el formulario.

No obstante, en los casos registrados la respuesta que otorga la ANSES tanto a los adultos mayores como a los progenitores de niñas, niños y adolescentes consiste en la derivación a la Dirección Nacional de Migraciones a los fines de solucionar la falta de registro de ingreso, lo que se traduce en la tramitación de un certificado de movimientos migratorios que refleje el tránsito faltante, o bien, en el registro del tránsito ante la Coordinación de Fiscalización de Ingresos y Egresos de la DNM (sector denominado letra M), en aquellos casos en que la persona cuenta con documentación que acredite el viaje. Sin embargo, cuando las personas acuden a la DNM a realizar el



correspondiente trámite, el resultado suele ser infructuoso, sea porque no se encuentra el tránsito y/o porque la documental acompañada no es suficiente a los fines de su asentamiento.

b) Se han recibido otro tipo de reclamos relacionados con la siguiente situación: personas que encuentran acreditado su ingreso al país en el sistema migratorio, pero la fecha que se plasmó en su DNI no es útil a los fines de acceder a la PUAM, atento a que no alcanzan a cumplir con los años de permanencia requeridos por la normativa (20 años).

En estos casos, cuando la persona cuenta con documentación pública que acredita su permanencia en el país tiene la posibilidad de iniciar ante la DNM una solicitud de rectificación de la fecha de ingreso al país consignada en su DNI a los fines de su posterior presentación ante la ANSeS.

Cabe destacar que la tramitación de estos pedidos demora en general más de un año y mayormente arroja resultado infructuoso en una primera etapa, no así en instancia recursiva. También, que de la lectura de los expedientes migratorios cuya vista se ha tomado en el marco de los trámites iniciados ante esta Defensoría, es posible extraer la aplicación de un dictamen del que se desprende la siguiente doctrina: “Va de suyo que se toma el ingreso legal inmediato anterior a la solicitud de regularización migratoria, toda vez que podrían existir ingresos legales anteriores, pero si el extranjero en los anteriores ingresos legales no tuvo la voluntad de solicitar un beneficio migratorio, es lo correcto que se consigne el ingreso legal inmediatamente anterior a dicha manifestación de voluntad”.

c) Para finalizar, en algunas situaciones se ha detectado que en los registros que comparten la DNM y ANSeS, cuando se verifican diferencias entre el DNI físico y lo que ANSeS observa en el sistema, o bien cuando no hay información migratoria, se le requiere a la persona que tramite un Certificado Migratorio (CERMI).

Esta cuestión se halla regulada por la Circular 32/20 de ANSeS, que establece lo siguiente: “se debe verificar en la web de la Dirección Nacional de Migraciones –www.migraciones.gov.ar– si los datos de fecha de ingreso al país, Tipo de Residencia (categoría obtenida) y fecha de radicación coinciden con los registrados en el DU/Certificado de Migraciones presentado y en ADP”.

Cabe destacar que, según la información suministrada por la DNM, ANSeS cuenta con instructivos sobre cómo leer su sistema migratorio y, a su vez, dispone de la opción de realizar la consulta a través del correo electrónico a fin de evacuar las inquietudes relativas a la lectura del sistema. Sin embargo, ANSeS procede requiriendo la tramitación de un CERMI, que tiene un costo económico de \$1.000 (mil pesos) y exige el uso de herramientas informáticas.

d) Entre las conclusiones, en relación con la falta de registro del ingreso al país, es de notar que el Estado hace primar la obligación por sobre un derecho social garantizado por la Constitución Nacional y los Tratados de Derechos Humanos con jerarquía constitucional, que protege a un estrato de la población muy vulnerable, en tanto se trata de migrantes con situación económica precaria de la tercera edad que requieren en general de prestaciones de salud, o niñas, niños y adolescentes.

Cabe preguntarse si no debería ser al revés, garantizar el derecho a la seguridad social haciendo ceder en estos casos la ausencia de registro del ingreso al país, de conformidad con el principio pro persona. En especial, teniendo en cuenta que la prueba sobre la permanencia de una persona puede efectuarse a través de diversos medios. A tal fin, podrían implementarse alternativas que no se basen exclusivamente en el registro del ingreso que detenta la DNM, en tanto autoridad de aplicación de la política migratoria argentina, tales como constancias de atención de salud, vacunación, educación, cobro de otras prestaciones sociales, presentaciones ante organismos públicos, etc.

Por otra parte, en aquellos casos en que el ingreso no se encuentra registrado por cuanto se produjo durante la pandemia por COVID-19 que, entre otros, implicó el cierre de las fronteras

terrestres, es importante que se armonice el derecho a las prestaciones sociales con la política sanitaria y el derecho a la no sanción por ingreso irregular, todo a la luz del principio de no discriminación.

Respecto de las situaciones en que las personas requieren rectificar la fecha de ingreso en su DNI, para lo cual se les exige acreditar su permanencia en el país, cabe señalar que la aplicación sistemática de un dictamen –no vinculante– sin analizar la real suficiencia de la documentación acompañada vulnera el derecho de las personas a obtener una respuesta fundada y motivada sobre su petición. En relación con ello sería oportuno que la DNM considere y evalúe no solo la documentación que la persona pueda acompañar, sino también los registros de ingreso y egreso que figuran en sistema –inclusive aquellos que figuren con un DNI que ya no poseen–, a los fines de proceder a la rectificación de la fecha de ingreso al país que se solicita.

Por último, en aquellas situaciones en que no hay unicidad de registro o bien no se encuentra disponible en sistema la información migratoria, no debería exigirse a la persona que supla al Estado en sus obligaciones como responsable de los archivos, en cuanto a la calidad de los datos, a través de la tramitación de un CERMI, sino que lo adecuado sería proceder a través de mecanismos internos para verificar que la información contenida en el DNI es correcta. En especial, teniendo en cuenta que las tramitaciones deberían agilizarse a partir de las bases de datos compartidas entre organismos del Estado y no al revés.

2) Se estableció el registro de situaciones que no dieron lugar a la apertura de trámites, atento al caudal de solicitudes recibidas en el correo electrónico [migrantes@defensoria.org.ar](mailto:migrantes@defensoria.org.ar). En efecto, se registraron más de mil correos-e (hasta la fecha de cierre del presente informe). Cabe destacar que estos correos-e resultaron en muchos casos solicitudes de Pronto Despacho dirigidas a distintas instituciones, teniendo como destinatario principal la Dirección Nacional de Migraciones. A raíz de ello, y como modalidad de abordaje para aquellos casos que no requirieron una intervención y/o gestión por parte de la Defensoría, se brindó asesoramiento sobre los plazos administrativos de resolución de los expedientes, implicancias de la presentación de un Pronto Despacho ante la DNM y lineamientos generales del procedimiento administrativo migratorio hasta la resolución del trámite.

- Acciones

1) Con el objetivo de fortalecer los canales de atención de consultas y considerando la amplia demanda virtual, telefónica y presencial, se realizaron seis jornadas de capacitación sobre “Criterios y herramientas para la intervención en temáticas migratorias”, dirigidas a las áreas de Descentralización, Villas y Centro de Contacto. De este modo, se difundieron cuestiones generales de la normativa migratoria, temas de competencia de la Subcoordinación Operativa de Migrantes, así como características de la modalidad de intervención. Asimismo, se establecieron acuerdos de trabajo sobre las principales temáticas recibidas por el área, con el objeto de maximizar la eficiencia en el abordaje de las consultas.

2) La Subcoordinación Operativa de Migrantes continúa acompañando procesos de formación pre-profesional de estudiantes de la carrera de grado de Servicio Social de la Universidad del Museo Social Argentino. Las prácticas, de duración anual, comparten la misma modalidad de trabajo remoto que el sector estuvo ofreciendo durante la vigencia de la emergencia sanitaria, y complementariamente, participaron de actividades realizadas en territorio.

3) Durante el mes de mayo se llevó adelante el Programa de Maymester 2021 de la University of Southern California. En particular, el sector recibió y acompañó el proceso de formación de una estudiante que trabajó en relación con los procesos migratorios regionales de la población venezolana, y de la población de origen senegalés en Argentina.

4) En el marco del retorno paulatino de la actividad presencial y con el propósito de poner al alcance de todas las personas que viven en la Ciudad los servicios de la Subcoordinación Operativa de Migrantes, y mediante la organización del Programa Villas, se llevó adelante una charla abierta de difusión sobre derechos de las personas migrantes en el Barrio Los Piletones de Villa Soldati. Se trabajó sobre las principales dificultades y respectivas respuestas desde el organismo, que se presentan en el marco de los procesos de regularización migratoria, como también ante el ejercicio de otros derechos vinculados con la educación, atención de la salud y previsión social. Asistieron a la actividad referentes barriales de organizaciones de la sociedad civil y vecinos y vecinas.

5) En el marco del Seminario “El Acceso a Justicia de personas en contexto de movilidad en América Latina”, organizado por el Programa

de la Unión Europea EUROsociAL+, en coordinación con la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas-AIDEP y llevado a cabo el 25 de marzo, se consultó sobre la posibilidad de participación de la Defensoría del Pueblo en la “Red Interamericana de Defensa de Personas en contexto de Movilidad”. A partir de ello, Camila Carril fue convocada a una entrevista como actor relevante en la materia, a fin de brindar su visión con el objeto de colaborar en la implementación del “Modelo regional de asistencia jurídica a migrantes y refugiados” al interior del Ministerio Público de la Defensa. En la entrevista desarrollada el día 2 de septiembre, se explicitaron los principales desafíos que se observan a partir de la casuística construida desde la Defensoría del Pueblo.

6) Con el objetivo de intercambiar información acerca del trabajo de cada institución considerando la demanda común de los organismos y establecer acuerdos para un abordaje articulado de los casos recibidos, se realizó una reunión con el Centro de Integración de Personas Migrantes, de la que participó el director Nacional de Equidad Étnico Racial, Migrantes y Refugiados de la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación, Carlos Álvarez Nazareno. En tal sentido, se expresó la voluntad de generar un convenio de colaboración entre las instituciones.

7) La Subcoordinación participó de la Diplomatura en Derechos Humanos, Políticas Especiales y Participación Popular dictada por el PEFI, ciclo lectivo 2021, coordinada por el PEFI. El programa incorporó contenidos vinculados al marco normativo en materia migratoria, política pública desde una perspectiva histórica y modalidades de intervención estatal desde un enfoque de derechos humanos.

8) La Subcoordinación continúa participando en la Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos, Mesa Migrante, conformada en agosto de 2019. En el marco de la emergencia sanitaria la red buscó optimizar los recursos institucionales disponibles para la atención de personas migrantes y se constituyó como punto de referencia en lo atinente a la actualización del marco normativo dinámico que implicó el contexto de pandemia.

9) Por último, se ha firmado un convenio de colaboración con el CONICET, vinculado a los procesos de naturalización por opción, para el procesamiento de información, análisis y desarrollo de folletos informativos.



- Participación en jornadas
  - La Subcoordinadora Operativa de Migrantes, Camila Carril, participó en calidad de disertante en la jornada “Pasaporte Sanitario, un nuevo requisito para viajar. Aspectos Médicos y legales”, organizada por la Defensoría del Turista y desarrollada el día 8 de abril.
  - La Subcoordinadora Operativa de Migrantes, Camila Carril, participó el 19 de agosto en una jornada organizada por la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ) y la Comisión Argentina para los Refugiados y Migrantes (CAREF), con el objeto de identificar los desafíos que enfrenta la población migrante, refugiadas/os y solicitantes de asilo, para acceder a los derechos y sus posibles abordajes. En tal sentido, se aportó la mirada desde Subcoordinación, en torno a las problemáticas y desafíos que se les presenta a esta población.
  - Participación en el Suplemento Bimestral “Derechos Humanos en Perspectiva Internacional”, iniciativa del Programa de Observación y Asistencia para el Fortalecimiento de las Defensorías del Pueblo, que forma parte de la Unidad de Política Institucional de la Defensoría.

Trámites por subtema	
Trámites y documentación migratoria	89,80%
Proceso de ciudadanía	2,55%
Otros	7,65%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

## Conducción Ejecutiva de Emergencias y Contención Psicosocial

Trámites por tema	
Emergencias - catástrofes - crisis	77,10%
Salud mental	21,33%
Adicciones	1,22%
Salud (subsector público)	0,35%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

Trámites por subtema	
Atención de damnificados directos e indirectos de crisis/catástrofes/emergencias	75,70%
Problemas de atención y tratamiento	13,11%
Establecimientos de Salud Mental (Psiquiátricos, Centros de Salud Mental)	8,22%
Atención y seguimiento de damnificados directos e indirectos de crisis/catástrofes/emergencias	1,22%
Maltrato y discriminación en la atención	0,87%
Efectores atención adicciones	0,35%
Incumplimientos de la Ley de Salud Mental	0,35%
Intervención in situ en crisis/catástrofes/emergencias	0,17%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

La Conducción Ejecutiva de Emergencias y Contención Psicosocial tiene como uno de sus objetivos asistir en todo lo relacionado con la contención y orientación psicosocial ante situaciones de crisis, emergencias y catástrofes en el ámbito de la CABA.

La crisis sanitaria desatada por la pandemia del COVID-19 provocó la necesidad de brindar una atención institucional inmediata ante el incremento exponencial de consultas referidas a la salud mental.

Desde el punto de vista de la salud mental, las emergencias y los contextos críticos implican una perturbación psicosocial que sobrepasa la capacidad de manejo de la situación por parte de la población afectada. Los efectos psicosociales son aquellos que generan los desastres en el ámbito psicológico individual, familiar y social de las personas afectadas.



La pandemia demandó la presencia veloz del Estado, y ante esto la Conducción Ejecutiva de Emergencias y Contención Psicosocial llevó a cabo la creación de un equipo de trabajo de atención psicológica conformado por profesionales de la salud que atienden un promedio de 150 llamadas semanales. El objetivo fundamental es ofrecer una respuesta institucional en el contexto de crisis provocado por la pandemia mundial por COVID-19.

Este equipo brinda una asistencia inmediata de forma remota y en línea a partir de lo que se denomina PAP (Primera Ayuda Psicológica). La atención funciona de lunes a lunes (un grupo trabaja fines de semana y feriados), para brindar atención institucional diaria y sostenida.

Con la baja de los contagios y las aperturas progresivas se realiza también una atención presencial diaria que complementa el trabajo llevado a cabo a través de las herramientas virtuales.

### **Coordinación Operativa de Intervención y Contención en Situaciones Críticas**

La Coordinación Operativa de Intervención y Contención en Situaciones Críticas asiste a incendios, derrumbes, desalojos, siniestros de tránsito, escapes de gas, incidentes en la vía pública, accidentes en obras en construcción, entre otras emergencias con el objetivo fundamental de ofrecer una respuesta inmediata ante eventos disruptivos, y brindar atención psicológica a través de un grupo de profesionales y personal capacitado.

A partir del ASPO, el trabajo del sector se vio afectado por la imposibilidad de asistir a los Hospitales Generales de Agudos como a los lugares donde transcurren los incidentes. Como respuesta, se generó una red de efectores que actúan en este tipo de situaciones: Policía de la Ciudad, Bomberos, SAME, Emergencias de la Ciudad (103) y diferentes referentes de organizaciones sociales que trabajan en territorio e informan sobre las diferentes emergencias. Se brindó asistencia remota frente a los diferentes incidentes críticos ocurridos, y se articuló con otras áreas de la Defensoría, como el Programa de Villas, para poder brindar una mayor y mejor respuesta.

Con el avance de la vacunación y menos restricciones se empezó a asistir al lugar de los incidentes y se continuó con la contención psicosocial telefónica permanente.

Cabe destacar que los seguimientos semanales de las intervenciones realizadas en el lugar

de los incidentes también fueron registrados como “Contención psicosocial telefónica”. Se contabilizó un promedio de 150 llamados telefónicos semanales además de las nuevas demandas que surgían. Se asistió en mayor cantidad a incendios debido al uso de artefactos eléctricos tanto para calefaccionar como para refrigerar. A su vez, la informalidad de los servicios públicos esenciales y las condiciones de precariedad en ciertas viviendas (conventillos, inquilinatos, asentamientos, casas tomadas, núcleos habitacionales transitorios, pensiones, etc.) suelen ser un factor determinante.

Principalmente, se brindó asistencia a incendios ocurridos en la Ciudad de Buenos Aires dado que el aislamiento generó menos accidentes de tránsito con transporte público.

Los barrios con mayor intervención resultaron ser San Cristóbal, Barracas, Belgrano, Almagro y Palermo. A su vez, las derivaciones a instituciones de salud (23,8%), la atención en el lugar (28,6%) y los primeros auxilios psicológicos (19%) fueron las intervenciones más destacadas.

A través de actuaciones y acciones se intenta velar por los derechos económicos, sociales y culturales, en torno al derecho a la salud, que incluye el derecho a acceder a las instalaciones, los bienes y los servicios relacionados en este aspecto. En este sentido, se relevan las condiciones de vulnerabilidad de las personas asistidas.

### *Espacio de Psicoeducación en Conductas Violentas (dirigido a varones) - EPECOVI*

El Programa EPECOVI se encuentra diseñado como un dispositivo psico-socioeducativo que trabaja con varones que ejercieron violencia de género. El objetivo primario es colaborar en el cuidado, la defensa y la protección de mujeres y niños/as. El segundo objetivo es la reducción de los comportamientos violentos que son difíciles de desaprender porque están enraizados en un aprendizaje dentro de esta cultura patriarcal y machista.

El ASPO decretado por el Gobierno Nacional demoró las entrevistas de admisión y la conformación del grupo psico-socioeducativo con los varones derivados por el Poder Judicial. Se continuó la articulación con los Juzgados, Fiscalías, Defensorías Zonales y referentes de la temática a través de correo-e, llamadas telefónicas, videollamadas y plataformas virtuales. Se desarrolló una red de instituciones, organizaciones políticas y sociales, organizaciones no gubernamentales

y organismos del Estado que trabajan con perspectiva de derechos humanos y de género. En un primer momento, se mantuvo contacto semanal e individual a través de videoconferencias de aproximadamente una hora. Los varones que solicitaron asistencia llamaron por voluntad propia, fueron derivados desde Juzgados o de otras redes que trabajan la violencia de género. A su vez, se articuló con la Coordinación Operativa de Atención a Damnificados y Testigos de Violencia, y con el Programa de Atención a la Niñez, Adolescencia y Género de la Defensoría para lograr un mejor abordaje institucional a la problemática.

En estos meses, a diferencia del semestre pasado, se recibió mayor cantidad de derivaciones judiciales que consultas institucionales. Esto último corresponde al proceso de difusión del espacio que se dio en la etapa anterior. El Programa fue tomando mayor conocimiento y es una referencia para los organismos judiciales, que son las principales entidades en realizar las derivaciones.

Entre las consultas institucionales se destacan las siguientes organizaciones: Agrupación Varones Antipatriarcales de la CABA, Dirección General de la Mujer del GCBA, Agrupación Desarmarnos, Agrupación Aula Vereda, Ministerio de Justicia, Fundación Avon, Agrupación La Barriada, Área de géneros de la Asociación de Trabajadores del Estado Seccional Capital, APUBA –Asociación del Personal de la Universidad de Buenos Aires–, Línea “Hablemos” del Ministerio de Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual.

En la actualidad, se han conformado dos grupos con nueve varones participantes por grupo. Funciona semanalmente en la plataforma virtual de Zoom los martes y miércoles con una duración de 90 minutos cada encuentro. A su vez, se está analizando y evaluando la posibilidad de realizar encuentros presenciales siempre y cuando la situación epidemiológica lo permita. Entre los dos grupos se llevan realizados más de 90 encuentros.

Se continúan realizando semanalmente entrevistas de admisión al dispositivo con vías de conformar un tercer grupo. Dada la gran demanda que el Programa tuvo en los últimos meses, se confeccionó una lista de espera de ingreso a los espacios grupales, mientras se mantiene la asistencia de los varones al espacio. A su vez, se especifican los motivos de aquellos que no ingresan al espacio.

La alta demanda del EPECOVI se debió a que mientras otras instituciones tenían suspendidas

las actividades, este espacio decidió organizarse y desarrollar entrevistas de admisión para la conformación de los grupos que funcionan actualmente. EPECOVI cuenta, luego de un año de trabajo sostenido, con más de 75 derivaciones en lista de espera y dos grupos abiertos con miras a la conformación de un tercer grupo.

El repensar estrategias de intervención permitió poder dar respuesta a derivaciones de instituciones tanto de CABA como de otras localidades. Si bien la mayoría de la población asistida reside en la Ciudad de Buenos Aires, se puede observar a través del relevamiento realizado un gran porcentaje de varones que viven en la Provincia de Buenos Aires.

A su vez, también se registraron los distintos tipos de violencia ejercida y la modalidad de la misma en los varones que asisten al espacio. La mayoría ejercieron violencia en la modalidad doméstica de diversas formas, siendo la psicológica la más recurrente.

De esta manera, trabajando con los varones que ejercen violencia, desde la Defensoría del Pueblo de la Ciudad a través del Programa EPECOVI, desarrollamos acciones contempladas en el artículo 10, inciso 7 de la Ley 26485 de Protección Integral a las Mujeres, para preservar la integridad de las mujeres que se encuentran en situación de violencia desde una mirada no punitivista.

### **Coordinación Operativa Centro de Atención a Damnificados y Testigos de Violencia de Género (COCADyTVG)**

En el transcurso del año 2021, la Coordinación Operativa Centro de Atención a Damnificados y Testigos de Violencia de Género (COCADyTVG) continuó trabajando de manera remota con el mismo protocolo que le dio inicio, teniendo que limitar la admisión de mujeres a quienes fueran víctimas de violencia por parte de pareja o expareja varón, esto permitió homogeneizar la población para el trabajo grupal que se realiza a través de plataformas de videoconferencias con frecuencia de encuentro semanal.

El incremento de la población admitida fue notorio, ya que la pandemia obligó a situaciones de convivencia en exceso forzadas con el agresor. El ritmo vertiginoso de la cotidianidad que significó la aparición del COVID-19 trajo consigo la falta de consideración para estos casos.

Actualmente, el Equipo recibe derivaciones de patrocinio del presente organismo, del Centro

de Justicia de La Boca, del Ministerio Público Tutelar de La Boca, Ministerio Público Fiscal de Pompeya, Ministerio Público Fiscal de Mataderos, de OFAVyT, del Programa Adop - Adopi, CeSAC 12, de la línea de género conveniada con FUNDECO por intermedio de la Defensora adjunta Paula Streger; del Barrio Mugica por intermedio de la Defensora adjunta Bárbara Bonelli.

Para el año 2022 se considera la posibilidad de una planificación que implique la vuelta a la presencialidad de los grupos de trabajo. El trabajo remoto funciona muy ordenadamente, lo que ha permitido la formación de cuatro grupos a la fecha, con perspectiva de armado de uno más en un breve lapso.

#### *Adultos Mayores*

Relacionado con el trabajo que se realiza con adultos mayores –traducido en acompañamiento en época de pandemia–, se trabaja con la Adjuntía de Paula Streger armando capacitaciones en línea para la población que recibe reclamos de adultos mayores.

#### *Pasantías y prácticas no rentadas*

En el Programa de Pasantías y Prácticas no rentadas, durante el año 2021, a pesar de la pandemia, se han recibido practicantes tanto de universidades extranjeras como locales que pudieron articular su trabajo académico cómodamente con distintos sectores de la Defensoría en forma remota.

### **Coordinación Operativa de Promoción Humana, Adicciones y Salud Mental (COPHAySM)**

#### *Trámites*

- Atención de la salud mental en contexto de pandemia

En los inicios del ASPO se libraron oficios a los hospitales públicos monovalentes de salud mental para investigar la existencia de protocolos de prevención del COVID-19 en los nosocomios públicos de la CABA (Braulio Moyano, José T. Borda, Carolina Tobar García y Torcuato de Alvear). Se indagaron en particular los procedimientos relativos al manejo de casos emergentes, visitas y salidas, ingreso y egreso desde y hacia la institución y provisión de elementos de protección. Similar temperamento se adoptó respecto de los dispositivos vinculados al abordaje de situaciones de consumo problemático de sustancias.

Al momento actual, los cuatro hospitales monovalentes cuentan con los debidos

protocolos para desarrollar la atención en contexto de pandemia con un marco de trabajo claro y acorde a las normativas sanitarias de prevención. También existen circuitos protocolizados para la atención del consumo problemático de sustancias.

Se libraron oficios solicitando información sobre el estado de vacunación de personal y población asistida.

En el año 2020, el CELS presentó un recurso de amparo a raíz de distintas quejas y denuncias efectuadas por distintos organismos, asociaciones y particulares –entre las que figuraban recomendaciones de esta Defensoría luego de relevamientos in situ–, y que, según consideró la parte actora, no fueron debidamente atendidas por el GCBA.

La Defensoría ofició como veedora de lo dispuesto en la sentencia del magistrado interviniente, tarea que llevó a cabo tanto solicitando informes escritos como mediante relevamientos efectuados por el Defensor del Pueblo de la CABA, acompañado por un equipo interdisciplinario, en cada uno de los nosocomios involucrados.

En el mes de septiembre de 2021, se ha conformado el Equipo Interdisciplinario que oficia como veedor del cumplimiento de lo dispuesto por el magistrado interviniente en su sentencia.

- Readecuación del sistema de atención en salud mental a lo normado en la Ley Nacional 26657

Se inició trámite de oficio a partir de denuncias relativas a la ausencia de dispositivos de atención de base comunitaria y para pacientes que requieran apoyaturas sostenidas en el tiempo, negativas de traslados por parte de profesionales médicos de emergencias (interpretando erróneamente los principios establecidos en la Ley Nacional de Salud Mental 26657).

La COPHAySM está realizando una investigación de oficio para relevar el estado de readecuación de hospitales y dispositivos de base comunitaria.

#### *Acciones*

- Proyecto de ley para la modificación de la actual legislación en materia de Salud Mental
- Se organizó un grupo de trabajo interdisciplinario conformado por profesionales de las especialidades de psicología, psiquiatría, trabajo social y abogacía, para el análisis de la aplicación de la Ley Nacional de Salud Mental en el ámbito de la CABA en lo referente a las intervenciones en crisis para la internación involuntaria.

También se están pensando propuestas para la reforma de la normativa local para la actuación en caso de situaciones de problemáticas vinculadas al abordaje sanitario de pacientes acumuladores (habitualmente denominado “síndrome de Diógenes”), considerando el aumento de denuncias que se recibieron, y la falta de respuesta eficaz por parte de los efectores sanitarios.

- Articulación en situaciones de descompensación en crisis

Se realizó asesoramiento a vecinos/as y articulación con efectores de Salud del sistema público y privado y con Juzgados Civiles y Defensorías Públicas del Poder Judicial para Evaluación Interdisciplinaria de Salud Mental, ante situaciones de descompensación de cuadros psiquiátricos que requerían asistencia urgente. La interrupción de tratamientos de salud mental en las modalidades presenciales y los casos nuevos desencadenados por las condiciones de confinamiento en pandemia aumentó la demanda de atención por salud mental de situaciones de crisis que no eran debidamente encauzadas por los sistemas de emergencias de la Ciudad. Desde esta Coordinación se acompañó a los consultantes y se realizaron derivaciones asistidas acordes a las necesidades de cada caso.

- Apoyo para iniciar o retomar tratamiento ambulatorio por Salud Mental interrumpidos por la pandemia

Se realizaron gestiones de articulación con efectores de Salud Mental, tanto públicos como privados, para garantizar el acceso a los tratamientos psicológicos y psicofarmacológicos ya iniciados previo a la pandemia, como así también, para gestionar admisiones a tratamiento de demandas nuevas.

- Contención en situaciones de crisis en contexto de DISPO por pandemia

El equipo profesional de psicólogos/as continuó con la contención y acompañamiento de grupos vulnerables de CABA (también se recibieron consultas de Provincia de Buenos Aires) que se vieron afectados emocionalmente por la repercusión socioeconómica de la pandemia y necesitaban asistencia. Se realizaron derivaciones asistidas a tratamiento en efectores públicos tanto de CABA como de la Provincia de Buenos Aires para la atención correspondiente.



Se sostuvo un seguimiento mientras se relevaron efectores públicos de Salud Mental en CABA y Provincia de Buenos Aires para su derivación correspondiente.

- Investigación sobre medios y drogas

Se culminó la investigación “Comunicación responsable en el consumo de alcohol y drogas”. Dicho desarrollo fue llevado a cabo de manera conjunta entre este organismo y la Universidad del Salvador (USAL), a partir de un convenio marco de colaboración.

Se contó con la colaboración de la Cátedra I de Salud Pública y Salud Mental de la Facultad de Psicología y de la Carrera de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales, siendo ambas especialidades de la UBA.

El trabajo aludido se presentó formalmente con invitados expertos de la Defensoría del Público y del Hospital Nacional en Red Laura Bonaparte (ex CENARESO), ante los alumnos/as de la Maestría en Prevención y Asistencia de la Drogadependencia de la USAL y el equipo de profesionales de la Dirección Gral. de Políticas Sociales en Adicciones del GCBA.

- Trabajo en redes territoriales

Se prosiguió con el trabajo de articulación en territorio con distintos efectores públicos y organizaciones comunitarias. Se sostuvieron encuentros virtuales y presenciales donde se trataron y abordaron cuestiones relativas a la prevención social de las adicciones y demás situaciones vinculadas a la emergencia social y sanitaria.

La dinámica de excepción fruto de la pandemia del COVID-19, hicieron necesario que se atendieran casos relativos a la violencia de género, la atención médica, derechos de las personas con discapacidad, el faltante de alimentos y la tramitación de los programas de ayuda gubernamentales.

Se analizaron casos, se brindó asesoramiento y se gestionaron las derivaciones correspondientes hacia las áreas específicas de esta institución.

Los espacios donde este tipo de actividad se siguió realizando fueron la Nueva Red Flores – Parque Chacabuco, la Comisión de Salud del Consejo Consultivo de la Comuna 8 y la Red de Comuna 11.

- Acciones preventivas en consumo problemático de alcohol

Por invitación de la Dirección Nacional de Abordaje Integral de Enfermedades No Transmisibles del Ministerio de Salud de la Nación, se participó del Panel Interdisciplinario de la elaboración de la Guía de Práctica Clínica Nacional: intervención breve para reducción de consumo de alcohol.

- Programa Probation

Se continuó el trabajo bajo la modalidad virtual, con entrevistas y el desarrollo de trabajos escritos, acorde a las diferentes temáticas de cada proceso de suspensión del juicio a prueba. Esto permitió que los probados cumplan con las horas comunitarias asignadas, con el seguimiento y contención requerida en cada caso en particular. Se colaboró en este proceso con los Tribunales Federales del Poder Judicial de Nación, el Poder Judicial de la CABA (Fueros Penal, Contravencional y de Faltas), el Ministerio Público Fiscal y el Ministerio Público de la Defensa. En atención siempre a la promoción y defensa de los DDHH, eje de este programa y base de esta institución.

### *Capacitaciones*

- Profesionales del área dictaron el curso de formación “Nuevos desafíos en salud mental en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19”, en articulación con el Programa de Estudios para el Fortalecimiento Institucional (PEFI). Fundamentado en la necesidad de dar a conocer los principales derechos y garantías que poseen las personas con padecimiento mental; asimismo, cuáles son las modificaciones que introduce la emergencia sanitaria por COVID-19 en las modalidades de atención y tratamiento,

desarrollando cuáles son los desafíos que ello impone a los profesionales de la salud mental.

- Profesionales del área dictaron el curso de formación “Sensibilización hacia el padecimiento mental. La salud mental no es cosa de locos, es cosa de todos”, en articulación con el Programa de Estudios para el Fortalecimiento Institucional (PEFI). La enfermedad mental conlleva en muchos casos una discriminación social que conduce a la estigmatización de quien la padece. Por eso entendemos como factores fundamentales la concientización y sensibilización que permiten desarrollar estrategias psicoeducativas tendientes a desarmar los prejuicios relacionados con los estigmas asociados a la patología de salud mental.

- Dictado de talleres de formación e intercambio destinado a organizaciones sociales con el objetivo de brindar herramientas para el abordaje de los consumos problemáticos en el territorio.

- Dictado de capacitación para Centros de Acceso a la Justicia (CAJ), donde se desarrollaron conceptualizaciones generales de Salud Mental y Adicciones.

- En el marco de la prevención nacional y mundial del suicidio, en septiembre se realizó la difusión de herramientas para la detección de conductas de riesgo asociadas al suicidio, como así también de los recursos disponibles para recibir ayuda y asesoramiento.

- Profesionales del equipo participaron del conversatorio “Reflexiones sobre los consumos problemáticos: miradas diversas y actuales”.

- Junto con la Conducción Ejecutiva de Emergencias y Contención Psicosocial y la Adjuntía a cargo de la Dra. Paula Streger, se está llevando a cabo un espacio de capacitación para el personal de la Defensoría que brinda atención al público de manera directa, para brindarles herramientas prácticas para el abordaje de crisis por cuestiones vinculadas a la salud mental, en particular, los casos de excitación psicomotriz y las consultas por intentos de suicidio.

- Becas “Continuar”

Se convocó a entidades educativas, centros culturales, clubes, entidades deportivas y actores sociales en general, con el objeto de que propicien ámbitos de capacitación orientados a la comunidad que adhieran solidariamente becas gratuitas para personas que hayan realizado un tratamiento en consumos problemáticos. Se consiguió el aporte de aproximadamente cincuenta clubes de barrio (F.O.D.A - Federación de Organizaciones Deportivas de la Argentina),

treinta espacios culturales de toda CABA, dos espacios universitarios (UBA - UNLAM) y dos escuelas especializadas en periodismo (ETER Escuela de Comunicación - TEA y DEPORTEA Escuela de Periodismo).

El objetivo principal de esta iniciativa es acercar a postulantes que hayan realizado un tratamiento y se encuentren en una etapa de búsqueda y/o profundización personal en diferentes capacitaciones ampliando las posibilidades laborales, sociales y creativas. Se continuó con las entrevistas de postulantes de manera virtual y sus seguimientos a modo de tutorías una vez iniciadas sus cursadas.

- Programa de Derecho a la Identidad Biológica  
El Programa de Derecho a la Identidad Biológica continúa atendiendo a personas que buscan su origen biológico. En nuestro país, se hicieron significativos avances en relación con el derecho a la identidad en casos de terrorismo de Estado vinculados a la apropiación de niños, niñas y bebés durante la última dictadura militar. Sin embargo, queda aún mucho trabajo por realizar, dado que existe una demanda real en torno a aquellos casos donde la violación de este derecho fundamental fue llevada a cabo por parte de individuos particulares vinculados a redes dedicadas al tráfico de niños/as y bebés. Durante el presente año, el Programa de Derecho a la Identidad Biológica recibió consultas telefónicas, por correo electrónico y realizó entrevistas virtuales. Se continuó, a su vez, con la articulación del trabajo con la organización Abuelas de Plaza de Mayo, la Comisión Nacional por el Derecho a la Identidad, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNAF) y con la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Defensoría de la Provincia de Buenos Aires.

A pesar del contexto marcado por la pandemia y el teletrabajo, se sostuvo una metodología de atención basada en una entrevista en profundidad. En ella, se busca dar lugar al relato de la/el consultante y organizar los datos objetivos que resultan de ese encuentro. Es un abordaje enmarcado primordialmente en la atención a las derivaciones que efectúa el equipo de búsqueda Abuelas de Plaza de Mayo, como así también de aquellas que ingresan por demanda espontánea. Asimismo, se realizaron las derivaciones pertinentes en los casos vinculados a adopciones legales y en lo concerniente a los análisis de ADN.

El equipo de trabajo continuó manteniendo reuniones mensuales de trabajo con las distintas instituciones dedicadas a la temática.

Entre octubre y noviembre se realizó a través del PEFI una capacitación interna sobre el Derecho a la Identidad para los trabajadores y trabajadoras de la casa.

- Programa “Promoción de DDHH a través del Arte”

Este Programa apoya y acompaña el reconocimiento de quienes han transitado la Ciudad de Buenos Aires y fueron víctimas del terrorismo de Estado. Durante el año 2021 participó en las siguientes actividades:

- Se acompañó el acto de homenaje a las/os trabajadoras/as del Banco Central de la República Argentina víctimas del terrorismo de Estado, se colocaron dos baldosas con sus nombres: Mercedes Camaño, Antonio Collova, Roberto Lértora, Liliana Policastro y Daniel Sansone. Este homenaje fue organizado a instancias de la Comisión Gremial Interna del BCRA, junto con la organización Barrios x Memoria y Justicia.

- Se estuvo presente en la realización y colocación de una baldosa en homenaje a Ana María Villareal de Santucho en la Plaza Salta, y de una baldosa en homenaje a Alicia Eguren, colocada en donde vivió.

- Magdalena Gallardo De Marco, “Malena”, fue estudiante del Colegio Nacional de Buenos Aires y detenida-desaparecida a los 15 años. En el marco del 16 de septiembre: Día de los derechos de los estudiantes secundarios, en conmemoración de “La noche de los lápices”, se acompañó la realización y colocación de una baldosa en la Escuela 11 de Luis Beltrán, provincia de Río Negro, donde ella cursó sus estudios primarios.

- Los adoquines para tropezar son uno de los monumentos descentralizados más grandes del mundo, creados por el artista alemán Gunter Demnig en memoria de víctimas del nazismo. Actualmente hay más de 75.000 distribuidos en 1.800 ciudades de una veintena de países. Las Stolpersteine marcan la última residencia de las víctimas del Holocausto, así como nuestras Baldosas lo hacen donde transitaban nuestros desaparecidos y asesinados por el terrorismo de Estado. En el año 2021 salió editado en Alemania un libro colectivo, Steine des Anstoßes, allí se estudia por primera vez desde una perspectiva internacional el papel de este proyecto artístico

en los conflictos de memoria del presente. En él escribieron Marisa Munczek, trabajadora de esta dependencia, junto con Alicia Le Fur, ambas integrantes de la organización Barrios x Memoria y Justicia desde sus inicios.

- Este Programa acompaña el Proyecto de Ley de Protección de las Baldosas por la Memoria. Esta ley busca resguardar y proteger estas marcas y garantizar su reposición en caso de roturas o de su retiro por obras.

## **Conduccion Ejecutiva Centro de Análisis y Aplicación de Control de Convencionalidad (CAACC)**

Durante 2021, desde la Dirección Ejecutiva del Centro de Análisis y Aplicación de Control de Convencionalidad (CAACC), se dirigieron dos Posgrados en formato de Programas de Actualización que se dictan en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, en el marco del proceso de formación y capacitación a los cuadros profesionales de la Defensoría del Pueblo CABA. Ambos cursos fueron anuales, se desarrollaron en línea para atender a las circunstancias particulares de la pandemia y, si bien comenzaron en 2020, el 80 % de su desarrollo tuvo lugar en 2021, finalizando en el mes de septiembre.

- El Posgrado en Bienes, Derechos y Deberes Fundamentales, primera cohorte, tuvo la particularidad que también permitió cumplir horas para el posgrado en doctorado y obtener un diploma de la Universidad de Buenos Aires por haber aprobado el programa de actualización, para lo cual los cursantes deben presentar un trabajo final a ser evaluado por los directores del curso. Este curso tuvo un enfoque en cuestiones constitucionales y de derechos humanos y es destacable que fue dictado por 20 doctores y 5 doctorandos investigadores. Tuvo una matrícula de 22 alumnas y alumnos. Esta Dirección Ejecutiva estuvo presente en todas las clases del curso, tanto para atender las necesidades que se plantearon, coordinar el programa y a los docentes como también en el dictado de clases.

- El Posgrado en Políticas Públicas y Protección de Derechos, 6ta cohorte, se dictó, y tuvo una matrícula de 16 alumnas y alumnos. Con requisitos y características similares al anterior, su contenido se orientó al análisis de las políticas

públicas con un enfoque de derechos humanos. Se trata de un programa interdisciplinario que persigue un enfoque real y crítico sobre la tutela de los derechos y su ejercicio. Durante el desarrollo del curso, la Dirección Ejecutiva del CAACC, estuvo presente en todas las clases impartidas como coordinación y subdirección de los cursos, se realizó acompañamiento a docentes y alumnado y funcionó como nexo con la Defensoría del Pueblo y la Facultad de Derecho UBA. Finalmente, los trabajos finales de los cursantes son analizados por las directoras y directores, y su calificación informada a la Facultad de Derecho a fin de la obtención del Diploma de Posgrado de la UBA.

Respecto de estos dos cursos, se impulsó su renovación para 2021-2022, incluyendo al Programa de Actualización en Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Salud. Políticas Públicas. Perspectivas Bioética y Jurídica. 2da. cohorte. En total se impulsó una oferta de tres Programas de Actualización.

Durante el curso de 2021, se concluyó la tramitación del Acuerdo Marco de Cooperación entre la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el fin de fortalecer el sistema de protección de derechos humanos profundizando el conocimiento del derecho y la difusión de los instrumentos internacionales, programar actividades de investigación, así como el desarrollo de un programa de asistencia judicial gratuita para personas que no tienen recursos suficientes para acceder al sistema interamericano de protección de los derechos humanos. El acuerdo fue firmado el 20 de julio de 2021, entre el entonces Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Dr. Alejandro Amor, y la Presidenta de la Corte IDH, Jueza Elizabeth Odio Benito.

En 2021 se continuó con el análisis de casos que involucran la afectación de derechos humanos, dentro del marco de la Convención Americana de Derechos Humanos para su eventual petición, en calidad de pro bono.

En otro orden, se colaboró con la Secretaría General en la elaboración de la Trivia por los 25 años de Constitución de la Ciudad Autónoma.

Asimismo, se colaboró en el ámbito de la Subsecretaría de Derechos Humanos con la elaboración del estudio sobre las ONG en la Ciudad de Buenos Aires y el Derecho de Asociación, y se elaboró un proyecto de Guía sobre el Derecho de Asociación en la Ciudad

Autónoma de Buenos Aires, así como también se efectuó el análisis de otros proyectos desde la perspectiva del control de convencionalidad.

## **Consejo Permanente para la Vigilancia, Promoción y Protección de Derechos Humanos (CDH)**

### **Agenda 2030 y empresas y derechos humanos** *Participación en el Foro Político de Alto Nivel de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible 2021*

El Foro Político de Alto Nivel sobre el Desarrollo Sostenible (en adelante FPAN) es la principal reunión anual organizada por las Naciones Unidas bajo el auspicio del Consejo Económico y Social, para el seguimiento y el monitoreo de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Este plan de acción global fue adoptado en 2015 por la Asamblea General de NU con la participación de todos los Estados del mundo, y se compone de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas. El fin de la pobreza, del hambre, el logro de la igualdad de género, la preservación de la salud y la educación, la acción por el clima, la paz y la justicia son algunos de los desafíos centrales que se propone. Este año, el FPAN –que se llevó a cabo entre el 6 y el 15 de julio, de manera virtual– tuvo como tema central la “Recuperación sostenible y resiliente de la pandemia COVID-19 que promueve las dimensiones económica, social y ambiental del desarrollo sostenible: construyendo un camino inclusivo y eficaz para el logro de la Agenda 2030 en el contexto de la década de acción y entrega para el desarrollo sostenible”. Durante el Foro se debatieron los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1, sobre el fin de la pobreza; 2, sobre el hambre cero; 3, sobre la buena salud y el bienestar; 8, sobre el trabajo decente y el crecimiento económico; 10, sobre la reducción de las desigualdades; 12, sobre la producción y el consumo responsables; 13, sobre la acción por el clima; 16, sobre la paz, la justicia y las instituciones sólidas; y 17, sobre las alianzas para conseguir los objetivos. El Foro también considerará el carácter integrado, indivisible e interrelacionado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En la declaración ministerial que tuvo como base las sesiones del FPAN, a modo de resumen, se reconoció que la crisis causada por la pandemia de COVID-19 “ha puesto al descubierto y exacerbado las vulnerabilidades y desigualdades de nuestro

mundo dentro de los países y entre ellos, ha acentuado las debilidades, los desafíos y los riesgos sistémicos y amenaza con detener o mermar los progresos realizados hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible”; que la pandemia del COVID-19 afectó definitivamente avances logrados; destacó que el elemento central de la recuperación mundial es el acceso equitativo y asequible de todos a vacunas, tratamientos y medios de diagnóstico relacionados con la COVID-19 que sean seguros, de calidad, eficaces, efectivos, accesibles y asequibles; generó un retroceso importante en la consecución de los ODS y señaló la necesidad urgente de renovar el compromiso a nivel mundial con el desarrollo sostenible.

### *Informe “Diagnóstico y recomendaciones para la efectiva implementación de las metas de igualdad de género en la Ciudad de Buenos Aires”*

Este informe del Programa de Seguimiento y Monitoreo de la Agenda 2030 del CDH de la Defensoría del Pueblo tuvo por objeto monitorear la labor que ha desarrollado el GCBA en la materia en función de los avances hacia las metas sobre la situación de las mujeres por él elegidas desde 2016, fecha en que asumió el compromiso con la Agenda 2030, hasta finalizar 2019, y al momento de impactar los efectos de la pandemia de COVID-19 en 2020. El análisis de seguimiento se centró en la oferta programática del GCBA, es decir, los programas con asignación presupuestaria específica que forman parte de la política pública del Estado local con mayor grado de institucionalidad y con capacidad de impactar sobre los indicadores que la Agenda establece. El informe está disponible en el siguiente link: [www.cdh.defensoria.org.ar](http://www.cdh.defensoria.org.ar).

### *Empresas y derechos humanos*

Esta línea de trabajo se enmarca en la labor de promoción y monitoreo de los derechos humanos en la CABA que lleva adelante el CDH y guarda una estrecha relación con el Programa de Seguimiento y Monitoreo de la Implementación de la Agenda 2030 en la Ciudad que también funciona bajo su coordinación. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires es una de las cuatro jurisdicciones de Argentina donde se asienta la mayor cantidad de empresas. En este sentido, es responsabilidad de la Defensoría del Pueblo dar seguimiento a las políticas públicas que lleva adelante el GCBA respecto del accionar de las



empresas privadas y públicas, velar por que se respeten los estándares de derechos humanos internacionalmente reconocidos y porque se otorgue efectividad a los instrumentos jurídicos en la materia que buscan consolidar una conducta empresarial responsable y sostenible.

*Ciclos de discusión del Dossier Especial de Empresas y Derechos Humanos: Avances y desafíos para la construcción de una agenda colaborativa*

Estos ciclos de discusión se realizaron el 7, 14 y 21 de abril y fueron organizados junto con la Oficina de la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos y el Proyecto de la UE para la Conducta Empresarial Responsable para América Latina y el Caribe (Proyecto CERALC).

En el primer encuentro (7 de abril) se abordó la implementación de los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos en Argentina (en adelante PRNU) en los siguientes temas: i) estándares interamericanos en empresas y derechos humanos; ii) el rol de las Defensorías del Pueblo; iii) la igualdad de género; iv) el trabajo decente y v) las buenas prácticas en la implementación de los PRNU en Argentina. Participaron de esta jornada Alejandro Amor (ex Defensor del Pueblo); Xavier Mena (de ACNUDH); Soledad García Muñoz (Relatora DESCA de la Comisión Interamericana); Silvina Pennella (directora ejecutiva de REC, la revista especializada en DDHH de la Defensoría); Verónica Baracat (de ONU Mujeres); Nicolás Torres (coordinador CERALC para OIT) y María José Alzari (CEADS). En el segundo encuentro (14 de abril) se abordaron los mecanismos de reparación bajo estas consignas: ¿Cuáles son los mecanismos de reparación disponibles en caso de violaciones a los derechos humanos cometidos por empresas? ¿Cuáles son los desafíos y oportunidades que presentan estos mecanismos? De este ciclo participaron Humberto Cantú Rivera (director de la Academia Latinoamericana de Empresas y DDHH), Florencia Wegher Osci (miembro del consejo consultivo del Punto Focal argentino de la OCDE) y Victoria Basualdo (Secretaría de DDHH de la Nación). Finalmente, en el tercer ciclo (21 de abril) se debatió sobre políticas públicas para una mayor coherencia política y el fortalecimiento del nexo Estado-empresas públicas; sobre contrataciones públicas y planes nacionales y locales de Empresas y DDHH. En este último encuentro se contó con la participación de

Denise Cufre (Academia Latinoamericana de Empresas y DDHH), Magdalena García Elorrio (CDH), Anabella Valle Ruidiaz (Asesora Legal), Daniel Morris (Instituto Danés de DDHH) y Dolores Gandulfo (Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad).

*Informe “Contrataciones públicas con enfoque de derechos humanos”*

El CDH presentó la investigación e informe sobre contrataciones públicas con enfoque de derechos humanos, el cual fue elaborado con el apoyo de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) en el marco del Proyecto de Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC) de la Unión Europea. El objetivo general de la investigación fue efectuar un análisis sobre el estado de situación en Ciudad de Buenos Aires en materia de contratación pública, derechos humanos y sustentabilidad no solo respecto de los mecanismos e instrumentos disponibles en el GCBA sino también en cuanto a su efectividad, teniendo en cuenta su contenido, alcance, progresión y rol que desempeñan en el proceso de contratación. Asimismo, se delinearon los puntos problemáticos que enfrentan las políticas públicas y/o disposiciones normativas para garantizar el respeto y tutela de los derechos humanos en las contrataciones públicas, y cuáles constituyen las oportunidades y potencialidades que presenta el sistema actual. Para su elaboración se mantuvieron entrevistas con la Dirección de Compras y Contrataciones y la Secretaría de Relaciones Institucionales del GCBA, el INTI y Poder Ciudadano y ACLJ, de la sociedad civil. Asimismo, se realizaron consultas a organizaciones de la sociedad civil, organizaciones internacionales, la academia y a especialistas en la materia, con el objeto de obtener insumos para la investigación. Dicho informe se publicó en el mes de noviembre y se encuentra disponible en: [www.cdh.defensoria.org.ar](http://www.cdh.defensoria.org.ar).

*Participación en el VI Foro Regional sobre Empresas y Derechos Humanos para América Latina y el Caribe*

El foro es organizado por la Oficina en México de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) y el Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales.

Se celebró de manera virtual desde el 4 al 6 de octubre de 2021, bajo el lema “Construyendo la agenda de empresas y derechos humanos para la próxima década”.

En dicho marco, el CDH organizó la sesión “Contrataciones públicas sostenibles basadas en derechos humanos. ¿Cómo lograrlo?”, en el cual presentó el informe “Contrataciones públicas con perspectiva en derechos humanos”, junto con los siguientes expositores: Laura Treviño, Consultora e investigadora en Derechos Humanos y Empresas; Juan David Marín López, Colombia Compra Eficiente, “Implementación de la debida diligencia en las compras públicas”; Karina Bisciotti, subgerente operativa de Servicios Sectoriales, Instituto Nacional de Tecnología Industrial Argentino -INTI-; Magdalena García Elorrio, del Consejo de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina). Y tuvo como moderador a Daniel Morris, asesor sobre Derechos Humanos y Empresas, del Instituto Danés de Derechos Humanos.

Se resaltó que la protección de los derechos humanos a través de las contrataciones públicas puede alcanzarse mediante la incorporación de cláusulas que exijan el respeto de los estándares de derechos humanos en los pliegos de bases y condiciones, el requerimiento de procesos de debida diligencia, la puesta en marcha de mecanismos de seguimiento y monitoreo de la implementación de contratos y/o promoviendo la contratación con empresas conformadas por grupos más vulnerados, entre otras estrategias.

## Trata

### *II Edición del Registro Estadístico sobre el Delito de Trata de Personas y de Asistencia a sus víctimas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

El CDH se propuso confeccionar un registro estadístico sobre trata de personas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que recolecte, concentre y sistematice los datos producidos por los distintos poderes del Estado, organismos e instituciones nacionales y locales que intervienen en la detección, persecución y asistencia a las víctimas del delito de trata de personas en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, a efectos de brindar información oportuna, consistente, exacta, coherente, confiable y comparable, y de favorecer la accesibilidad a la misma. La producción de información sistemática y actualizada resulta un

insumo estratégico para el desarrollo de análisis, diagnósticos, investigaciones y para el diseño de políticas públicas eficientes y eficaces. Es indispensable contar con políticas públicas basadas en información confiable y pertinente que permitan erradicar ese delito, que es una de las más graves formas de violación de derechos humanos en la actualidad. Solamente por medio de la concientización y de la comunión de esfuerzos será posible poner fin a la esclavitud moderna y garantizar la restitución integral de los derechos vulnerados de las víctimas. El Registro –que se actualiza y publica anualmente– tiene como fuente principal la información aportada por los diferentes organismos estatales que intervienen en la detección del delito y asistencia a sus víctimas, en el ámbito local y nacional, así como también el Poder Judicial, Ministerio Público Fiscal y los organismos integrantes de su estructura que tienen por función la persecución penal de ese delito. Algunos datos que se encuentran en el registro: en el periodo 2019/2020, entre otros indicadores, fue posible identificar respecto de la asistencia a personas víctimas del delito de trata de personas en el ámbito de la CABA, la siguiente información:

Año 2019: 142 víctimas asistidas por el GCBA: 31 víctimas alojadas en refugios, 63 con subsidio habitacional, 10 ingresaron a programas laborales y 40, a programas escolares. En cambio, la asistencia en números en el año 2020 disminuyó: 120 víctimas asistidas por el GCBA: 20 víctimas alojadas en refugios, 13 con subsidio habitacional, 9 ingresaron a programas laborales y 8, a programas escolares.

Por otra parte, del total de víctimas asistidas en el periodo 2019/2020 (262 personas), el 31% fueron personas rescatadas de la modalidad de explotación laboral, y el 69% de las personas rescatadas estaban bajo la modalidad de explotación sexual.

La producción periódica de dichas estadísticas permitirá a mediano y a largo plazo realizar un análisis cuantitativo que habilite detectar más claramente las fortalezas como también las debilidades y obstáculos encontrados para la lucha contra la trata de personas.

### *Modificación de la Ley local 2781*

El proyecto de ley 2253-F-2021, elaborado por el CDH junto con la Adjunta de Bárbara Bonelli y la Coordinación Operativa de Enlace Legislativo, fue presentado por el Defensor del Pueblo ante la Legislatura porteña y prevé la modificación de la Ley local 2781 de Asistencia Integral a las

#### Víctimas de Trata de Personas en la CABA.

Con la iniciativa, se busca ampliar el grado de protección de las víctimas del delito, pues resulta primordial –hasta tanto se generen políticas públicas específicas en el ámbito local– que el Estado ofrezca una respuesta rápida a la víctima de trata por medio de la oferta de todos los programas y servicios de asistencia económica, reinserción laboral, educativa o habitacional existentes, ya que la vulnerabilidad de las personas que son rescatadas de estas redes es más que evidente y la demora en la adopción de medidas puede afectar derechos de la víctima de manera irreversible, generando así un daño irreparable. Por ende, desde ambas áreas –el CDH y la Adjuntía Bonelli– se entendió que resultaba necesaria una revisión de los procedimientos administrativos, los cuales consideramos deben adaptarse a las especiales condiciones en que se encuentran estas personas víctimas con el propósito de lograr la restitución de sus derechos y el restablecimiento de un proyecto de vida autónomo y sostenible. En ese marco se inscribe el presente proyecto, el cual tiene el propósito de fortalecer a las personas que hayan sido víctimas de trata en su camino hacia la superación de las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentran inmersas, a través de la adopción de criterios más claros y ágiles para la intervención de la Administración en la prestación de la asistencia integral a la que se encuentra obligado legalmente.

#### *Encuentro del Consejo Federal para la lucha contra la Trata de Personas*

En el encuentro virtual organizado en el mes de enero por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación se trataron los lineamientos de trabajo sobre este delito durante el año 2021.

Alessandra Cutuli, directora ejecutiva del CDH, junto con la Defensora adjunta Bárbara Bonelli, participaron del encuentro. Allí, se comentaron las acciones de la Defensoría en asistencia y promoción de víctimas. También se puso a disposición las herramientas de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) para todos/as los y las participantes de la reunión. Asimismo, destacaron como punto principal de 2020 la presentación del proyecto de ley en la Legislatura porteña que crea una prestación económica para las personas víctimas de trata en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

#### *Lanzamiento del plan de lucha contra la Trata y Explotación de Personas*

El CDH participó en el mes de abril de la presentación del proyecto de lucha contra la trata y explotación de personas, que comprende cien acciones a desarrollarse durante el año dentro del plan bienal 2020-2022 en materia de prevención, persecución, asistencia y fortalecimiento institucional. El diseño del nuevo Plan Nacional fue elaborado de manera participativa y transversal, en conjunto con los cinco Ministerios que integran el Comité Ejecutivo y en articulación con 44 organismos asociados, que asumieron importantes compromisos para la ejecución de las acciones previstas. En total, se planificaron cien acciones divididas en cuatro ejes de trabajo: prevención, asistencia, persecución y fortalecimiento institucional, destinadas a definir las políticas públicas contra la trata de personas y asegurar a las víctimas el respeto y ejercicio pleno de sus derechos y garantías.

#### *Participación en la Mesa Interinstitucional del Comité para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas*

El CDH participó en este espacio que busca la coordinación entre organismos locales y nacionales. Convocado y coordinado por el Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas, la iniciativa, que es una de las acciones y objetivos contenidos en el Plan Nacional contra la Trata 2020-2022, busca mejorar la intervención del Estado aunando esfuerzos de las agencias con competencia en la materia.

#### *REC – Revista electrónica especializada en Derechos Humanos*

La publicación especializada en derechos humanos pretende ser un espacio plural de reflexión, debate y análisis crítico sobre la teoría y la práctica de los derechos humanos, así como también un medio de divulgación de aportes doctrinarios, investigaciones, novedades jurisprudenciales y normativas que aspira a contribuir a la ampliación de estándares de derechos humanos y a la promoción del diálogo y el debate académico, político y social en la materia. REC #1 incluyó una entrevista a la teórica feminista y presidenta del Consejo Asesor ad honorem del Ministerio de la Mujer, Géneros

y Diversidad de la Nación, Dora Barrancos; contribuciones y artículos académicos de Daniel Rafecas, Fabiana Schafrik, Victoria Tolosa Paz, Gustavo Ferreyra y de Silvina Pennella. REC #2 contó con las contribuciones de Andrés Nápoli, Javier Palummo, Víctor Abramovich, Marisa Graham, Karina Batthyány y Bárbara Bonelli. Finalmente, en la entrevista de nuestro #2 de REC, tuvimos el lujo de contar con las palabras de Estela Barnes de Carlotto –defensora por excelencia de la plena vigencia de los derechos humanos en nuestro país–, ilustrándonos con su historia de vida y de lucha amorosa pero férrea, y exhortándonos a continuar con su legado. Las publicaciones están disponibles ingresando en [www.rec.defensoria.org.ar](http://www.rec.defensoria.org.ar).

### *Lanzamiento de REC#3 y entrevista a Alika Kinan*

Las contribuciones que muy generosamente nos brindan las personas que participan en REC#3 son un reflejo de la agenda de preocupaciones y desafíos pendientes que merecen ser atendidos, aun pandemia de por medio. Cada artículo aborda problemáticas que se han convertido en temas centrales del día a día de nuestro país.

En esta nueva edición de REC podrán disfrutar de un excelente artículo de Monserrat Sagot, quien nos propone pensar en un mundo sin femicidios y nos brinda una brillante visión de esta problemática desde una perspectiva feminista; por su parte Patricia López Vergara hace una sobresaliente reflexión del rol de los magistrados y la necesidad de que estos se comprometan verdaderamente con la realidad en la que se hallan insertos, y en esta misma línea tenemos el artículo de Laura Pautassi, quien plantea la obligatoriedad de pensar una reforma judicial que incorpore necesariamente la perspectiva de género y que permita transformar a la justicia en tanto servicio público independiente, accesible, respetuoso de las diversidades de género, condiciones socioeconómicas y culturales, y centralmente que pase de la narrativa a una efectivización para la protección de derechos. Por su parte, Diana Maffía y María Paula Bodnar nos sumergen en la importancia de la prevención y tratamiento de la violencia y el acoso con perspectiva de género en las organizaciones públicas, y nos proponen desafíos para gestionar el cambio en entornos de trabajo estatales; asimismo, en este número, contamos con la contribución de dos compañeros de la casa: Fernando Fimognare nos habla del AMBA como centro de derechos,

debate que, más allá de este contexto de pandemia, debe darse de manera seria, sobre todo porque cualquier política pública que impacte en el Gran Buenos Aires o en la Ciudad necesariamente tendrá repercusiones en la otra jurisdicción; y Alessandra Cutuli nos acerca una reflexión respecto del acceso a justicia como derecho humano que debe ser garantizado por el Estado. Por otra parte, realizamos una entrevista exclusiva a Alika Kinan, sobreviviente del delito de trata con fines de explotación sexual y activista abolicionista, que trabaja en la investigación del delito de trata y explotación de personas para contribuir a mejorar los procesos de análisis, formulación, desarrollo y aplicación de la legislación y las políticas públicas en la materia.

### *Dossier especial de REC sobre Género y DD.HH.*

La disputa por el imaginario político dominante, la incorporación de las desigualdades de género a la agenda pública, la expresión de nuevos marcos normativos y de sentido que orienten las políticas públicas y la creación de mecanismos de género o mecanismos de adelanto de la mujer resultan herramientas decisivas para el éxito de las políticas de igualdad y la transformación de las relaciones de género. En este sentido, los distintos colectivos feministas han enarbolado las distintas banderas que persiguen la igualdad. Sin embargo, si bien los requerimientos enunciados a partir del #3J y el “Ni Una Menos” han logrado obtener legitimidad en la sociedad, lo cierto es que las acciones adoptadas en consecuencia no están orientadas a las relaciones de poder vigentes en el patriarcado. Por otra parte, también resulta cierto que los derechos adquiridos a través de la sanción de las distintas leyes siguen estando como una conquista formal, pues aún cuesta mucho que puedan ser ejercidos de manera plena, lo que representa un ejemplo claro de la diferencia entre el discurso y la materialización de las políticas, y su efectiva aplicación. Por ello, desde REC se manifiesta que resulta vital profundizar el debate en torno a estos temas. Y en este marco se lanza el Dossier Especial sobre Género y Derechos Humanos.

Esta edición especial cuenta con entrevistas a la teórica feminista Marcela Lagarde y de los Ríos y a la Ministra de las Mujeres, Géneros y Diversidad, Elizabeth Gómez Alcorta, y se integra aporte de un conjunto de reconocidas expertas, activistas, juristas y teóricas feministas que

abordan -a partir de cinco ejes temáticos- los temas centrales de la agenda de los movimientos de mujeres en nuestro país.

En el eje Mujeres, Derechos e Igualdad, contamos con las contribuciones de Nelly Minyersky, Estela Díaz, Sabina Fréderic y Laura Clérico + Leticia Vita. Por su parte, en la temática “Mujeres y Cuidados” aportan sus miradas Silvina Pennella y Elizabeth Jelin. El eje “Mujeres y Justicia” se encuentra integrado por dos grandes mujeres juristas como Marisa Herrera y Alicia Ruiz. En “Mujeres y Violencia” tenemos los artículos de María Rosa Muiños, Victoria Famá, Ana Salvatelli, Mariela Belski y María Seoane. Finalmente, en el eje “Mujeres, Hábitat y Ciudad”, recibe el excelente aporte de Bárbara Rossen.

Este Dossier Especial de REC cuenta una vez más con el apoyo de la Organización de Naciones Unidas, oficina de Argentina. Disponible en: <https://rec.defensoria.org.ar/dossieres-2/>

### Acceso a justicia

Desde el CDH se tiene como eje prioritario de trabajo el garantizar el acceso a justicia de todos los vecinos y vecinas, pero muy especialmente de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Los dos programas de Patrocinio Jurídico Gratuito con los que cuenta el CDH – uno dirigido a grupos vulnerados de barrios carenciados y otro para mujeres en situación de violencia– persiguen materializar este acceso y lograr la restitución de derechos. Desde el inicio de los Programas de Patrocinio Jurídico Gratuito del CDH, se han recibido las consultas de más de 2.200 personas.

Durante 2021, se atendieron, asesoraron y asistieron jurídica y judicialmente a más de 450 personas, y actualmente se continúa patrocinando gratuitamente a nuestras consultantes en más de 200 causas judiciales.

### Algunos casos relevantes

- Los controles de legalidad y la revictimización de las madres víctimas de violencia de género A.M.T. es mamá de E., quien debido a la intervención de la Guardia Jurídica de Abogados del Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes que adoptó una medida excepcional de protección de derechos respecto de E., fue entregado en guarda a su abuela materna luego de que el niño ingresara a la guardia de un hospital con lesiones que parecían ser por quemaduras de cigarrillos. Si bien A.M.T. mencionó que ella no fumaba y que sospechaba

de maltrato por parte de la niñera, la joven madre de entonces 19 años fue cuestionada respecto a su capacidad de materner y fue separada de su hijo por disposición del CDNNyA. Sin embargo, luego de un tiempo, la abuela materna abandonó su compromiso y le devolvió el niño a la madre sin dar aviso al organismo de protección y aquella continuó con el cuidado de su hijo, hasta el momento en que concurrió nuevamente a la guardia médica por un control de su otra hija y entonces el servicio social dio aviso al CDNNyA. Así las cosas, el organismo de protección decidió apresuradamente que E. no podía estar con su madre, por lo que decidió que debería vivir con su progenitor (quien hasta entonces no lo había reconocido legalmente y lo había abandonado al mes de vida) y su abuela paterna. En esta instancia es que A.M.T. se acerca al Patrocinio Gratuito del CDH. Cabe señalar que durante su infancia A.M.T. ha sido víctima de violencia por parte de su propia madre y durante su relación de pareja fue víctima del padre de E., lo que evidencia claramente la violencia estructural en la que estuvo sumida. Su condición de vulnerabilidad se manifestaba en la falta de conocimiento sobre los recursos a los que podía acudir, ni de sus derechos, y se encontraba completamente avasallada por las injerencias y manejos institucionales. Dado el cuadro de situación en que se encontraba A.M.T., se generaron estrategias de intervención y trabajo de manera conjunta e integral con el órgano administrativo, con el Programa “Acompañando” (perteneciente a Asociación Casona de los Barriletes) y el espacio UPA (Unidos para Amar), a fin de asistir a la consultante en pos de acompañar y supervisar el proceso de revinculación de la madre y su hijo. A la vez que se procuró un espacio de contención psicológica en el CeSAC 24. Actualmente la joven se encuentra mucho más empoderada y segura de su rol materno y de sus capacidades de cuidado, lo que le permitió estrechar fuertemente el lazo con su hijo y realizar avances positivos y significativos a la vista de todos los intervinientes. La revictimización y el cuestionamiento de su rol de madre a mujeres víctimas de violencia de género lamentablemente es una práctica demasiado habitual del órgano administrativo de tutela de derechos de los NNyA y de la justicia que adolece de perspectiva de género, quienes condenan a la mujer sin tener en cuenta que proviene de un contexto de violencia estructural y que requiere más que nunca de la asistencia del Estado para poder salir del círculo de la

violencia. Para el Patrocinio Gratuito del CDH estos casos resultan prioritarios, pues en estos procesos se evidencian las desigualdades más extremas que el Estado perpetúa al revictimizar a la mujer cuestionando su rol de madre.

- El derecho de acceso a justicia es un derecho esencial que el Estado debe garantizar siempre. A raíz de la pandemia los Patrocinios Gratuitos han debido readaptar su modalidad de trabajo, implementando la incorporación de un consentimiento informado a cada presentación judicial para evitar el traslado y exposición de sus representados para cumplir con la exigencia de una firma digital. Sin embargo, en el marco de un expediente de régimen de comunicación, donde intervino el Programa de Patrocinio Jurídico Gratuito y Acceso a la Justicia de Grupo Vulnerables de CDH, la jueza de grado rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por la accionante al entender que el “consentimiento informado firmado por la parte debía ser considerado una ratificación de lo actuado por sus letradas”. En tal sentido y frente a la revisión de instancia superior, la Sala M de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, entendió que: i) ante una persona en estado de vulnerabilidad, que se le imposibilita imprimir, firmar y escanear el escrito en cuestión, exigírsele solo configura un excesivo rigorismo formal que no debe guiar las resoluciones judiciales; ii) por lo tanto, solo un rigorismo formal –contrario a lo que disponen las Reglas de Brasilia– permitiría tener por no satisfecho el recaudo exigido por la Acordada 31/2020, sin que eso afectara la defensa de la consultante; iii) resolver de manera contraria vería peligrar el derecho constitucional del acceso a la justicia y defensa en juicio. Este CDH celebra y resalta la importancia de sentencias judiciales que hagan lugar a estos pedidos en cuanto al “consentimiento informado” inserto al pie del escrito judicial, de personas en estado de vulnerabilidad y, de esta manera, se haga efectivo el derecho humano al acceso a justicia, derecho que el Estado debe garantizar.

- El Interés Superior de los NNyA no tiene plazos. Ante el fallecimiento de la madre y la imposibilidad del padre de hacerse cargo de ellas, el Patrocinio Jurídico Gratuito del Consejo de Derechos Humanos de la casa intervino en el proceso para resolver la situación de las niñas.

El caso: Una abuela que ostentaba de manera ininterrumpida la guarda de dos nietas, a partir del fallecimiento de su hija y madre de las niñas

solicitó la reconversión a tutela de la guarda otorgada. Dado que el Código Civil y Comercial establece la guarda de niños y niñas por un plazo máximo de dos años, se requirió que se concediera a la abuela una tutela especial sin plazo, con la finalidad de garantizar una “una solución más estable para el desarrollo integral y saludable de las niñas”. La jueza a cargo de la causa entendió que el plazo acotado de la guarda resultaba insuficiente en virtud de las particularidades del caso e hizo lugar a la solicitud en base a dos principios de base constitucional y convencional: i) la protección integral de la familia y ii) el interés superior del niño. En este sentido, la magistrada abordó la situación desde la perspectiva de la delegación del ejercicio de la responsabilidad parental y concluyó que “la regla de excepcionalidad que establece el art. 657 del CCyC debe interpretarse a la luz del art. 104 del mismo ordenamiento que contempla la figura de guarda con representación”. Finalmente, ante la expresa conformidad del padre, se otorgó la guarda sin plazo y la responsabilidad parental de las niñas a su abuela, hasta que las menores cumplan la mayoría de edad. Esta sentencia resalta la importancia de que la justicia recurra al diálogo de fuentes normativas y al control de convencionalidad y no haga una aplicación automática de la ley para tutelar el interés superior de niñas, niños y adolescentes.

- La necesidad de tomar al AMBA como una sola jurisdicción en violencia de género

El CDH recibió la consulta de G., quien realizó una denuncia de violencia de género ante la OVD, la cual fue calificada como de riesgo altísimo debido a los graves hechos denunciados. Al entrevistarla, la consultante manifestó que por miedo a su integridad física se había trasladado al conurbano y que, en función de que el denunciado tenía muchísimos recursos que le permitieron acceder a su domicilio en capital a pesar de haber pedido reserva del mismo cuando realizó la denuncia, tenía miedo de decir su ubicación exacta por el temor a que el agresor accediera a esos datos. En dicha oportunidad se le ofreció y se gestionó el acceso a un Refugio para víctimas, pero lo rechazó alegando que el agresor también podría acceder allí y cumplir sus amenazas, por lo que se sentía más segura en donde se encontraba. Desde este patrocinio se hizo la presentación en la causa civil y se denunciaron los nuevos hechos de violencia consistentes en averiguaciones, llamadas, videollamadas y entrega de dinero

a personas que la conocían a los efectos de averiguar el paradero de la víctima, profiriendo una serie de amenazas a sus allegados que le daban albergue. En virtud de ello, este patrocinio solicitó también la medida de colocación de tobillera al denunciado. Sin embargo, las medidas de protección ordenadas por la jueza civil de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no podían cumplimentarse debido a la dificultad que existía al haberse trasladado G. a otra jurisdicción. Las innumerables presentaciones judiciales que perseguían materializar el cumplimiento de las medidas de protección que tenía G. chocaron con las distintas barreras burocráticas con las que aún cuenta la justicia y la Administración a la hora de efectivizar medidas como las ordenadas: otorgamiento de botón antipánico y colocación de tobillera. Finalmente, luego de establecer distintas articulaciones con organismos de los Poderes Ejecutivos de la CABA y de la Provincia de Buenos Aires, se logró que las medidas pudieran efectivizarse. Y paralelamente, desde la asistencia integral que brinda el Patrocinio Gratuito del CDH y el CADYT se acompañó a G. para que pudiera acceder a un trabajo que le permitiera comenzar a lograr la autonomía necesaria que le posibilite finalmente emprender su proyecto de vida. Este caso pone en evidencia la necesidad de abordar a la región AMBA como una sola jurisdicción a los fines de la implementación de las medidas de protección en los procesos de violencia de género.

- Informe “A cuatro años de la creación de los Programas de Patrocinio Jurídico Gratuito de la Defensoría del Pueblo”

En él se vuelca la experiencia adquirida en estos cuatro años de ejercicio del Patrocinio Jurídico Gratuito, los obstáculos y desafíos que se observaron y observan, y se analizan críticamente las políticas públicas implementadas por el Estado para garantizar a los grupos vulnerados el derecho humano de acceso a justicia.

- Informe de intervención articulada en materia de Violencia de Género – CDH/COCADyT

El objetivo de este informe es la visibilización del trabajo conjunto y articulado que llevan adelante ambas áreas y que redundan en el abordaje de los casos de violencia de género que realizan.

## Programa de Atención en Niñez, Adolescencia y Género

Trámites por subtemas	
Violencia intrafamiliar / violencia contra las mujeres	58,98%
Niñas/os y adolescentes, acceso a derechos civiles y sociales	22,65%
Niñas/os y adolescentes. Violencias	9,80%
Niñas/os y adolescentes institucionalizados.	5,71%
Igualdad de oportunidades	1,43%
Vulneración de derechos en los medios	0,82%
Explotación sexual / Trata / Prostitución	0,41%
Niñas/os y adolescentes en contexto de calle	0,20%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

### Niñez y Adolescencia

#### Acciones destacadas

- Lanzamiento de la web institucional sobre infancias y adolescencias. La Subcoordinación Operativa de Niñez y Adolescencia de la casa lanzó la web institucional <https://infanciasyadolescencias.defensoria.org.ar>, con la colaboración de la Unidad de Modernización e Innovación Tecnológica y la Coordinación Operativa de Prensa y Comunicación. De esta forma, se dio cumplimiento al compromiso asumido en la mesa de trabajo “Pandemia, cuarentena, violencias contra la infancia y la adolescencia”, en donde se detectó la necesidad de contar con un instrumento que concentre la información relativa a la población infanto-juvenil; los circuitos que deben ponerse en marcha ante situaciones de vulneraciones de derechos y los dispositivos y programas existentes para este colectivo. La web cuenta con un espacio dirigido especialmente a niños, niñas y adolescentes, en el que podrán conocer sus derechos; qué hacer si éstos son vulnerados o ante la detención por parte de una fuerza policial o de seguridad; cómo acceder a un/a abogado/a, entre otros recursos. Además, la página explica cómo se debe intervenir cuando se detecta una situación de vulneración de derechos; los protocolos que deben aplicarse en los establecimientos educativos y de salud; o ante la desaparición de un/a niño/a. Se presenta también el mapa



institucional en materia de niñez y adolescencia, los organismos responsables de la población infanto-juvenil y sus funciones; los programas y dispositivos estatales existentes; la normativa vigente en la materia y las publicaciones, guías de derechos e informes producidos por el Programa.

- Campaña por el Día del Estudiante. Con motivo del Día del Estudiante desde la Subcoordinación Operativa de Niñez y Adolescencia se organizó una campaña en redes sociales con el fin de instar a diferentes personalidades de la cultura, el deporte, la política, los medios de comunicación y el público en general para que compartan una historia, anécdota o recuerdo que resumiera lo mejor que les había dejado la escuela, con el objetivo de potenciar el valor del derecho a la educación y reivindicar la escuela como espacio de enseñanza, convivencia y contención. Bajo el hashtag “lo mejor de la escuela” se les solicitó a los/as participantes que subieran sus fotos o videos a Instagram junto al hashtag mencionado y arrobando a la Defensoría del Pueblo con el fin de inspirar a chicos y chicas para que cuenten sus experiencias.

- Pedidos de informes por la situación de los hogares de niños, niñas y adolescentes. Durante el año 2021 la Subcoordinación Operativa de Niñez y Adolescencia continuó controlando el estado de situación de los hogares destinados a niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales y las medidas ejecutadas por el Gobierno local a fin de prevenir la transmisión del COVID-19 y garantizar los derechos de la

población alojada. Con estos objetivos, desde principios de año se remitieron distintos pedidos de informes tendientes a conocer el estado de salud de NNyA y del personal de las instituciones; si se habían modificado los circuitos de ingreso y de atención de la población en situación de calle o de ejecución de nuevas medidas excepcionales; si se había elaborado un circuito para mejorar la articulación con los centros de salud; el modo en que se proyectaba garantizar en el transcurso del año los derechos a la revinculación familiar y comunitaria y a la educación de los niños, niñas y adolescentes; si se habían dispuesto aumentos en los recursos (alimentos, insumos de limpieza y desinfección, elementos de protección personal, insumos tecnológicos, becas, entre otros); todo ello teniendo en cuenta los informes elaborados por esta Defensoría del Pueblo en el curso del año 2020.

- Pedido de informes remitido por el traspaso de competencias al Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la CABA. Trámites 7731/20 y 27057/20. La Subcoordinación Operativa de Niñez y Adolescencia remitió al Gobierno porteño pedidos de informes frente al anuncio de la transferencia de diversos programas desde la Dirección General de Niñez y Adolescencia, ahora Dirección General de Infancias y Adolescencias (DGlyA) del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat al Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (CDNNyA). Los oficios enviados requirieron precisión acerca de las motivaciones y fundamentos de la decisión tomada; los dispositivos y programas que serían transferidos, con el detalle de su personal, su situación de revista y el resguardo de los derechos adquiridos; si estaba prevista la transferencia de otros programas de infancia y adolescencia; los plazos en los cuales se haría efectivo; si se había previsto transferir convenios con ONG y si se había consultado a instancias de participación ciudadana sobre esta decisión, tanto de la sociedad civil como de los propios equipos profesionales; entre otras. Asimismo, se expresó la preocupación por una segunda etapa de la reforma del diseño del sistema de protección integral de derechos de infancia y adolescencia, la cual requeriría la reforma de la Ley local 114 de Protección Integral de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. Desde el Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género se expresó la necesidad de efectuar una amplia consulta con los organismos especializados en



infancia y la preocupación por cierto grado de deterioro y de precariedad en la gestión y en la posibilidad de evaluar líneas de continuidad institucional. En respuesta, las autoridades de niñez y adolescencia del Gobierno de la Ciudad convocaron a una reunión para explicar el nuevo diseño previsto; oportunidad en la que esta Defensoría del Pueblo planteó una serie de preocupaciones, tales como la situación de los programas que permanecen en la DGlyA; la continuidad de las condiciones de trabajo de los profesionales; la necesidad de dotar de mayores recursos y presupuesto a los programas destinados al fortalecimiento de vínculos y a las políticas de atención y de revisar la celebración de convenios con hogares ubicados en la Provincia de Buenos Aires, entre otras. Además, se participó en la sesión informativa de la Legislatura porteña y se mantuvo un encuentro con representantes de la Defensoría Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes para analizar el proceso de reformas iniciado en la Ciudad.

- Intervención ante el caso de una niña que permaneció con una familia de acogimiento en exceso del plazo legal previsto. Trámite 6103/21. La Subcoordinación Operativa de Niñez y Adolescencia tomó intervención en el caso de la niña “Mimí” –así denominada en resguardo de su identidad– de 3 años de edad, que tomara estado público, ya que en el año 2017 se dispuso que la niña quedara al cuidado de una familia de acogimiento, a partir del convenio existente entre el Gobierno porteño y la ONG “Familias Abiertas”. A pesar de que la normativa vigente en nuestro país establece que un niño, niña o adolescente solo puede permanecer bajo una medida excepcional de este tipo por un plazo máximo de ciento ochenta días; la niña Mimí permaneció con la familia de acogimiento durante tres años; y fue recién en el mes de diciembre de 2020 que fue entregada a otra familia, a quienes se les habría otorgado judicialmente su adopción. En función de la gravedad del caso, desde la Defensoría del Pueblo se remitieron pedidos de informes a la entonces DGlyA y al CDNNyA a fin de que el Gobierno porteño dé cuenta de las medidas llevadas a cabo a fin de proteger los derechos de la niña en cuestión. En particular, se requirió que informe fecha y motivos por los cuales comenzó a intervenir en el caso; las razones por las cuales se decidió separarla de su familia de origen y el trabajo realizado con ésta; la forma en que se determinó que conviva con una familia de

acogimiento y las evaluaciones y el seguimiento realizado durante ese periodo; los motivos por los cuales la permanencia excedió el límite temporal previsto; las acciones interpuestas ante el juzgado interviniente a fin de que se garantice el plazo máximo de permanencia; si se garantizó a la niña su derecho a ser oída y a participar del proceso y de la decisión tomada y si se llevaron a cabo evaluaciones sobre el impacto psicológico que se podía ocasionar al disponerse la separación de la familia de acogida; así como la articulación llevada a cabo entre los organismos intervinientes, entre otras. Además, se solicitó a la DGlyA que indique cuáles son las asociaciones civiles y/u organizaciones no gubernamentales destinadas al acogimiento familiar con las cuales tiene convenio y la cantidad de familias involucradas; el modo en que se realiza la evaluación de las mismas; la cantidad de niños, niñas y adolescentes que se encuentran actualmente residiendo bajo esta modalidad y cuántos han excedido el plazo máximo de alojamiento. Cabe destacar que si bien el CDNNyA solicitó una prórroga en el tiempo establecido por este organismo para otorgar respuesta; habiendo transcurrido varios meses de la remisión del primer pedido de informes al mes de noviembre no se había recibido la contestación correspondiente.

- Intervención ante un caso de desaparición de una niña en situación de vulnerabilidad social que adquirió estado público. Trámite 6133/21. Desde esta Subdirección Operativa de Niñez y Adolescencia se remitió oficio al CDNNyA a fin de indagar la intervención desplegada con relación a un caso de desaparición/secuestro de una niña de 7 años en situación de vulnerabilidad social. El caso tomó amplio estado público siendo conocido como la niña M. Actualmente se encuentra escolarizada, está al cuidado de su abuela y su tía maternas, con los controles de salud al día y el seguimiento del caso quedó bajo la órbita del servicio local correspondiente dado que la niña reside en Pcia. de Buenos Aires.

- Intervención y seguimiento tras el abandono de dos hermanas en el barrio de Liniers. Trámite 5344/21. Personal de la Policía de la Ciudad encontró a dos hermanas bajando el terraplén de la avenida General Paz, a la altura del barrio de Liniers, quienes habrían sido abandonadas por sus progenitores. Tras tomar conocimiento de la situación de vulneración de derechos, la cual trascendió a conocimiento

público por la difusión en distintos medios de comunicación, este Programa de Atención de Niñez y Adolescencia procedió a comunicarse con los organismos intervinientes. En este sentido, se estableció comunicación inmediata con el Hospital Donación Francisco Santojanni, dispositivo donde habían sido derivadas para realizar los controles médicos, y a la Guardia Jurídica Permanente del CDNNyA a efectos de indagar y conocer las medidas tendientes a salvaguardar sus derechos. Actualmente las niñas se encuentran al cuidado de su abuela y el seguimiento lo realiza la Defensoría Zonal Comuna 8 “Lugano”.

- Intervención y articulación tras una situación conflictiva en el Hogar “Nuestra Señora del Valle”. Trámite 9330/21. El Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género tomó conocimiento sobre diversas situaciones conflictivas en el Hogar “Nuestra Señora del Valle”, dispositivo convivencial propio del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, oportunidad donde adolescentes allí alojados habrían sido vistos por vecinos/as de los domicilios lindantes al dispositivo en situaciones de riesgo para sí mismos y para el personal. Atento a ello se procedió a entablar contacto con autoridades del CDNNyA y con diversos referentes en materia de niñez y adolescencia, a efectos de tomar conocimiento acerca de los motivos que propiciaron los conflictos y evaluar su gravedad. Asimismo, se procedió a remitir un pedido de informes. En este sentido se indicó acerca de una multiplicidad de factores asociados a las conductas desplegadas, las cuales se ven atravesadas por los procesos singulares e historias de vida de cada niño, niña y adolescente alojado en el dispositivo, así como también al contexto de pandemia y sus efectos. El CDNNyA informó que debido a la complejidad de la situación descrita se desarrolló junto al equipo de conducción del Hogar una planificación de acciones integrales, de manera interinstitucional, con cada una/o de las/os niñas/os que tuvieron participación en los hechos, con el personal y con las condiciones edilicias y de infraestructura del hogar.

#### *Resoluciones*

- Trámite 6455/20. Resolución 179/21. En septiembre de 2020 se tomó conocimiento de que el GCBA había suscrito un convenio con la Asociación Civil “Integración Total de Servicios

para la Niñez” para la implementación de un nuevo hogar convivencial, llamado “La Casa de Justina”. Dicha Asociación se encontraba previamente bajo acuerdo con el Organismo de la Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires y tenía a su cargo hogares destinados a niños, niñas y adolescentes en territorio bonaerense sobre los cuales pesaban diversas denuncias por irregularidades y malos tratos, por lo que se encontraba en curso el cierre de las instituciones involucradas. Mientras ello ocurría, la asociación trasladó su radio de acción a la Ciudad de Buenos Aires y suscribió acuerdos de trabajo en común con el Gobierno porteño a través de transferencias de recursos y un convenio con el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat con el fin de comenzar a operar el hogar “La Casita de Justina”, también en territorio provincial. En este contexto, vecinos/as de Ciudadela y organizaciones de derechos humanos se comunicaron con la el Programa de Niñez, Adolescencia y Género para informar situaciones de violencia hacia las adolescentes alojadas en ese hogar, por lo que se libraron oficios a la Dirección General de Infancias y Adolescencia y al Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad, a la vez que realizó una inspección del dispositivo, tarea llevada a cabo por la Unidad de Aplicación del Mecanismo para la Prevención de la Tortura de esta Defensoría. Paralelamente, y ante la gravedad de los hechos denunciados, el ex Defensor del Pueblo porteño dictó la Resolución 179/21, por la cual recomendó al Ejecutivo local la rescisión de los convenios existentes con la Asociación Civil y el traslado de las adolescentes a otro dispositivo que se ajuste a sus necesidades y se encuentre en condiciones de brindarles la atención y los cuidados debidos para restituir los derechos que fueron vulnerados. Asimismo, se solicitó una evaluación de los antecedentes de las organizaciones y sus instituciones, previo a la firma de convenios, y el cese de acuerdos con las ONG que tengan como proyecto llevar adelante hogares ubicados en la Provincia de Buenos Aires. Por último, se requirió la realización de supervisiones y monitoreos periódicos en las instituciones de cuidado y alojamiento de niños, niñas y adolescentes. A partir de dichas gestiones y el cúmulo de denuncias recibidas, el Gobierno porteño informó que había rescindido el convenio existente y dispuesto el traslado de las adolescentes alojadas, cuyos casos individuales fueron seguidos por este organismo.

*Informes técnicos, relevamientos, documentos de trabajo o investigaciones*

- Mesas de trabajo por violencias. El Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género convocó a destacados/as especialistas a participar de una mesa de intercambio y debate titulada “Pandemia, cuarentena y violencias contra NNyA”. Tuvo como objetivo plantear las dificultades presentadas al momento de detectar y abordar las situaciones de violencia contra NNyA en este particular contexto. <https://defensoria.org.ar/noticias/reunion-sobre-la-situacion-de-las-infancias-durante-la-emergencia-sanitaria/>
- Pedidos de informes. Se solicitó información por medio de pedidos de informes dirigidos al CDNNyA, al Ministerio de Salud y al Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires a fin de analizar las consecuencias que tuvo la situación de aislamiento en la detección de casos de violencia hacia NNyA respecto de indicadores específicos.

*Participaciones en congresos y jornadas*

- Conversatorio. El Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género participó en el conversatorio “Emergencia en niñez y adolescencia en el contexto de pandemia. Respuestas del sistema de protección integral”, organizado por la Asamblea por las Infancias y Adolescencias de Buenos Aires (APIABA). En esta oportunidad se contó con la disertación de la titular del Programa de Atención, Prof. María Elena Naddeo.

*Género*

- Resoluciones destacadas
  - Resolución 816/21 para el fortalecimiento y ampliación de los Centros Integrales de la Mujer. En el marco del Expediente Electrónico 9763/20 iniciado de oficio por esta Defensoría del Pueblo luego de realizar en el mes de marzo un relevamiento sobre el funcionamiento de los Centros Integrales de la Mujer (CIM) en el ámbito de la Dirección General de la Mujer, Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el periodo de aislamiento/distanciamiento producido a causa de la pandemia por el virus COVID-19, la Defensoría del Pueblo recomendó al citado ministerio, ampliar los Centros Integrales de la Mujer, en el sentido que deberán brindar asesoramiento y patrocinio legal y jurídico tanto en materia civil como penal

y en todas las materias jurídicas que involucren a mujeres víctimas de violencia. Asimismo, se recomendó dotar a dichos Centros y a todas las áreas de la citada dirección general del número de profesionales necesarias para garantizar la atención interdisciplinaria adecuada e integral de las mujeres víctimas de violencia de la Ciudad.

- Resolución 1714/21 para el apartamiento de un profesional acusado de abuso a las pacientes. En el marco del Trámite 27710/19 iniciado en virtud de diversas denuncias recibidas en esta Defensoría del Pueblo respecto a conductas impropias y concordantes con el delito de abuso sexual por parte de un médico ecografista en el Hospital General de Agudos Parmenio Piñero, se dictó la Resolución 1714/21. A través de la misma se recomendó al Ministerio de Salud que adopte las medidas necesarias para que el profesional denunciado, médico de planta asistente (diagnóstico por imágenes), quien luego de las denuncias continuaba prestando tareas en el Hospital General de Agudos Dra. Cecilia Grierson, fuera separado preventivamente de sus funciones actuales y se le asignen otras sin contacto físico con pacientes, hasta tanto se resuelvan las investigaciones judiciales y administrativas que pesaban sobre su persona por las circunstancias antes descriptas. Asimismo, se le recomendó el inicio de un procedimiento a fin de que el ministerio apruebe un Protocolo de Acción Institucional para casos de Violencia de Género con la participación de todas sus áreas, sindicatos, agentes, organizaciones civiles, etc. y, de ser necesario, con el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo, en particular del Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género.

*Trámites destacados*

- Trámite 21813/21. Iniciado en virtud de una derivación recibida desde la Adjunta de la Lic. Bárbara Bonelli. La vecina consultante había sido víctima de violencia de género por parte de su pareja durante años. Al momento de la consulta, luego de una discusión él la golpea ferozmente y la intenta quemar rociándole alcohol en el cuerpo, ella se escapa de la casa en búsqueda de ayuda y cuando regresa encuentra que el hombre se había suicidado en el patio de la casa, estando presente su hijo de 3 años. La vecina estaba muy afectada emocionalmente al momento del contacto con esta Defensoría. Desde este Programa se está realizando un acompañamiento personal y cotidiano de la

vecina, se le facilitó un turno para que pueda iniciar una terapia psicológica y se la asesoró respecto al Programa “Acompañar” para que pueda sostenerse económicamente.

- Trámite 17404/21. Iniciado por las autoridades de un Instituto Terciario del ámbito privado de la Ciudad de Buenos Aires con motivo de las consultas y denuncias realizadas por varias alumnas respecto de un docente de la institución haciendo referencia a situaciones de acoso y hostigamiento.

Esta cuestión fue debidamente enmarcada por la institución en el Protocolo de Acción Institucional en escuelas secundarias y establecimientos terciarios para la prevención e intervención ante situaciones de violencia de género y discriminación basada en la orientación sexual e identidad de género o su expresión.

En el marco de esta actuación se mantuvieron varios encuentros con docentes, autoridades y alumnas afectadas a fin de asesorar y acompañar tanto a la institución como a las alumnas afectadas a quienes se les brindó la contención y asesoramiento pertinente. Finalmente se realizó un dictamen en el que se analizó la situación general y particular de las alumnas, la actuación institucional, la aplicación del citado protocolo, apoyando las acciones tomadas y reiterando la necesidad de emplear la perspectiva de género en este tipo de conflictos.

- Trámite 19786/21. Una señora consulta por ser víctima de violencia doméstica por parte de su expareja, cuenta con tres hijos y dada su extrema vulnerabilidad en años anteriores también intervino el CDNNyA. La señora relata que desde el año 2014 realizó varias denuncias ante la Oficina de Violencia Doméstica, la última fue en 2021. La señora refiere querer proseguir con su tratamiento psicológico en el Hospital Ameghino y solicita ayuda económica y acompañamiento social. Desde el Programa se le realiza un seguimiento semanal a fin de acompañarla en la cotidianeidad y se le realizó extensa entrevista telefónica a fin de incluirla, a través de la Dirección de la Mujer, en el Programa “Acompañar”. Actualmente se encuentra a la espera del programa y se continúa acompañándola personalmente.

#### *Informes técnicos*

- Relevamiento de dispositivos de alojamiento, recuperación y atención a víctimas de violencia doméstica y/o sexual en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Durante los meses de octubre y noviembre de 2021, junto con la Defensora del

Pueblo adjunta Paula Streger, profesionales del Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género realizaron visitas presenciales a los dispositivos convivenciales y refugios para mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia de género que además se encuentran en situación de alta vulnerabilidad social, que dependen de la Dirección General de la Mujer. Estos son el Hogar Eva Duarte, las Casas de medio camino Juana Manso y Margarita Barrientos y los Refugios Mariquita Sánchez y Tita Merello.

Las entrevistas personales en los dispositivos convivenciales fueron efectuadas respetando todas las medidas sanitarias de seguridad con trabajadoras o coordinadoras de los dispositivos, especialmente avisadas de las visitas de la Defensoría.

#### *Acciones destacadas*

- Mesa de Protección de Derechos Reproductivos del Parto y Nacimiento Respetado. Constituida en la Defensoría del Pueblo en el año 2019, desarrolló varias iniciativas y numerosas reuniones virtuales con profesionales especializados a fin de evaluar los obstáculos existentes en la atención en embarazo, parto y nacimiento, que, si bien preexistían la aparición de la pandemia, se vieron seriamente agravados con la misma, especialmente en lo relativo a los espacios físicos de atención y los recursos humanos existentes.

Se mantuvieron entrevistas con el director de la Maternidad Sardá y con la Superintendencia de Servicios de Salud. Asimismo, se recibieron diversas consultas y denuncias respecto del incumplimiento de la normativa, en su mayoría relacionadas al impedimento del ingreso y permanencia de acompañantes en estudios de control e internaciones para partos, tanto en efectores públicos como privados; la negativa a que las personas gestantes sospechosas de COVID-19 tomen contacto con sus hijas/os y los amamanten, lo que generó a su vez que se les suministre a las/os niñas/os alimento de fórmula, situación que con posterioridad obstaculiza la alimentación natural. Participa de la Mesa de Parto Respetado como co-coordinadora la Asociación Civil Ágora con el Programa “Parir y Nacer”.

- Actuación Equipo especializado en violencia de género en el ámbito de los Convenios Específicos firmados con Radio y Televisión Argentina (RTA) y Agencia Télam S.E. Durante el transcurso del año en el marco de los citados convenios se

atendieron los casos de consulta y denuncias realizadas por violencia de género tanto en Radio Nacional como en la Televisión Pública y Télam. A partir de ello se celebraron entrevistas con las mujeres consultantes, los varones indicados como agresores, las/los funcionarios de las áreas en cuestión y se realizaron los informes y recomendaciones pertinentes a fin de garantizar la protección de las víctimas y de llevar a cabo las acciones institucionales para procurar la modificación de las conductas violentas y para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

- Asesoramiento institucional en materia de violencia de género a la Asociación Argentina del Teatro Independiente (ARTEI), la Confederación Argentina de Básquetbol (CABB) y el Club San Lorenzo de Almagro. En el transcurso del año 2021 se avanzó con las citadas instituciones en acuerdos referidos a la atención y asesoramiento en los casos de violencia de género que se les presenten; y, en la confección de protocolos propios para este tipo de casos. Asimismo, se acordó que se brindarán las capacitaciones referidas a los temas de género, derechos humanos de las mujeres y prevención de las violencias en el marco de la Ley Micaela.
- Participación en la Comisión de Mujer, Infancia y Juventud de la Legislatura Porteña. El Programa ha participado de todas las reuniones de asesores/as y diputados/as de la Comisión de Mujer, Infancia, Adolescencia y Juventud de la Legislatura, interviniendo activamente en la discusión de todos los tópicos que entendía que era conveniente fijar una postura. De modo especial se han defendido las iniciativas y propuestas de la Defensoría.

#### *Participaciones en congresos*

- Conversatorio “El rol de las entidades deportivas en la prevención de los abusos”. Encuentro CAD – FAMUD – PAN AMERICAN SILVER ARGENTINA, con la participación de Natalia Gherardi (ELA), Mariana Carbajal, Nuria Pena (Spotlight Argentina), Irene Intebi y Silvina Lico (Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género, Defensoría del Pueblo CABA).
- Foro Generación Igualdad, encuentro mundial convocado por ONU Mujeres y coorganizado por los gobiernos de México y Francia en colaboración con la sociedad civil y la juventud.

Sonia Santoro disertó en el panel sobre el rol de los medios de comunicación para alcanzar la igualdad de género.

#### *Observatorio de Igualdad de Género*

Desde el área se realizan de forma continua distintas acciones de capacitación, sensibilización y formación. Este año, debido a la pandemia, todas las capacitaciones fueron virtuales. El programa de formación incluye tanto capacitaciones internas (que en algunos casos son abiertas a la comunidad) como externas. En las distintas actividades fueron alcanzadas unas 1.300 personas, según se detalla a continuación.

- Curso obligatorio de “Igualdad de Género y Prevención de las violencias I (Ley Micaela)”. El área y el Programa de Estudios para el Fortalecimiento Institucional (PEFI) de la Defensoría, junto con la Asociación Civil La Casa del Encuentro, organizan el curso “Igualdad de Género y Prevención de las Violencias”, el cual, en consonancia con la Ley Micaela, fue declarado por el Defensor del Pueblo “de carácter obligatorio para la carrera administrativa, técnica y profesional” para el personal de la institución. Los temas abordados fueron: introducción a la perspectiva de género; igualdad de género en los instrumentos de Derechos Humanos; violencia de género; femicidio; y violencia doméstica. Durante 2021, participaron 540 personas.
- Taller para jóvenes en conflicto con la ley penal. Este año se organizó por primera vez el taller para adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley penal por causas vinculadas a violencia de género, llamado “Género, derechos humanos y prevención de las violencias”, en el que participaron, además, profesionales del Programa “Jóvenes, derechos y ciudadanía” de la Conducción Ejecutiva de Gestión Pública y del Espacio de Psicoeducación en Conductas Violentas (EPECOVI) de la casa y la ONG AAES. El taller se dictó en los meses de junio y septiembre-octubre de 2021 y contó con una participación de 10 jóvenes. Se abordaron los principios de igualdad de género, roles y estereotipos de género, socialización de género y el rol de los medios de comunicación, así como las consecuencias de la asignación de estereotipos e incidencia en el campo personal/familiar y el abordaje de las masculinidades y el trabajo de deconstrucción de conductas violentas.

- Curso “Géneros, violencias e internet”. Junto con el Centro de Protección de Datos Personales y el Observatorio de Derecho de Internet de la casa, se dictó, entre el 1 de noviembre y el 10 de diciembre, el curso “Géneros, violencias e internet”. El curso consta de cinco módulos que se desarrollaron de manera virtual y autoadministrada.

#### *Capacitaciones externas*

En 2021 se destacan las capacitaciones desarrolladas para Radio y Televisión Argentina (RTA). En los meses de abril y agosto se llevaron a cabo dos capacitaciones, una formación en violencia de género y tratamiento mediático de la información vinculada a esta problemática en el marco del Programa “Las violencias por motivos de género como problemática social. La importancia de los medios de comunicación en la erradicación de la violencia”, organizado por RTA para trabajadores/as de medios públicos, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Micaela. Se capacitaron 690 profesionales de radio y televisión de todo el país.

#### *Acciones destacadas*

- Jornada virtual sobre la ley de interrupción legal del embarazo. En el marco de las actividades propuestas por el Día Internacional de la Mujer, el 18 de marzo, se llevó a cabo el Conversatorio “La IVE es Ley. Estrategias para su difusión y aplicación en CABA”, junto a funcionarias, profesionales y especialistas en la temática. El encuentro contó con la participación de la ministra de las Mujeres, Géneros y Diversidad, Elizabeth Gómez Alcorta; la senadora Norma Durango; la médica Martha Rosenberg; la especialista en Educación Sexual Integral, Celeste Mac Dougall; la integrante del equipo Coordinación Educación Sexual, SIDA e ITS del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Viviana Manzur; la titular del Programa, María Elena Naddeo; y el entonces Defensor del Pueblo porteño, Alejandro Amor.
- Ciclo “Estrategias para la prevención de femicidios”. En el mes de octubre se llevó a cabo el ciclo de charlas “Estrategias para la prevención de femicidios”. Esta propuesta parte de la necesidad de generar aportes técnicos, profesionales y en materia de políticas públicas y normativas, para la prevención y erradicación de

las peores formas de violencias contra las mujeres y disidencias, en particular, los femicidios. El objetivo era lograr una sistematización de las iniciativas emprendidas, de las investigaciones en curso en el ámbito universitario y de la sociedad civil, con vistas a proponer líneas de acción y de formulación de nuevas normas y políticas para profundizar las herramientas de prevención y erradicación. Ese primer informe permitirá avizorar líneas de investigación que podrían ser abordadas en 2022.

- Revista Ciudad Violeta. El área lleva adelante, junto a la Adjuntía de Paula Streger y el área de Comunicación del organismo, la revista Ciudad Violeta. La publicación tuvo cuatro números a lo largo de 2021 centrados en los derechos de las mujeres, el aniversario del movimiento #NiUnaMenos y el rol de los varones en la prevención. La publicación lleva adelante la agenda de género y cuenta con artículos de referentes de organizaciones sociales, académicas y funcionarias en materia de género, así como artículos de producción propia.
- Encuesta de Género. Junto con el Centro de Estudios, Investigaciones y Centro de Opinión, se desarrolló el Estudio sobre “Hábitos, Percepciones y realidades acerca de la Des/igualdad de género” (Capítulo: La autonomía física) con el objetivo general de explorar las diferentes aristas de la desigualdad de género haciendo hincapié en la autonomía física o corporal. Fecha y lugar del relevamiento: el estudio se realizó en la semana del 20 de octubre, en las 15 comunas de la Ciudad de Buenos Aires.
- Campaña por la igualdad de género: ¿Qué vas a hacer para cambiarlo? A partir de la investigación Hábitos, percepciones y realidades acerca de la des/igualdad de género, desarrollada junto al Centro de Estudios, Investigaciones en 2020, en junio de 2021 se lanzó una campaña de comunicación digital para sensibilizar a la población acerca de los problemas que acarrea la desigualdad en el reparto de tareas domésticas y de cuidados y, al mismo tiempo, sobre la necesidad de que toda la sociedad se involucre para que esto cambie.

**Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad****10 primeros trámites por tema**

Migrantes	49,62%
Emergencias - Catastrofes - Crisis	18,69%
Género	12,63%
Niñez Y Adolescencia	8,14%
Salud Mental	5,17%
Violencia Institucional	2,46%
Seguridad Ciudadana	1,10%
Derechos Humanos	0,93%
Identidad Biologica	0,68%
Adicciones	0,30%

## Subsecretaría de Protección y Promoción de Derechos

**Titular: Livia Ritondo**

[lritondo@defensoria.org.ar](mailto:lritondo@defensoria.org.ar)

### Conducción Ejecutiva de Derechos Ciudadanos de Consumidores y Usuarios (CEDCCyU)

**Responsable: Norberto Darcy**

[ndarcy@defensoria.org.ar](mailto:ndarcy@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Consumidores y Administrados

Gerardo Gullelmotti | [ggullelmotti@defensoria.org.ar](mailto:ggullelmotti@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Servicios Públicos

Diego Mielnicki | [dmielnicki@defensoria.org.ar](mailto:dmielnicki@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Transporte y Telecomunicaciones

Javier Altrudi | [jaltrudi@defensoria.org.ar](mailto:jaltrudi@defensoria.org.ar)

### Programa de Estudios Impositivos y Tributarios para la Administración Pública

Alejandra Napolitano | [anapolitano@defensoria.org.ar](mailto:anapolitano@defensoria.org.ar)

### Conducción Ejecutiva de Derechos Sociales

**Titular: Livia Ritondo**

### Coordinación Operativa de Promoción Social (COPS)

Marisa Tadei | [mtadei@defensoria.org.ar](mailto:mtadei@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Tercera Edad (COTE)

Eugenio Semino | [esemino@defensoria.org.ar](mailto:esemino@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Educación, Ciencia, Cultura y Tecnología (COECCT)

Gustavo Lesbegueris | [glesbegueris@defensoria.org.ar](mailto:glesbegueris@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Vivienda y Hábitat (COVH)

Patricio Clare | [pclare@defensoria.org.ar](mailto:pclare@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Salud (COS)

Alejandra Antuña | [aantuna@defensoria.org.ar](mailto:aantuna@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Derechos de las Personas con Discapacidad (CODPCD)

Ermelinda Zulema Garbini | [egarbini@defensoria.org.ar](mailto:egarbini@defensoria.org.ar)

### Conducción Ejecutiva de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente (CEDUEPyMA)

**Responsable: Bárbara Rossen**

[brossen@defensoria.org.ar](mailto:brossen@defensoria.org.ar)



### Coordinación Operativa de Planeamiento, Obras y Espacio Público (COPOyEP)

Fernando Fimognare | [ffimognare@defensoria.org.ar](mailto:ffimognare@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa Control Comunal (COCC)

Emilio Falbo | [efalbo@defensoria.org.ar](mailto:efalbo@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Ambiente y Desarrollo Sostenible (COAyDS)

Hernán Invernizzi | [hernaninvernizzi@defensoria.org.ar](mailto:hernaninvernizzi@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo (COATyU)

Daniel Pechman | [dpechman@defensoria.org.ar](mailto:dpechman@defensoria.org.ar)

### Programa de Política Ambiental (PPAm)

Antonio Elio Brailovsky

### Programa de Protección Animal (PPAn)

Ernesto Galella

### Conducción Ejecutiva de Deporte y Juventud

**Responsable: Marcelo Rodolfo Achile**

[machile@defensoria.org.ar](mailto:machile@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Promoción Deportiva

María Florencia Echeverría / [mecheverria@defensoria.org.ar](mailto:mecheverria@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Federaciones y Clubes

Matías Ezequiel Scorcelli / [m Scorcelli@defensoria.org.ar](mailto:m Scorcelli@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Derechos de la Juventud

José Ezequiel D'Errico / [jderrico@defensoria.org.ar](mailto:jderrico@defensoria.org.ar)

### Conducción Ejecutiva de Gestión Pública (CEGP)

**Titular: Claudia López**

[clopez@defensoria.org.ar](mailto:clopez@defensoria.org.ar)

### Coordinación Operativa de Asistencia Técnica (COAT)

Aylin Früm / [afrum@defensoria.org.ar](mailto:afrum@defensoria.org.ar)



Se llevó a cabo la comunicación y coordinación permanente entre las distintas áreas que integran la Defensoría del Pueblo, con el fin de asistirles y conducirlos para el desarrollo de sus actividades.

A lo largo del año se mantuvieron reuniones con personal jerárquico de distintos ministerios dependientes del Gobierno de la Ciudad, a los efectos de brindar solución a situaciones individuales o colectivas de vulneración de derechos. Con el Ministerio de Desarrollo y Hábitat se abordaron las problemáticas vinculadas a desalojos y personas en situación de calle solicitando la intervención del BAP y la gestión de subsidios habitacionales. Al Ministerio de Salud correspondieron las consultas sobre ocupación de camas en terapia intensiva de los nosocomios como producto del avance de la pandemia y el crecimiento de casos de COVID-19, así como sobre las dificultades que se presentaron con el sistema de inscripción y los operativos de vacunación. Esa cartera también fue requerida para asegurar la correcta derivación de pacientes entre los subsectores de salud público, de obra social y privado. También, por aparatología rota, demora en turnos de atención o estudios y situaciones de inseguridad en hospitales. Por su parte, el Ministerio de Educación fue convocado para garantizar la aplicación de los protocolos correspondientes, atento a la vuelta paulatina a la presencialidad en las aulas.

Además, se realizaron reuniones con el personal de conducción del organismo y los/as representantes gremiales a fin de delinear las pautas para el regreso a la presencialidad de los/as trabajadores/as, asegurando las condiciones de salubridad adecuadas, tanto para el personal como para los/as vecinos/as que asisten a las distintas sedes.

La Subsecretaría participó de distintos eventos, entre los cuales se destacaron:

- Exposición en la Mesa de Trabajo “Pandemia, cuarentena, violencias contra la infancia y la adolescencia”, llevada a cabo el 14 de abril. Organizada por esta Defensoría del Pueblo, contó con la participación tanto de representantes de organismos vinculados a la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, como de profesionales de la salud, con el objeto de fortalecer las políticas ante la vulneración de derechos.

- Exposición en la Mesa de Trabajo “El impacto de la pandemia en Niños, Niñas y Adolescentes”, llevada a cabo el 2 de noviembre, con el objetivo

de analizar de qué modo se vieron afectados/as en su salud integral, así como monitorear y proponer políticas públicas para los dispositivos de atención.

- Realización del Curso de Introducción al neurodesarrollo en niñas y niños nacidos con anomalías congénitas, realizado por la Red Nacional de Anomalías Congénitas (RENAC), con apoyo de UNICEF Argentina y la Fundación IPNA.

A su vez, la Subsecretaría de Protección y Promoción de Derechos está a cargo de la Conducción Ejecutiva de Derechos Sociales, por lo que a continuación se detalla el trabajo desarrollado en ese marco.

## Conducción Ejecutiva de Derechos Ciudadanos de Consumidores y Usuarios (CEDCCyU)

10 primeros trámites por tema	
Servicios públicos	29,40%
Consumidores y usuarios bancarios	25,02%
Comunicaciones	17,93%
Tránsito	4,31%
Vía pública	4,29%
Higiene urbana	4,22%
Rentas gcba	3,80%
Documentación personal	3,74%
Transporte	3,40%
Arbolado de alineación	1,64%

La CEDCCyU –a cargo de la Secretaría General– es el área que se ocupa de las acciones y estrategias dirigidas a la defensa, protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios en sus relaciones de consumo, como así también de los derechos que le asisten a los ciudadanos y ciudadanas frente a la Administración y al fisco de la CABA.

En un año marcado por el impacto socioeconómico de la pandemia y las medidas de aislamiento y distanciamiento social, preventivo y obligatorio, con fuerte repercusión en las relaciones de consumo y en la afectación de los derechos de usuarios y consumidores, reseñamos a continuación algunas de las actividades más relevantes coordinadas o



impulsadas desde la CEDCCyU, sin perjuicio de que más adelante se resumen las variadas acciones desarrolladas por cada una de las coordinaciones operativas que dependen de ella.

#### *Relevamientos en Villa Olímpica*

En febrero, se desarrolló un operativo conjunto con el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) y autoridades de la Comuna 8 en el barrio de Villa Olímpica, a fin de atender consultas y reclamos referidos a la prestación del servicio público de energía eléctrica, atento los múltiples problemas generados allí desde la toma de posesión de las viviendas (reclamos improcedentes por deudas anteriores, cambios de titularidad, modificaciones en la tarifa T1G por T1R y medidores cruzados, entre otros). En dicha oportunidad, también se llevó adelante un relevamiento –casa por casa– para contar con un panorama más preciso de la situación general y conocer la opinión de vecinos y vecinas sobre diversas cuestiones vinculadas con las viviendas y el acceso a los servicios públicos esenciales.

#### *Semana del Consumidor y el Usuario*

Durante los días 18 y 19 de marzo se organizaron, una vez más, las ya clásicas Jornadas de debate y reflexión en el marco de la “Semana del Consumidor y del Usuario en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires” que, en esta ocasión, se desarrollaron de manera virtual con motivo de la pandemia y se transmitieron en vivo a través del Facebook institucional. Se contó con la participación de funcionarios nacionales y locales, y de destacados especialistas en la materia que

disertaron sobre los siguientes ejes temáticos: a) políticas públicas de protección al consumidor en tiempos de pandemia; b) las TIC como servicios públicos esenciales en competencia; c) el ENRE y la protección a los usuarios; d) tarifas para usuarios electrodependientes, clubes de barrio y entidades sin fines de lucro; e) los planes de ahorro automotor; f) etiquetado de alimentos y contaminación por plástico; g) sobreendeudamiento del consumidor; h) protección a los consumidores en el comercio electrónico. Adhirieron al evento la editorial Jusbaire, el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) y la Asociación de Abogadas y Abogados de Buenos Aires (AABA).

#### *Webinar “Consumo y Género”*

Se organizó el conversatorio virtual sobre “Nuevas perspectivas de consumo con enfoque de género”, con el apoyo de la Fundación COEPIO y con la adhesión del Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) y de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Río Cuarto (UNRC). La presentación y objetivo de la Jornada estuvo a cargo del secretario general, Norberto Darcy, mientras que la titular del Observatorio de Igualdad de Género de la Defensoría, Sonia Santoro, estuvo como moderadora. Participaron distintos especialistas nacionales y extranjeros, que brindaron enfoques novedosos sobre los siguientes temas: derechos de las y los consumidores con perspectiva de género; moda, estereotipos y perspectiva de género; protección de datos de género y perfilamiento algorítmico y discriminación publicitaria por género e imagen.

#### *Reunión en el Senado. Proyectos de Ley sobre Créditos UVA*

Se asistió, junto al Defensor adjunto Arturo Pozzali y el equipo de conducción de esta conducción ejecutiva, a la reunión virtual celebrada con los senadores Julio Cobos y Mario Fiad, para transmitirles la preocupación y las inquietudes de los deudores de préstamos hipotecarios UVA que reciben las Defensorías del Pueblo, y para conocer en profundidad los proyectos de ley presentados por ambos senadores para atender la compleja situación de los créditos hipotecarios UVA y buscar alternativas viables a la preocupante situación de los/as deudores/as hipotecarios/as UVA.

### *Avances en el fuero especial de Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA*

Atento la sanción del Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo en el ámbito de la CABA y la incipiente implementación de la justicia especial a raíz de la ampliación de competencias del fuero local en lo Contencioso, Administrativo y Tributario, que ahora incluye las Relaciones de Consumo, se mantuvieron distintas reuniones de trabajo con funcionarios del Consejo de la Magistratura de la CABA para efectuar un seguimiento de dicho proceso y planificar propuestas de formación profesional y capacitación en derechos.

### *Políticas públicas de protección al consumidor*

A lo largo del año, se mantuvo un canal de contacto frecuente y algunos encuentros virtuales con el director nacional de Defensa de las y los Consumidores, Dr. Sebastián Barocelli, y su equipo, a fin de intercambiar información y acompañar algunas de las políticas públicas de dicha autoridad nacional, tales como la protección especializada a consumidores/as hipervulnerables, la obligación de implementar el botón de arrepentimiento en los sitios web de empresas y comercios para anular compras a distancia, el procedimiento especial para que niñas, niños y adolescentes puedan formular denuncia en defensa de sus derechos como consumidores, entre otras. Asimismo, se estableció un circuito específico para canalizar la atención de quejas y la derivación de casos al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), tanto desde la Ciudad como de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).

### *Reunión de trabajo con la Dirección General de Administración de Infracciones (DGAI)*

Fue concertada una videoconferencia con la directora general de la DGAI, Dra. Bárbara Moramarco Terrarossa, y su jefe de Gabinete, Gustavo May, con el propósito de analizar el funcionamiento del sistema de infracciones en el contexto de pandemia y, en particular, para transmitirles la inquietud ante el incremento de reclamos recibidos por notificaciones de actas de infracción cursadas a ciudadanos residentes en otras provincias, que contienen errores de carga en los datos, y las dificultades que experimentan algunos usuarios/as para acceder al sistema digital Boti o a los controladores de

falta. Participaron, junto a Norberto Darcy, el Coordinador Operativo Gerardo Gullelmotti y la asesora Dra. Luciana Gastón.

### *Reunión en la Secretaría de Energía.*

#### *Audiencias públicas por tarifas*

Se acompañó al Defensor del Pueblo Alejandro Amor a la reunión celebrada con el subsecretario de Energía Eléctrica de la Nación, Federico Basualdo, y con funcionarios del ENRE, con carácter previo a la celebración de las audiencias públicas para la modificación de los cuadros tarifarios, oportunidad en la cual se reafirmó el compromiso de las Defensorías del Pueblo para estimular la participación ciudadana y la necesidad de reconsiderar el rol de los servicios públicos esenciales en la vida cotidiana de las personas y su directa relación con la realización de los derechos humanos.

### *Trabajo conjunto con el ENTE de la Ciudad*

En el marco de la permanente cooperación interinstitucional, se mantuvo un enlace permanente con el Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA (ENTE) para el tratamiento de las quejas por servicios públicos locales. En ese sentido, se participó de la recorrida efectuada en la Plaza de los Vecinos, junto al Defensor del Pueblo y al presidente del ENTE, para observar las modalidades de fiscalización y control de luminarias y cableado realizadas por el ENTE en el marco de la pandemia.

### *Encuentro virtual con funcionarios del ENARGAS*

La teleconferencia se realizó en el marco del convenio de colaboración entre ADPRA y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS). Durante la reunión se abordaron, entre otros, las quejas por sobrefacturación durante la emergencia sanitaria (facturas estimadas, falta de emisión de facturas, intimaciones indebidas por cortes, aumento de la morosidad y deudas acumuladas, etc.); las dificultades que muchos usuarios y usuarias denuncian para presentar reclamos ante METROGAS, ya sea en forma virtual o telefónica, así como las demoras en la resolución de los reclamos; y la necesidad de replantear distintos aspectos de la Tarifa Social, para ampliar y mejorar el alcance del beneficio y para superar trabas burocráticas de su tramitación en la ANSeS (acortar los plazos de otorgamiento, garantizar la cobertura retroactiva, prever mecanismos de revisión

ante denegatorias, notificar el vencimiento con antelación suficiente, etc.). Participaron el secretario general Norberto Darcy y la subcoordinadora de Usuarios Esenciales del Área de Servicios Públicos, María Emilia Aladio.

#### *Recomendaciones al Banco Central (BCRA) por ciberdelitos. Medidas adoptadas*

Cabe recordar que, a raíz del incesante incremento de los ciberdelitos, la Defensoría del Pueblo dictó, a fines de 2020, la Resolución 0861/20 mediante la cual se le recomendó al BCRA, entre otras cuestiones, la adopción de “medidas adicionales de validación en las modalidades de créditos automáticos, pre otorgados, o similares que se ofrecen y se ejecutan por medios informáticos”. En ese sentido, se destaca que el BCRA emitió la Comunicación A 7319, que establece los requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras, en la cual adoptó parte de las recomendaciones efectuadas, al establecer que: a) para la autorización de un crédito pre-aprobado la entidad bancaria debe verificar fehacientemente la identidad de la persona usuaria, mediante técnicas de identificación positiva; b) deberá constatar previamente que los puntos de contacto indicados por el usuario no hayan sido modificados recientemente; c) verificada la identidad, la entidad deberá comunicarle al usuario que el crédito se encuentra aprobado y que, de no mediar objeciones, el monto será acreditado en su cuenta a partir de las 48 horas hábiles siguientes.

#### *Informes, guías e investigaciones*

Se colaboró con la Adjuntía de Bárbara Bonelli en la investigación desarrollada sobre “Mecanismos de protección y acceso a la Justicia en las relaciones de consumo. Una mirada desde los consumidores hipervulnerables”, como así también en la elaboración y revisión final de la Guía Cobranza Extrajudicial de Deudas. Todo lo que tenés que saber, que contiene información útil en lenguaje sencillo y accesible para que las personas consumidoras sepan cómo conducirse ante intimaciones abusivas, improcedentes o contrarias a la ley.

### Coordinación Operativa de Consumidores y Administrados (COCyA)

#### 10 primeros trámites por subtema

Usuarios Bancarios. Créditos, Tarjetas de crédito/ tarjetas de debito/ cajeros automáticos, Otros	21,59%
Consumidores. Fallas en artefactos, garantías, Planes de pago / cuotas, Premios / Promociones, Publicidad engañosa, Ventas sin facturas de compra/ servicio, Consumidores. Otros problemas	21,42%
Telefonía fija - Solicitud de instalación, Pedido de reparación, Servicios no solicitados, Sobrefacturación y errores en la facturación, Otros	12,68%
Multas/ infracciones	8,69%
Internet	7,36%
DNI, Partidas de nacimiento, matrimonio y defunción y otra documentación personal	6,84%
TV por cable	5,89%
ABL	3,48%
Telefonía móvil	3,48%
Venta de automóviles / Concesionarias	2,44%

#### *Control y Cooperación con la Autoridad de Aplicación local*

En el marco de la pandemia y el trabajo a distancia, se logró mantener un vínculo institucional fluido con la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (DGDyPC), mediante la utilización de medios tecnológicos para la derivación y gestión de los reclamos. Se destaca, entre otros, la respuesta recibida en el Trámite 26942/20, donde la DGDyPC remitió la Disposición por la cual multó a la empresa denunciada, fijando un importante resarcimiento para el vecino denunciante en concepto de Daño Directo.

Por otra parte, en la gestión del Trámite 2342/21, se solicitó la intervención de la DGDyPC, atento la denuncia formulada por una vecina que refirió padecer afectaciones en la antena general de televisión del edificio donde vive, debido a trabajos efectuados por personal técnico de otra empresa prestadora (Cablevisión). En ese caso, se propuso encuadrar la situación de la reclamante bajo la figura del “consumidor expuesto o bystander”, al no tratarse de una

consumidora directa ni indirecta de la empresa denunciada, circunstancia finalmente admitida por la Autoridad de Aplicación local.

#### *Los servicios de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)*

Las consultas, quejas y reclamos por los servicios TIC –telefonía fija y celular, internet, televisión por cable y satelital– fueron múltiples y variados.

En general, se recibieron reclamos habituales por problemas de sobrefacturación, mala señal, prestación deficiente, incumplimientos contractuales, mala atención, etc.

Se acrecentaron los reclamos por fallas o falta de prestación de los servicios y las consecuentes demoras en la reparación, en incumplimiento de los plazos fijados por la normativa vigente. Se observó una creciente cantidad de reclamos, en particular contra Movistar, por la negativa o imposibilidad que invoca la empresa en reponer el servicio, en los casos de hurto o averías en el tendido de plantel exterior e interior de “pares de cobre”, ofreciendo como única alternativa la migración al sistema FVOLTE de tecnología inalámbrica, a través de un módem conectado directamente al servicio eléctrico.

Para darle adecuado curso a estos reclamos, durante el ASPO y el DISPO, se mantuvo activo el sistema de notificación electrónica – conforme convenios suscriptos con la mayoría de las empresas– que facilitó la gestión de los reclamos y tuvo un alto grado de respuestas satisfactorias. No obstante, se debieron elaborar recomendaciones, tales como la Resolución 932/21 (Tr. 5091/2021) dirigida a Telecentro S.A., la que una vez notificada procedió a dar solución efectiva; y en idéntico sentido, a la misma empresa, la Resolución 979/21 (Tr. 30680/2020) otorgándole a la usuaria reclamante el reintegro correspondiente ante la irregular prestación del servicio de internet.

#### *Las problemáticas de los usuarios de servicios financieros y bancarios*

Desde la entrada en vigencia del ASPO y luego del DISPO, desde la Defensoría se han utilizado los contactos oficiales de los responsables de atención al usuario de cada una de las entidades bancarias, compañías financieras y empresas emisoras de tarjetas de crédito, publicados en la página web del Banco Central de la República Argentina (BCRA), que permitió diligenciar las

quejas con rapidez y, en muchos casos, obtener respuestas oportunas y satisfactorias.

Se observó un notorio crecimiento de damnificados por casos de “ciberdelitos”, víctimas de operatorias fraudulentas ejecutadas por correo electrónico, llamados telefónicos, o mensajes para obtener, con argucias y engaños, claves personales de home banking o cuentas bancarias para proceder al vaciamiento de sus cuentas.

Por otro lado, se han recibido muchas presentaciones de personas jubiladas o pensionadas a quienes les aplican débitos automáticos en sus cajas de ahorro de la seguridad social por servicios no solicitados ni consentidos (seguros, prestaciones de salud u otros conceptos).

Al igual que otros años, se recibieron quejas por el accionar abusivo de agencias extrajudiciales de cobranza que realizan intimaciones de pago de supuestas deudas, sin respetar lo estipulado en la Ley 6171 CABA.

En materia de tarjetas de crédito (TC), se tomaron numerosos trámites por: a) demoras o errores en la entrega de los plásticos; b) denuncias por consumos desconocidos o no efectuados; c) dificultades varias para solicitar –por medios digitales– la baja de la TC o formalizar impugnaciones a los resúmenes. El incremento de estas quejas está relacionado con las medidas de aislamiento adoptadas que obligaron a los usuarios a operar únicamente por medios tecnológicos, propiciando este tipo de inconvenientes.

#### *Quejas por las compras online*

Se mantuvo en alza la tendencia iniciada a partir del ASPO, respecto de las quejas por las compras online, ya sea por demoras excesivas e incumplimientos en los plazos de entrega; faltantes de productos; inobservancia del plazo de arrepentimiento (incluso por la falta del botón de arrepentimiento en las páginas web); negativa o falta de devolución de la suma cobrada ante la anulación de la compra; entrega de productos defectuosos o distintos al adquirido; incumplimiento de la garantía; errores de facturación, etc. Se evidenció un incremento de casos en los que, una vez concretado el pago, los consumidores perdieron contacto con los vendedores, sin obtener ningún tipo de respuesta respecto de la entrega y/o la posibilidad de dejar sin efecto la compra. Por tales razones, previo a

la nueva edición de Hot Sale, se reeditó la guía práctica con informaciones útiles y prevenciones a tener en cuenta para dicho evento, elaborada en conjunto con el equipo de la Adjuntía de Paula Streger.

#### *Planes de Ahorro Automotor*

Los reclamos y consultas por los aumentos en el valor de la cuota de los planes de autoahorro y las dificultades de ahorristas y/o adjudicatarios para afrontar el pago de las mismas fueron aún mayores que en años anteriores. La Inspección General de Justicia (IGJ) prorrogó, en sucesivas ocasiones, la vigencia de la Resolución 14/2020, modificando a su vez sus alcances. En la última emitida (Res. 11/2021), si bien ya no se suspendieron las ejecuciones prendarias, se convalidó el COPREC como un método para formular denuncias y resolver conflictos derivados de un contrato de autoahorro.

Además, se articuló un canal de intercambio y colaboración con el representante legal de Grupo Stellantis (fusión de Fiat Chrysler y Grupo PSA) para facilitar la gestión y resolución de las quejas y/o consultas que llegan a la Defensoría. Se destaca que el coordinador operativo Gerardo Gullelmotti, y el asesor del área Matías Molina ofrecieron dos capacitaciones virtuales para la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe sobre esta materia.

#### *Servicios de medicina prepaga*

El principal motivo de consulta y preocupación de los usuarios de medicina prepaga ha sido el de los incrementos aplicados al valor de la cuota y, adicionalmente, la forma de notificación y plazo de aplicación. Más allá del análisis y asesoramiento específico brindado en cada caso (aumento general, aumento por cambio de franja etaria, porcentaje aprobado, etc.), muchos reclamos fueron direccionados a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, como Autoridad de Aplicación de la Ley 26682.

Entre los casos relevantes, se destaca el Trámite 3410/2021, en el cual una usuaria denunció a su prestadora (SWISS MEDICAL S.A.) por indebida suspensión del servicio a todo su grupo familiar, dado que se le atribuía una presunta deuda en concepto de copagos. De las gestiones realizadas, se aclaró que el origen de la deuda reclamada obedeció a un error de facturación de la profesional tratante. Razón por la cual, se obtuvo la pronta restitución de la

cobertura médica familiar y el ajuste a cero de la facturación, por tratarse de una situación ajena a la usuaria.

#### *Reclamos de los contribuyentes (AGIP)*

Con motivo de las medidas de ASPO y el trabajo a distancia, se pudo reorganizar adecuadamente el circuito de gestión institucional con la Administración General de Ingresos Públicos (AGIP) mediante el uso de una casilla de correo electrónico específica, para agilizar y obtener respuestas a los trámites y requerimientos cursados desde esta Defensoría, para lo cual se contó con la valiosa colaboración del Cdr. Alfredo G. La Grotta, y del equipo de la Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo y Defensa del Contribuyente de la AGIP.

En cuanto a los reclamos, este año aparecieron numerosos casos de contribuyentes que denunciaron que en la página web de la AGIP no se imputaban los pagos realizados con tarjetas de crédito por las contribuciones de Alumbrado, Barrido y Limpieza (ABL) y de Patentes. Según lo informado por la AGIP, el inconveniente obedece a que la firma Fiserv (MASTERCARD/MAESTRO) –que es la que proporciona la tecnología y la red para las transacciones– y el Banco Ciudad –en tanto órgano centralizador de la recaudación del GCBA– no han remitido las rendiciones pendientes de acreditación, y que han tratado de resolver el problema ingresando manualmente los pagos rendidos.

Por otra parte, se han recibido varias quejas por intimaciones en el cobro de patentes adeudadas que resultaban improcedentes, ya sea por venta del rodado y cambio de titularidad o por tratarse de pagos ya cancelados por el anterior titular de dominio en el mismo acto de transferencia. Al respecto, se han obtenido respuestas satisfactorias a los reclamos efectuados (v.gr. Trámites 11988/21, 12480/21, 6781/21 y 17351/21, entre otros).

#### *Reclamos por infracciones*

Las consultas y reclamos de presuntos infractores, tanto vecinos de la Ciudad como residentes en otras jurisdicciones provinciales, tuvieron un particular incremento. Ello, debido a que la atención de la Dirección General de Administración de Infracciones (DGAI) y de los Controladores de Faltas solo se efectuó de manera virtual durante el primer semestre y luego se abrió con atención muy reducida y con turno. Esto trajo como consecuencia la

saturación de los canales de atención (chat y WhatsApp) impidiendo que muchas personas realicen sus descargos y puedan ejercer su derecho de defensa. Luego de la reunión virtual con las autoridades de la DGAI, se logró dar solución efectiva al 95% de los trámites iniciados por presuntas infracciones mal labradas.

### Coordinación Operativa de Servicios Públicos (COSP)

10 primeros trámites por subtema	
ENERGIA. EDESUR. Corte de suministro - Subsidios, Facturación, deudas, medidores, etc.	24,82%
GAS. Corte del suministro, Tarifa social, Facturación, deudas, medidores, etc.	13,01%
AGUA Y CLOACAS. Corte suministro, Tarifa Social - Subsidios, Facturación, deudas, medidores, etc.	11,19%
Residuos domiciliarios. Irregularidades en la recolección	9,91%
Solicitud de cortes de ramas y raíces	8,42%
Aceras	8,05%
Licencias de Conducir - Otorgamiento	3,50%
ENERGIA. Tarifa social	2,70%
ENERGIA. EDENOR .Corte de suministro- Subsidios, Facturación, deudas, medidores, etc.	2,51%
Control de Plagas. En predios abandonados y vía pública	1,35%

#### Subcoordinación Operativa de Usuarios Esenciales

- Facturación. Problemáticas frecuentes. Asesoramiento/asistencia a los usuarios. Una vez más, las diversas problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios acapararon buena parte de la tarea de la COSP. En particular, las consultas y quejas vinculadas con los consumos facturados y las medidas excepcionales dictadas en el marco de la pandemia. Se atendieron numerosas consultas y reclamos –sobre todo, en casos de usuarios adultos mayores y población vulnerable– por: facturación excesiva y aumentos considerables de los consumos comparados con años anteriores; ajustes por recupero de liquidaciones estimadas

durante el ASPO; imposibilidad o dificultad para afrontar el pago de facturas; deficiencias en el funcionamiento de los medidores de electricidad; cortes reiterados o prolongados en el suministro de energía eléctrica; cortes de suministro y pedidos de visita para la revisión de instalaciones internas de gas; como así también, dificultades o negativas para acceder a la tarifa social de los distintos servicios.

Por otra parte, se extremaron los recursos para gestionar ante las empresas distribuidoras y, en su caso, ante los Entes Reguladores respectivos, el otorgamiento de planes de pago de hasta 30 cuotas para aquellos usuarios en situación de vulnerabilidad socioeconómica que registraban deuda por imposibilidad de pago –incluidos al beneficio del Decreto 311/20– los cuales fueron exceptuados del corte del servicio.

- Requerimiento para que se asegure el suministro de energía eléctrica en los centros de vacunación

En enero de 2021, previo a que comience el Plan Nacional de Vacunación en la Ciudad, y ante la preocupación por el almacenamiento en condiciones de adecuada refrigeración de la vacuna contra la COVID-19 frente a eventuales inconvenientes o interrupciones en el normal suministro de energía eléctrica, se libraron oficios a la Secretaría de Energía de la Nación, al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) y a las empresas distribuidoras Edesur S.A. y Edenor S.A., para que informen las medidas previstas para evitar que se generen cortes masivos del servicio, especificaciones del protocolo de intervención para atender, gestionar, normalizar y garantizar la prestación del servicio, cantidad de grupos electrógenos disponibles para atender con celeridad cualquier imprevisto, entre otras cuestiones. Al respecto, el ENRE remitió el Plan Verano 20/21, elaborado por las empresas prestatarias, en el cual se detallaron las acciones previstas para evitar cualquier eventualidad que pudiera afectar el servicio, como así también las medidas a adoptar ante cualquier falla en la red de BT, MT y AT que afecte a hospitales, centros de salud, postas de vacunación y/o cualquier otro establecimiento asistencial en el marco de la emergencia sanitaria.

- Pedidos de informe. Prestación de los servicios públicos esenciales en el contexto del ASPO. Se cursaron pedidos de informes a las empresas distribuidoras y a los Entes Reguladores respectivos, para que informen los protocolos

de intervención dispuestos para garantizar el acceso a los servicios públicos de energía eléctrica y agua potable en los barrios populares de la CABA en el marco de la emergencia por COVID-19. Asimismo, se asistió a las “Mesas de Trabajo por Servicios Públicos en Villas” organizadas por la Adjuntía de Bárbara Bonelli, a fin de atender los reclamos y diversas problemáticas vinculadas a las deficiencias e irregularidades en la prestación de los servicios públicos esenciales.

- Pedido de informes al Ente Nacional Regulador de la Electricidad por consumos no registrados. Atento la gran cantidad de denuncias por facturas con ajustes por consumos no registrados (CNR), y su consecuente impacto en los usuarios del servicio de energía eléctrica, se solicitó la intervención del ENRE a los efectos de que las empresas distribuidoras cesen en la aplicación de recuperos de consumos no registrados hasta tanto informen de manera previa y detallada al usuario los inconvenientes registrados en los instrumentos de medición, los motivos por los cuales no fueron detectados con anterioridad y los consumos utilizados como base de cálculo para aplicar el mencionado recuperado; por otra parte, en caso de que las empresas demuestren la imposibilidad de haber detectado las fallas con anterioridad, se solicitó establecer nuevos parámetros para recuperado de los consumos, toda vez que los consumos de 2020 no pueden ser tomados como promedio histórico, dada la especial situación que alteró la vida diaria de los usuarios con motivo del ASPO; por último, se requirió disponer, para estos casos, planes de facilidades de pagos accesibles, de acuerdo a la situación económica de cada hogar. En su respuesta, el ENRE comunicó que instruyó a las empresas para que suspendieran la exigencia de pago de notas de débito y liquidaciones complementarias, y se abstuvieran de interrumpir el suministro de energía eléctrica por falta de pago de estos conceptos, a los fines de auditar el trámite brindado por las empresas para la aplicación de estos ajustes en las facturas del servicio.

- Informe Relevamiento estado de los servicios públicos en el Barrio Olímpico

El equipo de la Subcoordinación Operativa participó del informe sobre condiciones de habitabilidad y accesibilidad a los servicios públicos esenciales, elaborado por el área de Vivienda y Hábitat, a partir de una encuesta

presencial realizada a los titulares de las viviendas de Barrio Olímpico acerca de su percepción sobre el acceso a servicios esenciales, así como una indagación sobre la realidad socioeconómica de la población residente, las condiciones de habitabilidad y la situación actual de la infraestructura y los servicios en los espacios comunes, entre otros aspectos. En relación con los temas de incumbencia de esta Subcoordinación Operativa, se resaltó la necesidad de garantizar el acceso a los servicios públicos esenciales, en condiciones de calidad y cantidad adecuadas y suficientes. Por otra parte, se recomendó, de acuerdo a la información recolectada, la implementación de una tarifa diferencial para usuarios residenciales a los efectos de garantizar la sostenibilidad del servicio para todas las familias del barrio, la provisión de espacios adecuados y suficientes para el estacionamiento, el mejoramiento de la señalética, el aumento de los contenedores de basura disponibles, y la resolución de los problemas que afectan a las zonas comunes, tal como la presencia de agua estancada.

- Aspectos y problemas con la Tarifa Social (TS) En relación con la tarifa social de los servicios públicos de electricidad y gas natural, se continuó gestionando soluciones a los reclamos recibidos para acceder a la TS, seguimiento y revisión de solicitudes rechazadas en primera instancia o retiradas por la información surgida en el cruce de datos entre el ENRE, el ENARGAS y la ANSeS, según los casos. Asimismo, se acompañó a los usuarios en todo el proceso de presentación de las nuevas solicitudes, asistiendo a aquellos que no contaban con medios electrónicos para realizar las presentaciones, dado que durante el ASPO y el DISPO fue la única vía de comunicación habilitada.

- Gestiones a favor de los usuarios electrodependientes por cuestiones de salud

De acuerdo a lo normado en la Ley 27351, se recibieron numerosos reclamos por demoras en la admisión de las solicitudes presentadas durante el transcurso del año 2021, falta de respuesta y/o dificultades de los usuarios/as para comunicarse con la Subsecretaría de Gestión de Servicios e Institutos, dependiente del Ministerio de Salud de la Nación. Atento a ello, se realizaron las gestiones necesarias, a través de los canales de contacto generados, procurando agilizar la resolución y dar respuesta a las peticiones de los usuarios involucrados,



inclusive se ha tomado intervención en diversos casos de solicitantes residentes en la Provincia de Buenos Aires.

### *Subcoordinación Operativa de Servicios Públicos Locales*

- Pronunciamiento sobre irregularidades (Resolución 231/21)

Desde hace tiempo, se vienen recibiendo numerosas denuncias de vecinos de distintos barrios de la Ciudad por irregularidades en la instalación del tendido aéreo de cables, constante acumulación de cables en desuso e instalaciones defectuosas. En muchos casos, se quejan por la falta de canales de atención por parte de las empresas prestadoras de TV por cable, telefonía e internet y, además, por la ausencia de controles y/o acciones que conduzcan a una resolución efectiva de los problemas generados; motivo por el cual, se elaboró una recomendación –en el Trámite 21173/20– dirigida a la Dirección General de Fiscalización Urbana y a la Dirección General de Fiscalización y Control de Obras, para la pronta disposición de medidas que rectifiquen las situaciones planteadas y, además, fue comunicada al Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana, a la Agencia Gubernamental de Control, al Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la CABA, al Ente Nacional de Comunicaciones y a la Comisión de Protección y Uso del Espacio Público de la Legislatura porteña.

- Problemas de Alumbrado en el Barrio Rodrigo Bueno

Con motivo de una denuncia presentada por un referente del Barrio Rodrigo Bueno acerca de la falta de suministro de electricidad y de mantenimiento de las columnas de alumbrado de la Manzana 4 (sector denominado “Barrio Histórico”), y de los inconvenientes de iluminación del barrio en general, se dispuso la intervención del Consejo de Conciliación, Mediación y Arbitraje de la Defensoría. Los vecinos de la zona plantearon, además, que el Ente de Mantenimiento Urbano Integral (EMUI) había dejado de colaborar con el mantenimiento del alumbrado público y que ninguna otra entidad había asumido dichas tareas en su reemplazo. Para abordar el problema, se convocó a una audiencia de conciliación en la que participaron representantes del Instituto de Vivienda de la Capital Federal (IVC) –dado que

el proceso de urbanización del Barrio depende del IVC–, del EMUI, de la Dirección General de Alumbrado, de la Procuración General y del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat y el apoderado de la empresa Edesur S.A.; mientras que por la Defensoría asistieron representantes de la Subcoordinación Operativa de Servicios Públicos Locales y de la Coordinación Operativa de Villas, junto a referentes del Barrio. Debido a la complejidad de la situación, fue necesaria la celebración de varias audiencias. Finalmente, se acordó que la Dirección General de Alumbrado tome a su cargo la prestación del servicio y su mantenimiento, una vez que el IVC concluya el proceso de regularización catastral y el alta frente a la empresa Edesur S.A. de los nuevos tableros eléctricos y columnas de alumbrado.

- Asistencia a los usuarios en mediaciones y conciliaciones

El equipo de la COSP participó en diversas mediaciones y conciliaciones desarrolladas por el Centro de Mediación, Conciliación y Arbitraje de la Defensoría, para asistir y acompañar a usuarios/as en distintos casos de servicios públicos locales, a cuyo respecto se supervisó el cumplimiento de los acuerdos obtenidos, como una forma de facilitar la resolución pacífica de los conflictos y posibilitar el ejercicio del derecho a ser oído/a por parte de las autoridades.

### **Coordinación Operativa de Transporte y Telecomunicaciones (COTyT)**

<b>10 primeros trámites por subtema</b>	
Verificación Técnica Vehicular (VTV)	16,87%
Autopistas	9,34%
Colectivos y Ómnibus	8,73%
TV por cable prestación /reclamos colectivos	6,63%
Seguridad Vial	6,33%
Tarjeta SUBE	6,33%
Control de Antenas / Permisos administrativos / Radiaciones no ionizantes (RNI) Dirección de Telecomunicaciones	6,02%
Bicicletas - biciesendas	3,92%
Reclamos colectivos internet	3,92%
Telefonía fija / Reclamos colectivos	3,92%

### *Curso de formación profesional para instalación de fibra óptica*

En el marco del convenio celebrado entre la Defensoría del Pueblo y el Instituto de Investigación y Desarrollo de las Telecomunicaciones (IDETEL), se llevó adelante un curso de formación profesional para la instalación de fibra óptica.

El objetivo general es la transmisión de conocimientos, capacidades y habilidades para participar en proyectos de instalación y mantenimiento de redes de fibra óptica. El curso fue diseñado con la intención de acompañar y fortalecer a las Cooperativas de Trabajo, Organizaciones de la Sociedad Civil y Movimientos Sociales que hayan presentado proyectos para aplicar en el “Programa para el Desarrollo de Infraestructura para Internet destinado a Villas y Asentamientos inscriptos en el Registro Nacional de Barrios Populares (RENABAP)”, creado por Res. 726/2020 del ENACOM.

Más de 120 aspirantes consultaron por el curso y completaron la preinscripción. Sin embargo, debido a las restricciones de los protocolos sanitarios, se tuvo que limitar la matrícula a 42 alumnos. Para seleccionar a los participantes se priorizó a aquellos con residencia en la CABA y vinculación a organizaciones que estuvieran desarrollando proyectos de conectividad en asentamientos, núcleos habitacionales transitorios (NHT) y villas porteñas.

La capacitación contempló 17 encuentros de modalidad mixta (virtual y presencial) con la realización de actividades con instrumental adquirido para tal fin y en los que se completaron 68 horas cátedra. Además, se desarrolló un campus virtual en el que se alojaron contenidos teóricos y clases de modalidad remota para apoyo y consulta.

La apertura del curso, en modalidad virtual, tuvo lugar el 24 de agosto y contó con la participación del secretario general de la Defensoría del Pueblo, Dr. Norberto Darcy, de la coordinadora TUT-IDETEL, Lic. Viviana Cifarelli, junto al coordinador operativo de Transporte y Telecomunicaciones de la Defensoría, Javier Altrudi, y la prosecretaria de Asuntos Profesionales de FOETRA Buenos Aires, Belén Bavio.

### *Convenio con la Asociación Gremial de Trabajadores del Subte y Premetro*

El 7 de julio se celebró un convenio de cooperación con la Asociación Gremial de Trabajadores

de Subte y Premetro (AGTSyP) cuyo objeto específico es la promoción y difusión tanto de derechos laborales como de los usuarios y usuarias de la Red de Subterráneos de Buenos Aires. Ambas instituciones se comprometieron a colaborar en el desarrollo de actividades culturales, en la elaboración de piezas gráficas y contenidos audiovisuales, además de su edición y publicación impresa y digital.

### *Tramitación y promoción para el acceso a la Prestación Básica Universal (PBU)*

Conforme la reglamentación del Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) 690/20, se creó en el ámbito del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) un programa de acceso a las prestaciones y servicios de telefonía móvil, internet, televisión por cable y telefonía fija. Al respecto, se iniciaron 21 trámites y se atendieron más de 55 consultas vinculadas a problemas en el funcionamiento de los distintos servicios contemplados por el programa PBU. La dificultad para el acceso a la prestación constituyó la principal causa de reclamo, dado que más del 75 % de los casos aludían a dificultades varias para concretar la solicitud de planes de internet o de la combinación con telefonía fija.

### *Antenas y radiaciones no ionizantes*

Siguen siendo frecuentes las consultas y denuncias, individuales o grupales, por la proliferación de instalaciones de antenas pertenecientes, en su gran mayoría, a estaciones repetidoras fijas del sistema de comunicaciones móviles celulares. Buena parte de estas quejas – además de expresar objeciones de tipo edilicio – procuran acceder a la información sobre si dichas instalaciones cuentan con los permisos y autorizaciones requeridos. Algunos vecinos/as exhiben preocupación por los potenciales riesgos para la salud que podría generar la exposición continuada a los campos electromagnéticos en forma de radiaciones no ionizantes (RNI).

De las actuaciones tramitadas se desprenden las siguientes conclusiones:

- Alrededor del 80% de las estaciones informadas no cuentan con autorización completa por parte del GCBA, situación invariable desde hace años.
- Pese a la vigencia de la Resolución 1 GCABA/APRA-SSPLAN/2008, se advierten aún severas falencias de coordinación y optimización de recursos entre los organismos del GCBA que deben ejercer el control y la autorización de estas instalaciones.

- Ante la comprobación fehaciente de incumplimientos de la normativa, se sigue observando una seria dificultad por parte del GCBA para ejercer el poder de policía, aplicar sanciones pecuniarias a los infractores comprobados y en casos extremos, hacer cumplir las medidas adoptadas (por ej., desconexión o desmantelamiento). En este último punto, se observa una notoria falta de coordinación con el ENACOM, organismo de control de todos los servicios radioeléctricos a nivel federal.

- Se observa una creciente tendencia entre los operadores a instalar las estaciones repetidoras sobre luminarias del alumbrado público. Esto requiere la necesidad de controlar los niveles de inmisión de RNI, sobre todo, sobre las viviendas frentistas que están a corta distancia de los irradiantes.

- Son frecuentes las consultas de vecinos/as residentes en proximidad de estaciones radioeléctricas por los riesgos a la salud, y hay quienes refieren malestares diversos que atribuyen a la acción de los campos electromagnéticos (CEM).

- Se sigue observando la falta de divulgación pública, seria y adecuada, acerca de los conocimientos científicos actuales con relación a la influencia de los CEM sobre la salud.

Durante 2021 se gestionaron 18 trámites con oficios dirigidos a la Dirección General de Fiscalización y Control (DGFyCO), Dirección General de Evaluación Ambiental (DGEA), Dirección General de Registro de Obras y Catastro (DGROC) y Dirección General de Interpretación Urbanística (DGIUR). Además, se recibieron más de 20 consultas por asesoramiento, muchas provenientes de otras provincias.

#### *Reclamos y gestiones para el sistema TelePASE de AUSA*

Entre los reclamos más reiterados en materia de transporte, aparecen los diversos inconvenientes con la instalación, posterior uso y cobro del sistema TelePASE, vigente en las autopistas de la CABA. Más del 10% de los trámites ingresados al área responden a este tópico.

Se advierten dos grandes nudos problemáticos: usuarios que experimentaron problemas para adherirse al servicio, y aquellos que padecieron cobros indebidos en sus resúmenes de tarjeta de crédito. Respecto del primer universo, se canalizaron mediante gestiones telefónicas y/o por medios digitales, a los efectos de obtener

el TAG de TelePASE correctamente registrado. Con el segundo universo, se diligenciaron sendos pedidos de informes y propuestas de solución ante Autopistas Urbanas Sociedad Anónima (AUSA).

#### *Encuesta sobre el uso y el funcionamiento del sistema de Ecobici*

Se llevó adelante –con apoyo del CEIO de la Defensoría del Pueblo– la “Encuesta de satisfacción sobre el uso de las ciclovías en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”.

Dicho relevamiento procura comprender el uso de los usuarios y usuarias de bicicletas de nuestro distrito y recabar opiniones del servicio con el foco puesto, principalmente, en las dos nuevas ciclovías instaladas por el GCBA, en la Av. Corrientes y en la Av. Córdoba, primeras de su tipo por ubicarse en este tipo de trazas. Asimismo, detectar posibles problemas o inconvenientes con las nuevas vías, el origen-destino de esos viajes, el impacto respecto del nuevo sistema tarifado de Ecobici, y el nivel de satisfacción con la infraestructura vial dispuesta por el GCBA.

#### **Programa de Estudios Tributarios e Impositivos para la Administración Pública**

El Programa se ocupa de la investigación económica, presupuestaria y tributaria de los elementos de la realidad económica que afectan a la ciudadanía porteña y que, por tal motivo, inciden en su calidad de vida, su salario, su capacidad de compra, sus consumos, entre otros.

La compleja situación socioeconómica –agravada por la pandemia y las medidas de restricción adoptadas–, los cambios en el mercado de trabajo y en los ingresos de la población, las modificaciones de hábitos, así como las distintas medidas y/o políticas económicas tomadas al respecto, tanto a nivel local como nacional, fueron objeto de análisis del Programa. Ello permitió la producción de numerosos informes, estudios e investigaciones que tienen como signo distintivo el análisis objetivo y técnico. La tarea desplegada también se dirigió a brindar asistencia y apoyo técnico a distintas áreas de la institución, así como prestar colaboración en la atención y asesoramiento a los vecinos y vecinas a través de medios virtuales.

Dentro de los informes temáticos desarrollados durante 2021, se destacan cinco ejes:

1. Informes tributarios e impositivos, tanto de orden nacional (AFIP) como local (AGIP);
2. Semanario Económico y Monitor Fiscal de la Ciudad de Buenos Aires;
3. Informes sobre mercado de crédito: créditos tasa cero, préstamos al consumo, y préstamos hipotecarios en UVA;
4. Informes y/o análisis técnico sobre política presupuestaria de las distintas jurisdicciones del GCBA.
5. Informes económicos varios.

Dentro del primer eje temático, el Programa elaboró informes relacionados con las medidas aplicadas sobre el régimen de monotributo, el régimen de autónomos, y la ley nacional del impuesto a las ganancias. Asimismo, se ha brindado asistencia técnico profesional a distintas áreas de la institución, para responder consultas de los vecinos y vecinas con información precisa, adecuada y actualizada, en atención a los constantes cambios en el ámbito tributario producidos a lo largo del año.

El segundo eje temático alude a publicaciones desarrolladas por el Programa, que persiguen el objetivo de ser fuentes de información sistemática y periódica sobre variables económicas, datos estadísticos e información presupuestaria. El Semanario Económico –de aparición semanal– contiene información sobre la evolución de distintos mercados (tipo de cambio, riesgo país, reservas internacionales, tasa de interés de referencia, valor de las UVA), así como un resumen de las publicaciones de las oficinas de estadísticas de la Nación (INDEC) y de la Ciudad (DGEyC). El Monitor Fiscal, de periodicidad mensual, contiene información actualizada sobre el nivel de recaudación en la CABA y un análisis presupuestario de una jurisdicción en particular del sector público de la Ciudad.

El tercer eje temático apunta al análisis del mercado de crédito (préstamos hipotecarios UVA, créditos al consumo: préstamos personales tradicionales y tarjetas de crédito, y créditos a tasa cero), procurando ofrecer información útil al usuario financiero, y acercar herramientas que ayuden a comprender conceptos básicos del sistema financiero, como una forma de contribuir a la inclusión financiera y a la información veraz, adecuada y objetiva para que los usuarios puedan tomar mejores decisiones.

La temática de los créditos hipotecarios bajo la modalidad UVA viene siendo analizada por el Programa desde su lanzamiento en 2016 mediante distintos informes. Durante 2021 se publicaron dos nuevos documentos: 1) en enero, “Créditos Hipotecarios UVA: salarios, alquileres y accesibilidad al crédito hipotecario en la Ciudad”, en el que se analizan tres pilares importantes de la problemática de los créditos UVA: la relación entre movilidad de la UVA, precios y salarios; el índice de accesibilidad al crédito hipotecario en la Ciudad (IACH) elaborado por la Dirección General de Estadísticas y Censos del GCBA; y la evolución del valor de los alquileres en la Ciudad; 2) a mitad de año, se publicó el segundo informe sobre esta temática, donde se actualizaron los valores de las variables utilizadas para el mismo. Estos informes han sido fuente de consulta dentro de la institución, así como desde medios periodísticos y otros centros de estudio.

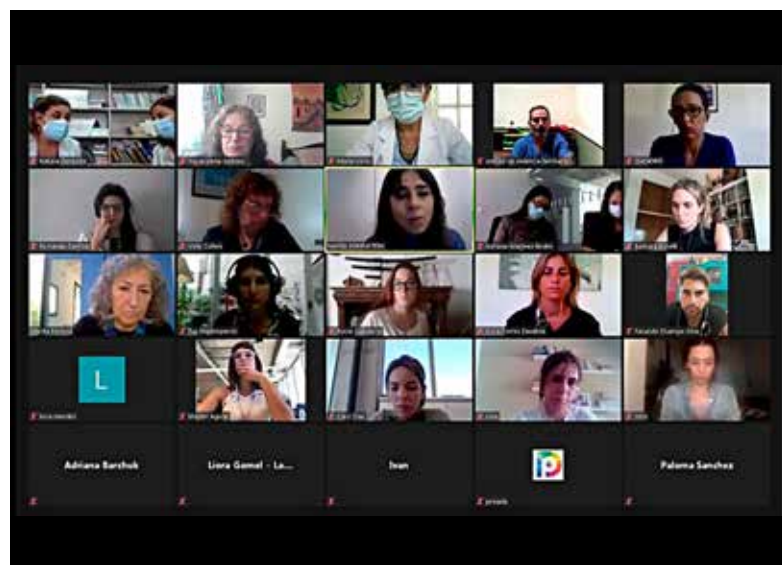
Por otra parte, se continuó con el relevamiento de tasas de interés y costos de financiación de los préstamos personales y tarjetas de créditos de distintas entidades bancarias públicas y privadas, que constituyen el insumo necesario para las publicaciones sobre Créditos al Consumo: tarjetas de crédito y préstamos personales. Dichos informes tratan las condiciones de los mercados de crédito a los que comúnmente acceden las familias, con el seguimiento de tasas y costos de financiamiento de un grupo seleccionado de bancos. La premisa ha sido vincular los movimientos de la tasa de política monetaria (tasa LELIQ), y los cambios de política monetaria y cambiaria, con los cambios en las tasas de interés y costos de financiación del consumo de las familias, es decir, mostrar cómo los cambios en la política monetaria y cambiaria del BCRA repercuten sobre la economía familiar cuando se financian los consumos a través de préstamos personales o de tarjetas de crédito bancarias.

Finalmente, se desarrollaron nuevos informes relativos a los Créditos a Tasa Cero para Monotributistas y Autónomos, en ocasión de su relanzamiento en agosto de 2021. A su vez, se ha brindado asesoramiento a las distintas áreas que han recibido consultas de los vecinos de la Ciudad por este tema.

Acerca del cuarto eje, a mediados de enero se publicó el documento de trabajo “Sobre la coparticipación federal de la Ciudad y el traspaso de las fuerzas de Seguridad”, donde se

analiza el recorrido de la CABA en relación con los fondos coparticipables nacionales desde la sanción de la Constitución porteña, a los efectos de determinar si el aumento del coeficiente de coparticipación fue suficiente para sostener el traspaso de las fuerzas de seguridad. En marzo, se elaboró un documento de trabajo donde se presenta el análisis de gastos y recursos previstos en la Ley de Presupuesto del GCBA (Ley 6384). En abril, se realizó otro documento que analiza ciertos programas del presupuesto jurisdiccional del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del GCBA, a saber: Programa 41 (Ciudadanía Porteña. Con todo derecho), Programa 64 (Apoyo, Consolidación y Fortalecimiento a grupos comunitarios), Programa 46 (Fortalecimiento para la Inclusión en el Trabajo- FIT). El análisis se centra en la evolución de los programas de 2018 a 2021, teniendo en cuenta tanto sus variaciones nominales como reales, así como su importancia relativa dentro del presupuesto de la jurisdicción. En agosto de 2021, frente a la eventual reforma de la Ley 114 (Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Ciudad de Buenos Aires), se realiza otro documento que analiza el presupuesto del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la CABA de 2012 a 2021, con el objetivo de efectuar un diagnóstico de situación, frente a la posible creación de un único organismo que centralice las acciones de diseño, planificación, ejecución, monitoreo y evaluación en el ámbito de la Ciudad.

Dentro del quinto eje mencionado, se destaca que el Programa realiza informes periódicos relativos a los aumentos o ajustes en las cuotas de los servicios de medicina prepaga. Por otra parte, se desarrollaron los siguientes documentos de trabajo: “Señales de precios de la economía de la Ciudad” (junio 2021); “Análisis de la economía porteña y acciones gubernamentales pospandemia” (julio 2021); y “La Ciudad de Buenos Aires en tiempos de pandemia. Análisis de las acciones de apoyo al sector Comercio desde el GCBA” (julio 2021). Estos documentos fueron solicitados por la conducción de la institución, a fin de contar con material analítico que pueda dar sustento a recomendaciones o informes especiales dirigidos a la implementación de políticas públicas o a la planificación de acciones específicas desde el sector público de la Ciudad, que acompañen la salida de la crisis con miras a la pospandemia.



## Conducción Ejecutiva de Derechos Sociales (CEDS)

### 10 primeros trámites por tema

Salud (subsector público)	16,78%
Pami	13,33%
Jubilaciones y pensiones	11,16%
Educación pública	9,09%
Vivienda	8,54%
Salud (subsector de seguridad social)	8,25%
Emergencia habitacional	8,20%
Políticas de inclusión social	7,14%
Pcd. Derechos, prestaciones y beneficios	6,65%
Salud (subsector privado)	4,23%

### *Fiscalización de políticas de contención de la pandemia de COVID-19*

Se realizó el seguimiento de las políticas adoptadas por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires GCBA en relación con la contención de la pandemia de COVID-19, dando continuidad al trabajo iniciado en marzo de 2020 en el Trámite 5841/20. En este marco, se efectuó permanentemente un relevamiento de las condiciones de seguridad y salubridad en las que prestaron sus servicios los hospitales, dispositivos de alojamiento para personas en situación de calle, oficinas estatales, hogares residenciales de la tercera edad, servicios

funerarios, entre otros, tanto en relación a la elaboración y cumplimiento de protocolos adecuados para el servicio ofrecido a la comunidad como respecto de las condiciones de trabajo.

En este sentido, se realizaron visitas periódicas a los distintos dispositivos, así como fiscalizaciones sobre el estado de provisión de insumos de bioseguridad para evitar la propagación del virus, y de las condiciones laborales y de la contratación del personal requerido para brindar la atención médica conforme a la demanda y a los protocolos vigentes.

#### *Relevamiento de escuelas. Trámite 2174/21 - Res 447/21*

Se llevó a cabo un relevamiento, a fin de recabar información con respecto al “Protocolo para el inicio de las clases presenciales 2021” implementado por el Ministerio de Educación del GCBA, en el marco de la pandemia de COVID-19. En este sentido, se observaron los principales inconvenientes, dificultades e irregularidades relacionadas con el cumplimiento del protocolo sanitario y se realizaron entrevistas al personal directivo de las escuelas para conocer sus puntos de vista al respecto. A partir de una muestra de doscientos cincuenta y siete (257) establecimientos visitados, se elaboró el informe denominado “Monitor de Escuelas. Por un retorno seguro a la presencialidad”. Las recomendaciones efectuadas fueron puestas en conocimiento del Jefe de Gabinete de Ministros y de la Ministra de Educación del GCBA por medio de la Resolución 447/21, dictada en el Trámite 2174/21.

#### *Amparo para la ejecución del Programa de Rehabilitación Habitacional del Barrio de La Boca (PRHBLB)*

Durante 2021, se continuó con la tramitación de la causa judicial, en la cual la Defensoría del Pueblo es parte actora. El amparo fue oportunamente iniciado contra el GCBA y el Instituto de la Vivienda de la Ciudad (IVC) por encontrarse afectados los derechos a la vivienda, a la salud y a la vida de un universo integrado por más de un millar de personas y cientos de niñas, niños y adolescentes que resultan beneficiarios del PRHBLB.



#### *Intervención en los procesos de desalojo*

La Defensoría se presentó en los expedientes judiciales y tomó intervención en los procesos de desalojo con el objeto de constatar que existieran las condiciones necesarias para que las medidas se llevaran a cabo sin que representaran una vulneración de los derechos de las familias afectadas. En muchos casos, ante la postergación de los desahucios el organismo medió para garantizar los derechos fundamentales de las personas involucradas, entre las cuales había niños, niñas y adolescentes, personas mayores y personas con discapacidad. Así, por ejemplo, se tomó intervención en el desalojo llevado a cabo en el Barrio Padre Carlos Mugica (ex Villa 31) en el mes de septiembre de 2021, con presencia en el lugar, solicitud de informes a las autoridades competentes mediante oficios y la mediación como herramienta complementaria.

#### *Censo de personas en situación de calle*

A fin de poder concretar el Censo con estricto cumplimiento a la Ley 3706, y dadas las grandes diferencias registradas año tras año entre los resultados del relevamiento llevado a cabo por el GCBA y el “Censo Popular” realizado por un conjunto de organizaciones sociales y organismos, se llevó adelante una mesa de trabajo con la participación de todas las partes, con el propósito de lograr el consenso necesario para que se realice el relevamiento de forma conjunta en 2021. Sin embargo, no se logró el objetivo esperado.

## Coordinación Operativa de Derechos de Personas con Discapacidad

10 primeros trámites por subtema	
Pensión para PcD - CNPA	34,75%
Certificados para PcD	17,58%
Obras Sociales. Reclamos de PcD	13,32%
PcD. Estacionamiento y libre tránsito	7,72%
Pension para PcD	3,73%
Medicina prepaga .Reclamos de PcD	3,46%
Excenciones para PcD	3,06%
PcD. Dificultades en servicios de transporte	2,93%
Prestaciones para PcD -Profe/hospitales- (excluye medicamentos y prótesis)	2,93%
Accesibilidad física arq. (Edif. Públicos y privados)	2,00%

### *Centros Educativos Terapéuticos. Trámite Of. 4215/21*

Con motivo del Aislamiento Social Preventivo Obligatorio (ASPO) dispuesto en razón de la pandemia, los Centros Educativos Terapéuticos (CET) debieron cerrar sus puertas, dejando a las personas con discapacidad que concurrían a los mismos sin estos apoyos y metodologías de aprendizaje que les permitían acceder a un sistema de educación especial acorde a sus necesidades.

Con el retorno a la presencialidad de las clases en todos los niveles de la educación, se recibieron múltiples denuncias de vecinos/as que manifestaban su preocupación debido a que los CET no retomaban sus actividades. Ante esta demanda, esta Coordinación inició un trámite de oficio, mediante el cual solicitó a la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) información sobre el protocolo para el regreso a sus actividades presenciales, la fecha estimativa de inicio de las mismas y el listado de los Centros habilitados para tal fin.

En respuesta, la ANDIS informó que cada jurisdicción debía dictar su propio protocolo, teniendo en cuenta su situación epidemiológica y con la correspondiente aprobación de sus respectivos Ministerios de Salud. No obstante, la Agencia confeccionó un documento con

recomendaciones para la actividad presencial en estos Centros, teniendo que efectuar las adaptaciones necesarias para poder realizar actividades presenciales. Por último, comunicó que el listado de Centros habilitados se encontraba publicado en la página web del organismo y solicitó colaboración en la difusión de los protocolos correspondientes.

### *Ley 25730 (Ley de Cheques) y Programas activos en la órbita de COPIDIS y ANDIS.*

#### *Trámite Of. 4638/21*

Con el propósito de recabar información sobre programas destinados a brindar cobertura integral a las necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad, incluidos aquellos que se financien con fondos otorgados por la Ley Nacional 25730, se cursaron oficios a las autoridades de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS) del GCBA y a la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS).

En atención a ello, el Presidente de la COPIDIS informó acerca de los programas con los que cuenta la citada repartición. Por otra parte, los responsables de la ANDIS no emitieron respuesta alguna al requerimiento de esta Defensoría del Pueblo.

### *Certificado Médico Oficial Digital. Hospital de Oftalmología Santa Lucía. Trámite Of. 7668/21*

A partir de la implementación, en la Ciudad de Buenos Aires, del Certificado Médico Oficial Digital (CMOD) para determinar el grado de incapacidad laboral de aquellas personas que pretenden acceder a una Pensión no Contributiva, se instituyó como único establecimiento para su confección al Hospital de Oftalmología Santa Lucía.

Ante la falta de accesibilidad física de este nosocomio, esta Defensoría del Pueblo procedió a iniciar un trámite de oficio mediante el cual se realizaron diversas gestiones con el propósito de garantizar el libre acceso de las personas con discapacidad que debían concurrir a realizar los trámites correspondientes para la obtención del CMOD o por cuestiones de salud. Hasta el momento, no hubo respuesta alguna por parte del nosocomio.

*Programa Federal Incluir Salud.*

*Incumplimiento en el pago de la prestación de transporte en favor de los hijos del denunciante. Trámite 2526/20 - Resolución 48/21*

En su denuncia, el presentante reclamaba que el Programa Federal Incluir Salud no efectuaba el pago de las facturas adeudadas en concepto de transporte de sus hijos/as con discapacidad, desde el mes de agosto de 2018. Esta Defensoría del Pueblo recomendó a la Directora General de Coordinación, Tecnologías y Financiamiento en Salud –dependiente del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires– que procediera a arbitrar los mecanismos necesarios a fin de efectivizar el reintegro de las facturas adeudadas, en cumplimiento con las leyes, tratados y normas constitucionales que reconocen los derechos de las personas con discapacidad. En el mismo sentido, se exhortó al Director Nacional de Acceso a los Servicios de Salud dependiente de la Agencia Nacional de Discapacidad.

*Participaciones en jornadas o congresos*

- Disertación en la “Reunión Informativa sobre Accesibilidad en Barrios Populares”, de la Comisión Especial de Personas con Discapacidad de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Participación en el “Curso de capacitación sobre los derechos de las personas con discapacidad, enfoques transversales y condiciones previas para el desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad”, en el marco de la Alianza de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNPRPD).

### Coordinación Operativa de Educación, Ciencia, Cultura y Tecnología

10 primeros trámites por subtema	
Falta de vacantes Primaria	12,92%
Falta de vacantes Inicial	8,55%
Falta de vacantes Secundaria	7,64%
Documentación: títulos, pases, certificados (demora en entrega/ validez)	6,37%
Becas estudiantiles	5,37%

Transporte Escolar - incorporación/ suspensión de transporte contratado por Mterio de Educación/ Boleto escolar-estudiantil	4,91%
Falta de vacantes Jardines Maternales	3,37%
Falta de vacantes de otros niveles y modalidades de educación	2,73%
Netbooks Plan Sarmiento/ Conectar igualdad	2,73%
Sistema de inscripción en línea	2,73%

*Falta de entrega de netbooks a alumnos/as. Resolución 53/21 y trámites varios*

Se tramitaron numerosos reclamos por falta de distribución de equipos informáticos a alumnos/as de escuelas primarias y secundarias. Esta Defensoría puso en conocimiento de la Gerencia Operativa del Plan S@rmiento BA las quejas recibidas, y resaltó la importancia de darles respuesta, en el entendimiento de que la falta de equipos o de conectividad afecta el derecho a la educación de los/as estudiantes.

*Infraestructura Escolar. Resolución 672/21. Trámites varios*

A partir de diversos reclamos presentados por comunidades educativas y asociaciones cooperadoras, se remitieron oficios y dictaron resoluciones con recomendaciones de arbitrar, con la urgencia que demandara cada caso, las medidas y acciones tendientes a subsanar las deficiencias edilicias a fin de garantizar adecuadas y suficientes condiciones de infraestructura, habitabilidad, seguridad, higiene y accesibilidad física.

*Falta de suministro de gas natural. Trámite 12500/21 y otros*

Se solicitaron informes y la ejecución de obras a raíz de la falta de suministro de gas y/o deficiencias en los sistemas de calefacción de distintos establecimientos educativos.

*Comedores Escolares. Resolución 424/21*

Se solicitó al Ministerio de Educación del GCBA evaluar la incorporación al servicio de comedor escolar a la totalidad de los alumnos/as que asisten a la Escuela 10 del Distrito Escolar 21º Ítalo Américo Foradori.



*Canasta Escolar Nutritiva. Trámites varios y Resolución 51/21 y otras*

Se recibieron y canalizaron reclamos presentados por distintas comunidades educativas por la escasa cantidad de alimentos y la baja calidad nutricional de la Canasta Escolar Nutritiva distribuida en escuelas durante la pandemia, por lo que se recomendó al Ministerio de Educación del GCBA arbitrar las medidas y acciones tendientes a garantizar que la alimentación brindada al alumnado de las escuelas fuera adecuada y suficiente en términos de calidad y cantidad. Asimismo, se canalizó la solicitud de colación complementaria de las autoridades del Centro Educativo Isauro Arancibia.

*Programa de Asistencia Económica.*

*Trámite 10704/21*

Se gestionó el reclamo de 21 Asociaciones Cooperadoras de la Comuna 12 a efectos de que se reviera lo dispuesto en la Resolución 114-2021-SSGEFyAR-GCBA por la que se asignó a las cooperadoras escolares un fondo para la compra de insumos relacionados con elementos de protección personal en el contexto de emergencia sanitaria, a fin de garantizar el desarrollo de las actividades educativas de manera presencial en el marco del “Protocolo de Inicio de Clases Presenciales”. Ello, en el entendimiento de que es deber indelegable del Gobierno de la Ciudad garantizar la provisión de esos elementos en las escuelas.

*Reclamos por vacantes escolares. Trámites 3638/21, 6263/21 y otros*

Se tramitaron numerosas consultas y reclamos por problemas de asignación de vacantes y/o por disconformidad con las que fueron otorgadas, correspondientes al nivel inicial, primario y secundario. En ese marco, se asesoró y orientó a las familias peticionantes y se solicitaron informes a las áreas competentes del Ministerio de Educación del GCBA a través de oficios y correos electrónicos a fin de reclamar que se garantice a los/as estudiantes el derecho a la educación y se les asigne vacantes de conformidad con lo establecido en el Reglamento Escolar.

*Demora en el pago de las Becas*

*Estudiantiles. Trámite 1921/21 y otros*

Se canalizaron numerosos reclamos por demoras en el pago las Becas Estudiantiles (Ley 2917). Se tramitaron sendos pedidos de informes

al Ministerio de Educación del GCBA solicitando se garantice a los/as estudiantes el cobro de las becas y se informen los procedimientos y lugares establecidos para la obtención de la tarjeta prepaga.

*Reclamos de vacantes en micros escolares gratuitos. Trámite 13567/21 y otros*

A partir de los reclamos iniciados por familias de alumnos/as que habitan en villas y barrios periféricos ante la falta de asignación de lugares en los micros escolares dispuestos por el Ministerio de Educación del GCBA para traslado a las escuelas, la Defensoría del Pueblo reclamó su pronta incorporación al dispositivo de transporte.

*Permanencia sala de 5 años del nivel inicial de educación. Trámite 3465/21*

A raíz de la negativa del Ministerio de Educación del GCBA a una solicitud de permanencia de una alumna en sala de 5 años, esta Defensoría del Pueblo evaluó los informes, consultó a los/as profesionales intervinientes y, finalmente, se aprobó el otorgamiento de la medida de excepción solicitada por la familia presentante.

*Requerimiento de dispositivos de inclusión educativa. Trámite 18420/21*

A partir del trámite iniciado por el padre de un alumno de una escuela primaria ante la demora en la tramitación de los dispositivos de inclusión educativa, la Defensoría del Pueblo solicitó al Ministerio de Educación del GCBA su pronta intervención a fin de garantizar el derecho a la educación del niño.

*Reclamos por incumplimiento del Protocolo en escuelas. Resolución 423/21*

Se tramitaron diversos reclamos por incumplimiento de las pautas y lineamientos establecidos en el “Protocolo para el Inicio de las Clases Presenciales 2021”, sobre medidas de prevención con el fin de mitigar el riesgo de contagios en escuelas.

*Demoras en el pago de las becas a estudiantes que ganaron el “Premio Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Ley 735”.*

*Trámite 12909/21*

La Defensoría del Pueblo remitió oficios al Ministerio de Educación del GCBA solicitando arbitre con carácter de urgente las medidas

y acciones tendientes a que se garantice su derecho a los/as estudiantes que resultaron acreedores al premio.

#### *Demoras en la entrega de los premios del Programa “Mejores Promedios”.*

##### *Resolución 982/21*

Con motivo de la demora del Ministerio de Educación del GCBA en hacer entrega de los premios que otorga el Programa “Mejores Promedios”, se solicitó a la ministra de Educación porteña que arbitre con carácter de urgente las medidas y acciones tendientes a que se haga efectiva la entrega de los premios que legítimamente ganaron los/as estudiantes.

#### *Cultura*

Se realizó el seguimiento del Trámite 3788/19 en el marco del cual solicitó la intervención del Ministro de Cultura del GCBA para la recuperación, la restauración, puesta en valor y funcionamiento del Cine Teatro Taricco, ubicado en Av. San Martín 2377 de esta ciudad.

#### *Acciones de capacitación*

Se dictó la jornada de capacitación virtual “La inscripción Escolar al Ciclo Lectivo 2022”, a través del Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional (CEFI). Asimismo, elaboró sendas guías de tramitación de vacantes y becas estudiantiles, publicadas en la web y redes sociales del organismo.

### **Coordinación Operativa de Promoción Social**

<b>10 primeros trámites por subtema</b>	
Subsidio habitacional. Decreto 690/ 960	37,97%
Ciudadanía Porteña/ Estudiar es trabajar	20,85%
Desalojos	10,72%
Subsidio habitacional. Programa Preasis	6,80%
Asignación Universal por hijo	6,34%
Situación de calle/ BAP	3,79%
Ticket Social	3,79%
Pedido asistencia inmediata (bolsa de comida/leche, otros)	3,01%
Programa Nuestras Familias	2,75%
Programa de Inclusión para el trabajo (FIT)	0,92%

#### *Asesoramiento y gestiones adaptadas a las necesidades derivadas de la pandemia de COVID-19*

La población más vulnerable, cuya situación habitacional y alimentaria ya era deficitaria, se vio severamente afectada por la irrupción de la pandemia de COVID-19, en marzo 2020, circunstancia que continuó durante 2021. Atento a ello, esta Defensoría del Pueblo continuó con las vías de gestión ante el Gobierno de la Ciudad, dispuestas en 2020 a efectos de encauzar las problemáticas urgentes que surgieron y el acompañamiento y asesoramiento de las personas mencionadas, respecto del nuevo marco normativo a nivel nacional y local que se fue dictando en pos de tutelar de manera más efectiva sus derechos fundamentales.

Al respecto se recibieron numerosas denuncias de vecinos/as de esta ciudad, que requerían una solución habitacional, debido a que, ante la imposibilidad de afrontar el pago del canon locativo, corrían riesgo de quedar en situación de calle efectiva, o bien ya se encontraban en dicha situación. En este sentido, las intervenciones realizadas respondieron a la particularidad de cada caso y de acuerdo a si los desalojos se enmarcaban en una causa judicial. En todos los reclamos se solicitó al Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat que brindara una solución habitacional a fin de que se les restituya el derecho vulnerado a la vivienda, a través del subsidio habitacional en el marco del Decreto 690/GCBA/06 y sus modificatorios.

Por su parte, la vulnerabilidad social de los grupos más postergados con necesidad de acceder a una alimentación adecuada requirió la intervención de esta Coordinación Operativa ante dicho Ministerio y, en especial, ante el Programa Alimentario “Ciudadanía Porteña con Todo Derecho”.

#### *Recomendaciones en el marco de la Ley de Economía Social. Trámite 11027/21*

Desde esta Defensoría del Pueblo se realizó un análisis de la Ley 6376 aprobada en diciembre de 2020 y su Decreto 15/21 reglamentario dictado en enero de 2021, cuyo objeto consiste en estimular el desarrollo social y económico de los sectores más postergados a través de políticas de incentivos para el fortalecimiento de las actividades de las Unidades Productivas de la Economía Social en el ámbito de toda la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El resultado de ello se plasmó en el Informe “Recomendaciones en el marco de la ley de Economía Social”.

En dicho informe fue advertida, entre otras cosas, la necesidad de que se procediera a la reglamentación de todos los artículos de la ley en pos de alcanzar una implementación eficaz y transparente de la norma, dando cumplimiento a los objetivos que la misma persigue.

#### *Participación en el webinar de “Pandemia y personas en situación de calle”*

Con fecha 16 de junio, personal de la Defensoría del Pueblo participó –en representación de la Defensoría del Pueblo– del webinar “Pandemia y personas en situación de calle”, organizado por el Observatorio de Innovación Social de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (UBA). La disertación abordó las acciones e intervenciones que realizó este órgano constitucional tendientes a que se garantice y restituya a los/as ciudadanos/as de esta Ciudad el derecho a una vivienda cuando el mismo les ha sido vulnerado, atravesando circunstancias aún más desfavorables producto de la emergencia sanitaria declarada a causa de la pandemia.

#### **Coordinación Operativa de Vivienda y Hábitat**

<b>10 primeros trámites por subtema</b>	
Villas de emergencia, asentamientos urbanos y NHT (políticas habitacionales, obras de emergencia y servicios)	61,29%
Programa Ex AU3 (Ley nro. 324), Programa La Boca, Programa Vivir Mejor, Otros Programas (Otros problemas vinculados con vivienda)	22,57%
Cooperativas de Vivienda (Ley nro. 341)	6,20%
Complejos Habitacionales	5,26%
Materiales de Construcción	1,64%
Creditos Hipotecarios individuales (Ley nro. 341)	1,29%
Créditos Primera Casa B.A	0,47%
D.G. Administración de Bienes (desalojos)	0,47%
Ley 624	0,35%
Alquilar se puede	0,23%



#### *Situación de las viviendas nuevas del Barrio Padre Carlos Mugica. Resolución 65/21*

La Resolución de referencia corresponde al Trámite 30177/20, iniciado con el objeto de efectuar un diagnóstico respecto de las condiciones de las viviendas adjudicadas por la entonces Secretaría de Integración Social y Urbana del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el marco del proceso de Integración Social y Urbana del Barrio Padre Carlos Mugica. A partir de una serie de reclamos presentados por vecinos/as que recientemente se habían mudado a las nuevas viviendas del Sector YPF, esta Defensoría del Pueblo se propuso la realización de un relevamiento a fin de indagar aspectos centrales del proceso de Integración Social y Urbana del barrio. En ese sentido, el objetivo de la investigación consistió en conocer las condiciones de habitabilidad, seguridad e infraestructura de las viviendas. Por tal motivo, se recabó información respecto de la tipología de las viviendas, las condiciones habitacionales deficitarias, las situaciones de riesgo existentes, la calidad en la prestación de los servicios públicos y la situación socio económica de los hogares. En virtud de los datos recolectados, se elaboró –de manera conjunta con distintas áreas del organismo– el Informe “Barrio Padre Carlos Mugica. Relevamiento de las nuevas viviendas construidas por el Gobierno de la Ciudad en el Sector YPF”, mediante el cual se arribó a la conclusión de que el proceso de Integración Social y Urbana desplegado por la Administración local, hasta el momento, no ha

logrado los resultados esperados. Por ello, se efectuaron una serie de recomendaciones con el objeto de garantizar el cumplimiento del derecho a la vivienda de las personas que residen en las nuevas viviendas del sector YPF del Barrio Padre Carlos Mugica, su integridad física y seguridad, así como mejorar el desarrollo del proceso de integración social y urbana que aún continúa vigente.

#### *Relevamiento sobre servicios públicos en el Barrio Olímpico*

Entre los meses de febrero y abril, se llevó adelante un relevamiento en el Conjunto Urbano Barrio Olímpico. El mismo cuenta con 1.047 unidades habitacionales de 1, 2 y 3 ambientes, distribuidos en 29 edificios y más de 40 locales comerciales, en un predio de 78 mil metros cuadrados.

La actividad tuvo por objeto conocer los niveles de cumplimiento del derecho a la vivienda en el barrio y sus diversos condicionamientos sociales, económicos, culturales, climatológicos y ecológicos. En ese aspecto, el relevamiento se efectuó mediante una herramienta de encuesta que tuvo como eje central detectar las condiciones de habitabilidad y la accesibilidad a los servicios públicos esenciales (agua potable, electricidad, telefonía fija e internet).

Con los datos recolectados, esta Defensoría realizó el Informe “Barrio Olímpico, Relevamiento sobre el acceso a los Servicios Públicos”, en el mismo se destacó la necesidad de garantizar el acceso a los servicios públicos esenciales, en condiciones de calidad y cantidad adecuadas y suficientes. Asimismo, este órgano constitucional recomendó la implementación de una tarifa diferencial para usuarios residentes, la disposición de recursos para reforzar las condiciones de seguridad, la reparación de ascensores, la provisión de espacios adecuados y suficientes para el estacionamiento, el mejoramiento de la señalética, el aumento de los contenedores de basura disponibles, y la resolución de los problemas que afectan a las zonas comunes, tal como la presencia de agua estancada.

Finalmente, se dispuso de una jornada organizada de manera conjunta con el Ente Nacional Regulador de la Electricidad y la Comuna 8 para que los y las habitantes del barrio realizaran consultas y reclamos relacionados con deudas anteriores a la toma de posesión de sus unidades, cambios de titularidad, cambios de tarifa y medidores cruzados, entre otros.

#### *Encuestas de gastos de las economías de los hogares en barrios afectados a procesos de relocalización y/o reurbanización*

A lo largo de los años, esta Defensoría del Pueblo ha elaborado diagnósticos y análisis de políticas públicas destinadas a brindar soluciones habitacionales definitivas. Una de las cuestiones que se desprenden de estos estudios es la centralidad que adquiere la sustentabilidad de las acciones dispuestas por el Estado en el largo plazo para que las personas alcanzadas por las políticas vean efectivamente una mejora en sus condiciones de vida. Por tal motivo, se ha instituido desde este organismo la elaboración de encuestas de gastos de las economías de los hogares afectados a relocalizaciones, en particular, en el marco de los procesos de reurbanización que lleva adelante el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Así, durante el 2021 se efectuó de manera conjunta con el Instituto de Vivienda de la Ciudad el Informe “Encuesta de gastos de las economías de los hogares del Playón Chacarita. Comparación entre las etapas pre y post mudanza”. En virtud de lo relevado, se emitieron una serie de recomendaciones destinadas a brindar una mayor visibilización de la problemática y a proponer medidas que promuevan la sustentabilidad de los procesos mencionados, entre las cuales se puede destacar el requerimiento al Ejecutivo porteño para que establezca mecanismos de soportabilidad mediante la instrumentación de adecuaciones normativas que contemplen la trayectoria habitacional de las familias relocalizadas a Conjuntos Habitacionales de carácter social, principalmente respecto a los gastos asociados a la vivienda, a fin de evitar situaciones de sobreendeudamiento y morosidad.

Por otra parte, se comenzó con los relevamientos en los Barrios Rodrigo Bueno y Papa Francisco, a efectos de llevar a cabo luego los informes correspondientes.

#### *Abordaje Consorcial en Conjuntos Habitacionales*

En línea con la necesidad de brindarle centralidad a la sustentabilidad de las políticas de vivienda definitiva, durante el año 2021 se llevaron a cabo una serie de actividades que tuvieron por objetivo reforzar la conformación y/o consolidación consorcial en Conjuntos Urbanos de vivienda nueva por relocalización o reurbanización.

En este sentido, se dispusieron diferentes ejes de intervención. Por una parte, se efectuaron

talleres de organización consorcial con vecinos/as y se les facilitó material a efectos de que posean mejores herramientas organizativas, entre los que se destacan los realizados en el Barrio Rodrigo Bueno y en el Complejo “Mundo Grúa”. Estos encuentros se dieron en el marco de una línea de trabajo desarrollada desde el año 2015 por la Coordinación Operativa de Vivienda y Hábitat, relacionada con “Talleres de organización consorcial y/o comunitaria”, dirigida a la población residente en conjuntos habitacionales construidos por el Estado.

En segundo orden, se llevó a cabo el “Relevamiento del Conjunto Habitacional Mundo Grúa”, el cual buscó obtener un diagnóstico que permita identificar requerimientos y obstáculos que se les presentan a los/as vecinos/as en relación con la organización consorcial y comunitaria. Esta acción resulta fundamental en tanto, al momento de la constitución legal del consorcio, se le asigna a los vecinos/as una batería de procedimientos para la resolución de los problemas derivados de la conservación, el mantenimiento del edificio y la convivencia de varias familias, haciéndolos/as responsables de esta persona jurídica, con independencia de los escasos recursos económicos con los que cuentan para afrontar esa responsabilidad.

#### *Problemática de inquilinos informales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

A raíz de las consecuencias económicas de la pandemia, se vislumbró la necesidad de disponer nuevas formas de intervención ante situaciones de intimación de desalojo en el marco de alquileres informales. A este respecto, al protocolo implementado durante el año 2020 para evitar que se produjeran desalojos compulsivos, durante el año 2021 se le agregaron tres líneas de trabajo con miras a comprender en profundidad la problemática, analizar las respuestas estatales y proponer mejoras en las herramientas de abordaje. Se elaboró entonces –de manera conjunta con otras áreas del organismo– el Informe “Desalojos en Villas de la Ciudad de Buenos Aires. El problema de los alquileres informales durante la pandemia de COVID-19”. Asimismo, esta Coordinación Operativa participó de la Mesa de Inquilinos/as Informales en Barrios Populares coordinada por la oficina de la Defensora adjunta Bárbara Bonelli, y se llevó a cabo un relevamiento orientado a identificar cómo esta circunstancia extraordinaria afectó el acceso al alquiler de las personas migrantes.

## Coordinación Operativa de Salud

10 primeros trámites por subtema	
Solicitud de medicamentos	14,59%
Demora en turnos. Estudios, Atención y tratamiento ambulatorio, Internación y cirugía	16,64%
Otras Coberturas (Internación domiciliaria, cuidados paliativos, etc)	2,29%
Programa Federal Incluir Salud (Ex - PROFE) Medicamentos / prótesis quirúrgicas/ cirugías	1,85%
Solicitud de insumos y prótesis (aerocámaras, nebulizadores, plantillas, lentes, audífonos, prótesis para cirugías, etc.)	2,71%
Maltrato y discriminación en la atención	1,03%
Solicitud de historia clínica o resumen	0,45%
Otros problemas Subsector Público	35,31%
Otros problemas subsector de la seguridad social	17,60%
Otros problemas subsector privado	6,47%

*Plan de Vacunación contra COVID-19. Trámites 6247/21, 9017/21, 12716/21, 21718/21 y otros*

Esta Defensoría del Pueblo recibió más de 6.500 reclamos denunciando –mayoritariamente– falta de turnos y problemas de empadronamiento, entre otras situaciones que obstaculizaban el acceso a la vacunación contra el COVID-19. Para encauzar esta situación, se confeccionaron listados nominales que fueron elevados a las autoridades del Ministerio de Salud local, a efectos de que les fueran asignados los turnos requeridos.

Del total de denuncias, casi 5.000 correspondieron a reclamos de personal docente y no docente de escuelas públicas y privadas de la Ciudad, quienes a pesar de pertenecer a grupos prioritarios para recibir la vacunación, promediando el mes de mayo aún no habían sido inmunizados.

Dicho escenario motivó la realización de una encuesta de consulta entre los/as denunciantes que evidenció que el 80% de los/as mismos/as pertenecían a personal directivo, de supervisión, de docentes frente a alumnos/as de nivel inicial, de primaria –en sus 2 ciclos–, y de educación especial. Asimismo, el 96% reclamaba la

aplicación de la primera dosis. La principal preocupación estaba vinculada al riesgo potencial de contagio en el uso de transporte público para llegar a los lugares de trabajo, la participación en múltiples “burbujas”, los obstáculos para cumplir con los protocolos de las escuelas, fuera por falta de implementos, por condiciones edilicias deficitarias, así como por la dificultad para hacer respetar la distancia social o el uso de barbijo entre el alumnado.

La encuesta reveló que, en su amplia mayoría, el inconveniente principal remitía a no haber recibido el turno a pesar de estar empadronado/a correctamente, y un porcentaje significativo refirió haber experimentado dificultades con el sistema de inscripción.

#### *Relevamiento en CeSAC por medicación para pacientes con diabetes. Trámites 2978/21, 3089/21 y otros*

Ante el incremento de reclamos vinculados a la falta o demora en la entrega de medicamentos e insumos para el tratamiento de pacientes con diabetes que se atienden en los CeSAC (Centro de Salud y Acción Comunitaria, efectores dependientes del Ministerio de Salud porteño), se realizó un relevamiento telefónico contactando a las farmacias de los mismos. El resultado de la encuesta puso en evidencia el faltante de lapiceras de insulina y tiras reactivas, durante los meses de enero y febrero de 2021, siendo ésta una situación generalizada en los centros de salud y, asimismo, reveló que se reitera cada año y en la misma época.

Este faltante cíclico obedece a demoras en los procesos de licitación que tramita el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA), para la compra centralizada de insulina y tiras reactivas. El Ministerio de Salud del GCBA ofreció suplir el faltante con frascos ampollas, a pesar de que no todos/as los/as pacientes pueden adecuarse a esta modalidad.

Posteriormente, pudo constatar la regularización de la provisión de insulina (o lapiceras de insulina) en los CeSAC, en el transcurso de la primera semana de marzo 2021.

#### *Cobertura de medicación. Trámite 14346/20. Resolución 115/21*

Una vecina solicitó intervención de esta Defensoría del Pueblo, a efectos de que la empresa de medicina prepaga Medifé autorizara la cobertura integral para la medicación

solicitada (Toxina botulínica/ Onabotulinum toxin A/ nombre comercial BOTOX), reconocido al cuarenta por ciento (40%) e indicado por una médica neuróloga para su tratamiento de migraña crónica refractaria. La justificación diagnóstica y terapéutica estaba sustentada en el fracaso de tratamientos farmacológicos previos y en la mejoría sintomática con la medicación indicada; además del texto de prospecto aceptado por la ANMAT, en el cual se menciona—entre las indicaciones terapéuticas del producto— el tratamiento profiláctico en adultos con cefalea por migraña crónica.

Por lo tanto, esta Defensoría del Pueblo emitió la Resolución 115/21, basándose en el Programa Médico Obligatorio (PMO) vigente, de cumplimiento insoslayable para las obras sociales, así como para las empresas de medicina prepaga y en lo establecido en la Resolución 201/02 del Ministerio de Salud, incluida en el mismo, que en el Anexo II establece que los Agentes del Seguro de Salud podrán ampliar los límites de cobertura de acuerdo a necesidades individuales de sus beneficiarios/as y de la medicina basada en la evidencia científica. En consecuencia, esta Defensoría recomendó al presidente de la empresa de medicina prepaga, brindar la autorización con cobertura al cien por ciento (100%). Finalmente, la citada empresa autorizó a modo de excepción, la cobertura solicitada.

#### *Reclamos sobre reproducción médicamente asistida. Resoluciones 52/21, 663/21, 665/21, 666/21, 667/21, 668/21*

Resultaron numerosos los reclamos presentados por beneficiarias de la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires (ObSBA) ante la falta de cobertura de prestaciones correspondientes a técnicas y procedimientos de reproducción médicamente asistida (negativa de cobertura de criopreservación de embriones, muestra de banco de semen y ovodonación), incumpliendo la Ley Nacional 26862 y sus decretos y resoluciones complementarias. En consecuencia, en cada resolución emitida por esta Defensoría del Pueblo, se recomendó a la titular de dicha obra social que arbitrara las medidas necesarias a fin de hacer efectiva la cobertura al tratamiento de fertilización asistida que cada caso requería. Ante la falta de respuesta positiva por parte de la entidad, las afiliadas han debido recurrir a la justicia para iniciar acciones de amparo, empleando como fundamento legal la opinión emitida por esta casa de defensa de derechos.

### Guía básica de Derechos para Usuarios/as de Obras Sociales y Prepagas

Se confeccionó una guía básica para usuarios/as de obras sociales y prepagas, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en base a lo establecido en la normativa vigente. El objetivo consiste en brindar información sobre los derechos que asisten a las personas en relación con el acceso a la atención, tratamientos y coberturas.

### Capacitaciones

Integrantes de esta Defensoría del Pueblo participaron como disertantes en el curso “Intervención del Trabajo Social en instituciones de salud” en relación a la temática “Exigibilidad de derechos en CABA”. El mismo fue organizado por profesionales del Hospital Gral. de Agudos Dr. Ignacio Pirovano. El encuentro fue posible a través de la modalidad virtual, y abierto para todo el colectivo profesional que se desempeña en salud.

### Coordinación Operativa de Tercera Edad

10 primeros trámites por subtema	
ANSES. Jubilaciones (iniciación y seguimiento)	20,07%
PAMI. Atención Médica (turnos, estudios, prestadores, etc)	17,73%
ANSES. Otros (Reajustes, descuentos, suplementos, subsidios,mutuales, otros)	8,32%
Subsidios para la Tercera Edad (Vivir en casa y otros)	8,11%
PAMI. Medicamentos	7,10%
ANSES. Pensiones	6,92%
PAMI. Insumos varios (stent, marcapasos, oxígeno, pañales)	4,30%
PAMI. Internaciones y cirugías	4,20%
PAMI. Subsidios	2,41%
Asistencia previsional	2,34%

Se abordaron reclamos vinculados a la seguridad social y a la salud de la población de adultos/as mayores a través de la asistencia cotidiana, inmediata e individual de cada caso, a fin de garantizar el correcto funcionamiento del sistema de seguridad social y de los distintos programas correspondientes a esta población,



compuesta por alrededor de 600.000 adultos/as mayores.

### Reclamos trabajados

Del total de consultas la gran mayoría requirieron asesoramiento o gestión ante diferentes organismos. Los trámites iniciados corresponden mayoritariamente a las siguientes temáticas: PAMI, ANSeS, Subsidios Habitacionales para adultos mayores y Geriátricos del Gobierno de CABA. Además, se recibieron quejas por la falta o demora en la asignación del pago –vía recibo de haberes– de la cuota correspondiente al bolsón de comida que brindaba PAMI en los centros de jubilados, entrega que fuera suspendida por la pandemia (Trámite 14854/21). Por distintos canales, se recibieron numerosas quejas motivadas en la falta de primera, segunda y tercera dosis para adultos mayores de las vacunas contra el COVID-19, que proveyó el Gobierno Nacional y aplicó el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Estos reclamos fueron solucionados en su mayoría, vía el contacto directo con los/as funcionarios/as responsables del GCBA

En varias oportunidades, se intervino ante posibles desalojos en geriátricos por la presencia de enfermos de COVID-19 (Trámite 4418/21) y por otras razones (Trámite 13878/21 - corte de suministro de gas). También se recibieron consultas de medios periodísticos y diferentes organizaciones sobre la situación previsional y de salud de las personas adultas mayores.

- Reclamos por ANSeS - Trámites 5576/21, 9300/21

La mayoría de los reclamos relacionados con la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) tuvieron por motivo la falta de turno, problemática que continuó con similar intensidad a la del año pasado. Ese organismo dispuso una plataforma web de Atención Virtual para continuar con su funcionamiento administrativo, en el contexto de las restricciones a la presencialidad en las UDAI (Unidad de Atención Integral). Esta herramienta permitió el inicio y la gestión de la mayoría de los trámites. Entre ellos, los de jubilación de régimen especial, Pensión Universal para el Adulto Mayor (PUAM) para extranjeros o pensiones derivadas o directas de convivientes. Cabe destacar que los turnos se obtuvieron en el plazo de una semana. A través de la plataforma web pudo realizarse la incorporación a Adultos Mayores que no tenían facilidad para realizar esos trámites por diversas razones (falta de computadora, de internet y/o falta de conocimiento tecnológico). Bajo esa misma línea, se han agilizado trámites generados en esa plataforma web o se desbloquearon algunos que requerían más documentación o alguna etapa de atención.

- Programa en Villas - Trámite 18115/21

Se realizaron operativos en Barrio Fátima, los Piletones, la Carbonilla, 1-11-14, Barrio 31, Barrio Cildañez y Carrillo en los que se dispuso el asesoramiento previsional y el inicio de las jubilaciones a adultos mayores que lo necesitaran. El trámite referido corresponde a uno de los operativos realizado en el B° Fátima, a través del cual se logró –vía la atención virtual– agilizar la Pensión Universal para un Adulto Mayor, que se encontraba demorada hacía cuatro meses, logrando obtener la fecha de cobro del beneficio.

- Reclamos por PAMI - Trámites 12001/21 -20999/21

La cobertura médica y social de la población de adultos mayores jubilados y/o pensionados es brindada por el Programa de Atención Médica Integral (PAMI), dependiente del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados. El funcionamiento de este organismo también fue afectado por la falta de presencialidad de personal en sus agencias, debido al Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), demorando la demanda que se encontraba sin resolver en ocasión previa

a la pandemia, durante la misma y posterior al momento de mayor vulnerabilidad sanitaria. Se destacaron los reclamos por falta de medicamentos, turnos médicos, internaciones y cirugías, reducción y/o anulación de la práctica de internaciones domiciliarias (IDI), insumos, atrasos en la liquidación y renovación de los subsidios sociales y otros, y por el protocolo por COVID-19 que impedía las visitas a los/as adultos mayores (AM) internados, afectando su estado emocional y de salud, medida que luego fue derogada. Se sumó a estos reclamos el incumplimiento en los traslados en ambulancia a los/as beneficiarios/as desde su residencia hacia los domicilios de los prestadores, ocasionando una demora en los turnos siguientes y postergación en la atención de las patologías, muchas de las cuales se vieron agravadas.

La mayoría de los casos fueron resueltos en conjunto con la red de gestión que se generó con los responsables de las distintas áreas y sectores del Instituto, a través de correos electrónicos y vía telefónica.

- Programa “Vivir en Casa”. Trámite 10882/21

El Programa “Vivir en Casa”, dependiente de la Dirección General de Servicios y Dependencia del GCBA, brinda asistencia económica aplicable a la estabilidad del alojamiento sostenible en el tiempo, como alternativa a la internación en hogares de residencia permanente. La asistencia puede aplicarse también a los gastos ocasionados por alquiler, expensas u otras prestaciones relacionadas con la vivienda, y de aquellas que no tengan el mismo beneficio social. El Programa retrasó en varias oportunidades el pago del subsidio, generando un gran número de reclamos. Se asesoró a las personas impedidas de ingresar al Programa por el cierre de las sedes. Se realizaron 112 asesoramientos y gestiones para ingresar al programa a aquellos que no contaban con alguna prestación previsional o tenían una jubilación que no le permitía cubrir sus necesidades básicas y/o el pago del alquiler del hotel o casa de familia.

- Reclamos varios en Residencias Geriátricas dependientes del GCBA. Trámite 14331/21

La internación en estas residencias se realiza a la población no contributiva carente de recursos para afrontar el gasto de alquiler de una vivienda u hotel y, en su mayoría, sin grupo familiar de contención. La dificultad en la internación no presenta inconvenientes, siendo los casos que se gestionan en su mayoría por problemas de convivencia u otros.



- Cálculo de la Canasta Básica de los Jubilados  
Las variables que se consideran para el cálculo de la canasta incluyen los artículos de primera necesidad para una vida digna de los/as AM. Entre ellos están los alimentos, medicamentos e insumos de farmacia, gastos de vivienda, transporte, vestimenta, recreación, servicios, artículos de higiene y limpieza.

Esta Coordinación Operativa realiza este cálculo entre 2 y 3 veces al año, el cual se constituye en un dato de referencia para los medios de comunicación para evaluar la situación de vulnerabilidad socio-económica de esta población. (Véase las publicaciones en el diario Clarín 06/10/2021- Página 12 -14/10/2021).

### Capacitaciones

Personal del sector expuso en la Diplomatura de Derechos Humanos, Políticas Especiales y Participación Popular, organizada por el Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional (CEFI), en tres jornadas dedicadas al Proceso de Envejecimiento y la función de esta Coordinación Operativa de Tercera Edad.

### Eventos

- Participación en el lanzamiento en Argentina del Decenio del Envejecimiento Saludable 2020-2030 UN-OMS, en la Legislatura de la Cdad. Autónoma de Bs. As.
- Entrega de distinciones por la labor en Defensa de los Derechos Humanos de las Personas Mayores durante el periodo 2020-2021. Los premios fueron otorgados en la Legislatura porteña a profesionales, periodistas, dirigentes y trabajadores/as de hogares dependientes del GCBA.

## Conducción Ejecutiva de Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente

10 primeros trámites por tema	
Ambiente	40,04%
Planeamiento urbano	20,22%
Permisos y habilitaciones	9,91%
Control comunal	8,91%
Animales	6,21%
Espacios verdes	4,60%

Maltrato animal	4,40%
Vía pública	2,80%
Arbolado de alineación	1,30%
Estado de edificios	1,30%

- Mesa de diálogo en calle Defensa: Como continuación de la labor realizada durante 2020, se prosiguió con la mesa de diálogo conformada por los delegados de la feria en la calle Defensa, la Comisión de Espacios Públicos de la Legislatura porteña, el GCBA y esta Conducción Ejecutiva. En ella se realizó el seguimiento del protocolo para el funcionamiento de la feria y, en particular, los problemas generados por la obra de puesta en valor del Museo de la Ciudad. Aunque desde el mes de octubre se dispuso el levantamiento de las restricciones para las ferias de artesanos y manualistas habilitadas en la Ciudad, la mesa de diálogo permanece abierta para eventuales resoluciones de conflictos.

- Caso Costa Salguero: Se continuó con el seguimiento de la audiencia pública en la Legislatura porteña por el cambio de normas urbanísticas en el predio conocido como Costa Salguero (Proyecto de Ley 2094-J-2020), y por la visibilización de la vulneración de derechos urbanos y ambientales que implica la venta de un predio de dominio público para negocios privados. Según nuestro relevamiento, el 97,3% de los oradores se manifestó en contra del proyecto de urbanización en estas tierras ribereñas, y con argumentos jurídicos, urbanos, ambientales y de identidad urbana, solicitó su total recuperación para la construcción de un parque público de libre acceso y circulación frente al río.

- Revista Ciudad Verde: Se elabora en forma conjunta con el Defensor adjunto Arturo Pozzali y el Coordinador Operativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Se trata de una publicación orientada al debate y la reflexión sobre la contaminación, el desarrollo sostenible, las políticas públicas y el consumo responsable, así como la concientización de la población sobre estas problemáticas. La revista busca constituirse como un nuevo espacio para el debate de propuestas entre diferentes actores institucionales y la difusión de definiciones y posiciones, con la finalidad de contribuir con la implementación de medidas para alcanzar la sostenibilidad del sistema.



En la primera edición, titulada “Ambiente y Pandemia”, se aborda el cruce entre derechos ambientales y humanos, el cambio de paradigma en el contexto de la pospandemia, y la relación entre seres humanos y naturaleza, entre otros temas. Cuenta con el aporte de especialistas en la materia tales como el responsable del Observatorio Ambiental de la casa, la integrante de la Asociación Argentina de Médicos por el Medio Ambiente (AAMMA) y de la International Society of Doctors for the Environment (ISDE), Lilian Corra; el director ejecutivo de la Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN), Andrés Nápoli; la legisladora porteña Manuela Thourte; y el activista de Consciente Colectivo Isidro Blanco Strasser; entre otros.

La segunda edición de próxima aparición, denominada “El cambio climático no es un problema más”, analiza las implicancias socioambientales y las políticas públicas requeridas.

### Trámites y resoluciones destacadas

#### *Coordinación Operativa de Ambiente y Desarrollo Sostenible*

##### 10 primeros trámites por subtema

Ruidos molestos (ruidos no difusos)	47,87%
Arbolado de alineación - Problemas fitosanitarios -	8,29%
Contaminación sonora	7,11%
Efluentes líquidos/ emanaciones (contaminación)	4,27%

Residuos domiciliarios . Reciclado y recuperación.	4,27%
Problemas Fitosanitarios	3,08%
Control de Plagas. En comercios o industrias, En predios abandonados y vía pública	2,37%
Pasteur /otros reclamos	2,13%
Cementerio de Autos	1,90%
Residuos sólidos urbanos, peligrosos , patogénicos.	1,18%

- Resolución 69/21: Durante el periodo 2019/2020, la CABA padeció el peor brote de dengue de su historia, lo cual confirmó que el programa oficial para la prevención, control y vigilancia de enfermedades transmitidas por el mosquito no daba resultado. En diversas oportunidades, la Defensoría del Pueblo se dirigió a las autoridades para impulsar mejoras en las estrategias abordadas. En esa dinámica, la Dirección General de Salud Comunitaria envió un informe según el cual se habrían implementado medidas de prevención. Con el fin de verificar su implementación, se realizó un monitoreo de las mismas en las villas en las cuales la Defensoría tiene presencia territorial. Se constató una importante discrepancia entre la información oficial y la experiencia concreta de los vecinos. Una vez realizado un pormenorizado análisis de la situación, se recomendó al Instituto de Vivienda de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (IVC) y a las Subsecretarías de Atención Primaria, Ambulatoria y Comunitaria y a la de Planificación Sanitaria y Gestión de Red, que a la brevedad posible incrementaran los recursos físicos, financieros y humanos destinados a la prevención, control y vigilancia de Enfermedades Transmitidas por Mosquito (ETM) en las villas y asentamientos. A su vez, se recomendó a los mismos funcionarios la distribución gratuita de repelente de mosquitos a los y las habitantes de todas las villas y asentamientos de la jurisdicción.
- Resolución 1713/21: La reciente construcción de una terminal de colectivos en el bajo viaducto del Ferrocarril General Bartolomé Mitre (Virrey Vértiz, Mariscal Sucre, Montañeses y La Pampa) provoca contaminación ambiental a los vecinos próximos a esa instalación. Entre otras irregularidades, se comprobó que la inmisión de ruido en los departamentos vecinos superaba ampliamente los máximos establecidos por las normas vigentes, tanto en

horario diurno como nocturno. La vulneración a las normas vigentes produce impactos negativos sobre el ambiente y la salud de las personas, lo cual requiere –por parte de las autoridades competentes– acciones para mitigar los efectos nocivos de la verificada contaminación sonora. Por ello, se recomendó al subsecretario de Gestión de la Movilidad que gestione las acciones necesarias para subsanar las irregularidades descriptas.

- Resolución 1257/21: En diversos trámites, vecinos denunciaron ruidos molestos y vibraciones producidos por el funcionamiento de la Línea H de la red de subtes de la CABA, lo cual, además, provocó daños severos a diversas viviendas. Luego de elaborar un informe técnico, se recomendó a la empresa Metrovías S.A. que se gestione el servicio que presta la línea H sin superar los valores máximos de velocidad utilizados entre diciembre de 2020 y febrero de 2021, especialmente en los tramos identificados en el informe. A su vez, se recomendó a la Agencia de Protección Ambiental de la CABA que se realicen controles periódicos de vibraciones y ruidos molestos a nivel superficie a lo largo de la traza de la línea H, con el fin de anticipar posibles nuevos inconvenientes para la población vecina.

#### *Coordinación Operativa de Control Comunal*

##### **10 primeros trámites por subtema**

Habilitaciones de actividades comerciales e industriales	28,49%
Hoteles Problemas de convivencia (no entre particulares), Maltrato, Otros Problemas	22,58%
Permisos de actividades comerciales e industriales en el espacio público	18,28%
Hoteles permisos y habilitaciones	10,22%
Ferías	4,30%
Otros tipo de permisos o habilitación	3,23%
Locales bailables y discotecas	2,69%
Funcionarios de la administración. Quejas	1,61%
Higiene y Salud Alimentaria	1,61%
Hogares GCBA Estado Edificio, Otros problemas	1,61%

- Resolución 41/21: Se recomendó a la Dirección General de Fiscalización y Control y a la Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria que se mantenga en observación,

mediante inspecciones periódicas y conjuntas, el local comercial sito en Av. Triunvirato 4160. El local en cuestión ha sido objeto de inspecciones e intimaciones desde 2014 sin que se solucionen las faltas detectadas y, por tratarse de un local de venta de alimentos, dichas irregularidades podrían comprometer la salud de la población.

- Resolución 164/21 (Actuación 303/13); Resolución 204/21 (Trámite 20350/19): Se recomendó a la Dirección General de Fiscalización y Control y a la Dirección General de Fiscalización y Control de Obras la realización de inspecciones periódicas en los dos hoteles denunciados, por haberse detectado faltas de gravedad que pondrían en peligro la integridad física de los residentes. Se recomendó también a la Dirección General de Habilitaciones y Permisos la revocación de la habilitación, en atención a la gravedad de las faltas detectadas. También se recomendó a la Subsecretaría de Fortalecimiento Personal, Familiar y Comunitario que se brinde contención social y orientación a los residentes, ya que se trata de grupos vulnerables con graves condiciones habitacionales que ponen en riesgo sus vidas; y a la Dirección General de Administración de Infracciones, que se realice el seguimiento de las actas labradas procediendo con el cobro de las multas.

Resolución 1979/21: Se inició a raíz de presentaciones efectuadas por vecinas/os que denunciaron que en diferentes locales gastronómicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en su mayoría, pertenecientes a reconocidas cadenas de comidas rápidas) no les fue permitido el ingreso a los servicios sanitarios si no habían efectuado una consumición en el lugar. Asimismo, destacaron que en algunas ocasiones las puertas de los baños poseen sistemas que permiten la apertura luego de la introducción de una clave, la que es entregada en la caja al momento de efectuar el pago. Constatada que fuera la situación en reiteradas ocasiones por los inspectores, se recomendó a la Dirección General de Fiscalización y Control que instruya a los/as inspectores/as a su cargo a fin de relevar, en ocasión de realizar inspecciones en locales gastronómicos, el cumplimiento de la Resolución 46798/93, labrando acta de constatación con su posterior remisión a la Dirección General de Administración de Infracciones en caso de constatare incumplimientos.

*Coordinación Operativa de Planeamiento, Obras y Espacio Público*

10 primeros trámites por subtema	
Obras antirreglamentarias	23,13%
Obras particulares	23,13%
Parques y Plazas	15,65%
Planes de urbanización de villas, asentamientos y NHT	11,56%
Obras públicas. Inconvenientes y molestias causados durante su ejecución	4,08%
Edificios privados. Condiciones de Seguridad (Instalaciones, ascensores, fachadas, etc)	3,74%
Daños edilicios generados por inmuebles del GCBA	2,04%
Patrimonio Público. Áreas de Protección Histórica (APH) y Protección de Edificios Catalogados	1,70%
Permisos de ocupación del espacio público para trabajo de empresas	1,36%
Obras públicas. Solicitud de ampliación de acera, apertura de nuevas calles, etc	1,36%

- Resolución 123/21: A partir de la interacción con el Consejo Consultivo de la Comuna 10 y dadas las malas condiciones de mantenimiento del edificio de la ex Pepsi ubicado en la calle Baigorria 5508, se recomendó a la Guardia de Auxilio y Emergencia que actúe de inmediato en el restablecimiento de las condiciones de seguridad a los efectos de evitar daños sobre los transeúntes.

- Resolución 482/21: Recaída en un trámite iniciado por el Consorcio de Propietarios de la avenida Las Heras 1679/81 que denuncia irregularidades en el permiso otorgado para la construcción de un edificio lindero en la avenida Las Heras 1683, tanto desde el incumplimiento de las normas de protección patrimonial al tratarse de un edificio catalogado, como desde el punto de vista morfológico. En este caso, se recomendó a la Dirección General de Interpretación Urbanística la revisión de la Disposición 1479-DGIUR-2018, por la cual se produjo la interpretación normativa que dio lugar al registro de planos de la obra en consideración.

- Resolución 484/21: Producida por una denuncia de vecinos de Parque Chacabuco a raíz de la construcción de torres en la avenida Asamblea 1652-82, en Pumacahua 1208 y en

Asamblea 1690, se recomendó a la Dirección General de Registro de Obras y Catastro que revean los permisos otorgados, dado que al propiciarlos, no se tuvieron en cuenta diferentes normativas que fueron modificadas a través del tiempo.

### Acciones e intervenciones

- Contaminación por hidrocarburos: Desde 2018 la Coordinación Operativa Ambiente y Desarrollo Sostenible controla el caso de la estación de servicio ubicada en la esquina de Eva Perón y Carabobo, donde se constató un serio problema de contaminación del suelo, debido a las pérdidas de combustible de los depósitos subterráneos.

En el lugar fue identificado un pasivo ambiental; en este caso, suelo contaminado por hidrocarburos, y se dispuso que el propietario original de la estación de servicio debía remediar el terreno contaminado, tal como lo establece la Ley Nacional de Presupuestos Mínimos 25675. La Defensoría reclamó ante la Agencia de Protección Ambiental que se realicen las investigaciones y consultas destinadas a clarificar la situación dado que, si bien se habían iniciado las tareas de saneamiento, a su vez la estación de servicio fue vendida y se generó una confusa situación legal que dificultaba el desarrollo de los trabajos para proteger y sanear el medio ambiente. Luego, la emergencia sanitaria complicó aún más la situación. No obstante, finalmente se informó que las tareas pendientes fueron retomadas y terminarán para fines de 2021.

- Calidad del agua del Río de la Plata: En el marco del Trámite 31116/18, que tiene por objeto dar seguimiento a la calidad del agua del Río de la Plata, la Coordinación Operativa Ambiente y Desarrollo Sostenible consiguió que el Ministerio de Ambiente de la Nación reconozca la competencia de la Defensoría del Pueblo en la problemática de la Cuenca del Paraná.

A través del Decreto 482/21, el Gobierno Nacional dispuso el Estado de Emergencia Hídrica para las jurisdicciones que integran la Cuenca del Paraná, debido a la extraordinaria magnitud de la bajante del río.

Hasta ahora, la Ciudad de Buenos Aires no era considerada parte del sistema ambiental afectado pero, por medio de diversas iniciativas y documentos dados a conocer desde 2019, se planteó que la CABA y su Defensoría del Pueblo deben participar en el análisis y elaboración

de políticas públicas referidas al manejo de la Cuenca. En tal sentido, la Secretaría de Control y Monitoreo Ambiental (Ministerio de Ambiente de la Nación) invitó a nuestro organismo a participar de la mesa de trabajo sobre cianobacterias, y nos solicitó opinión acerca de las capacidades que se deberían fortalecer para su monitoreo, así como identificar los sitios por relevar para un correcto abordaje de esta problemática, que constituye una amenaza potencial para la salud humana y ambiental de la ciudadanía.

- Intervención con relación al libre acceso a servicios sanitarios de bares, restaurantes, etc.: La Coordinación Operativa de Control Comunal viene recibiendo denuncias desde hace mucho tiempo acerca del incumplimiento de la Resolución 46789/CJD/93 (que establece que los propietarios de restaurantes, bares y salones de té deben permitir el acceso a los servicios sanitarios a cualquier persona, haya o no efectuado consumición). Por ello, se agruparon todas las denuncias en un proyecto de resolución, a través del cual se solicitará a la titular de la Dirección General de Fiscalización y Control se releve la posibilidad de ingreso a los sanitarios de locales gastronómicos a todo aquel que lo requiera, independientemente de si es cliente del local o no.

- Reunión con la Dirección General de Derechos de los Animales del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 de España: El objetivo del encuentro consistió en intercambiar diversas experiencias en torno a las políticas que se llevan a cabo desde ambos países. Con ese fin, se abordaron las temáticas de maltrato animal, registro de perros extraviados, registro de propietarios de perros potencialmente peligrosos, identificación con microchip para animales de compañía, mediaciones para la custodia de animales, campañas de vacunación, de esterilización y de atención primaria. Asimismo, se hizo hincapié sobre la próxima reforma del Código Civil español que incluirá, entre otros aspectos, el cambio en cuanto a la consideración de los animales que, hasta el momento, eran conocidos civilmente como bienes muebles, a seres que sienten.

- Maltrato animal: En el Trámite 18564/21, una vecina denunció un caso de maltrato animal: específicamente, se trató de un perro que quedaba encerrado durante todo el día en un balcón pequeño. La vecina manifestó haber

realizado dos denuncias previas en la Unidad Fiscal Norte y también acercó un video como prueba de este maltrato. El Programa de Protección Animal se comunicó con la Unidad Fiscal Especializada en Materia Ambiental (UFEMA) y, al día siguiente de realizada la denuncia, el Ministerio Público Fiscal realizó un operativo en el cual imputó al vecino del barrio de Núñez por las contravenciones de omitir recaudos de cuidado responsable respecto de un animal doméstico a cargo, y de mantener animales domésticos en instalaciones o en espacios inadecuados según los artículos 138 y 140 del Código Contravencional.

Esta situación, además de afectar al animal, generaba malestar con los vecinos del edificio por los ladridos permanentes y los olores generados por la falta de limpieza.

Finalmente, se intimó al tenedor del animal al cese de la conducta y a que mantenga contacto con la Fiscalía con la advertencia para que, dentro del término de la intimación, no lo vuelva a dejar solo, bajo la posibilidad de traslado a sede fiscal y orden de secuestro del animal.

### Programa de Protección Animal

#### Trámites por subtema

Abandono - maltrato	54,64%
Maltrato Animal	45,36%
TOTAL	100,00%

### Informes, relevamientos, documentos de trabajo o investigaciones

1. La transferencia a la CABA del Puerto de Buenos Aires: La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece su reclamo sobre el Puerto, que es objeto de negociaciones desde hace tiempo. Sin embargo, nunca se realizó un verdadero debate sobre qué quiere hacer la Ciudad con el puerto o con sus tierras, en sus diferentes opciones posibles. ¿Administrar un puerto de contenedores?, ¿desactivar el puerto en todo o en parte?, ¿mantener solo la parte de cruceros turísticos?, ¿realizar emprendimientos inmobiliarios, del estilo de los proyectados para el área de Costa Salguero?, ¿realizar un equipamiento urbano diferente? Cada una de estas opciones tiene implicaciones ambientales y urbanísticas diferentes. Este trabajo realiza una aproximación exploratoria, que ayuda a abrir el debate sobre un tema de enorme importancia y hasta ahora, silenciado.

2. Informe sobre hoteles: En atención a que sostenidamente en el tiempo esta Coordinación Operativa recibe y tramita denuncias acerca de las malas condiciones en las que se encuentran los hoteles familiares, pensiones y similares; y teniendo en cuenta tanto la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia en curso como las recomendaciones de las autoridades pertinentes al respecto (lavado de manos, higiene de utensilios y espacios, ventilación de ambientes, etc.) – recomendaciones difíciles de seguir para la población que reside en estos lugares muchas veces precarios, sin ventilación y sin agua–, se elaboró un informe que se encuentra publicado en la biblioteca web del organismo sobre la “Situación de los hoteles en CABA”.

En dicho informe se relevó que las faltas más frecuentes son las relacionadas con deficiencias en las instalaciones eléctricas y de gas, seguidas por las irregularidades edilicias. En cuanto a la ubicación de los hoteles denunciados, la mayoría se encuentra en la zona sur de la Ciudad (siendo el 53% de las denuncias correspondientes a los barrios de Balvanera, Constitución y Monserrat).

3. Proyecto Plombox: La COAyDS participa en el Proyecto, que tiene por objeto el desarrollo de un sensor de bajo costo para detectar la presencia de plomo en el agua. Por el momento, la colaboración se lleva a cabo en el proceso de validación del instrumental y en el trabajo de campo.

El Proyecto Plombox está financiado por el Global Challenges Research Fund (GCRF) de Gran Bretaña, y lo llevan adelante investigadores de la Universidad de Buenos Aires (UBA), de la Comisión Nacional de Energía Atómica (CNEA), del Instituto Nacional del Agua (INA), de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), de la Universidad de Londres y del Boulby Underground Laboratory, Science and Technology Facilities de Inglaterra.

Se está elaborando un borrador de convenio para formalizar la actividad.

4. Ley 4078: cuestiones sobre el Registro de Propietarios de Perros Potencialmente Peligrosos: La Ley 4078 de 2012 regula la tenencia de perros potencialmente peligrosos y crea el registro para sus propietarios. Tiene por fin la preservación de la vida y la integridad física de las personas y demás animales. Establece la potencial peligrosidad de 17 razas y también la de aquellos adiestrados para el ataque. Asimismo, contempla en la misma categoría los cruces entre las razas mencionadas o con

otras razas que obtengan una tipología similar, a saber: más de 20 kilogramos de peso, perímetro torácico entre 60 y 80 centímetros, cabeza voluminosa y cuello corto, fuerte musculatura, mandíbula grande, boca profunda y resistencia y carácter marcado.

Cabe aclarar que, a través del artículo 4º, se crea el Registro de Propietarios de Perros Potencialmente Peligrosos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el objeto de que allí se registren las situaciones mencionadas para el consiguiente otorgamiento de los permisos de tenencia.

Este año, a través de la Resolución 93/APRA/21, se aprobó el procedimiento de inscripción al Registro de Propietarios de Perros Potencialmente Peligrosos junto con el formulario correspondiente para la obtención del Permiso de Tenencia. Por lo expuesto, se inició una investigación de oficio, Trámite 12720/21, con el objeto de poner en claro el proceso de inscripción y también el funcionamiento de dicho registro. A tal efecto, se solicitaron los informes del caso, y, en suma, la Agencia de Protección Ambiental informó sobre el enlace web para acceder a dicha inscripción. En particular, acerca de la colocación y distribución de los microchips, destacó que no es de carácter obligatorio, aunque sí lo es la identificación a través del uso de la chapa correspondiente.

5. Plazoleta Luna de Enfrente: Se participó de un proceso de mediación y ámbito de trabajo a los efectos de acercar posiciones con la Junta Comunal de la Comuna 14 en relación con el conflicto generado a raíz del padrino otorgado y a la creación de una Huerta Urbana en la plaza de Gurruchaga y Soler, a cargo de la Parrilla Don Julio.

6. Informe sobre bajo viaductos: En el marco del Trámite 17532/19, se comenzó una actualización del estado de los diferentes bajo viaductos (existentes y nuevos) de la Ciudad a los efectos de realizar próximamente un informe acerca de su situación y de una caracterización de dicho espacio urbano.

### Disertaciones - exposiciones

- Participación como disertante de la titular de la Conducción Ejecutiva Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente en la “Jornada sobre plásticos de un solo uso”, Problemática de la generación, soluciones y alternativas. Defensoría del Pueblo de CABA.
- Exposición del titular del Observatorio de Política Ambiental en la actividad “Formación

en Derechos ambientales de Funcionarios Públicos y Agentes del Estado. Su importancia y necesidad". Federación Iberoamericana del Ombudsman, Fundación Coepio.

- Participación como expositor del Coordinador de Planeamiento, Obras y Espacio Público en un encuentro con el Colectivo de Organizaciones de Defensa de las Playas Ferroviarias: dada la política de enajenación de tierras públicas que se viene llevando a cabo, se realizó el encuentro a los fines de intercambiar acerca de sus preocupaciones y las facultades de intervención que posee esta Defensoría en dicho tema.
- Disertación del titular del Programa de Protección Animal en el acto de presentación del proyecto de ley Jornadas de Protección Animal en Establecimientos Educativos de la CABA, junto al legislador porteño Sergio Abrevaya; la presidenta de la ONG Pájaros Caídos, Clara María Correa; la integrante de la ONG Tapitas x Patitas, Elisabet Solari; el Defensor del Pueblo adjunto Arturo Pozzali y Dolores Gandulfo, responsable de la Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo.

### Relevamientos y verificaciones

La Coordinación Operativa asiste a distintas áreas de la Defensoría del Pueblo sobre diversas temáticas. Al respecto, fueron realizadas tareas de asesoramiento, visitas a obras, relevamientos en edificios, evaluación del estado de expedientes, elaboración de informes, dictámenes y pericias técnicas, estudio de proyectos, pliegos de licitación y contratos de obras, como así también, la intervención en mediaciones comunitarias.

Con el objeto de enriquecer los contenidos de la documentación que elabora esta área, incorporó instrumental de medición digital, a fin de establecer un marco referencial en la interpretación de las diversas temáticas que se plantean. El total de intervenciones durante el presente año, considerando la pandemia, asciende a 110.

Los verificadores de la Coordinación Operativa Planeamiento, Obras y Espacio Público intervienen por solicitud de otras áreas del organismo o por trámites de la propia Conducción Ejecutiva con el objeto de constatar denuncias, hechos, etc. En 2021, a partir de fines de marzo aproximadamente, y cumpliendo con los protocolos establecidos, los verificadores realizaron 96 verificaciones de actuaciones en trámite.

Asimismo, se realizaron relevamientos de situaciones existentes en la vía y espacio públicos (bajo autopistas, recorrido viaducto, edificios en obra, parques) y visitas para verificar el cumplimiento de los protocolos COVID-19 en los establecimientos escolares públicos de la Ciudad, en el marco de las tareas que la Defensoría realizó.

## Conducción Ejecutiva de Deportes y Juventud (CEDyJ)

10 primeros trámites por tema	
Colonias de vacaciones/recreativas	45,45%
Federaciones, clubes y gimnasios	18,18%
Infraestructura deportiva	9,09%
Natatorios	9,09%
Deportes y recreación social	4,55%
Deporte y discapacidad	4,55%
Eventos deportivos en la vía pública	4,55%
Organizaciones juveniles	4,55%
Total	100,00%

Trámites por subtema	
Colonias deportivas PCD	27,27 %
Colonias convencionales	13,64 %
Deporte amateur PCD	4,55 %
Polideportivos	4,55 %
Actividades físicas y/o recreativas	4,55 %
Infraestructura	4,55 %
Subsidios deportivos	4,55 %
Infraestructura deportiva en Plazas	4,55 %
Polideportivos	4,55 %
Participación ciudadana / representación en Organizaciones Juveniles	4,55 %

### Resoluciones

*Colonias deportivas de verano. Trámite 114/21 - Resolución 177/21*

La Conducción Ejecutiva de Deportes y Juventud inició de oficio el trámite de referencia a fin de constatar el funcionamiento de las colonias deportivas de verano, para niños convencionales de 4 a 12 años y personas con discapacidad,



organizadas por la Subsecretaría de Deportes del GCBA que se llevaron a cabo del 4 al 29 de enero del corriente año.

Se realizaron relevamientos en las 14 sedes donde se llevaron a cabo las colonias: Parque Sarmiento, Manuel Belgrano (ex KDT), Polideportivo Chacabuco, Avellaneda, Colegiales, Costa Rica, Dorrego, Patricios, Pomar, Santojanni, Pereyra, Club de Amigos y Parque Roca.

De las 180 verificaciones realizadas, surgieron observaciones particulares a cada predio y otras comunes a todas las sedes, de las cuales cabe destacar:

- Se observaron grupos excedidos en la cantidad de niños/as, según se estableció en el Protocolo para la realización de las Colonias de Vacaciones de Verano (Informe IF-2020-28836443-GCABA-SECDCI). Asimismo, no se proveyó a los/as colonos/as de pulseras u otro elemento identificador respecto a su grupo de pertenencia y origen. Eventualmente, se observaron grupos a cargo de los/as auxiliares, cuando estos/as tienen un rol de acompañamiento.

- No se realizó entrega de elementos de protección (EP), los/as cuales, según las disposiciones anteriormente citadas, son de uso obligatorio para los/as trabajadores/as que tengan contacto con otras personas y deben ser provistos por el/la empleador/a. Se observó escasez de alcohol 70/30 adecuadamente envasado en recipiente con dosificador en spray, para la sanitización. No se puso a disposición de los/as colonos/as protección solar ni repelente de insectos, como así tampoco de los docentes, entendiendo la provisión del mismo como un elemento de trabajo.

- Los materiales de librería llegaron demorados o fueron insuficientes; en relación con el material deportivo, se observaron diferencias entre los remitos y lo efectivamente entregado a las Colonias.

- Falta de provisión de agua mineral en cantidades suficientes, tanto para los/as colonos/as como para los/as docentes y personal afectado a la actividad. Tampoco se observaron puntos de hidratación, entendiéndolo como consecuencia de la escasez del recurso antedicho. Respecto al almuerzo, no se respeta el distanciamiento de dos (2) metros previsto por el protocolo vigente.

- En cuanto a la infraestructura, la mayoría de las sedes presentaron inconvenientes de: solados, paramentos, ausencia de señalética, alambrados, caminos internos deteriorados, y las postas médicas se observaron estructuralmente precarias y/o improvisadas, sin las condiciones de higiene y privacidad adecuadas.

- No se respetó lo dispuesto por el protocolo vigente, que establece la distancia de dos (2) metros en actividades sin desplazamiento, de seis (6) metros en actividades de desplazamiento con hiperventilación, y de cuatro (4) metros durante la recuperación.

- Faltó Wi Fi en los predios para la mejor comunicación de los/as directivos/as, coordinadores/as y personal docente y no docente afectado al programa estival.

Cabe destacar que personal de esta Defensoría estuvo en contacto constante con las autoridades de las Colonias Deportivas de Verano 2021 con el objeto de transmitirles las observaciones encontradas. Aquellas que no han podido resolverse durante la realización de las actividades resultaron objeto de recomendación y serán consideradas por las autoridades de la Subsecretaría de Deportes del GCBA a efectos de subsanarlas en las futuras ediciones de las colonias deportivas.

#### *Instituciones deportivas solicitan afiliación a la Federación de Bádminton de la República Argentina (FEBARA). Trámite 6345/21 - Resolución 975/21*

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires inició el trámite de referencia, a raíz del reclamo realizado por los Clubes: Pedro Lozano, Comunicaciones, Sunderland, Viejos Muchachos de Newells, Juventud de Liniers, Fénix y Pintita, por la falta de respuesta respecto a la solicitud de afiliación a la Federación de Bádminton de la República Argentina, hecho que les impide participar de la vida institucional



de la entidad, como así también del desarrollo del deporte bajo el anclaje federativo que corresponde para el caso.

Por lo anteriormente descripto, se realizó una recomendación a la autoridad federativa mediante la cual se requiere—previo cumplimiento de los requisitos pertinentes— la incorporación de dichas instituciones como miembros.

Por su parte, la Federación de Bádminton de la República Argentina como consecuencia del acto administrativo ha tomado contacto con los solicitantes a fin de iniciar la gestión de afiliación.

### Trámites

#### *Programa “Plazas Activas”. Trámite 6695/21*

La Defensoría del Pueblo inicia el trámite de oficio a fin de verificar el funcionamiento y cumplimiento de los protocolos sanitarios vigentes al mes de marzo 2021 del Programa “Plazas Activas”, desarrollado por la Subsecretaría de Deportes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

De dichas verificaciones surge la falta de provisión de alcohol en gel o en spray y de elementos de protección personal a los profesores, así como la escasez o nulidad de baños químicos, y la falta de limpieza donde sí los hay. Por otra parte, cabe destacar las dificultades manifestadas por los vecinos/as para la realización de la inscripción online y la eventual falta de actividades en los horarios indicados en la web del programa.

Las observaciones fueron remitidas al organismo de competencia, quien se comprometió a subsanar dichos inconvenientes cuyo efectivo cumplimiento pudo ser comprobado por esta área.

### Informes

#### *Colonias Deportivas para personas con discapacidad*

En el marco de las colonias deportivas de invierno para personas con discapacidad que se desarrollaron en los Polideportivos Manuel Belgrano (ex KDT), Patricios, Avellaneda, Parque Sarmiento y Chacabuco, se efectuaron relevamientos y observaciones tendientes a potenciar la actividad y sus beneficios para los destinatarios/as.

De dicho trabajo surgen las siguientes conclusiones comunes a todos ellos, las cuales fueran remitidas a la Subsecretaría de Deporte del GCBA, para su conocimiento e intervención, a saber:

- Falta la demarcación de los solados de ingreso para favorecer el distanciamiento.

- Los/as docentes no han sido provistos/as de elementos de protección personal (EPP).

- Escasa provisión de pulverizadores para la sanitización de manos y elementos de uso compartido.

- Falta de identificación del personal docente.

- Insuficiente cartelera con información sobre medidas de prevención.

- Falta de materiales de librería y/o deportivos y/o insumos médicos.

### Intervenciones destacadas

#### *Reuniones de trabajo con federaciones metropolitanas de clubes y autoridades deportivas de la Ciudad*

Dadas las dificultades que atraviesan todos los sectores, incluyendo los clubes de barrio, luego de las consecuencias económicas y sociales que trajera la pandemia por COVID-19, la Defensoría del Pueblo propició una serie de encuentros junto a los representantes de las instituciones deportivas y las autoridades del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Durante los mismos se abordaron las problemáticas que atraviesan los clubes de barrio porteños, como así también sobre la necesidad de una planificación y ejecución de políticas deportivas que contribuyan al fortalecimiento en el corto plazo y al crecimiento y consolidación de las instituciones barriales a futuro.

#### *Consejo de la Juventud*

Esta conducción ejecutiva ha participado de las acciones y propuestas llevadas a cabo durante el presente ejercicio consolidando la construcción de un espacio de representación y articulación del colectivo de la juventud en la Ciudad de Buenos Aires.

#### *Apoyo de la Defensoría a los atletas argentinos*

En el marco del desentendimiento entre la Secretaría de Deporte, el Ente Nacional de Alto Rendimiento Deportivo (ENARD), la Confederación Argentina de Atletismo (CADA) y los deportistas de la disciplina respecto de la conformación de la delegación para el 52° Campeonato Sudamericano de Atletismo que se llevó a cabo en Guayaquil, Ecuador, la Defensoría tomo intervención en favor de los atletas.

A tal fin se mantuvieron reuniones y comunicaciones con las autoridades deportivas nacionales de competencia apelando a la



resolución del conflicto, y se hizo llegar la disposición del organismo y la solidaridad para con los deportistas afectados por la situación.

#### *Asesoramiento y colaboración con la Confederación Argentina de Básquetbol*

A partir del convenio marco firmado entre la CAB y este organismo se llevaron a cabo una serie de reuniones con el objetivo de coordinar acciones a fin de prevenir y erradicar la violencia por razones de género en el deporte.

La Defensoría brindó su asesoramiento para la confección de un protocolo específico y ambas partes acordaron la implementación de acciones conjuntas para la prevención, erradicación y sanción de la discriminación y violencia de género en el ámbito deportivo.

#### *Relevamiento de clubes de barrio*

Con el objetivo de idear y propiciar políticas públicas capaces de adaptarse a las necesidades de gestión y administración, afianzando al mismo tiempo la vida institucional y social de los clubes de barrio, esta conducción visitó y se entrevistó con los dirigentes deportivos de más de 200 instituciones porteñas.

### **Acciones**

#### *Programa de Capacitación en RCP*

La Conducción Ejecutiva de Deporte y Juventud de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ha dado continuidad en formato mixto (virtual y presencial) a sus talleres de reanimación cardiopulmonar (RCP) y primeros auxilios. Las capacitaciones estuvieron dirigidas

a los actores deportivos profesionales y sociales y a la ciudadanía en su conjunto, pretendiendo en todos los casos colaborar en la formación de individuos solidarios, capaces de salvar la vida de otra persona.

En tal sentido, se brindaron capacitaciones teóricas en RCP a más de 2.000 participantes que asistieron a 34 talleres vía zoom y 16 talleres presenciales, en espacios deportivos, culturales, sociales, públicos y privados.

#### *Encuentros virtuales para jóvenes*

La Conducción Ejecutiva de Deporte y Juventud llevó a cabo talleres, charlas y debates de manera virtual orientados a la formación, contención y desarrollo de los/as jóvenes.

Se realizaron 24 capacitaciones cuyos ejes fueron la virtualidad tanto educativa como recreativa, la comunicación, las redes sociales y la salud física y mental, todo ello en un entorno digital atractivo pretendiendo fomentar la interacción, participación e intercambio de experiencias.

#### *Día del Estudiante*

La Defensoría a través de la Conducción Ejecutiva de Deporte y Juventud llevó a cabo una serie de acciones promocionales en distintas plazas de la Ciudad de Buenos Aires con motivo del Día del Estudiante. Se llevaron propuestas lúdicas y deportivas y se entregaron productos institucionales promocionales.

#### *Programa Recreativo para Adultos Mayores*

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires reformuló sus talleres presenciales para la tercera edad en Centros de Jubilados y los llevó a cabo de manera virtual a fin de acompañar a los adultos mayores durante el aislamiento y distanciamiento social preventivo y obligatorio. Cada encuentro se estructuró en dos partes: una introductoria y lúdica y un segundo módulo práctico donde se estimula la participación, la memoria y la comunicación a través de propuestas recreativas remotas.

#### *Campaña de hábitos saludables*

Tener hábitos saludables incide positivamente en el bienestar físico, social y emocional de las personas. Es por ello que desde la CEDyJ se idearon y elaboraron piezas promocionales de dichos hábitos que fueron producidas y difundidas en las redes sociales institucionales por la Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación.

### *Capacitaciones en Mindfulness*

En el estricto sentido de la palabra, Mindfulness es atención plena y esa es la propuesta de la práctica, poner la mente en tiempo presente con aceptación sin juicios ni prejuicios.

Los encuentros llevados a cabo por la Defensoría fueron realizados en dos modalidades: una primera instancia teórica, introductoria a los principios de la técnica; y otra práctica capaz de entrenar la atención plena, la conciencia y la calma, incorporando sus beneficios emocionales, psicológicos, físicos y cognitivos.

### *Programa Líderes Deportivos Barriales*

La Conducción Ejecutiva de Deportes y Juventud llevó a cabo esta propuesta de capacitación en modalidad mixta –virtual y presencial–, destinada a jóvenes mayores de 18 años de barrios populares porteños, capaces de convertirse en líderes comunitarios en materia de deporte y recreación.

La edición 2021 se desarrolló en el barrio Fátima de la Comuna 8, con una fuerte impronta en promoción de derechos, y fueron 34 los jóvenes participantes quienes serán replicadores de los conocimientos adquiridos en sus respectivos grupos de pertenencia.

### *Talleres de medio ambiente*

La conducción ejecutiva ha llevado a cabo en conjunto con la ONG ECONSTRUISTE esta propuesta formativa en modalidad mixta. Por un lado, la capacitación de jóvenes, en un formato virtual, lúdico y práctico, orientado a generar comportamientos y valores de responsabilidad individual con el medio ambiente. Y por otro, la propuesta culmina con la plantación presencial de un árbol en establecimiento educativo y/o deportivo y/o cultural de los participantes.

### *Otros*

Disertante en el Encuentro por la Inclusión de la ONG Cilsa para la concientización y la promoción de una sociedad más inclusiva.

El encuentro se llevó a cabo el 11 de noviembre a través de la plataforma virtual zoom para promover la inclusión de personas con discapacidad. Con la participación de referentes del ámbito nacional se propició un espacio de intercambio y construcción de diversas temáticas, entre las que se destacaron el deporte y la recreación.

### *Participante de los operativos en los barrios*

La conducción ejecutiva promovió la atención de los vecinos y vecinas en las instalaciones de los clubes de barrio porteños propiciando el intercambio entre ambos actores, brindando, asimismo, asesoramiento institucional y específico en materia de derechos deportivos.

- Participación como invitado en los encuentros de la mesa de clubes y federaciones deportivas porteñas, que se llevaron a cabo de manera virtual y presencial durante 2021. En las mismas la Defensoría propuso la ejecución de políticas deportivas capaces de fortalecer a las instituciones participantes.

- Desarrollo de los podcast de prácticas guiadas de escaneo corporal en la plataforma de Spotify de la Defensoría. Con el objetivo de promover hábitos saludables que incidan positivamente en el bienestar físico, social y emocional se desarrollaron estas prácticas guiadas en articulación con los talleres de Mindfulness que dan continuidad a los encuentros periódicos.

## **Conducción Ejecutiva de Gestión Pública (CEGP)**

La Conducción Ejecutiva de Gestión Pública emprende su trabajo en torno a dos responsabilidades primarias:

- El desarrollo y fomento de actividades que aportan a la construcción de ciudadanía y a la generación de conciencia sobre los asuntos públicos.

- La difusión y promoción de conocimientos sobre derechos y garantías entre diferentes sectores de la comunidad.

En 2021, la CEGP continuó desarrollando sus actividades adaptadas a la modalidad de trabajo virtual y creando nuevas acciones dirigidas a centros de jubilados, escuelas primarias y secundarias acorde a la situación de emergencia sanitaria en el marco de la pandemia por COVID-19; sin embargo, en la última parte del año, a partir de las nuevas aperturas y de la evolución de la pandemia, se retomaron de forma gradual los encuentros presenciales.

Desde 2015, la CEGP comenzó desarrollando y planificando incipientemente sus intervenciones con perspectiva de género; no obstante, este año, se la abordó como una perspectiva fundamental en todos los equipos de trabajo, cumpliendo de este modo el objetivo propuesto de su



transversalidad e integralidad. Pensamos en el mainstreaming, o transversalización de género, como estrategia para erradicar la desigualdad porque partimos de la constatación de que las instituciones estatales no son neutrales al género, sino que, muy por el contrario, reproducen desigualdades y estructuras jerárquicas basadas en la desigualdad entre los géneros, y entendemos que sin cambios institucionales que reflejen y representen una orientación política e institucional hacia la igualdad en el área, este objetivo seguirá tardando en alcanzarse.

Entendemos que la Defensoría, en tanto organismo de protección de derechos, tiene el compromiso y la voluntad política para llevar adelante la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en todas sus áreas, tanto desde lo técnico como desde la política. La Defensoría tiene entre sus compromisos acompañar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 promovida por la ONU para erradicar la pobreza, hacer frente al cambio climático y construir sociedades pacíficas e inclusivas para el año 2030. Dos de estos objetivos están directamente vinculados a la igualdad de género. Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

### Teatro en las Escuelas - Modalidad a distancia 2021

Durante 2021 se continuó con el diseño de herramientas para aplicar en el contexto de modalidad a distancia. El objetivo fue producir

recursos que permitieran colaborar con las escuelas en un escenario bimodal. Con este objetivo, se produjo material para transversalizar los contenidos de la Ley 26150 de Educación Sexual Integral (ESI). El material artístico y didáctico fue remitido a ciento treinta y tres escuelas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires correspondientes a las Comunas 1, 3, 4, 5, 6, 10, 11 y 12. También, en junio y en octubre, se realizaron dos encuentros virtuales de la temática ESI, de los que participaron diez escuelas.

### El recurso artístico como eje de trabajo

Las manifestaciones artísticas y culturales son generadoras de empatía; a través de ellas es posible aproximar a las personas a sentimientos, situaciones y condiciones que, si bien pueden resultar ajenas de forma inmediata, dan pie a la identificación y con ello a la titularidad de derechos.

El recurso artístico le ha permitido a esta coordinación llegar a las infancias de una forma diferente, especial y directa. La utilización de los lenguajes en clave artística como instrumento didáctico permite generar mecanismos para producir significados con relación a los objetivos de trabajo. A través del dispositivo “Teatro en las Escuelas”, se ha podido desarrollar la tarea de promoción y difusión de derechos, a partir de disparadores artísticos en función de generar procesos de transformación social en los escenarios escolares.

### El dispositivo en contexto de semipresencialidad

El dispositivo “Teatro en las escuelas” tiene como objetivo crear un espacio a partir del cual la comunidad educativa pueda participar en el debate, la reflexión y el compromiso sobre los diferentes derechos, la convivencia y la resolución de conflictos a partir del uso de recursos artísticos. Se ha consolidado a través de su trayectoria como una vuelta reflexiva sobre estas herramientas y ha demostrado ser una modalidad eficaz para abordar la conflictividad en los distintos escenarios escolares.

La escuela como espacio de encuentro e intercambio entre los distintos actores que conforman la comunidad educativa representa una herramienta central en la formación de ciudadanos y ciudadanas. Es por ello que en el actual contexto de crisis mundial que nos interpela y que pone todo nuestros conocimientos y saberes en crisis nos parece fundamental brindar un soporte desde nuestra institución que proporcione una herramienta que

contribuya a sostener las escuelas y el rol de las y los docentes en el proceso de regreso a la presencialidad.

### **La promoción integral de derechos de las infancias**

La Defensoría se acerca a la escuela para abordar la temática de derechos de las infancias en toda su complejidad, a sabiendas de que los seres humanos nacemos con derechos que nos pertenecen por el solo hecho de nacer sin importar la etnia, la cultura, la nacionalidad o la religión.

El desarrollo histórico de los derechos se fue complejizando a la luz de nuevas demandas y procesos de conquistas sociales, y por ese motivo se fueron incorporando nuevos derechos que responden a distintas necesidades. Actualmente, la problemática de los derechos humanos, individuales y colectivos, están vinculados a la recuperación de la legitimidad de las instituciones y a la confianza de vastos sectores sociales en el sistema democrático.

En este proyecto interesa abordar en el contexto escolar los derechos de las infancias, entendiendo que reforzar esta mirada a partir de la escuela va a permitir construir patrones de tolerancia y respeto que fomenten el desarrollo de una sociedad democrática que promueva la igualdad y solidaridad. Del mismo modo, va a permitir colaborar en espacios de sociabilidad más inclusivos, que den cuenta de la diversidad y multiculturalidad y, por lo tanto, incorporen las distintas posibilidades de ser y estar que tenemos los seres humanos.

El objetivo fue contribuir mediante recursos artísticos a la promoción y difusión de los derechos de las infancias. Se buscó fortalecer a través de distintos recursos artísticos en la escuela la formación y fortalecimiento de los valores humanos de igualdad, respeto, tolerancia, pluralismo, cooperación, atención a la diversidad y el respeto a las diferencias.

### **ESI, como eje transversal del trabajo sobre derechos de las infancias**

La sexualidad es una dimensión constituyente del ser humano que se expresa durante toda la vida. Es por ello que este organismo considera necesario proporcionar una educación de calidad que incorpore la educación de la sexualidad como derecho humano y como estrategia de calidad de vida actual y futura, que contribuya al desarrollo del bienestar y la salud

de las personas desde su infancia hasta la vejez. El objetivo fue incorporar la perspectiva de género desde un enfoque no binario; entendiendo los géneros en sus dimensiones femeninas y masculinas, como construcciones socio-culturales, productos de las interacciones humanas con sus entornos sociales. La propuesta fue trabajar sobre la deconstrucción de roles y mandatos sociales; reflexionar acerca de las identidades diversas para visibilizar los prejuicios en las formas instituidas por el sentido común. Las distintas actividades buscaron sensibilizar y promover la reflexión acerca de cuáles son los atributos de las masculinidades que reproducen desigualdades y cuáles las características asignadas a las feminidades que reproducen los mandatos ligados a las tareas de cuidado.

### **La propuesta para abordar las emociones con una mirada de género**

Esta coordinación considera que las emociones cobran un lugar central para atravesar esta etapa. Nuestras emociones nos hacen diferentes y también pueden ayudarnos a estar más cerca de los otros si logramos expresarlas y compartirlas con los demás.

La propuesta fue reflexionar acerca de las emociones/sentimientos como una forma de conocer, reconocer la importancia de su expresión y promover en los participantes la escucha y la comunicación.

El objetivo fue reflexionar acerca de la subjetividad y la expresión de las emociones/sentimientos para deconstruir las creencias naturalizadas en el sentido común acerca de la alteridad y la diversidad. Se trabajó sobre la reflexión respecto de las interpretaciones de las emociones asignadas a los géneros, las confusiones respecto de los sentimientos, la mirada de los otros y la de uno mismo.

Se presentaron como disparador videos realizados para TikTok y actividades didácticas complementarias.

### **Juegos y juguetes desde un enfoque no binario**

Los juegos y los juguetes se encuentran atravesados por las representaciones sociales y culturales y son herramientas que contribuyen a reproducir los enfoques binarios sostenidos en la mirada biologicista de géneros. Desde esta casa, se pretende dar a los juegos y juguetes una mirada transformadora, intentando romper con las múltiples valoraciones sobre ellos

construidas: la competitividad, la asignación de roles y comportamientos sobre el ser varón y el ser mujer, entre otras representaciones tendientes a construir obediencia y sometimiento. Problematizar estos universos, desarmarlos y posibilitar espacios de libertad y creatividad para las infancias es parte de un camino a recorrer para el cual se propusieron distintas actividades didácticas y videos de formato TikTok, además de contenidos para redes sociales.

### Lenguaje inclusivo no binario e identidad

Entendemos el discurso como el espacio donde se articulan lenguaje, historia e ideología. El lenguaje actúa sobre las percepciones sociales, por eso es factible intervenir para visibilizar las identidades diversas. Esta coordinación se propuso reflexionar acerca de los modos de decir para dar cuenta de la identidad como un efecto de prácticas discursivas. El lenguaje constituye un factor determinante en la construcción del género. Independientemente de que consideremos el lenguaje inclusivo como un germen de cambio lingüístico o como un fenómeno discursivo; el lenguaje no binario desde una perspectiva de género, es una vía de visibilización de identidades históricamente negadas y silenciadas. El lenguaje inclusivo no binario aporta una mirada de los géneros fundamental en la implementación de la Educación Sexual Integral. Para abordar esta temática, se propusieron distintos videos del formato TikTok y actividades didácticas para trabajar con las infancias.

### El derecho a la intimidad y el concepto de sharenting

Los avances tecnológicos suponen una posibilidad de conexión con el mundo que es absolutamente novedosa. Poder comunicarse casi instantáneamente con el resto del mundo amplía el universo, pero trae aparejadas también otro tipo de cuestiones. Lo tecnológico permite ser productor de contenido, exponernos, mostrarnos y mirar al otro. El objetivo de esta coordinación operativa fue favorecer la construcción de pautas de interacción y comportamientos responsables en relación a la publicación de imágenes y videos de las infancias a partir de la utilización de recursos artísticos; promover la reflexión y el debate de toda la comunidad educativa respecto del sharenting, o crianza en línea, y el derecho a la intimidad de las infancias.

### Programa “Jóvenes, derechos y ciudadanía”

En el marco del ASPO/DISPO, la CEGP se propuso adaptar los contenidos pedagógicos trabajados los ciclos lectivos anteriores al contexto pedagógico derivado de la pandemia por COVID-19; con el objetivo de promover los derechos incluidos dentro de la Ley 26150 de Educación Sexual Integral y difundir las misiones y funciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Comienzo de la pandemia y primer acercamiento a las escuelas

Con la emergencia de la pandemia por COVID-19 y en el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), desde el equipo del Programa “Jóvenes, Derechos y Ciudadanía”, perteneciente a la Conducción Ejecutiva de Gestión Pública tuvo como objetivo adaptar los contenidos pedagógicos trabajados en los ciclos lectivos anteriores al contexto pedagógico de pandemia y cuarentena. A través de dicho proceso, se buscó promover los derechos incluidos dentro de la Ley 26150 de Educación Sexual Integral, difundir las misiones y funciones que posee la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como también acercarse a conversar y relevar las necesidades que manifestaron docentes y directivos de las escuelas secundarias de la Ciudad en el marco de incertidumbre de esta nueva realidad.

En este sentido, los/as talleristas continuaron la vinculación con las escuelas secundarias de la Ciudad bajo diferentes formas:

1. En un principio se propusieron generar materiales y herramientas que les sirvieran a los/as referentes ESI de cada institución para difundir y trabajar con los/as estudiantes de manera asincrónica, es decir, sin necesidad de estar todos y todas conectados al mismo tiempo. Esto resultó fundamental ya que, en un comienzo, era necesario eludir las dificultades de la implementación de jornadas sincrónicas debido a los problemas de conectividad y seguimiento que los/as estudiantes tuvieron durante las primeras semanas y meses de la pandemia. En este sentido, se brindaron placas informativas que abordan distintos temas relacionados con la ESI (tipos de violencias, violencia virtual, violencia de género, consentimiento, estereotipos, tareas de cuidado, afectividad y diversidad, entre otros).
2. Posteriormente, se realizaron videos explicativos que profundizaron los contenidos abordados en las placas a través de diferentes

ejemplos de la vida cotidiana, lo que generó una buena recepción con los equipos docentes y directivos que se encuentran comprometidos con el cumplimiento de la Ley de Educación Sexual Integral en sus establecimientos, pero que se encontraban con dificultades para poder abordar las temáticas debido a la virtualidad.

3. Finalmente, en una tercera instancia, a partir del mes de agosto de 2021, se observó una cierta consolidación de la dinámica virtual en las escuelas, lo que permitió desarrollar los talleres mediante plataformas digitales de forma sincrónica con distintos establecimientos a través de plataformas como Zoom y Google Meet. Este nuevo acercamiento permitió llevar los talleres virtuales a más de 300 estudiantes.

### Talleres virtuales sincrónicos

- 1. Vínculos Saludables 2.0: Fue de esta manera que se dio origen al taller Vínculos Saludables 2.0, adaptando los contenidos a una dinámica virtual y centrándose en dos ejes principales: por un lado, la temática de violencias, retomando su tipología y poniendo especial hincapié en las formas explícitas e implícitas que tiene cada uno de los tipos de violencia (sexual, física, psicológica, simbólica, económica y política), además, se incluyó un análisis del discurso de los medios masivos de comunicación que, en muchos casos, son responsables en la reproducción de discursos violentos, discriminatorios y/o estereotipados; y por otro lado, dentro de este eje, se hizo hincapié en el abordaje de la violencia virtual (grooming, cyberbullying, acoso virtual y difusión de imágenes sin consentimiento) la cual, en tiempos de aislamiento social, cobra aún mayor preponderancia.

Dentro del segundo eje, se incluyó una sistematización de las características que refieren al consentimiento, trasladando dichos atributos a ejemplos de la vida cotidiana para pensar de manera colectiva cuándo se vulnera o no el consentimiento, y a qué puntos tenemos que prestarle atención dentro de nuestras relaciones e intercambios para que el consentimiento de la otra persona se respete en su totalidad.

En cuanto a las dificultades, se observaron impedimentos debido a la modalidad virtual para lograr la participación masiva de los/las estudiantes en los talleres. Se presentaron ciertos problemas de conectividad: en algunos casos, baja asistencia de estudiantes o, incluso, ausencia de participación activa de estos, por lo



que fue necesario emplear un “ritmo” dinámico para el dictado del taller. En este sentido, resultó fundamental apoyarse mucho más en recursos lúdicos e interactivos, por lo que se incorporó el “juego del semáforo” a la dinámica del taller virtual, junto con el apoyo audiovisual de presentación de titulares y tapas de noticias, memes y capturas de comentarios de redes sociales, y una cadencia mucho más ágil a la hora de llevar a cabo el taller por parte de los/as talleristas de la Defensoría del Pueblo.

Durante el desarrollo de los talleres, las y los estudiantes que participaron activamente lo hicieron siempre recurriendo a sus experiencias personales a la hora de ejemplificar o discutir algún tema o problemáticas, ya sea durante el juego inicial del semáforo contando sus experiencias en la cuarentena con relación a qué actividades nuevas habían realizado, cuánto extrañaban a sus amigos o qué platos nuevos habían aprendido a cocinar; ya sea durante el análisis de las noticias y los distintos tipos de violencias, dando ellos y ellas ejemplos de otros sucesos, noticias o memes que se relacionaban con las temáticas abordadas para discutir o coincidir con lo que se estaba debatiendo en ese momento.

En este sentido, los temas emergentes se presentaron principalmente mediante debates en torno a la violencia en redes sociales: la cultura de la cancelación; los memes y los límites del humor y en qué momentos deja de ser “humor” para convertirse en prejuicios, discriminación y reproducción de estereotipos; la distinción entre los conceptos de cyberbullying y grooming; la

discusión en torno a los escraches frente a casos de acoso; y la difusión de imágenes o videos sin consentimiento. Estos fueron algunos de los nudos temáticos que predominaron durante el desarrollo de más de 25 talleres. Por lo tanto, esta conducción considera que se evidenció el protagonismo que cobró el ámbito digital en la vida cotidiana de los/las participantes de los talleres que se encuentra en constante crecimiento, pero que, con el aislamiento y distanciamiento social, se desarrolló de forma exponencial. En este caso, el anonimato, lo impersonal y la masividad de las redes sociales obligan a poner sobre la mesa la conversación sobre los derechos, los derechos que tenemos cada uno y cada una a la libertad, la privacidad y la intimidad y que deben ser respetados incluso en el ámbito virtual. Debido al incremento de la virtualidad en nuestra vida cotidiana (que fue agudizado aún más), es importante hablar y discutir sobre las distintas formas que adquiere la violencia dentro de estas redes para poder identificarlas, cuestionarlas y abordarlas de formas en las que se pueda lograr respeto y vínculos saludables en dicho ámbito.

- 2. Masculinidades: A lo largo de los talleres virtuales dictados en 2021, se observó una disminución de la participación activa de los varones en comparación con aquellos que se realizaban previo al ASPO; las intervenciones eran realizadas principalmente por las mujeres y fueron pocos los casos en que los varones se sentían interpelados en las discusiones que surgieron en los talleres, ya sea por falta de interés y/o formación en la temática.

Estas observaciones dieron impulso a retomar el dictado del taller de masculinidades que fue elaborado en 2019 y que se vio interrumpido por la emergencia de la pandemia. Dicho taller resulta fundamental para poder interpelar a los varones cis a través del abordaje y la discusión sobre cómo construye nuestra sociedad la masculinidad, sobre cómo dice que tienen que ser los varones, cómo tienen que actuar, vestirse, expresarse, cuáles son sus obligaciones, deberes y gustos. Este dispositivo nos acerca a estudiantes que en otros contextos no muestran gran interés en la temática, y es por eso que se tuvo como meta retomar dicho taller en 2021.

Cabe destacar, en términos institucionales, el creciente compromiso y la consecuente demanda por parte de equipos directivos, equipos ESI, gabinetes del DOE, en comunicarse con la Defensoría del Pueblo para poder acercarse

este instrumento a las aulas de las escuelas públicas y privadas de la Ciudad.

El objetivo del equipo de trabajo fue garantizar el derecho de los/las/les estudiantes de acceder a los contenidos de la Educación Sexual Integral bajo la consigna “ESI en casa: Seguimos garantizando derechos”, procurando lograr una discusión extensa, profunda y sincera sobre los temas abordados tanto con estudiantes como docentes, preceptores/as y tutores/as.

A lo largo de las diferentes etapas de trabajo mencionadas, se trabajó con las siguientes escuelas de nivel medio de la Ciudad: Comercial 2 Antonio Bermejo, Técnica 29 Reconquista de Buenos Aires, Escuela Técnica 23 Casal Calviño, Escuela de Comercio 23 Dr. Luis Agote, Escuela de Educación Media 3 Antonio Devoto, Colegio Champagnat, Colegio Lange Ley, Escuela Técnica 6 Fernando Fader, Escuela de Educación Artística en Artes Visuales Rogelio Yrurtia, Colegio 7 Juan Martín de Pueyrredón, Escuela Normal Superior 7 José María Torres, Escuela Normal Superior 8 Julio Argentino Roca, Escuela de Educación Media 1 Julio Cortázar, Escuela de Comercio 25 Santiago de Liniers, Escuela de Comercio 20 Dr. Juan Agustín García, Escuela de Comercio 21 Cap. de Navío Hipólito Bouchard, Escuela Técnica 5 María de los Remedios de Escalada de San Martín, Escuela Normal Superior 5 General Don Martín Miguel de Güemes, Escuela de Educación Media 5, Escuela de Comercio 28 Abraham Lincoln, Escuela de Educación Media 7 María Claudia Falcone, Escuela Superior de Educación Artística en Cerámica 1, Escuela de Comercio 27 Antártida Argentina, Escuela Técnica 8 Paula Albarracín De Sarmiento, Escuela de Educación Media 5 Héroes de Malvinas, Escuela de Educación Media 2 Agustín Tosco, Escuela Miguel Hernández, Escuela de Bellas Artes Manuel Belgrano, Instituto de Enseñanza Superior en Lenguas Vivas Juan Ramón Fernández, Centro Educativo de Nivel Secundario 29.

- 3. Clubes deportivos: Este año se decidió llevar el dispositivo de talleres ESI a otros ámbitos por fuera de la educación formal, y fue a partir de la comunicación con la Subcomisión de Mujeres y Diversidades del Club Atlético Huracán que se presentó la oportunidad de realizar el taller Masculinidades, primero con los jugadores de hockey sobre patines, luego con directores técnicos y coordinadores del equipo de primera de Fútbol varones, el primer equipo femenino de



Futsal y, finalmente, con las divisiones inferiores de fútbol sobre césped.

Con los primeros se realizó el taller de manera virtual con la presencia del entrenador y de una integrante de la Subcomisión, donde se problematizaron principalmente los estereotipos de género y se indagó la forma en que el humor muchas veces funciona como un elemento legitimador de prácticas violentas. Con las divisiones inferiores, se realizó el taller de manera presencial en el estadio Tomás Adolfo Ducó, con la presencia de las personas responsables de acompañar a los jugadores que viven en la pensión del estadio y con uno de sus entrenadores.

### **Organizaciones de la Sociedad Civil - Centros de Jubilados y Jubiladas**

Uno de los objetivos de la Conducción Ejecutiva de Gestión Pública para 2021 fue el desarrollo territorial y el refuerzo de los vínculos establecidos con las organizaciones sociales, en particular, los centros de jubilados de la Ciudad con los cuales se trabaja desde 2014, que resultó en un balance positivo debido a que en 2021 se vinculó con más de 150 centros de jubilados a partir de diversas modalidades y propuestas.

Las acciones se enmarcan en la Ley 27360, que ratifica la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y, en la Década del Envejecimiento Saludable (2020-2030) en consonancia con los ODS que constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo.

En este marco, las acciones se orientan a contribuir al envejecimiento saludable de los adultos y adultas mayores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, acercando las prestaciones de la Defensoría del Pueblo a través de los centros de jubilados que los reúnen. Al mismo tiempo que se logró trabajar integralmente sobre la identidad de la Ciudad y la importancia de la recuperación de la memoria histórica como aporte fundamental de los adultos mayores al patrimonio de nuestra ciudad para la construcción de un diálogo intergeneracional jerarquizando los recuerdos, experiencias y trayectorias vividas por ellos.

Durante el año, se realizaron distintas acciones y actividades enmarcadas en la virtualidad debido al contexto de pandemia; sin embargo, en los

últimos meses se realizaron relevamientos y encuentros presenciales, que contaron con los protocolos correspondientes.

### *Cuento con Voz / AudioCuentos*

Se continuó con la modalidad de teletrabajo y la propuesta de acompañamiento de adultos mayores para reforzar la vinculación con los centros de jubilados y sus integrantes a través de la propuesta "Cuento con Voz", que consiste en hacer llegar sistemáticamente cuentos breves, microcuentos y poemas a los adultos mayores por medio de sus referentes. Este material es seleccionado, grabado y editado por los integrantes de la CEGP.

Los envíos se realizan en formato de audio vía WhatsApp, y se produjeron 98 que llegaron a 123 centros de jubilados distribuidos en las 15 comunas. Los referentes de los centros de jubilados son quienes reciben los envíos y los distribuyen entre sus asociados y en las redes y federaciones de las que forman parte.

El proyecto tuvo una amplia aceptación y repercusión entre los referentes de los centros de jubilados, consolidándose como una herramienta que permitió tener un vínculo asiduo con el sector.

### *Taller: La ciudad habitada*

En este taller la propuesta fue recuperar la memoria histórica de los barrios de la Ciudad de Buenos Aires, convocando a las y los adultos mayores a participar con sus experiencias y memorias de la Ciudad a partir de fotos históricas de la Ciudad como disparador.

### *Conversatorio: Buenos Aires Misteriosa / Mitos y leyendas urbanas*

Invitado: Guillermo Barrantes

Se realizó un conversatorio con el escritor especializado en mitos y leyendas urbanas con el fin de realizar un abordaje de la Ciudad desde esta perspectiva literaria para indagar en la identidad de los barrios y los relatos que se transmiten por generaciones de forma oral construyendo y formando parte del patrimonio cultural de nuestra ciudad.

### *Actividad "Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez"*

Se reflexionó sobre la importancia de contar con espacios para tratar la temática del envejecimiento saludable y compartir experiencias a través de la literatura, la música y el teatro.

### Agenda institucional

Se compartió con los centros de jubilados el material institucional y se conversó sobre la agenda de derechos de la Defensoría (Día de la Independencia, Diez años de la Ley de Matrimonio Igualitario, Día de la Niñez, Día Internacional para Erradicar la Violencia contra las Mujeres, etc.)

### Consultas y reclamos

Paralelamente a todas las actividades, la CEGP recibió consultas de los vecinos y vecinas, realizó la orientación y las derivaciones a Descentralizadas OAV para su resolución.

## Subsecretaría de Protección y Promoción de Derechos

### 10 primeros trámites por tema

Servicios públicos	11,17%
Consumidores y usuarios bancarios	9,51%
Salud (subsector público)	9,45%
Pami	7,51%
Comunicaciones	6,81%
Jubilaciones y pensiones	6,29%
Educación pública	5,12%
Vivienda	4,81%
Salud (subsector de seguridad social)	4,64%
Emergencia habitacional	4,62%

## Conducción Ejecutiva de Descentralización

**Responsable: Martín Ibáñez**

mibanez@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas (COGEPD)**

Ana Courtalón / acourtalon@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Villas (COV)**

Malena Dondo / mdondo@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Capacitación y Calidad (COCyC)**

Victoria Bredeston / vbredeston@defensoria.org.ar

La Conducción Ejecutiva de Descentralización (CED) tiene como principal función la planificación, el desarrollo y la ejecución de la política de descentralización de la Defensoría del Pueblo.

A tal fin cuenta con una diversidad de herramientas, entre las cuales se encuentran, las sedes, los operativos de atención en la vía pública y la atención telefónica, todas ellas pensadas a partir de una perspectiva de ampliación de los canales de contacto entre los ciudadanos y ciudadanas y la institución.

Asu vez, y como una de sus principales funciones, se ocupa de ampliar la presencia de la institución en los barrios, generando, construyendo y afianzando vínculos con instituciones, comunas, redes territoriales, organizaciones sociales y agrupaciones barriales, entre otros.

Dada la transversalidad del trabajo territorial que lleva adelante la CED, es oportuno destacar también que el mismo es realizado conjuntamente con las diferentes áreas de la Defensoría para que, coordinadamente, la Defensoría en su conjunto pueda dar respuesta a los problemas que presentan los vecinos y vecinas de cada rincón de la Ciudad de Buenos Aires.

La CED se encuentra conformada por la Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas, la Coordinación Operativa de Villas y Coordinación Operativa de Capacitación y Calidad.



## Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas

La Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas (COGEPD) es la responsable de la atención presencial de los vecinos que se acercan a las sedes descentralizadas de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Pero por razones de público conocimiento tuvo que adaptar su modalidad de trabajo a la nueva realidad que atravesó el mundo entero. Desde ese momento implementó la atención a distancia brindando contención telefónica a los vecinos y vecinas que buscaban información, requerían de asesoramiento, y denuncia de problemáticas que requerían de la intervención de un organismo público para su resolución. Hacia fines del año pasado el trabajo se fue orientando hacia la vuelta a la presencialidad, manteniendo el teletrabajo dentro de la modalidad de trabajo del área.

### Diversificando el trabajo descentralizado

Durante el 2020, a causa de las medidas nacionales de ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio) el trabajo del área se concentró en el pasaje de la tarea presencial a un formato de teletrabajo mediante la atención telefónica. Con el pasar del tiempo, tras el pasaje de la ASPO a la DISPO (Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio), la Defensoría empezó a pensar en protocolos para el regreso



a la presencialidad. Una vez establecidos los protocolos y la provisión de los materiales de bioseguridad, la Defensoría pudo retomar el vínculo cara a cara con los vecinos y, desde entonces, la Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas estableció una rotación voluntaria del personal a fin de cubrir la primera atención en sede Central y en los operativos en calle, manteniendo y consolidando la atención telefónica. Una vez que se pudo mantener una estabilidad en la rotaciones del personal y apoyados en los cambios en las excepciones del distanciamiento social y preventivo, se empezó a programar la reapertura de sedes.

### Atención telefónica

Uno de los ejes principales del trabajo de la Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas (CGEPD) es lograr mantener un vínculo de calidad con cada vecino/a. Es por eso que al decretarse el ASPO la Coordinación se vio obligada a modificar su manera de trabajar. El año pasado fue todo un desafío ya que los equipos de trabajo de la CGEPD tuvieron que adaptarse a la atención no presencial. Para ello, fue necesario planificar un nuevo procedimiento de atención basado en la calidad. A su vez, se capacitó al personal para poder contener y asesorar a los vecinos que así lo requerían. Además, se los mantuvo actualizados sobre las novedades referidas a cambios en las normativas de programas, funcionamiento de organismos e información sobre distintas temáticas con las que nos vinculamos en la labor diaria. Para el 2021, el modelo de atención no

presencial ya se había asentado entre los equipos de trabajo, a pesar de las complicaciones y las dificultades técnicas que conlleva trabajar desde sus hogares. El trabajo desde la Coordinación consistió en brindar asistencia, proveer las herramientas de trabajo necesarias y la contención al personal. El mayor caudal de consultas recibidas de manera no presencial se relacionó con las modificaciones efectuadas en lo que respecta a la nueva Ley de Alquileres 27551. Los vecinos y vecinas se contactaron con la Defensoría del Pueblo en busca de asesoramiento sobre las nuevas condiciones a la hora de firmar un contrato de alquiler, las comisiones inmobiliarias, las responsabilidades de los propietarios y los derechos que tienen como inquilinos al momento de alquilar una propiedad. Los vecinos/as también solicitaron información sobre el incremento en las boletas de los servicios públicos y la demora en la asignación de turnos para acceder a la primera o la segunda dosis de la vacuna contra el COVID-19.

### Atención en sedes descentralizadas

La atención presencial de los vecinos es uno de los pilares fundamentales del trabajo de la Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas (CGEPD), es por eso que en la medida que las condiciones sanitarias y epidemiológicas lo permitieron, se fueron abriendo nuevos espacios de encuentro presencial. Los agentes responsables de esta tarea fueron capacitados para realizar su tarea bajo un estricto protocolo de seguridad y siguiendo las reglas de distanciamiento social. La primera sede en abrir sus puertas a los vecinos fue Av. Belgrano, allí se pudo entender que existía un grupo de vecinos sin acceso a los medios tecnológicos de comunicación que todavía necesitan el contacto cara a cara para acceder al asesoramiento de la Defensoría. En este espacio, además de acceder a los servicios que brinda la Defensoría a través de las áreas temáticas, los vecinos solicitaron asistencia para empadronarse para recibir la vacuna del COVID-19, se gestionaron pasajes para personas con discapacidad y se articuló con distintas Defensorías Generales para que los vecinos/as pudieran enviar la documentación necesaria para tramitar aumentos en amparos habitacionales, trámites en ANSeS a través de la atención virtual, y en RENAPER, para obtener documentación personal, etc.

Consolidado el trabajo en la Sede Central, durante el segundo semestre del año se trató de ampliar la atención cumpliendo con la política del área de acercar los servicios de la Defensoría a los vecinos de la Ciudad, adecuando los espacios de acuerdo a los protocolos vigentes y con la aprobación de la comisión CyMAT.

En agosto abrió sus puertas la sede de Floresta, ubicada en Sanabria 2440.

En septiembre se realizó la reapertura de la sede del CAJ de Once, con adecuación a los protocolos dispuestos por el Ministerio de Justicia y DDHH, y realizando la atención mediante un sistema de turnos. Además, se agregó al cronograma de reaperturas la sede Colegiales, ubicada en Delgado 771.

En octubre el equipo de la sede CAJ de Constitución se pudo reincorporar a las actividades presenciales mediante el sistema de turno y los protocolos vigentes en el organismo.

### Atención en vía pública

Durante el 2021, esta Coordinación conjuntamente con la Subconducción Ejecutiva de Gestión Operativa llevó adelante operativos de atención a vecinos y vecinas en plazas, clubes de barrio y diferentes espacios públicos de los 48 barrios porteños. De esta manera, se buscó dar asesoramiento y respuesta inmediata a los consultantes estableciendo una cercanía aun mayor, pudiendo contar con presencia en cada comuna de la Ciudad. Se llevaron adelante, durante el año, más de 100 operativos de atención al público.

### Gestiones

#### *Gestiones ante PAMI*

La Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas recibió durante el año consultas directas sobre problemáticas de adultos mayores ante el Programa de Atención Médica Integral (PAMI). Los vecinos y vecinas se contactaron telefónicamente o a través de correo electrónico ante la demora o negativa para recibir el asesoramiento adecuado para la obtención de la prestación requerida. El equipo de trabajo acompañó, gestionó y realizó seguimiento de diferentes solicitudes de medicación, marcapasos, solicitudes de internación, camas ortopédicas, etc.

El personal de la sede de Constitución ha establecido vínculos con las diferentes agencias de PAMI y con PAMI Central a fin de obtener lo solicitado por el vecino. Estos vínculos



se sostuvieron a través de comunicaciones telefónicas y por correo electrónico.

#### *Asesoramiento tercera edad*

El asesor previsional de la Conducción Ejecutiva de Descentralización que colabora con los equipos de trabajo de las sedes, Hospital de Derecho y el CAJ de Constitución mantuvo su vinculación con los equipos de trabajo y los demás organismos que forman parte de las dependencias de la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, brindando asesoramiento sobre jubilaciones, el régimen de Moratorias vigentes para acceder al beneficio, el reconocimiento de aportes por tareas de cuidado y la Pensión Única para Adultos Mayores (PUAM).

#### **Vinculación con redes barriales**

Pese a las restricciones, el personal de las sedes descentralizadas participó en actividades de las redes barriales de las que forma parte desde hace varios años.

#### *Red Interinstitucional Comuna 1*

A lo largo del año 2021 se mantuvo la articulación de la Red Interinstitucional de la Comuna 1. Se estableció un procedimiento de gestión para el tratamiento de las consultas. El contacto con los participantes de la red se mantiene a través del servicio de mensajería WhatsApp. En aquellos casos en que sea necesario enviar documentación, el mensaje se complementa con el envío de un correo electrónico con la

información solicitada para su posterior análisis. Una vez que se delimita el plan de acción, el agente de la Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas se comunica con el vecino/a a efectos de hacerle saber los pasos a seguir para solucionar su inconveniente. La red está compuesta por los siguientes organismos: RENAPER, Dirección de Migraciones, Oficina de Readaptación Social, Ministerio Público Fiscal (Programa ATAJO) y el Asesoramiento Jurídico Gratuito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. También, con organismos y actores barriales, como CeSAC 10, 15 y 45, Hospital Tobar García, Ministerio Público de la Defensa (Dirección de orientación al Habitante), Centro de Orientación a Migrantes, Distrito Escolar 5, Centro Educativo Isauro Arancibia, Programa Ciudadanía Porteña, Servicio Social Zonal 1 y el equipo de trabajo del CAJ Constitución.

#### *Red Descomunal - Comunas 3 y 5*

El equipo de la Sede CAJ Once mantuvo su participación de la red comunitaria entre distintos organismos estatales y organizaciones sociales que trabajan en el territorio de las Comunas 3 y 5. La red busca dar respuesta a la necesidad de trabajar de forma conjunta y articulada, realizar derivaciones cuidadas, compartir información y evitar la interferencia en las gestiones que los miembros de la misma están realizando con determinado grupo familiar o caso. Participan de la red: El Programa Puentes Escolares, la Defensoría Zonal CDNNyA Comuna 3, el Equipo de Orientación Escolar D.E. 6: el Equipo Interdisciplinario D.E. 6; el CeSAC 45; la Organización Social Caminos Abiertos; el Programa Promotores de Educación GCBA; el Programa de Fortalecimiento de Vínculos Niñez GCBA; la UDAE (Unidad de Apoyo a la Comunidad Educativa); el Programa PAEBYT (Programa de Alfabetización, Educación Básica y Trabajo); el Servicio social de la Iglesia Balvanera, Cáritas, San Expedito; el Centro de Primera Infancia Futuros Libres; el grupo de teatro Arte en lucha; el Bachillerato Popular Vientos del Pueblo: la Dirección General de la Mujer y el Centro Integral de la Mujer Margarita Malharro. El 1° de octubre la Red realizó el Festival Descomunal de la Comuna 3 y 5. La iniciativa principal fue acercar a las familias de estas comunas la posibilidad de realizar la inscripción para niños, niñas y adolescentes que ingresan al nivel inicial, primer grado de primario o primer año de secundario, que no tuviesen acceso

a internet o por algún motivo necesitaran un acompañamiento a fin de garantizar el derecho a la Educación en la zona. Además, se realizó una radio abierta en la que los distintos organismos que participan de la Red fueron contando sus funciones y el lugar en donde desarrollan sus tareas. Durante el festival se desarrollaron distintas muestras de los talleres que se realizan en la casa barrial, popular y comunitaria de Caminos abiertos, ubicada en la Comuna 3 en el barrio de San Cristóbal.

#### *Red de Mataderos - Comuna 9*

Se sostuvo la presencia durante el año en la red del Barrio de Mataderos, en la que se realizó una reunión a principios de marzo por la plataforma Zoom. Allí se presentó a los nuevos organismos que participan de la red y se fijó como modalidad de trabajo mantenerse en contacto a través del grupo de WhatsApp para informar las actualizaciones en cuanto al funcionamiento presencial de los participantes (días y horarios de atención presencial, los operativos que realizaron en calle, asignación de turnos, etc.) y las novedades en cuanto a los trámites y gestiones que se pueden realizar en cada uno de ellos. De la red participan junto al equipo de la sede de Mataderos de la Defensoría, CPI GESTITOS, Servicio social San Cayetano, CeSAC 37, CPI La tortuguita Manuelita y la reina batata, CPI Conejito travieso, CAJ Liniers, CPI Raíces de amor, CEI 13, Ministerio Público Tutelar, CeSAC 4, CIM Alfonsina Storni, Dirección General de la Mujer.

## **Coordinación Operativa de Capacitación y Calidad (COCyC)**

Para homogeneizar la atención primaria que se les brinda a los vecinos a través de las distintas vías de contacto, la Coordinación Operativa de Capacitación y Calidad instruye al personal en los procedimientos y herramientas para asesorar y orientar a los vecinos y vecinas. A su vez, esta Coordinación implementa el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a la norma IRAM:ISO 9001/2015 enfocada a la satisfacción del vecino. La certificación se renueva anualmente y se sostiene desde 2008.

La Coordinación Operativa de Capacitación y Calidad tiene dos ejes principales de acción:

- El fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad para el mantenimiento anual de la certificación de la calidad.

- La capacitación permanente del personal dedicado a la atención del público de la CGEPD.

### Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

El sistema está implementado en la mayoría de las sedes dependientes de la Coordinación Operativa de Gestión y Ejecución de Políticas Descentralizadas (CGEPD), así como en el Centro de Contacto, dependiente de la Unidad de Vicería de Prensa y Comunicación. Todo el trabajo de las sedes descentralizadas, en función de las medidas implementadas por la pandemia COVID-19, pasó a ser teletrabajo. En este contexto se realizó un gran esfuerzo para asegurar la calidad del servicio en las nuevas condiciones imperantes.

Anualmente se realiza una planificación de las actividades y se hace una evaluación de riesgos reales y potenciales para su tratamiento teniendo en cuenta el contexto interno y externo. Para dar cumplimiento a los requisitos de la norma con vistas a la recertificación, se pon foco en la capacitación del personal para asegurar la satisfacción de los vecinos.

Este año se recibió en el mes de abril una auditoría externa de mantenimiento realizada de manera virtual por IRAM. La misma fue altamente positiva. Por otro lado, se programó una auditoría interna a realizarse en el mes de noviembre.

Asimismo la COCyC en su rol de auditora de calidad proporcionó una auditoría interna al Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje en la que se evaluaron todos los procesos bajo SGC.

Durante toda la primera mitad del año se trabajó fuertemente en la validación de un nuevo programa implementado por la UMIT para reemplazar el programa que gestiona los documentos y registros del SGC. El mismo se implementó en dos etapas y ya está funcionando.

### Capacitaciones

Se promovió y favoreció la participación del personal en las diversas capacitaciones organizadas por el CEFI, y se aseguró la participación de todo el personal en las capacitaciones obligatorias para adecuarse al teletrabajo, y todo lo que tuvo que ver con los cuidados y el protocolo institucional frente al COVID-19. Se aseguró la capacitación integral de todo el personal ingresante: Atenea, entrevistas y Sistema de Gestión de la Calidad. Se trabajó conjuntamente con varios sectores



de la casa con vistas a planificar capacitaciones en el cambiante contexto de la pandemia, y asegurar se brinden las herramientas que necesita el personal de atención para enfrentar las situaciones de crisis con los vecinos/as. Para el diseño de la misma se implementó una encuesta dirigida a conocer la percepción que tienen los trabajadores y trabajadoras de su desempeño en situaciones de crisis.

### Coordinación Operativa de Villas (COV)

La particularidad de la intervención del área es que, a partir de una inserción territorial de base –once sedes en villas porteñas–, se trabajan varias dimensiones de cada nudo problemático que se recibe como demanda. Este año, especialmente en el momento más delicado de la pandemia que obligó a reducir la presencialidad, se trabajó en el diseño y difusión vía WhatsApp de más de 50 piezas comunicacionales propias orientadas a villas.

### Alquileres informales (70/21, 7741/21, 19358/21 y otros)

Se recibieron más de 70 consultas por amenazas de desalojos y problemas con el pago de alquileres informales. En cada caso, la Defensoría asesoró a las partes involucradas, dio intervención al Instituto de Vivienda de la Ciudad y puso a disposición diferentes herramientas para resolver dichos conflictos: firmas de acta acuerdo, mediaciones comunitarias –a cargo del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje–, y un acuerdo de locación para poder formalizar



la relación entre inquilino/a y propietario/a. Este es un dispositivo, que, si bien no llega a ser un contrato, dado que no se tiene la propiedad del inmueble, es un paso más en la formalización del vínculo existente en las villas o barrios informales, evitando así futuros conflictos. En estas instancias se pueden acordar, entre otras, cuestiones vinculadas con el monto de alquiler, el plazo de permanencia, la convivencia, etc. Se concretaron alrededor de 20 mediaciones.

#### **Falta de acceso a medidores (3959/21)**

A comienzos del año, se recibieron reclamos por la falta de instalación de los medidores de Edesur en distintos consorcios de las viviendas nuevas entregadas por el IVC a vecinos del Barrio Rodrigo Bueno en el marco del Proceso de Integración Social y Urbana que se está desarrollando en dicho barrio. La Defensoría entendió la gravedad de la situación, puesto que, en primer lugar, se incurre en una situación de irregularidad legal al mudar vecinos que, si bien hacen uso del servicio, no son contemplados como clientes de la empresa. Según un relevamiento realizado por los vecinos, al día 9/2/2021, eran más de 100 las unidades que se encontraban en esa situación. Se trabajó el reclamo junto al área de Vivienda y Hábitat del organismo y se logró, mediante oficios, que la empresa colocara los medidores correspondientes.

#### **Falta de luminaria pública en cascos históricos de Rodrigo Bueno, Barrio Mugica y Villa 20 (3893/21; 18767/21 y 17110/21; 17132/21)**

Esta problemática se reiteró en los barrios que

cuentan con Proceso de Integración Social y Urbana en curso: Rodrigo Bueno, Barrio Mugica, Playón de Chacarita y Villa 20. En todos los casos, la falta de luminaria pública genera una grave situación de inseguridad en horarios nocturnos. Se reclamó por diversas vías al GCBA que defina qué organismo va a tomar el tema para resolverlo. Los trámites se encuentran en curso.

#### **Acceso al agua en la Manzana 32 de Villa 15 (10768/20)**

Se trata de un reclamo por suministro de agua deficitario en toda la Manzana 32 de la Villa 15 (Ciudad Oculta). Los vecinos manifestaron que, desde hacía dos años, reclamaban por cortes del servicio recurrentes, baja presión, agua con mal olor y que presenta un color amarillado, agravándose esta situación en las casas del fondo de la manzana en donde el agua es casi nula. La única respuesta que recibían por parte de la Unidad de Gestión e Intervención Social (UGIS) era el envío de camiones cisterna. La temática se trabajó junto con la Adjuntía a cargo de Bárbara Bonelli y del área de Vivienda y Hábitat. Se hicieron mesas de trabajo. La problemática requiere de una obra estructural para garantizar el derecho al agua de los vecinos y vecinas de la manzana 32. Ante las gestiones de la Defensoría, en abril el IVC informó que estaban pidiendo financiamiento internacional al Banco de Financiamiento para América Latina para realizar la obra. En octubre, la Defensoría se reunió con la coordinación del IVC en Villa 15, quien informó que el día 20 de octubre se cerraba la licitación para adjudicar la obra a una empresa. Además, a pedido de la Defensoría, la obra deberá contar con el 20% de cupo de trabajadores del barrio, y también hay cupo femenino, pero todavía se desconoce el dato sobre la cantidad total de trabajadores/as. Por otro lado, informó que cuando la licitación esté concluida se llamará a una nueva mesa con delegados de la manzana.

#### **Contaminación del lago Soldati (19280/20)**

A partir de denuncias de vecinos y vecinas de Piletones y Esperanza sobre el estado del lago Soldati –junto al cual habitan–, se intervino con la Coordinación de Ambiente y Desarrollo Sostenible solicitando a la Agencia de Protección Ambiental informes sobre la calidad del agua del lago, y en simultáneo, se solicitó se tomen las medidas sobre el mantenimiento y la limpieza del



lago y sus inmediaciones. Además se generó la participación de los habitantes de ambos barrios para llevar adelante un programa de trabajo sobre tareas de concientización; se accionó para disponer de información oficial acerca de las conexiones cloacales y pluviales de la zona, y se pidió mejorar la disposición de contenedores y observar la frecuencia de recolección. El trámite continúa en curso.

### Relevamiento e informes

#### *Informe “Tener internet en la villa es más caro que en el resto de la Ciudad”*

Se publicó en el mes de marzo a través del portal del organismo con el objetivo de dar cuenta de las características del acceso a los Servicios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) en los barrios informales porteños. El informe se elaboró en el marco del Trámite colectivo 8718/20 y expuso que existen diferentes alternativas de acceso a internet en las villas y asentamientos, describiendo las causas que llevan a que el precio del servicio sufra grandes oscilaciones, dependiendo del barrio y del proveedor, y que, por otro lado, la calidad del servicio suele ser deficiente. Por último, se detalló el trabajo del organismo durante la pandemia en relación con garantizar la conectividad de todos los vecinos y vecinas de la Ciudad (incluyendo proyecto de ley presentado).

#### *Relevamiento conectividad*

En el marco del Trámite 8718 y 21800, ambos de 2020, la Coordinación Operativa de Villas con la colaboración de la UBA puso en marcha un relevamiento cualitativo sobre el servicio de internet en villas, cuyo objetivo es conocer algunas de las características del servicio a partir de la voz de los propios vecinos/as y referentes y, de ese modo, visibilizar las principales problemáticas en relación al mismo. Problemáticas históricas que en el marco de la pandemia por COVID-19 devinieron en urgencias para la intervención del Estado local en todas las villas de la Ciudad. Para el diseño del mismo, se consultó con la Coordinación Operativa de Transporte y Telecomunicaciones y se relevó a vecinos y vecinas de 6 barrios: Playón de Chacarita, Barrio Esperanza y Carrillo de Villa Soldati, y el Barrio Ricciardelli en el Bajo Flores, así como en la Villa 21-24 de Barracas y La Carbonilla de la Paternal.

#### *Relevamiento recolección de basura*

En el mes de octubre, la Coordinación Operativa de Villas con la colaboración de la Universidad de Buenos Aires puso en marcha un relevamiento cualitativo sobre la recolección de la basura en los barrios Rodrigo Bueno, Padre Ricciardelli, Padre Mugica y Villa 15 (Ciudad Oculta), con el objetivo de acceder a la opinión de los vecinos/as y referentes sobre este tema y reconocer cuáles son las problemáticas vinculadas a la basura. Para el diseño del mismo, se consultó a la Coordinación Operativa de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

### Acciones

#### *Participación en Mesas de Gestión Participativa y en Mesas barriales*

La Coordinación participó de mesas y espacios de toma de decisiones de los barrios que se encuentran en Proceso de Integración Social y Urbana: Mesas de Gestión Participativa, Mesas de casos particulares, Mesas técnicas, Reuniones de delegados, Mesas por temas específicos. Cabe aclarar que, en las MGP y las Mesas técnicas, la participación de la Defensoría está establecida por la ley de urbanización de cada barrio. Las mesas barriales nacieron en 2020 como Comité de crisis: una instancia de intercambio de información y planificación de acciones tendientes a resolver las situaciones de emergencia surgidas a partir de la actual pandemia. Durante 2021, dejó de estar centralizado en dicha emergencia, para ocuparse de los temas que preocupan a los vecinos y vecinas de los barrios. Están integradas por organismos públicos, representantes barriales, organizaciones sociales, políticas y religiosas y vecinos “comunes”. Para cada mesa se trabajan contenidos previamente y se transforman los temas trabajados, muchas veces, en gestiones posteriores. Se participó en más de 120 mesas.

#### *Operativos de atención*

En 2021, nuevamente se realizaron operativos de recepción presencial de reclamos y consultas, acción que se volvió un eje central para el trabajo de la Defensoría en estos barrios durante la pandemia. Los mismos se realizaron dentro de los protocolos vigentes y en los que se atendieron diversos temas, entre los cuales se destacan los vinculados al Proceso de Integración Social y Urbana que se está llevando a cabo en algunos barrios, los servicios públicos, inquilinos con

dificultades para afrontar el monto del alquiler, programas sociales vigentes, adultos mayores y documentación personal. Para ello se contó con el apoyo logístico de la Subconducción Ejecutiva de Gestión Operativa, la presencia de áreas temáticas de la Defensoría (Coordinación Operativa de Tercera Edad, Subcoordinación Operativa de Migrantes, Programa para la difusión, el ejercicio y la promoción de los derechos electorales de los extranjeros) y con el acompañamiento de referentes barriales y organizaciones sociales: durante el año se realizaron más de 30 operativos presenciales en los barrios. Además, buena parte de estos operativos se acordaron para coincidir con el ANSeS, el CAJ, el Centro de Justicia de la Mujer, RENAPER, entre otras instituciones del Estado.

#### *Charlas informativas sobre derechos*

En primer lugar y por tercer año consecutivo, se realizaron charlas informativas sobre servicios públicos para nuevos usuarios, en el marco de los Procesos de Integración Social y Urbana en curso. En cada encuentro, se tomaron casos para trabajar y realizar el seguimiento junto a la Coordinación Operativa de Servicios Públicos de la institución. Además, se realizaron encuentros con vecinos y vecinas en los que se informó sobre los derechos electorales de personas extranjeras, y otros encuentros sobre derechos de las personas migrantes y acceso a la documentación personal a cargo de la Subcoordinación Operativa de Migrantes. Durante la segunda parte del año, se brindaron charlas junto a la Coordinación Operativa de Tercera Edad destinada a adultos mayores.

#### *Tenés quién te defienda, 8va temporada*

El programa se emitió en diez radios comunitarias por octavo año consecutivo. Tiene como objetivos construir una agenda propia de villas y asentamientos de la CABA ligada a los derechos y al concepto de integración sociourbana, divulgar el resultado de gestiones de la Defensoría en villas y ser una mesa de entrada de los vecinos y vecinas al organismo, un espacio en el que también puedan efectuar reclamos y consultas. Se realiza conjuntamente con la Unidad de Prensa y Comunicación de la Defensoría. En 2021, se realizaron más de 480 emisiones y se emitió por las siguientes radios, buena parte de ellas con asiento en villas o asentamientos o cercanas a los mismos: AM 1010 Onda Latina, FM Riachuelo, FM La voz

Latina, FM La 31, FM La Milagrosa, FM Nueva Pacha, FM Bajo Flores, FM Radio Asamblea, FM Soldati y Radio NEF.

#### *Veeduría en las elecciones de delegados/as de manzana del Barrio Mugica (ex Villa 31 y 31 bis)*

La organización del proceso electoral estuvo a cargo del Juzgado de Primera Instancia Contencioso Administrativo y Tributario 4 de Elena Liberatori. Se realizó en dos jornadas, 24 de octubre y 31 de octubre, en el Polo Educativo Mugica (La Banderita). La Defensoría participó como veedora, haciéndose presente en las distintas instancias del proceso electoral y de diálogo entre las autoridades de la secretaría del juzgado, las y los vecinos del barrio y la Unidad de Proyectos Especiales Urbanización Barrio Padre Carlos Mugica (actual UPE). Se trabajó junto a la Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral, así como el Programa para la Difusión, el Ejercicio y la Promoción de los Derechos Electorales de los Extranjeros en la CABA de la institución.

#### **Congresos y jornadas**

##### *Foro II de la Vivienda y Hábitat Social, organizado por la Comisión de Vivienda y Hábitat de la Sociedad Central de Arquitectos*

La Coordinación Operativa de Villas estuvo presente en la Mesa dedicada al tema Urbanización en Villas y Asentamientos. Participaron de la misma: la Secretaría de Integración socio-urbana de la Nación; OPISU Provincia de Buenos Aires; la Subsecretaría de Integración Urbana y Hábitat IVC-GCBA; y el Centro de Estudios de Ciudad (FSOC-UBA). El foro se llevó a cabo el 26 y 27 de octubre en el Museo de Arquitectura y Diseño.

## Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista

📧 **Responsable: Cintia Bruno**

✉️ cbruno@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Derechos del Turista (CODT)**

Silvina Bacchiega / sbacchiega@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Protección, Desarrollo y Difusión de Derechos del Turista (COPDDDT)**

Cindy Barnoin / cbarnoin@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Protección y Planificación de Sedes de Atención al Turista (COPPSAT)**

María Lallana / mlallana@defensoria.org.ar

### Informes técnicos

#### La Vulnerabilidad de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo

Como consecuencia de la paralización del turismo por la pandemia por COVID-19, esta Conducción visualizó la oportunidad de que los profesionales en la actividad sean instruidos y concientizados sobre la protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo. Al respecto, se elaboró un informe sobre la importancia de defender a este grupo etario, y de denunciar los casos de sospecha de algún hecho en el que se vulneren sus derechos.

Para ello, en el informe se redactaron las funciones de esta Conducción Ejecutiva y la labor a lo largo de los años en la materia, como adherente al Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo (C.C.). También, se hizo especial hincapié en describir los alcances de este instrumento y del compromiso que conlleva para los signatarios.

Asimismo, en el documento se analizó el aumento de la vulnerabilidad de niñas, niños y adolescentes como consecuencia de las medidas tomadas a nivel mundial por la emergencia sanitaria de COVID-19. También, se explicó el incremento del acoso a través de medios digitales, una práctica conocida como grooming, y cómo denunciarlo.

Además, en el informe se dejan asentados los obstáculos que esta Conducción observa en la materia a través de los años de experiencia.



De toda esta información se desarrolló un Power Point que fue explicado por la misma Directora de la Conducción en la jornada virtual “Turismo y Género”, organizada por el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 30 de julio.

#### Pre Viaje

Dado el relanzamiento del Programa Pre Viaje 2021, la Conducción decidió elaborar un documento con información útil y precisa sobre las dudas y/o dificultades que pueden surgir a partir de la experiencia y la gran cantidad de casos atendidos producto del Pre Viaje 2020 y cómo solucionarlo.

En primera instancia, se elaboró un informe interno producto de varias reuniones con el MINTURDEP para que la atención al vecino sea rápida y precisa. Asimismo, se realizó un compendio sobre algunas dudas que, a partir de casos atendidos, surgen y no se encuentran claras sus respuestas en el sitio oficial del programa. Este informe se fue actualizando a partir de varias reuniones con el Ministerio de Turismo de la Nación y de nuevas consultas registradas por la Defensoría del Pueblo porteña.

### Acciones

#### Protección de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo

El trabajo en esta materia consiste en dos partes: por un lado, en la difusión y promoción del Código de Conducta Nacional para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y,

por otro, en la defensa de los derechos en todo lo concerniente al Turismo Estudiantil.

En el primer caso, en el año 2009, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires firmó la adhesión al Código de Conducta; y encomienda a la Defensoría del Turista llevar adelante los compromisos asumidos. Por esa razón, en base a ello, desde esa fecha se trabaja en pos de los derechos de las personas menores.

Este año en particular, se aprovechó el momento de pandemia para profundizar conceptos y afianzar lazos con distintos actores turísticos en relación a la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo. Por ello, se realizaron diversas actividades para promover la difusión, concientización y comunicación de la temática, así como la adhesión al Código de Conducta Nacional de otros actores que hasta la fecha no lo han hecho.

Para ello, el 26 de febrero, se entabló una reunión con la Lic. Susana Cafaro, coordinadora del Código de Conducta por la Secretaría de Promoción Turística del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación (MINTURDEP), quien trabaja en la erradicación de la explotación sexual, laboral y la trata en niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.

A partir de ese encuentro, se han desarrollado mesas de trabajo con la Lic. Cafaro y con referentes de los ámbitos público y privado, para generar una estrategia de acción que permitiera la difusión, concientización, sensibilización y mayor compromiso en la protección de los derechos de las personas menores.

La primera tuvo lugar el 3 de mayo, con funcionarios del Ministerio Público Tutelar porteño, Ministerio Público Fiscal de la CABA, y la Policía Turística. La segunda se realizó el 2 de septiembre con autoridades del Ente de Turismo porteño, la Asociación de Ejecutivas de Empresas Turísticas (AFEET), la Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME), la Cámara Argentina de Turismo (CAT), la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT) y la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés (AHRCC).

También, esta Conducción entabló reuniones con la Dirección Nacional de Migraciones (DNM), por la importancia que ese organismo tiene en referencia al ingreso y egreso de personas en el país. También, con el Ente de Turismo, para organizar el trabajo en la jurisdicción que les compete y que compromete a ambos.

El área de comunicación de la Defensoría del

Turista elaboró y diseñó material gráfico para la difusión en las redes sociales, para concientizar tanto a los prestadores de servicios turísticos como a los turistas sobre la importancia de denunciar la sospecha de algún caso en que se vean vulnerados los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Ante la inminente apertura del turismo internacional, la Directora de esta Conducción consideró importante adelantarse y concientizar a la mayor cantidad de personas para que estén alertas y denuncien hechos que comprometan los derechos de las personas y, en especial, de los NNyA, para que el turismo sea una actividad disfrutada por todos.

Por ello, se organizó una jornada para informar cómo se trabaja a nivel nacional, local e internacional en el compromiso asumido ante la adhesión del Código de Conducta, tanto en los ámbitos público como privado. Además, se generó un espacio abierto al debate y a la propuesta de nuevas ideas para trabajar mancomunadamente en la materia.

Por último, en el marco de la Feria Internacional de Turismo (FIT), esta Conducción vio la oportunidad de culminar el año a través de un encuentro presencial. Para ello, se convocó el 6 de diciembre a referentes de organismos públicos y privados a participar en una reunión de trabajo e impulso del Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo.

En el encuentro se acordó continuar la labor a través de un plan integral 2022 en los que se seguirá abordando la temática de manera comprometida y conjunta con el objetivo promover la adhesión al Código de Conducta y difundir la necesidad de concientizar sobre la materia a los organismos públicos, los prestadores turísticos, los turistas y la comunidad en general.

En cuanto al Turismo Estudiantil, en el 2021 se trabajó intensamente en la gestión de los casos recibidos sobre los viajes de egresados referentes a los contratos vigentes del año 2020 y 2021 como consecuencia de la pandemia de COVID-19. Entre las problemáticas planteadas se destacan las reprogramaciones y/o cancelaciones de los viajes, la falta de respuestas de las empresas ante los reclamos de devolución del dinero de los viajes abonados, porcentajes de devolución conforme la Resolución 498/20, aplicación de la Cláusula 11 del contrato de turismo estudiantil en los reclamos de devolución de los viajes de egresados 2021, entre otros.

En muchos casos, se trabajó en conjunto con el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje de esta Defensoría, derivando los casos en los que el usuario consumidor solicitaba la realización de una audiencia para crear un canal de comunicación con la empresa de turismo estudiantil en cuestión.

Asimismo, esta Conducción presentó ante MINTURDEP diversas notas a través de las cuales se les comunicó a sus autoridades la inquietud y preocupación por la falta de respuesta e incertidumbre generada como reclamo generalizado en todos los casos recibidos sobre la temática de Turismo Estudiantil.

También, se llevaron a cabo varias reuniones con la Dirección de Agencias de Turismo del MINTURDEP con el fin de dialogar sobre las distintas situaciones planteadas en los casos recibidos, como así también en búsqueda de dar una respuesta acorde a lo que el organismo de control de agencias pueda establecer para una mejora en la resolución de los conflictos.

Además, se crearon canales de comunicación directo con distintas empresas de turismo estudiantil con el objeto de agilizar las consultas y acelerar el traslado de los reclamos.

A los fines de brindar un correcto asesoramiento, se creó una planilla específica sobre el ingreso de los casos de turismo estudiantil, en la cual en el primer contacto con esta área se le requiere al denunciante toda la información necesaria para proceder a una completa evaluación del caso en particular.

### **Relaciones Internacionales**

A lo largo del 2021, la Conducción tomó contacto con organismos de diversos países con el objetivo de promover la realización de actividades conjuntas y mantener una comunicación más fluida con los funcionarios diplomáticos. De esa manera, se generó un equipo de trabajo dinámico y recíproco, para mejorar la atención y contención de los turistas ante una eventualidad.

Siguiendo esa línea, el 7 de julio, parte del equipo de esta área se reunió con funcionarios de la Oficina de Conciliación Turística de Viña del Mar, Chile, a los fines de dar a conocer el trabajo que realizan ambos organismos, intercambiar experiencias y fortalecer lazos.

Por parte de esta Conducción, se describieron las problemáticas más frecuentes que se reciben, las cuestiones de consumo que se suscitan, así como los inconvenientes en la contratación de los servicios. También, se profundizó en la

gestión de los reclamos, en las temáticas que aborda, investiga y desarrolla, y en los diferentes convenios firmados con otros organismos.

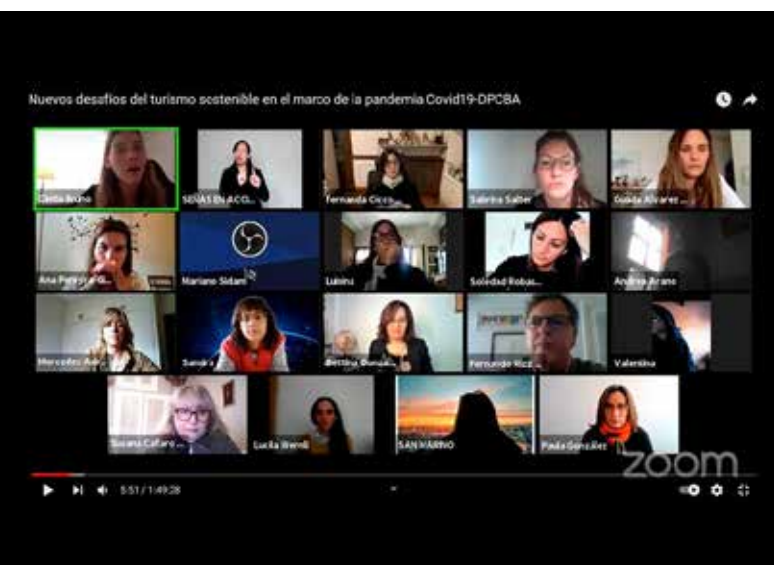
Por parte de la Oficina de Conciliación Turística contaron su carácter institucional, dependiente de la Municipalidad de Viña del Mar. También, hicieron hincapié en sus fortalezas y debilidades, mostrando su deseo de mejorar y replicar las facultades de la Defensoría del Turista con su asesoramiento y ayuda.

Ambos organismos acordaron seguir en contacto para intercambiar material informativo, y proyectar actividades en conjunto que potencien sus respectivos trabajos.

Por otro lado, el 30 de agosto, la Conducción entabló un encuentro con representantes de los Consulados de Uruguay en Argentina, con el fin de presentar el trabajo que se realiza en la protección de los derechos del turista, explicar la relación con otras Defensorías del Turista del país y proponer una comunicación fluida frente a la presencia de ciudadanos uruguayos en Argentina, destacando las reuniones y los trabajos realizados en años anteriores.

En la reunión participaron los consulados de Uruguay en la Ciudad de Buenos Aires, en Gualeguaychú (Entre Ríos), en Córdoba, en Concordia (Entre Ríos), en el Distrito General Rosario (que incluye Salta, Tucumán y Jujuy), en Buenos Aires y en Rosario (Santa Fe). Se propuso trabajar, mediante charlas, actividades y conferencias en la temática de turismo accesible y en la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo. Asimismo, se mencionó la necesidad de conocer las inquietudes de los consulados, y mantener una interacción constante a los fines de obtener información sobre los turistas uruguayos que arriben en su momento a la Ciudad de Buenos Aires.

Meses antes, personal de esta Conducción tuvo un encuentro con el vicepresidente de la Junta Departamental de Montevideo y presidente de la Comisión de Turismo de esa Junta Departamental, el Sr. Claudio Visillac, debido al interés que mostró en el modelo de gestión llevado a cabo por la Defensoría del Turista. En la reunión se conversó sobre las actividades que el organismo porteño lleva a cabo a favor de la defensa de los derechos de los turistas y se ofreció ayuda en todo lo concerniente a crear una Defensoría del Turista en la capital uruguaya. Por otra parte, el 3 de septiembre la directora de esta Conducción se reunió con Miguel Carrasco, director técnico del área de Accesibilidad,



Turismo y Ocio Inclusivo de Predif (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física) de España, que promueve la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad gravemente afectadas.

A través de este encuentro, se dialogó sobre las experiencias de trabajo de cada organismo y se profundizó en el desarrollo de buenas prácticas. Además, se planificaron acciones de trabajo conjuntas para tomar como modelo la labor que realizan en Europa y poder implementarlo en la Ciudad de Buenos Aires.

También, se invitó a Carrasco a participar en la Jornada "Turismo Accesible en Argentina y en el Mundo - Experiencias y Marcos Normativos" organizada por esta Defensoría, y en la Feria Internacional de Turismo (FIT).

Así también, en el año 2021, la Conducción fortaleció su relación con la Organización Mundial de Turismo (OMT), del que la Defensoría del Turista porteña es miembro afiliado.

A fines del año 2020, este organismo internacional anunció públicamente la elaboración de un Código Internacional para la Protección de los Turistas. Casi un centenar de Estados Miembros apoyaron esa iniciativa y aprobaron un plan de acción específico con el objetivo de restablecer la confianza de los turistas en el mundo pospandemia COVID-19. Esta iniciativa sin precedentes unió a distintos sectores del turismo mundial, tales como la Comisión Europea, organizaciones internacionales y el sector privado. El Código busca que la distribución de responsabilidades entre todas las partes interesadas del turismo sea más justo y equilibrado.

Para su creación, la OMT eligió a un Comité de Expertos de tres especialistas, entre ellos, el argentino Dr. Diego Benítez representando a las Américas. Además, convocó a los Estados Miembros a postularse para ser observadores, compuestos por organizaciones internacionales tanto gubernamentales como no gubernamentales. Estos fueron de suma importancia para las mesas de trabajo de la OMT en la formulación del Código, y garantizar así un conjunto de normas representativo y equilibrado.

De ese modo, la OMT aceptó que la Defensoría del Turista participe como observador. Por lo cual, en el transcurso del año, el organismo porteño fue recibiendo los borradores del Código, capítulo por capítulo, y comentando cada uno para su perfeccionamiento.

Además, se estableció un vínculo directo con el Dr. Diego Benítez para lograr una mejor fluidez en la actualización de la información y avances en el proceso iniciado. Al respecto, el 3 de diciembre se pauta una reunión para conversar sobre el Código Internacional para la Protección de los Turistas de la OMT. El especialista explicó que el mismo fue aprobado y que esta Conducción podría tener un rol importante para su implementación a nivel local y en el país, en especial el capítulo 4 que habla de resolución de conflictos.

### **Acciones de cooperación con otros organismos**

El Defensor del Pueblo porteño firmó dos convenios con otros organismos mediante los cuales se encomienda a la directora de esta Conducción la labor de asistir y coordinar el trabajo conjunto.

El primero se concretó el 12 de octubre con la Dra. Carolina Stanley, asesora general tutelar del Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Las partes se comprometen a impulsar prácticas y políticas de protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

En el encuentro, también participaron Adrián Patricio Grassi, Secretario General de Política Institucional del Ministerio Público Tutelar, y Bárbara Bonelli, Defensora adjunta porteña.

Esta iniciativa deviene de una mesa de trabajo realizada por la Conducción el 5 de mayo, con diversos actores públicos abocados a la protección de la infancia, con el objetivo de promover la difusión, concientización y el trabajo conjunto en la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo, así como la adhesión al Código de Conducta Nacional.

El otro Convenio de Cooperación Técnica y Colaboración se firmó el 25 de octubre con el Defensor del Pueblo de La Banda, Diego Jiménez, con el objetivo de desarrollar las actividades necesarias destinadas a llevar adelante el funcionamiento de la Oficina de la Defensoría del Turista, cuya finalidad principal radicarán en la protección y promoción de los derechos y garantías de los turistas tanto nacionales como extranjeros.

Por medio de este acuerdo, se comprometen a fomentar el ejercicio del turismo responsable, accesible, sustentable y en particular, sobre la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo.

La Conducción se comprometió a asistir en el funcionamiento de la Defensoría del Turista de la ciudad de La Banda, cuya oficina estará a cargo de Cinthia Herrera.

En ese sentido, el 28 de octubre esta área organizó una reunión junto a Jiménez y Herrera para presentar el equipo de trabajo del organismo porteño que los asesorará, orientará y ayudará en la puesta en marcha de la Defensoría del Turista de La Banda. Además, se describió la metodología en la gestión de casos y se hizo hincapié en la importancia de contar con un área de comunicación para difundir información actualizada, actividades y números de contacto. Finalmente, se coincidió en proyectar reuniones periódicas, compartir material informativo sobre los procedimientos de atención de los casos, y mantener un canal de comunicación fluido.

Merece la pena destacar que este Convenio forma parte de la Red de Defensorías del Turista, en que cada vez más destinos se suman a contar con un espacio de protección de derechos del turista dentro de las Defensorías del Pueblo locales.

### Trabajo de difusión

Por medio de acciones de promoción y difusión se buscó informar y generar conciencia a vecinos y turistas. Por eso, durante el 2021, la Conducción realizó diferentes campañas que abordaron los temas de turismo sostenible, turismo accesible, turismo y salud, turismo estudiantil y protección de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo.

En referencia al turismo sostenible, durante el segundo semestre del año, se diagramó una campaña en torno a informar y concientizar a los vecinos y turistas que visitaran la Ciudad de Buenos Aires sobre los beneficios de la movilidad sustentable.

El despertar de una mayor conciencia ambiental por parte de la sociedad dada sus consecuencias medioambientales, sanitarias y sociales, trajo consigo un contexto en que la institución consideró pertinente comenzar a trabajar.

El objetivo principal del equipo de sustentabilidad de la Conducción fue generar más conciencia sobre la necesidad de cuidar el planeta, replantear los modelos de transporte y generar un mayor interés por aquellos 100% sustentables. Por eso, se ideó una campaña con el hashtag #SumateAlCambio a partir de flyers, efemérides, trivias y encuestas de información sobre la movilidad pública, rápida y sustentable en tiempos de pandemia. Los objetivos de la movilidad sustentable, información acerca de las normas viales y la existencia de la Semana de la Movilidad Sostenible, entre otros.

Asimismo, dentro de las acciones de promoción generadas por la Conducción se encuentra la posibilidad de consultar al Boti sobre las funciones de la Defensoría del Turista y los medios para comunicarse con el organismo. Con enviar la palabra Turismo a este chatbox del Gobierno porteño se despliega la opción de cómo consultar a la Defensoría, entre otras cuestiones.

## Jornada y Congresos

### Nuevos Desafíos en el Turismo Sostenible Post Pandemia COVID-19

La Organización Mundial del Turismo de Naciones Unidas (OMT) hizo un llamado a una “recuperación sostenible del sector turístico” para “crear un equilibrio entre las necesidades de las personas y del planeta para el bienestar de todos”. Como miembros afiliados de la OMT, esta Conducción realizó el 30 de junio el conversatorio virtual: “Nuevos Desafíos en el Turismo Sostenible Post Pandemia COVID-19”, cuyo objetivo fue generar un espacio de intercambio de experiencias y de políticas turísticas de desarrollo, e impulsar iniciativas innovadoras en vista al rol del turismo sostenible en la llamada “nueva actualidad”.

Funcionarios especialistas en la temática expusieron sobre la nueva situación turística, social y ambiental provocada por la pandemia; el turismo social, el desarrollo de nuevas estrategias y políticas para la reactivación del turismo y las directrices dentro de un marco de sostenibilidad liderado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Entre ellos, disertaron

autoridades del Ente de Turismo porteño, de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Santa fe y de la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT), la directora de la agencia de viajes Boomerang, y personal docente académico.

Al evento asistieron cerca de 70 personas de todo el país y el extranjero. Asimismo, se contó con dos intérpretes de Lengua de Señas Argentina (LSA) para permitir la comunicación y comprensión entre todos.

### Turismo y género

La Directora de esta Conducción participó el viernes 30 de julio en una jornada denominada “Género y Turismo: Estrategias contra la trata de personas en viajes y turismo”, realizada por el Ente de Turismo porteño, en conjunto con la Dirección General de la Mujer y el equipo de “Ella Lidera”, que se llevó a cabo mediante la plataforma Stream Yard y fue transmitida mediante el canal de Youtube.

Uno de los objetivos de esta actividad fue brindar herramientas y estrategias para la protección de las personas en el marco de los viajes y turismo, y fomentar acciones tendientes a orientar, sensibilizar y promover la igualdad de oportunidades en cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030. Otro de los objetivos fue promover la participación igualitaria de las mujeres en el mercado de trabajo del sector turístico, el desarrollo de indicadores y acciones de capacitación referidas a la temática de género y a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Esta jornada intentó sensibilizar al sector sobre el rol de la mujer en el turismo, promoviendo el desarrollo de estrategias y acciones tendientes a la inclusión, la diversidad y el abordaje de la perspectiva de género en las organizaciones turísticas.

La misma estuvo destinada a empresas y emprendedores del sector turístico, asociaciones y cámaras relacionadas a la actividad, universidades de todo el país, docentes y estudiantes, organizaciones públicas y privadas vinculadas al turismo y al público en general.

La Directora de esta Conducción disertó sobre el rol y el compromiso de la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la protección y defensa de derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo, y el trabajo a futuro en los obstáculos a superar.

### Protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo

En el contexto del “Día Internacional contra la Explotación Sexual y el Tráfico de Mujeres, Niñas Y Niños” (23 de septiembre), el “Día Internacional del Turismo” y el “Día Nacional de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes” (ambos el 27 de septiembre), esta Conducción Ejecutiva organizó el lunes 4 de octubre una jornada virtual denominada: “Niños, Niñas y Adolescentes: Protección de sus Derechos en Viajes y Turismo”, que se llevó a cabo mediante plataforma Zoom.

El objetivo de la misma fue brindar herramientas y estrategias para la defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo (NNAVyT), y promover acciones tendientes a orientar, difundir y sensibilizar su protección ante la vulnerabilidad que pueden padecer y que se ha visto incrementada por la pandemia del COVID-19.

Para ello, se convocó a funcionarios del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (MINTURDEP), del Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y del Servicio Nacional de Turismo de Chile (SERNATUR), para que expusieran, desde sus perspectivas, el compromiso asumido ante la adhesión al Código de Conducta (C.C.) para la Protección de NNAVyT. También, desde el Ministerio Público Tutelar se disertó sobre las acciones protectoras de la niñez y adolescencia en la actividad turística. Y se informó de qué manera se aborda este tema en el sector privado a través del testimonio de la Asociación de Ejecutivas de Empresas Turísticas (AFEET), asociación pionera en la materia, y se explicó la implementación de protocolos en el sector hotelero mediante el ejemplo del Hotel Saint George de Misiones.

La jornada estuvo destinada a personal de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; docentes y alumnos de carreras de turismo; funcionarios de organismos públicos y privados vinculados con la actividad turística, consulados y embajadas; y público en general. La jornada, en la que participaron más de 50 inscriptos, contó con dos intérpretes de Lengua de Señas Argentina (LSA), modalidad de inclusión para permitir la comunicación y comprensión entre todos.

En esta jornada se concluyó sobre la importancia de no tener miedo a lo desconocido



cuando el objetivo es la protección de niñas, niños y adolescentes; quienes deben estar preparados para saber cómo cuidarse. Además, se alentó a buscar una metodología de visualización, a implementar protocolos y cursos autogestionados, y tener conocimiento de quiénes son los referentes a quienes se podría recurrir. También, se destacó la importancia de que todos estén comprometidos con la causa, desde los altos mandos de las empresas hasta el personal que tiene contacto directo con los turistas.

Esta actividad fue la culminación de un plan de trabajo que esta Conducción desarrolló a lo largo de todo el año con el objetivo de brindar herramientas y plantear estrategias de acción para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo a toda la cadena de valor que compone la actividad turística.

#### **Participación en el « IV Congreso Internacional de Tecnología y Turismo para la Diversidad »**

Del 15 al 19 de noviembre se llevó a cabo de manera virtual el IV Congreso internacional de Tecnología y Turismo para la Diversidad, organizado por la Fundación ONCE de España. Esta Conducción tuvo una participación en ella,

en el seminario nombrado “Buenas Prácticas en Turismo”.

Su Directora expuso las actividades llevadas a cabo en forma ininterrumpida en defensa y protección de los derechos del turista. También explicó la normativa internacional, nacional y local de protección del turista y de las personas con discapacidad, e hizo hincapié en el esfuerzo desarrollado para tener destinos accesibles para el turismo tanto en la Ciudad de Buenos Aires como en el resto del país.

Además, hizo énfasis en el esfuerzo que debe mantenerse para la coherencia en las políticas públicas y las organizaciones privadas que prestan servicio en el sector turístico: La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible, y por esa razón está presente en la agenda de casi todos los gobiernos alrededor del mundo.

También, reflexionó que el desarrollo de políticas públicas y privadas, en correcta armonización destinada a ese objetivo, es beneficioso no sólo para las personas con discapacidad, sino también para los destinos que las implementan, porque mejoran su calidad y abren su oferta a una gran franja de personas con discapacidad, que normalmente van acompañados de otras personas.

### **Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista**

#### **10 primeros trámites por subtema**

Agentes de viaje - Turismo estudiantil	26,83%
Previaje	18,33%
Líneas aéreas - compra y/o servicios directos	14,47%
Agentes de viaje - sólo compra de pasajes aéreos	7,57%
Agentes de viaje - compra de otras prestaciones	3,20%
Hotelería - compra directa y/o servicios directos	0,59%
Información turística / Turismo Accesible / Turismo Social	0,59%
Migraciones / Renaper / Aduana / AFIP / Sanidad de Fronteras / Consulados (TURISTAS)	0,59%
Cruceros - Bus Turístico - Micros - Taxis - Alquiler autos - otros transportes - compra y/o servicios directos	0,34%
Alojamientos temporarios por turismo - contratación directa con el propietario (hasta 3 meses)	0,25%



Defensoría del Pueblo  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Defensoría del Pueblo  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

24 DE MARZO DE 2021

A 45 AÑOS DEL GOLPE

**PLANTAMOS  
MEMORIA**

30.000 ÁRBOLES

0000  
DEFENS  
5 3722  
A.ORG.AR

# Capítulo 2

## Programas



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje

**Titular: Nora Cattaneo**

ncattaneo@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Mediación, Conciliación y Arbitraje (COMCA)**

Gustavo Murano / gmurano@defensoria.org.ar

**Programa de Atención a Inquilinos**

Fernando Muñoz / fmunoz@defensoria.org.ar

En cumplimiento de las misiones y propósitos de la DPCABA, el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, dentro del cual actúan la Coordinación Operativa de Mediación, Conciliación y Arbitraje y el Programa de Atención a Inquilinos, han trabajado con esfuerzo garantizando el acceso a la justicia de los vecinos y vecinas solicitantes. El Consejo durante la situación de emergencia sanitaria y aún en el año 2021 continúa llevando adelante sus funciones prestando servicios de métodos alternativos de resolución de conflictos en forma virtual y de protección de derechos de los inquilinos.

El CMCA implementa la prestación de servicios de resolución pacífica de conflictos enfocado en el fortalecimiento de la cultura de la paz, aplicando técnicas colaborativas en pos de la construcción de soluciones a partir del diálogo. Los procedimientos poseen características de voluntariedad, celeridad, rapidez, gratuidad, confidencialidad y son una alternativa extrajudicial que beneficia directamente al vecino/a que se presenta buscando una solución a sus problemas. Interviene de manera ágil e imparcial con un abordaje multidisciplinario basado en el diálogo pacífico. Aborda la conflictiva relacional y social desde una concepción integral brindando un aporte profesional desde la perspectiva de los derechos humanos, impulsando actividades tendientes a profundizar la relación con las organizaciones de la sociedad civil, así como el diseño de planes de acción y/o políticas de intervención frente a conflictos de naturaleza compleja como vía de contribución desde una mirada dialógica a la construcción de paz social. Implementa procedimientos de calidad orientados a la búsqueda de una solución cuidadosamente diseñada para satisfacer los intereses y preocupaciones de los participantes



en abandono de sus posiciones iniciales. El principal propósito del sector es escuchar a los vecinos y ayudarlos a lograr un acuerdo mutuo, favorable a todas las partes intervinientes, que sea eficiente y amistoso. En tal sentido, promueve la conservación de relaciones a futuro y la búsqueda de la armonía facilitando la comunicación e intentando reducir el área de conflicto atacando al problema, creando opciones de mutua satisfacción, que se expresen en un acuerdo que los acerque a una solución que surja del diálogo, la cooperación y el consenso, manteniendo el equilibrio entre las partes.

El CMCA cuenta con certificación otorgada por parte del IRAM en cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, con reconocimiento por prestar servicios de calidad a los vecinos y vecinas de la Ciudad. A su vez, parte del equipo de calidad del CMCA participó junto a la Unidad de Auditoría Interna en la realización de auditorías internas a otros sectores del mismo organismo, aportando a la mejora continua, la capacitación, la tarea coordinada y en equipo. En fecha 22 de julio del año 2021 el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje recibió al auditor externo enviado por el IRAM, Sr. Pablo Luis Passalacqua, quien realizó tareas de control y auditoría que nos ayudaron a mejorar notablemente nuestros procesos. La auditoría externa se llevó a cabo de manera remota con asistencia del personal y los responsables del sector participando en modalidad virtual, y se obtuvo la re-certificación de nuestros procesos.

El auditor externo realizó tareas para verificar la implementación eficaz del sistema de gestión

utilizado por el sector en base al cumplimiento de los requisitos que la norma ISO 9001:2015 exige.

El CMCA ha logrado obtener el Certificado otorgado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación bajo el número de Registro 9000-3748, el cual posee vigencia desde el 10/09/21 hasta 10/09/24.

Durante el año 2021 el CMCA llevó a cabo la apertura de un total de 375 casos hasta el momento, siendo 35 de estos casos abiertos por parte del Servicio de Mediación y Conciliación c/ GCBA, 135 por parte del Centro de Conciliación y Arbitraje y 205 por parte del Centro de Mediación Comunitaria. Por otro lado, el CMCA registró el cierre de 408 casos durante el año 2021, siendo 71 de ellos cerrados por el Servicio de Mediación y Conciliación c/ GCBA, 129 por el Servicio de Conciliación y Arbitraje y 208 por el Centro de Mediación Comunitaria.

Se destaca la cantidad de audiencias llevadas a cabo por parte del Consejo durante el 2021 bajo la modalidad virtual, siendo que se llevaron adelante un total de 122 audiencias de conciliación y 354 audiencias de mediación de enero a octubre de 2021, totalizando la toma de 476 audiencias.

## **Congresos, jornadas y actividades académicas**

- Participación en carácter de formadores de las reuniones preparatorias del Programa de Capacitación en materia de Conflictividad Social a los agentes de las Defensorías del Pueblo del país en el marco de las tareas que lleva adelante la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

- Participación en los encuentros llevados a cabo en el programa del Instituto de Cultura de la Paz del Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje en el que operó un importante intercambio de experiencias, saberes y aprendizajes relativos a los Derechos Humanos y la función de los métodos no adversariales como recurso para la construcción de la Paz Social en el primer semestre del año.

- Participación a través de la Conducción Operativa del Consejo en calidad de árbitros evaluadores en la "XIV Edición de la Competencia Internacional de Arbitraje", la cual se ha convertido en un semillero de futuros grandes profesionales, preparados para afrontar los desafíos actuales de nuestra profesión a nivel

internacional, logrando a través de la aplicación del Arbitraje una justicia cada vez más eficiente y ajustada a las necesidades de los operadores actuales de la materia. La competencia fue organizada por la Universidad de Buenos Aires y la Universidad del Rosario de Bogotá de manera remota, y fuimos invitados en razón del reconocimiento a la labor de la Defensoría en materia de resolución pacífica de conflictos. La competencia internacional de arbitraje se desarrolló desde el 30 de septiembre al 4 de octubre inclusive, contó con la participación de equipos formados por alumnos pertenecientes a 50 Universidades y con la presencia de más de 100 árbitros evaluadores de distintas nacionalidades, pertenecientes a diferentes Centros de Arbitraje, Estudios especializados en la materia y docentes universitarios de reconocidas casas de estudio a nivel mundial.

La competencia tuvo como ganador a la Universidad del Pacífico, que logró obtener el primer puesto en la ronda final contra la Universidad Panamericana Campus Guadalajara. Además participaron de la competencia otras Universidades, como la Universidad San Francisco de Quito, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la Universidad de Buenos Aires, la Universidad Nacional de La Plata, la Universidad del Cauca, entre otras instituciones educativas prestigiosas.

- Disertación en la Jornada Internacional "Sensibilización, Educación y Empoderamiento de Mujeres, LGTB+ en el Crédito al Consumo y Sobreendeudamiento, Consolidación desde los Derechos Humanos", organizada por CONSAL-Consumidores Alerta, llevada a cabo el 27 de octubre.

- Capacitación y formación de mediadores comunitarios. El 7 de septiembre se realizó la reunión inicial para dar apertura al proceso de capacitación, contando con la participación del equipo interno y docentes, expositores, pertenecientes a la Escuela de Psicología Social Pichon Riviere. Finalizada la capacitación, el CMCA recibió a un total de 11 pasantes para que puedan poner en práctica sus conocimientos adquiridos y sus facultades, con acompañamiento del organismo receptor en la búsqueda de obtener mayor experiencia en el campo de estudio de la mediación.

- Participación en reuniones con sector de villas, Adjuntía y GCBA para tratar cuestiones relativas a los desalojos en villas. Se integró al Consejo en el protocolo que se creó a esos efectos.

## Casos relevantes trabajados por el CMCA

### Servicio de Mediación Comunitaria

#### *Tema: Prestaciones médicas / Discapacidad*

La parte requirente, con diagnóstico hipoacusia neurosensorial bilateral y Certificado Único de Discapacidad, inicia un trámite en la CODPD de esta Defensoría, con un dictamen previo favorable en su reclamo emitido por el “Ente regulador” correspondiente, solicitando a su Obra Social y Empresa de Medicina Privada el “Cambio de Procesador de Implante Coclear Izquierdo”. Analizado el caso y la documentación obrante en el trámite, la CODPD realiza el pase en consulta al Centro de Mediación Comunitaria a fin de abrir un espacio de comunicación y negociación entre las partes. El proceso de Mediación se realizó en formato virtual, con asistencia de todas las partes, excepto del “Ente Regulador”, que rechazó el proceso de mediación comunitaria ante este organismo por cuestiones de competencia. El mismo había sido requerido, atento el estado del trámite administrativo iniciado en dicha dependencia, cuyo dictamen había sido favorable en el reclamo de la parte requirente, pero meses después no había sido cumplido por las entidades denunciadas. El proceso de Mediación se desarrolló en dos (2) audiencias. La parte requirente fue acompañada por un familiar, quien colaboró para que la comunicación sea fluida atento la falta de audición de la parte requirente.

Los representantes legales de las empresas requeridas comparecieron y dieron solución al requerimiento realizado por la afiliada. Para ello las partes suscribieron un acuerdo en el cual las empresas se comprometieron a otorgar en un plazo determinado el procesador coclear. La parte requirente asumió el compromiso de presentar documentación en el “Ente Regulador” a fin de dar por cerrada dicha instancia con el resultado del proceso de mediación llevado a cabo en la Defensoría. Del seguimiento del acuerdo suscripto, las partes informaron que el acuerdo fue cumplido.

#### *Tema: Cobro de jubilación/ Desavenencias familiares*

La parte requirente inicia un reclamo en Consumidores de la DPCABA a fin de solicitar la devolución de sus haberes jubilatorios, que habían sido mal pagados por la entidad bancaria

a otra persona que no tenía poder otorgado ante el ANSeS ni ante la entidad bancaria. No obstante, el pago mal efectuado había sido hecho a un familiar directo del requirente, con quien este último no tenía relación desde hace mucho tiempo, atento desavenencias familiares que se habían suscitado. La COCyA realizó todas las gestiones posibles en el marco del trámite que dio origen al reclamo, y consideró que, atento las constancias que surgían del caso, ameritaba iniciar un espacio de mediación con el objeto de esclarecer la situación y abrir un espacio de negociación. Se realizaron tres (3) audiencias de mediación en formato virtual, en la cuales se contó con la asistencia de ambas partes y el acompañamiento del sector de Consumidores, arribando las partes a un acuerdo. En ocasión de la tercera audiencia, las partes dejaron constancia de que la requerida transfirió el importe reclamado en concepto de jubilación más una suma de pesos como compensación.

#### *3.- Tema: Ruidos molestos/Vecinos linderos*

La parte requirente solicita abrir un espacio de diálogo con el restaurante vecino. El motivo que origina el proceso de mediación es tratar el tema de ruidos molestos que provendrían de los equipos de aire acondicionado del restaurante requerido. Los vecinos del barrio tenían planificada una manifestación barrial con el fin de visibilizar el reclamo. En las gestiones realizadas por la secretaria del caso, con la parte requirente, se destaca que la parte requerida estaba al tanto de las molestias manifestadas por los vecinos y que, incluso antes de la primera audiencia, los ruidos habían disminuido considerablemente, debido a obras que habían realizado. Se realizaron cuatro audiencias, las dos últimas contaron con el asesoramiento técnico de uno de los arquitectos de la Coordinación Operativa Asistencia Técnica en Arquitectura y Urbanismo de esta Defensoría del Pueblo. En las mismas se trabajó sobre la coordinación de día y horario para que el técnico de la parte requerida hiciera mediciones sonoras, tanto en los departamentos de las requirentes como de aquellas otras unidades del consorcio que así lo requirieran. El informe técnico de parte que surgiera de dichas mediciones sería enviado a la parte requirente. Luego, la parte requerida se comprometió a realizar averiguaciones sobre posibles arreglos para continuar insonorizando los equipos que se encontraban en el nivel de azotea del edificio. La Administración del

consorcio se comprometió a realizar gestiones y averiguaciones con los afectados del consorcio y llevar propuestas que puedan colaborar con la problemática. Asimismo, se comprometió a solicitar a los consorcistas evitar presuntas acciones que afecten al restaurante vecino (lanzar elementos contundentes a la propiedad requerida). Finalmente, arribaron al acuerdo de continuar con el diálogo y las negociaciones. La parte requerida se comprometió a permitir el ingreso de los técnicos que la parte requirente enviara a su costa, a fin de evaluar posibles soluciones.

#### *4.- Tema: Daños en Unidad Funcional / Consorcial*

Se presenta la requirente copropietaria de una unidad en un edificio y solicita mediar con su vecino del piso superior y con el Representante Legal del Consorcio de Propietarios Perón representado por el administrador, para tratar el tema de las filtraciones que sufre en living y dormitorio, según refiere proveniente del balcón-terraza del señor que no estaría permitiendo el ingreso a su U.F. Manifiesta, además, que el requerido estaría solicitando dinero para permitir el ingreso. Se realiza una primera audiencia de mediación online a la que se presenta la Sra. requirente acompañada por su abogado y el Administrador acompañado también por su letrada patrocinante. Incomparece el requerido. Durante el transcurso de esta primera audiencia, dicha parte se comunica a través de un correo-e manifestando que por problemas laborales no ha podido participar de la reunión y solicita nueva fecha. Se consensua una segunda audiencia. Se realiza la segunda audiencia a la que comparecen la requirente acompañada por su abogado, el Administrador acompañado por su letrada y el requerido acompañado también por su letrada. El requerido manifiesta que por cuestiones de índole religiosas no puede permitir el ingreso a su departamento a persona alguna. Luego de complejas explicaciones y negociaciones por parte del mediador y el secretario administrativo, el requerido accede a la necesidad de permitir el ingreso a su unidad poniendo como condicionamiento que se tratara de una sola persona en determinados días y horarios que no interfieran con los lineamientos permitidos por la religión que profesa. Se acuerda entonces que concurra un técnico aceptado por el requerido para evaluar la situación del balcón-terraza, realizar un informe técnico, proponer soluciones y presupuestar los

trabajos. Asimismo, pone como condición que el costo de las reparaciones que pudieran ser necesarias corrieran por cuenta del Consorcio de Propietarios. El señor administrador manifiesta que esto último debe ser aprobado en Asamblea de Copropietarios. Se fija una tercera audiencia. A la tercera audiencia concurren todas las partes, se presentan la requirente acompañada por su abogado, y los dos requeridos, ambos acompañados por sus letrados. Manifiesta el administrador que el copropietario no ha permitido el ingreso a su propiedad por lo que nuevamente y luego de una larga audiencia el vecino se compromete a que, habiendo pasado los días en los que su religión no le permitía dejar ingresar personas extrañas, accede a fijar día y hora para franquear el acceso, quedando dicho compromiso asentado en el Acta de Audiencia. Por otro lado, el requerido administrador manifiesta que, habiéndose realizado la Asamblea de Copropietarios, los mismos han aceptado que sea el Consorcio quien afronte el gasto de los trabajos necesarios. Se fija una cuarta audiencia.

A la cuarta audiencia se presentan nuevamente todas las partes acompañadas por sus abogados. Los requeridos manifiestan que se ha podido ingresar a la unidad funcional en cuestión y que el profesional seleccionado ha observado el estado del balcón-terraza, realizado un informe técnico en el que sugiere el plan de obras necesarias y presupuestado dicho trabajo. Por lo antedicho, finalmente se consigue firmar un Acta Acuerdo entre las partes fijando días y plazos de obra con lo que se pondría fin a la cuestión.

Caso cerrado con acuerdo.

#### *5.- Sra. A. B. c/ Constructora C. S.A.*

La Sra. A. B. solicitó participar de un proceso de mediación con la Constructora C. S.A., con el objeto de llegar a un acuerdo sobre los daños que se habrían generado en su propiedad. Pevio a la realización de la audiencia, se realizó un informe técnico de parte de COATayU de esta Defensoría. La vecina relataba al inicio de su caso que vivió en dicho inmueble durante muchos años sin tener ningún inconveniente de tipo edilicio, pero una vez que la constructora requerida comenzó su emprendimiento en el predio lindero a su domicilio, comenzó a sufrir diversos daños en su propiedad. Entendía que era legítimo llevar adelante un emprendimiento inmobiliario, pero no estaba de acuerdo con su accionar, toda vez que según refiere de la parte

de C. S.A. siempre encontró displicencia ante sus reclamos y solicitudes. Ante esta situación la constructora informo que, si bien existen daños a reparar en el inmueble de la requirente que posiblemente se habían generado debido a las obras, no todo lo reclamado eran daños generados por la intervención directa de su emprendimiento inmobiliario. C. S.A. sostenía que muchos de los daños reclamados correspondían a otras causas y que no era pertinente responsabilizar a su empresa por la exclusividad de las reparaciones. En este punto el informe resultó crucial para establecer parámetros objetivos de los daños y sus posibles causas, si bien no era posible determinar el 100% la responsabilidad jurídica debido a multiplicidad de factores climáticos y técnicos. En base a esto las partes con ayuda del mediador lograron salir de sus posiciones y negociar un acuerdo que los beneficiase a ambos. Por un lado, la Sra. A. B. consiguió que se realicen una gran cantidad de trabajos dentro de su inmueble, no llegando a la totalidad de lo reclamado, pero sí cumpliendo sus expectativas. La Constructora, por el otro, consideró viable realizar un nuevo relevamiento in situ para determinar la extensión de los daños ocasionados y luego llegó a un acuerdo con plazos concretos para su ejecución. Al poder utilizar a su personal de obra para realizar las reparaciones, los trabajos acordados no fueron excesivamente onerosos, pudiendo cumplir ampliamente sus expectativas al dar por concluida la controversia. Si bien casos de este tipo no son tan inusuales dentro de este CEMECO, cabe resaltar del presente el amplio trabajo realizado para determinar los trabajos que se realizarían y en qué plazo, debiendo realizarse una negociación ardua durante múltiples audiencias. A su vez, es importante destacar que el acuerdo fue notablemente puntilloso con los trabajos a realizar, su modo de ser llevados adelante, los materiales que serían utilizados y en el plazo que se realizarían. El acuerdo tuvo una extensión de prácticamente el triple de los acuerdos usuales de mediación comunitaria.

<b>Centro de Mediación Comunitaria</b>	
<b>Casos ingresados. Centro de Mediación Comunitaria, por tema.</b>	
<b>Tema</b>	<b>%</b>
Filtraciones	28,5%
Ruidos Molestos	14,9%
Convivencia	11,2%
Administración	6,8%
Construcción Lindera	3,6%
Mascotas	3,6%
Árboles	1,6%
Accesibilidad	1,2%
Medianería	0,8%
Varios	27,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>
<b>Casos cerrados. Centro de Mediación Comunitaria, por tipo de cierre.</b>	
<b>Tipo de Cierre</b>	<b>%</b>
Con Acuerdo sin seguimiento	34,2%
Incomparecencia del requerido	13,2%
Desistida por requirente	8,8%
Sin Acuerdo	7,4%
Vías de solución	5,9%
Acuerdo Parcial	5,9%
Acuerdo Previo	4,8%
Desaparición del motivo	3,7%
Desición del CMC	3,7%
Rechazado por Requerido	3,3%
Incomparecencia de ambas partes	2,2%
Encausado en vía judicial	2,2%
Incomparecencia del requirente	1,8%
Acuerdo Verbal	0,7%
Con Acuerdo con seguimiento	0,4%
Otros	1,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>



<b>Centro de Conciliación y Arbitraje</b>	
<b>Casos ingresados, Centro de Conciliación y Arbitraje, por tema.</b>	
<b>Tema</b>	<b>%</b>
Conflictos de Locación	52,5%
Reclamos de Sumas de Dinero	20,3%
Reclamos de consumidores y usuarios	1,3%
Otros Problemas Entre Particulares	25,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>
<b>Casos cerrados. Centro de Conciliación y Arbitraje, por tipo de cierre.</b>	
<b>Tipo de Cierre</b>	<b>%</b>
Por conciliación	42,4%
No aceptación del arbitraje	9,9%
Otros	47,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

### Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA

#### *Caso Pedido de luminarias Barrio Rodrigo Bueno*

En el mes de mayo, se inicia un proceso de mediación solicitado por el Programa de Villas de esta Defensoría del Pueblo.

Se realizaron entrevistas en las que se identifica que uno de los reclamos consistía en el pedido de funcionamiento de las luminarias en las manzanas 1; 4 y 5 del Barrio Rodrigo Bueno (viviendas nuevas). Se llevaron a cabo tres audiencias de mediación, la primera en el marco del Convenio Marco de Prestación de Servicios de Mediación y Conciliación con el GCBA; luego, atento que el objeto del reclamo excedía el reclamo individual, se realizaron dos audiencias en el marco de la Mediación Comunitaria en las que participaron: la Dirección General de Alumbrado, el Instituto de la Vivienda (IVC) y la empresa Edesur S.A. Como resultado de este proceso, en el mes de agosto el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires informó que se colocaron las luminarias solicitadas en el sector de viviendas nuevas.

En este procedimiento se puede observar claramente la articulación entre los distintos sectores de la DPCABA.

#### *Tema: Daños provocados por ejemplar arbóreo/ Acceso al Sistema de Reclamos del GCBA*

Se inicia un proceso de conciliación por daños a solicitud de un vecino del Gran Buenos Aires, quien requirió la intervención de este servicio para la solución de su problema con el Gobierno de la Ciudad. De la entrevista surge que el consultante reclama al Ejecutivo local que abone el costo que tiene que afrontar en concepto de franquicia dentro del contrato de seguro de su auto para poder repararlo tras haber sido dañado con motivo de la caída de un árbol sobre el mismo en circunstancias de encontrarse estacionado en la calle Olleros al 1600. En este sentido, destaca que intentó hacer el reclamo por el portal web GCBA sin éxito, toda vez que en al momento de incorporar los datos el sistema los rechazaba por tener domicilio fuera de la CABA. Mismo resultado obtuvo al procurar utilizar la App BA, toda vez que por la geolocalización de su equipo móvil (localidad del conurbano) tampoco le admitía acceder al sistema de reclamos. Finalmente, la Línea 147 exigía el mismo recaudo.

Se llevó a cabo una audiencia bajo el Convenio Marco convocándose a entender en el caso a los organismos del GCBA pertinentes; el reclamo fue aceptado por el GCBA y el problema alcanzó una solución total con acuerdo de ambas partes.

#### *Tema: Conflicto Villa 1.11.14 – S/ Inquilinos y DNU PEN 766/20 y 320/20*

A fines del mes de noviembre de 2020, se presentaron en audiencia dos vecinos, en función de una problemática de índole contractual con respecto a la locación de vivienda, cuyo vencimiento contractual había sobrevenido dentro del barrio popular “Padre Rodolfo Ricciardelli” (Villa 1-11-14) de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Luego de haberse detallado los alcances de los Decretos PEN 766/2020 y 320/20, el requirente (parte inquilina) asumió el compromiso de desocupar voluntariamente la vivienda que alquilaba en un plazo de treinta y dos (32) días corridos al momento de la celebración de la audiencia de conciliación, ello siempre y cuando haya podido acceder a otra locación de vivienda con destino habitacional. Respecto a los cánones locativos adeudados, el inquilino asumió también el

compromiso de hacer entrega del pago del mes de noviembre dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles de suscripta el acta, y los veintiocho días proporcionales que ocuparía la vivienda el inquilino durante el mes de diciembre, serían abonados del 1 al 10 del mismo mes. Por su parte, la propietaria del inmueble en cuestión aceptó la propuesta realizada por la contraparte, y asumió el compromiso de hacer entrega de los recibos correspondiente a los pagos cancelados. El caso precitado, resuelto satisfactoriamente por medio de la conciliación, es uno de los tantos en los que el normal desenvolvimiento de la intervención del servicio de conciliación se vio obstaculizado en tanto que la mayoría de los participantes en el conflicto ocasionalmente no poseían señal para poder recibir llamados telefónicos, y muy excepcionalmente contaban con un correo electrónico al cual se pudiera dirigir la convocatoria a la audiencia en cuestión o mismo para que pudieran participar de la audiencia eficazmente. De modo que, tomando como premisa tanto el derecho de acceso a la justicia –conectividad mediante– como resguardar la salud pública de los intervinientes en el proceso, la Defensoría del Pueblo articuló medidas de acción con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través del Instituto de la Vivienda de la Ciudad (IVC) y la Secretaría de Integración Social, como así también con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación a través de los Centros de Acceso a la Justicia, ello a fin de que todo aquel que solicitare la intervención del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje pudiera acceder a un espacio que contara con una computadora, conectividad a internet, cámara y micrófono, y de esta forma, cumplir con lo establecido en la Agenda 2030 de Naciones Unidas y “no dejar a nadie atrás”. De modo que gracias a la génesis del marco interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, por medio de la Coordinación Operativa del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, junto con los órganos centralizados y descentralizados precitados, permitió que los vecinos que integraban el conflicto en cuestión pudieran gozar plenamente a su derecho de acceder a la justicia en un espacio donde primen las medidas sanitarias y se brinde conectividad gratuita y de calidad.

### Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA

#### Casos ingresados. Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA, por tema.

Tema	%
Daños menores (árboles, acera, etc.)	65,1%
Por afectación de dcho. a la vivienda	16,3%
Por afectación de otros derechos	18,6%
Total	100,0%

#### Casos cerrados. Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA, por tipo de cierre.

Tipo de Cierre	%
Con Acuerdo sin seguimiento	52,1%
Con Acuerdo con seguimiento	17,8%
Sin acuerdo	4,1%
Incomparecencia del Requerido	4,1%
Desistida por Requirente	1,4%
Desaparición del motivo	1,4%
Rechazado por Requerido	1,4%
Otros	17,8%
Total	100,0%

### Conciliación

#### Tema: Derechos del turista (turismo estudiantil)

A través de una derivación de la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista de la DPCABA, se dio apertura a un proceso de conciliación a distancia, con el objeto de poder hacer efectiva la cancelación de un viaje de egresados y la consiguiente devolución del dinero abonado por el mismo. Se trataba de un viaje de egresados de séptimo grado con destino a la ciudad de Córdoba, el cual no se había podido realizar en la fecha originalmente acordada con motivo de la pandemia. Luego de celebrada una audiencia, a través de la plataforma Zoom, las partes lograron arribar a un acuerdo, el cual consistió en lo siguiente: La empresa de turismo aceptó la cancelación del viaje de egresados oportunamente contratado por la requirente para su hija y ofreció la devolución del 75% del valor del contrato, suma que ascendió a pesos catorce mil quinientos ochenta (\$14.580.-), pagadera en dos cuotas iguales y consecutivas de pesos siete mil doscientos noventa (\$7.290.-), haciéndose efectiva la primera de ellas a los 10 días de firmado el acuerdo.

## Programa de Atención a Inquilinos

A principios de año el Programa de Atención a Inquilinos advirtió sobre el impacto indexatorio del alquiler temporario sobre las locaciones de vivienda. Efectivamente, a pesar de las restricciones sobre el turismo que dominaron la emergencia sanitaria, en la Ciudad de Buenos Aires no se dejó de alquilar con la modalidad temporaria a miles de inquilinos residentes que se ven obligados a firmar contratos cortos, soportando aumentos libres cada 3 o 6 meses y pagando comisión inmobiliaria, que por considerarse turístico no lo alcanza la Ley 5859. La estadística de consultas y reclamos vinculados al Programa de Atención a Inquilinos duplicaron el número producido durante el 2020. La pandemia agravó la crisis habitacional de los que acceden por alquiler. El Programa realizó un informe donde destacó la afectación del acceso a la vivienda por alquiler, atendiendo que el 70% de los casos ingresados tenían que ver con: renovaciones de contratos con aumentos por encima del 60%, deuda acumulada de alquiler por más de dos meses, negativa de la inmobiliaria a firmar contrato bajo las condiciones legales (Ley 27551), obligación de firmar prórrogas ilegales (con cambios de cláusulas, particularmente la del precio) y amenaza de desalojo una vez terminada la vigencia del decreto presidencial de protección de vivienda alquilada.

Con más de 750 consultas recibidas, durante el mes de abril el Programa de Atención a Inquilinos registró un 37% de las mismas que reiteraban la tendencia mostrada a principios de enero: aumentos de hasta 150% para renovar, contratos ilegales a 12 meses, cláusulas de aumento semestral a pesar de la vigencia de la ley 27551 de anualización del ajuste de alquiler. Registró, asimismo, el 32% de consultas por contratos temporales o turísticos (para cobrar comisión inmobiliaria ilegal), exigencia de contratar seguro de caución y pago de expensas extraordinarias. Finalmente, otro 31% de las consultas estuvo vinculado a los reclamos más constantes de la relación de alquiler: retención indebida de depósito, arreglos o filtraciones, corte de gas, negativa de CBU para depositar la renta mensual.

En mayo el Programa de Atención a Inquilinos repitió el informe para comparar la situación a prácticamente un año de aprobada la Ley de Alquileres nacional. Se incluyeron las consultas que se reciben de todo el país, donde la comisión

inmobiliaria es la principal preocupación inquilina, así como lo vinculado al incumplimiento de la ley de alquileres y el endeudamiento o no pago de la renta, de igual modo, se multiplicaron las amenazas de desalojo.

A mediados de año el Programa de Atención a Inquilinos elevó al Ente Nacional Regulador del Gas una solicitud de tarifa diferencial para inquilinos, atendiendo el grado de vulnerabilidad que significa transferir un promedio de 50% de los ingresos a la renta habitacional. El Programa fue invitado a participar de una mesa semanal con el organismo nacional, y en julio se avanzó en una resolución del Ente para hoteles y pensiones, autorizando a sus inquilinos a consultar el consumo de las locaciones, atendiendo los abusos que se producen en dichas relaciones de alquiler.

Durante el tercer trimestre del año, el Programa de Atención Inquilinos convocó a la formación de una Mesa Permanente en Defensa de los Derechos Inquilinos, y se realizaron 3 reuniones junto a las siguientes instituciones: Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS), Coordinadora de Abogadxs de Interés Público (CAIP), Acceso a la Justicia (ATAJO, MPF Nación), Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ), Universidad Nacional de Avellaneda, Ni Una Menos, IDAES (Universidad Nacional de San Martín), Usuarios y Consumidores Unidos y Federación de Inquilinos Nacional.

Se publicaron comunicados conjuntos en respaldo de la Ley de Alquileres, se debatió y acordó con el documento de Ni Una Menos sobre Vivienda, Violencia de Género y Endeudamiento, y se debatió el fallo judicial sobre comisión inmobiliaria en CABA y las distintas opiniones sobre gravar las viviendas deshabitadas.

El 22 de septiembre el Programa de Atención a Inquilinos presentó el libro "La desigualdad bajo techo. Más de 100 años de alquiler", en la Universidad Nacional de Avellaneda. Participaron del conversatorio el autor del libro y Coordinador del Programa, Fernando Muñoz; el rector de la Universidad Nacional de Avellaneda, Jorge Calzoni, y el decano del Departamento de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, Jaime Sorín. La charla contó con una participación de más de un centenar de estudiantes universitarios y fue coordinada por la directora de la carrera de Abogacía, Anabella Lucardi.

### Casos atendidos por el Programa de Atención a Inquilinos

Hasta el mes de octubre el Programa de Atención a Inquilinos atendió 3.000 consultas y pedidos de intervención. El Programa seleccionó algunos casos que grafican la significancia que tiene para las vecinas y vecinos de la Ciudad.

- Una inquilina de la Ciudad de Buenos Aires, de 72 años, inicia su trámite en febrero del 2020, informando que finalizó su contrato de alquiler y no le habían hecho la correspondiente devolución del dinero entregado en calidad de depósito, por la suma U\$D 2.000 (DÓLARES DOS MIL). A partir de su relato se le brindó el asesoramiento legal correspondiente y se le explicaron las acciones que podía llevar a cabo. Con dicho asesoramiento logró recuperar U\$D 1.000 (DÓLARES MIL) antes del inicio de la pandemia. Durante todo el resto del año 2020 y hasta agosto del 2021, seguía pendiente la devolución del saldo restante, U\$D 1.000. La vecina se comunicó nuevamente con el Programa en agosto del 2021 informando que no le habían devuelto el saldo restante y que obtenía respuestas evasivas por parte de la inmobiliaria. Ante esa situación, intervino el Programa de Atención a Inquilinos comunicándose telefónicamente con la inmobiliaria, planteando el reclamo y solicitando la restitución del dinero. También enviaron por vía del correo electrónico a la inmobiliaria el reclamo de la vecina, solicitando la pronta devolución del dinero. Luego de dichas gestiones, el 7 de setiembre del 2021, la inmobiliaria le devolvió a la vecina el saldo restante de U\$D 1.000 (DÓLARES MIL).

- La inquilina es madre soltera, con dos hijos a su cargo. Se quedó sin trabajo durante la pandemia, acumulando deuda de alquileres y expensas. Vencido el contrato, el locador le intimó a desalojar el inmueble y a realizar el pago de la deuda acumulada por \$110.000. Se logra un acuerdo a través del abogado del locador, con quita del 40% de lo reclamado y un plazo de 6 meses para relocalizarse (la quita se la justifica sobre la base de lo aumentado una vez vencido el contrato). Logrado el acuerdo, se instrumenta a través de una audiencia de conciliación convocada por el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

El contrato del inquilino y su familia finalizó en abril de 2020. Ante el abrupto incremento de los alquileres impuesto por el mercado durante la pandemia, que dificultaban enormemente su mudanza, se encontraba protegido

únicamente hasta la duración del DNU 66/21, que prorrogaba automáticamente su contrato hasta el 31/3/21. La posibilidad de renovar el contrato se encontraba agotada, dado que la parte propietaria alegaba tenerlo ya vendido, y el inquilino no conseguía mudarse para abril. En ese contexto, el Programa de Atención a Inquilinos asesoró primeramente al inquilino, acordando luego contactarse con la propietaria para poder proponer una prórroga al contrato. Las conversaciones se continuaron con el hijo de la dueña, abogado. Luego de numerosas gestiones, se alcanzó un acuerdo de prórroga en términos que le fueran accesibles al inquilino, el cual fue redactado por este Programa y ratificado en una audiencia ante el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

- Inquilino jubilado, cobra la mínima (\$ 19.000). Tiene contrato que finaliza el 07/04/2021, abona \$ 20.000. La dueña no quiere renovar el contrato. El inquilino le propuso hacer una prórroga por 3 meses y la dueña le propuso prórroga de 6 meses a \$ 28.000, valor que el inquilino no puede abonar. Se conversó con la locadora sobre la posibilidad de que se produzca la venta del inmueble y negativa a cualquier acuerdo. Luego de que el Programa de Atención a Inquilinos interviniera en las negociaciones con la representación legal de la locadora, se logró arribar a un acuerdo de prórroga de 4 meses, evitando así el juicio de desalojo. Finalizado el plazo de prórroga, se retomó contacto con la parte locadora por la retención indebida de la suma correspondiente al depósito. Se logró que el locatario reciba la suma de dinero de depósito y se realizó la entrega y recibo de llaves de la unidad.

### Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje

#### Casos ingresados, Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje por servicio

Servicio	%
Centro de Mediación Comunitaria	55,3%
Centro de Conciliación y Arbitraje	35,1%
Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA	9,6%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

#### Casos cerrados, Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje por servicio

Sevicio	
Centro de Mediación Comunitaria	54,8%
Centro de Conciliación y Arbitraje	30,4%
Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA	14,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

#### Entrevistas realizadas por el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje, por comuna de procedencia del vecino

Comuna	
Comuna 1	10,2%
Comuna 2	3,5%
Comuna 3	7,2%
Comuna 4	4,6%
Comuna 5	10,9%
Comuna 6	7,4%
Comuna 7	7,0%
Comuna 8	4,1%
Comuna 9	4,8%
Comuna 10	3,7%
Comuna 11	2,6%
Comuna 12	8,5%
Comuna 13	10,4%
Comuna 14	9,3%
Comuna 15	5,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

## Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral (CODEPOE)

**Responsable: Daniel Ingrassia**  
 dingrassia@defensoria.org.ar

**Programa de Derechos Electorales de los Extranjeros en la Ciudad**  
 Magdalena Tieso / mtieso@defensoria.org.ar

### Documentos de Trabajo

#### Apuntes de Trabajo 5: Derechos electorales de las personas con discapacidad

La Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral publicó un nuevo apunte de trabajo sobre los derechos electorales de las personas con discapacidad.

Este trabajo hace un repaso por la normativa de protección tanto internacional, como nacional y local (de la Ciudad). Luego, establece un mapa de accesibilidad, el cual arrojó que las comunas del sur tienen mayor porcentaje de personas con discapacidad, sin embargo, cuentan con menos rampas por metro cuadrado urbano; hay comunas con pocas rampas por metro cuadrado urbano y pocas escuelas inaccesibles, por ejemplo, la Comuna 2 en la zona norte de la Ciudad; hay comunas con bastantes rampas por metro cuadrado urbano y muchas escuelas inaccesibles, por ejemplo, las Comunas 1 y 9 del sur y la 15 en el norte de la Ciudad; y existen comunas con ambos problemas: la 4 y la 8 ubicadas en el sur, y la 5 en el centro de la CABA.

Asimismo, el documento da una definición de accesibilidad electoral e indica cómo es en las distintas etapas del proceso electoral y revela algunos resultados obtenidos a 10 años de observación electoral de la DPCABA, tales como:

- La accesibilidad de los establecimientos mejoró en forma permanente y constante: de aproximadamente el 30% de los lugares observados en 2011 al 80% en las elecciones generales de 2019.
- La accesibilidad de las rampas se cumple: por encima del 70% en las últimas 4 elecciones (PASO y Generales 2017 y 2019). Sin embargo,



persisten obstáculos (10%) que impiden el libre ingreso y uso de las rampas de forma autónoma.

- Accesibilidad de los MAE: el principal problema es que no hay responsables encargados de su uso (menos del 50%); entre el 30% y el 40% no tienen botones de llamado a ambos extremos accesibles.

- Baños para personas con discapacidad: desde 2017 el 60% de los establecimientos observados tienen.

- COA: desde las elecciones del 2013 más del 90% de los establecimientos observados lo constituyeron.

- Portaboletas: presentes en menos del 50% de los COA observados.

#### Informe Final de Observación Electoral de la República de Ecuador

La Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) envió una Misión de Observación Electoral (MOE) a la República del Ecuador invitada por el Consejo Nacional Electoral de ese país para participar como veedora en las Elecciones Generales del 7 de febrero de 2021, en las cuales se eligieron los cargos de Presidente y Vicepresidente; Asambleístas Nacionales y Provinciales y Parlamentarios Andinos.

Para estos comicios estuvieron convocados a votar 13.099.150 ciudadanos/as, de los cuales el 3,14% (410.239 electores) correspondieron a ecuatorianos residentes en el exterior, distribuidos en 40 países. Este porcentaje permitió inferir que, en una contienda electoral competitiva, el electorado extranjero podría llegar a definir al ganador, sea en primera vuelta o en un balotaje.

Junto a funcionarios de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, la misión diseñó un circuito de observación electoral basado en una diversidad de variables para garantizar un resultado que sea representativo de distintas realidades de Quito. Así, el recorrido incluyó la visita a distintos centros de votación, que variaban tanto en su tamaño, en la distancia del centro cívico y comercial, en la composición demográfica y socioeconómica de su población, como en la posibilidad de que emerjan situaciones conflictivas.

Como recomendaciones para que el Consejo Nacional Electoral implemente en el desarrollo de la segunda vuelta electoral del 11 de abril, se destacan:

- Contemplar la presencia de autoridades (fuerzas de seguridad, delegados del CNE, autoridades civiles) fuera de los recintos para organizar el ingreso de electores a los establecimientos, a fin de no generar aglomeraciones y de guiar a quienes concurren para votar, considerando la necesidad de implementar una fila de ingreso prioritaria para personas con movilidad reducida (personas mayores, personas gestantes, personas con discapacidades).
- Considerar la posibilidad de establecer postas sanitarias a disposición de las y los electores para garantizar una correcta y continua higienización de las personas.
- Elaborar campañas de difusión y/o capacitaciones para que el electorado pueda identificar claramente la diferencia de las urnas en el cuarto oscuro.
- Capacitar a las y los miembros de las Juntas Receptoras de Voto para armar de manera correcta el cuarto de votación, de manera tal de poder garantizar la secrecía del voto para todas y todos los electores.
- Contemplar la posibilidad de traducir folletería en otros idiomas oficiales para las relaciones interculturales como son el kichwa y el shuar, lengua nativa de poblaciones originarias que viven en Ecuador.

### **Informes de las elecciones generales y balotaje del Perú en la Argentina**

En los meses de abril y de julio, se desarrollaron las elecciones generales y el correspondiente balotaje de la República del Perú en la Argentina, y es por eso que la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, coordinada por la Defensoría del Pueblo de la CABA, estuvo presente como veedora electoral de dicho proceso electoral.

Argentina es la tercera comunidad en el exterior con mayor cantidad de electores, llegando a tener alrededor de 143.000 electores repartidos en las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Salta, Corrientes, Córdoba, Mendoza y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). Entre la provincia de Buenos Aires y la CABA concentran el 73% de los/as peruanos/as en condiciones de votar en el país. Por otra parte, el voto en el extranjero representa casi un 4% del total de electores/as en condiciones de emitir el sufragio. En cuanto a la misión electoral, se desarrolló, para las generales, un operativo en las provincias de Buenos Aires (Ciudad de La Plata), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba (Ciudad de Córdoba), Santa Fe (Rosario) y Salta (Ciudad de Salta). Para el balotaje, se hizo un operativo más reducido debido a la nueva ola del Coronavirus en la Ciudad de Buenos Aires, en La Plata y en Rosario.

Considerando el contexto de pandemia, la observación electoral hizo énfasis en cinco puntos importantes: el cumplimiento de los protocolos sanitarios, la accesibilidad de los recintos, la apertura y constitución de las mesas receptoras de votos, el escrutinio y la transmisión de los datos.

Algunas conclusiones de las elecciones:

- Se verificó un buen clima electoral tanto en los alrededores de los recintos de votación como en las mesas al momento de realizar el escrutinio correspondiente.
- Al igual que en la elección de abril, hubo aglomeraciones de votantes al ingreso de los recintos, sobre todo durante las primeras horas de la jornada. Sin embargo, en la mayoría se respetó el distanciamiento social establecido en el protocolo.
- Se notó una mayor fluidez de personas que entraban y salían de votar.
- Nuevamente hubo ausencias de miembros de mesa, lo que hizo que algunas mesas no se constituyeran o hubiera tardanzas en su apertura.
- De nuevo, fue destacable la importante presencia del personal consular, de los facilitadores y de los monitores electorales en todos los establecimientos observados.
- En líneas generales, el protocolo de bioseguridad fue respetado y cumplido por todos los actores del proceso electoral.
- Hubo mayor velocidad en la realización de los escrutinios de las mesas de votación, pese a que se constataron nuevamente dudas sobre cómo realizar algunas cuestiones del escrutinio en los miembros de las mesas.

- Se recomendó mejorar la comunicación de los horarios de votación, ya que en algunas escuelas se presentaron electores fuera del horario establecido, solicitando el ingreso porque en Perú la elección terminaba a las 19 horas.

- Los miembros de mesa dependían de las indicaciones de los monitores que apoyaban la tarea; en general, esperaban sus instrucciones y, una vez concluido ese paso, esperaban que les indicaran cómo seguir.

### Informe sobre el empadronamiento automático de las personas migrantes en CABA

El Programa para la Difusión, el Ejercicio y la Promoción de los Derechos Electorales de los Extranjeros en la CABA, junto con la Coordinación de Derechos Políticos y Observatorio Electoral, presentó un informe sobre uno de los aspectos que incorporó la nueva ley electoral, que fue la inclusión política de las y los migrantes residentes en la Ciudad, donde se propuso el empadronamiento automático.

Con la publicación del padrón provisorio, el número de personas migrantes habilitadas para votar creció exponencialmente: de 20.857 electores habilitados en 2019 se pasó a 398.222 en 2021.

Dada la relevancia del crecimiento exponencial del padrón, el Programa de Derechos Electorales de Extranjeros de la Ciudad de la Defensoría del Pueblo de la CABA desarrolló una serie de jornadas como operativos de consultas y reclamos sobre aquel, las cuales abarcaron gran parte del año antes de las PASO.

Como conclusiones, este trabajo reveló:

- Se observó que la amplia población migrante de los barrios recorridos se encontraba incorporada en el padrón provisorio de electores y electoras extranjeros/as.

- Aquellos/as que no estaban registrados/as y que cumplían con los requisitos para ello fueron un porcentaje bajo en comparación con la cantidad incluida. Como desde la Defensoría del Pueblo de la CABA y desde el Programa de Derechos Electorales de Extranjeros se le inició el trámite de reclamo a todas las personas migrantes que no se encontraban en el padrón, se pudo detectar que, en la mayoría de los casos, la respuesta del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad fue rápida y expeditiva, en tanto que incluyeron efectivamente a esos/as ciudadanos/as.

- Asimismo, se logró evidenciar una tasa alta en la falta de información sobre los derechos

electorales y políticos que poseen las personas migrantes en la Ciudad, en particular, en los barrios auditados.

Por último, y a modo de cierre, el documento recomienda una amplia campaña de difusión y promoción del voto migrante, y que los establecimientos de votación para personas migrantes en la Ciudad estén en las cercanías de la máxima concentración de población migrante por comuna.

### Monitoreo de paridad en las listas de precandidaturas nacionales y provinciales para las PASO y generales 2021

Con motivo de las elecciones legislativas 2021, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires coordinó junto a la Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) la realización de un monitoreo de las listas de precandidaturas y candidaturas a diputados/as y senadores/as nacionales y legisladores/as provinciales. El objetivo del monitoreo fue observar el cumplimiento de las leyes de paridad –la nacional y las provinciales–, es decir, que las listas partidarias estén integradas por 50% de mujeres y 50% de varones.

Asimismo, se relevó otro de los requisitos de cumplimiento: la alternancia desde el primer/a candidato/a titular hasta el último suplente, es decir que se cumpla con un esquema en continuado entre las candidaturas titulares y suplentes.

También se constató la presencia de mujeres encabezando las listas, que, si bien no es un requisito establecido por ley, constituye un símbolo en relación al cambio cultural que se espera de este tipo de legislación. Cuanta mayor cantidad de mujeres encabecen listas, mayor será la posibilidad de que efectivamente ingresen a los cargos por los cuales compiten y que traccionen a mayor cantidad de mujeres a los lugares expectables.

Respecto de los resultados obtenidos, el monitoreo dio cuenta de un alto nivel de cumplimiento de la ley de paridad nacional y las leyes homólogas provinciales.

A nivel nacional, tanto para la categoría de diputados/as como la de senadores/as nacionales, el cumplimiento fue del 100%, mejorando los indicadores de las PASO 2021 y de las Elecciones Generales 2019. Respecto al encabezamiento de las listas, para ambas categorías nacionales se observó un aumento



de las listas encabezadas por mujeres, respecto a las últimas elecciones general (año 2019) y a las PASO 2021; más drástico para el caso de la Cámara Alta, que aumentó 15 puntos porcentuales respecto al 2019, y 7 puntos porcentuales respecto a las PASO 2021.

A nivel provincial, los hallazgos son similares: alto porcentaje de cumplimiento de la paridad (97% para Diputados/as provinciales y 100% para Senadores/as provinciales) y encabezamientos de listas por mujeres que se ubican entre el 29%, en promedio para senadores/as provinciales, y el 42% en promedio para diputados/as provinciales.

### Informe de Observación Electoral de las elecciones PASO y generales 2021

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires desplegó dos misiones de observación electoral el 12 de septiembre y el 14 de noviembre del 2021.

En ambas ocasiones, 60 observadores y observadoras de la institución recolectaron los datos necesarios para dar respuesta a los objetivos planteados. En total, se observaron 560 establecimientos de votación y se encuestó a 2.032 (dos mil treinta y dos) votantes.

La observación electoral contó con dos tipos de estrategias metodológicas de recolección de datos. La primera de ellas consistió en una observación directa del desarrollo de la jornada electoral en el exterior de los establecimientos habilitados para la votación. La segunda se basó en una encuesta estandarizada realizada a electores/as. Ambas estrategias fueron aplicadas en las 15 comunas de la CABA.

En líneas generales, los resultados de la observación electoral mostraron que, a pesar de la pandemia, los comicios se desarrollaron con absoluta normalidad y no se registraron inconvenientes de consideración en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sin embargo, el documento recomienda que se adopten algunas acciones, como:

- Mejorar la accesibilidad edilicia de los establecimientos y clubes seleccionados.
- Incrementar la presencia, identificación y perfeccionar el rol de los/as facilitadores sanitarios/as y de los/as orientadores/as en los establecimientos de votación.
- Para mejorar el orden de los/las electores en el exterior de los establecimientos se podrían generalizar algunas de las medidas adoptadas en algunos establecimientos como:



- Cortar la calle de forma de ganar espacio para ordenar a las personas, sobre todo en los establecimientos con veredas angostas o donde están ocupadas con otras actividades.
- Recomendar a los delegados/as, facilitadores/as, personal policial utilizar elementos como sillas con carteles para ordenar las colas de las mesas y mantener el orden durante toda la jornada.
- Mejorar la capacitación de responsables de establecimientos, delegados/as y comando electoral sobre medidas de accesibilidad y medidas sanitarias adoptadas para facilitar la organización de filas y la circulación de electores en el interior de los establecimientos e información.
- Impulsar una fuerte campaña de difusión que explique al electorado que es seguro ir a votar en pandemia y que se toman las medidas adecuadas para garantizar los cuidados sanitarios.
- Respecto a las mesas de migrantes, debe mejorarse el horario de constitución.
- Se recomienda continuar con la misma cantidad de establecimientos de votación (los cuales incluyeron a clubes, tal como supo recomendar la Defensoría) para garantizar el cumplimiento del protocolo sanitario y para favorecer las menores demoras al momento de votar.

### Monitoreo de violencia política en línea contra las pre-candidatas porteñas

Entendiendo que, por un lado, las TIC son un espacio para la expresión de opiniones y el ejercicio de los derechos políticos de las mujeres y diversidades y que, por otro lado, también

son un ambiente propicio para la difusión de discursos violentos, de odio y de desvalorización y deslegitimación de las opiniones políticas de las mujeres y diversidades, la Defensoría del Pueblo realizó un monitoreo de la violencia política en línea hacia las precandidatas y candidatas durante las elecciones legislativas 2021.

Con los objetivos de: 1) dimensionar la violencia política en línea durante el proceso electoral 2021; 2) dar cuenta de las brechas de violencia de género, en un trabajo comparativo entre (pre) candidatos varones y (pre)candidatas mujeres; 3) realizar una tipificación exhaustiva de los tipos de discursos violentos que reciben las mujeres y diversidades políticas; y 4) describir las formas de resistencias a la violencia en línea.

Se recolectaron datos cuantitativos y cualitativos a partir de redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram), entrevistas en profundidad y encuestas estandarizadas a las (pre)candidatas, durante la campaña electoral 2021 (del 1 de agosto al 14 de noviembre).

Los principales hallazgos del monitoreo son:

- Las mujeres y diversidades identifican, a lo largo de su trayectoria política, dificultades por el hecho de ser mujeres, aunque reconocen cambios normativos y socioculturales que mejoran la experiencia actual de participar en política.
- La violencia política persiste y proviene desde dentro y fuera del espacio partidario, por parte de pares, de superiores, dirigentes políticos, funcionarios/as, medios de comunicación, etc., y es reproducida principalmente por varones, pero también por otras mujeres.
- Las mujeres representan un menor porcentaje de las menciones totales, pero se llevan una mayor porción de los mensajes con violencia, no equivalente con su participación total.
- Entre las menciones a las mujeres resaltan las expresiones de violencia y de menosprecio, mientras que las conversaciones en torno a los varones se refieren a la campaña electoral y temas institucionales.
- Del total de tweets (1.810.375), el 2,49% tiene alguna expresión de violencia, pero si lo analizamos por género se observa que para los varones es el 1,73% de las menciones y para las mujeres es el 3,55% de los mensajes que las mencionan.
- Los mensajes con violencia son transversales a los espacios partidarios.
- Entre los temas que generan más rechazo y mayores agresiones, se identifican temas relativos a la agenda de género, de medio ambiente y las juventudes.

## Acciones

### Presentación del Manual de observación electoral con perspectiva de derechos humanos

La Defensoría del Pueblo CABA organizó un seminario web para la presentación del manual, que contó con el auspicio de importantes organismos de instituciones de Derechos Humanos de la región.

La apertura del evento estuvo a cargo de la directora ejecutiva de la Unidad de Política Institucional, Dolores Gandulfo, y el coordinador del área de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de la Defensoría, Daniel Ingrassia, quienes expusieron sobre la labor que viene desarrollando la institución en materia de observación electoral, tanto en el país como en la región, y la finalidad del manual para contribuir en la legitimidad, la transparencia y la perspectiva en derechos humanos de los procesos electorales.

Asimismo, fueron disertantes el presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman y procurador para los Derechos Humanos de Guatemala, Jordán Rodas Andrade; la directora nacional electoral, Diana Quiodo; la subsecretaria de Asuntos Políticos del Ministerio de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Florencia Zulcovsky; el secretario de Actuación Electoral de la Cámara Nacional Electoral, Sebastián Schimmel; y el director ejecutivo de Poder Ciudadano, Pablo Secchi.

Debido al importante rol que cumplen las instituciones de derechos humanos en la promoción y protección de derechos durante los procesos electorales, se buscó definir su misión como observadores, enumerando tareas y responsabilidades y profundizando en los conocimientos y aptitudes necesarios para llevar a cabo un buen trabajo como observadores/as electorales coadyuvando, de ese modo, para alcanzar procesos electorales más transparentes.

El Manual de Observación Electoral realizado por la Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de la Defensoría, contó con el auspicio de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en el Continente Americano, la Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina, el Instituto Latinoamericano de Ombudsman y la Alianza Global del Ombudsperson Local.

### **La Defensoría del Pueblo participó del consenso “Ciudad Limpia, Campaña Electoral Responsable”**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires participó, junto al Gobierno porteño y a los partidos políticos, del compromiso para trabajar responsablemente en el marco de la campaña electoral.

Tal como ocurrió en las últimas elecciones, el Gobierno de la Ciudad invitó a la Defensoría y a los partidos políticos a respetar los espacios gratuitos de publicidad en la vía pública cedidos equitativamente, a los fines de facilitar el cumplimiento del acuerdo, desincentivando pintadas y afiches en infracción, tanto en el espacio público como en domicilios particulares. Cabe destacar que el evento fue organizado por la subsecretaria de Asuntos Políticos de la Ciudad, Florencia Zucolovsky, y por el director general de Reforma Política y Electoral porteño, Javier Tejerizo.

### **Difusión de la guía de derechos electorales en el Barrio Mugica**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de la Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral, realizó una difusión de la Guía de derechos políticos para los vecinos y las vecinas del Barrio Mugica (ex Villa 31 y 31 bis).

La publicación contiene información básica sobre todo lo que había que saber acerca de las elecciones que se iban a desarrollar en el año.

En la actividad estuvo presente la Defensora del Pueblo adjunta Silke Arndt, que con su equipo de trabajo más los integrantes del Observatorio Electoral estuvieron repartiendo guías y respondiendo las consultas de las personas que se acercaron a recibirlas.

## **Participaciones**

### **Exposición en el Congreso de Ciencia y Género de la provincia de Córdoba**

La Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral participó en uno de los diversos paneles del Congreso de Ciencia y Género que organizó la provincia de Córdoba.

En la mesa de “Democracia, trayectorias políticas y mujeres en cargos de decisión” se expuso un trabajo que tiene el objetivo de identificar los avances normativos en materia de paridad de géneros en el ámbito de la política argentina.

Para medirlos, se tuvieron en cuenta tres aspectos: la robustez del diseño de las leyes de paridad política, las estrategias que se han desarrollado para impedir u obstaculizar el cumplimiento de las leyes y la ampliación del principio de paridad hacia otros ámbitos no electorales, en tanto principio democrático y compromiso asumido por el Estado.

Específicamente, este documento, propone:

- Comparar la fortaleza del diseño institucional de las 20 leyes provinciales y la nacional de paridad en ámbitos de representación política.

- Analizar aquellos casos –nacionales y provinciales– en los que la implementación del cupo femenino y la paridad fue llevada a la justicia como estrategia de válvula de escape, o bien, para reclamar el derecho de las mujeres.

- Presentar otros avances paritarios fuera del ámbito político-electoral, a nivel nacional y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sobre las conclusiones que se obtuvieron, se destacan la importancia de la sanción de la Ley Nacional de Paridad en las listas, que generó una gran ola expansiva hacia las provincias y sirvió como motor para impulsar varios proyectos de ley (algunos ya sancionados) en otros sectores de la administración pública y de la sociedad civil; que la justicia (en todas sus instancias) incorpore perspectiva de género que acompañe la Ley de Paridad y otras leyes posteriores; y necesidad de más espacios de encuentro y de control (como los monitoreos de paridad en las listas) entre el Estado, los partidos políticos y la sociedad civil para lograr mayores consensos de cara a problemáticas, desafíos y otros sucesos que ocurran en el futuro, así como fortalecer las acciones de capacitación, campañas de comunicación y otras herramientas de apoyo que promuevan verdaderas transformaciones culturales al interior de los partidos que alienten la participación de mujeres, la capacitación en género y la visibilidad de la agenda de participación igualitaria.

### **Ciudad Migrante: otra forma de promover y difundir derechos**

La Defensoría del Pueblo CABA, a través de la Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral, realizó una exposición sobre derechos políticos y electorales de las personas migrantes que habitan en la Ciudad.

Este evento que se desarrolló en el Museo Histórico del Banco Ciudad “Monte de Piedad”, ubicado en el barrio de Boedo, contó

con la presencia de miembros de algunas colectividades de migrantes y autoridades de dicha institución bancaria.

El objetivo de “Ciudad Migrante” era promover y difundir los derechos de las personas migrantes, y lo continuó haciendo hasta las elecciones generales del 14 de noviembre de 2021.

“Ciudad Migrante” fue una actividad coorganizada por el Banco Ciudad, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Taller de capacitación para personas migrantes sobre sus derechos electorales

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad, junto con el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), realizó un taller de capacitación para personas migrantes que habitan en la CABA y estaban en condiciones para votar, acerca de sus derechos electorales en las elecciones PASO del 12 de septiembre. La actividad estuvo dividida en dos módulos, en los que se abordaron las características y alcances del voto migrante en CABA e información relativa al día de las elecciones. Además, se respondieron dudas e inquietudes y hubo un compromiso de ambas instituciones de realizar otro taller después de las PASO y antes de las generales del 14 de noviembre.

## Centro de Estudios, Investigación y Opinión (CEIO)

**Titular: Flavia Hernández**

**fhernandez@defensoria.org.ar**

### Subcoordinación Operativa de Evaluación de Contenidos (SOEC)

**Gabriel Castagnino / gcastagnino@defensoria.org.ar**

El Centro Estudios, Investigaciones y Centro de Opinión (CEIO) tiene como objetivo principal desarrollar investigaciones vinculadas a los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas, para diseñar y elaborar informes a partir de los datos ya registrados en las bases de la Defensoría o producidos mediante otras técnicas de recolección.

El CEIO también trabaja para diseñar, preparar y presentar el Informe Anual de la Defensoría ante la Legislatura de la Ciudad. En el mismo se resume todo el trabajo realizado durante el periodo por todas las áreas del organismo, lo que implica diseñar y elaborar informes/reportes a partir de los datos registrados en las bases del sistema Pentaho y del sistema CRM, coordinar con las diferentes áreas-sectores del organismo la centralización de la información y editar y compaginar la información en colaboración con la Unidad de Prensa y Comunicación.

La Subcoordinación Operativa de Evaluación de Contenidos (SOEC) tiene como objeto asesorar al Defensor del Pueblo en la evaluación de contenidos de informes y documentos de trabajo. Además, colabora en la sistematización de los informes de gestión producidos por las áreas temáticas para la confección del Informe Anual. Además, desarrolla investigaciones enfocadas en temáticas de relaciones institucionales-internacionales y de gobierno abierto.

Durante 2021 se realizaron, entre otras, las siguientes investigaciones en colaboración con distintas áreas y Adjuntías de la Defensoría:

- “La calidad del medioambiente en la Ciudad de Buenos Aires”, realizado en el mes de mayo en colaboración con el área de Medioambiente de la Defensoría; el estudio busca conocer la evaluación que hacen los/as porteños/as respecto de los servicios públicos brindados por el GCBA en relación al medioambiente, tales como contenedores, poda de árboles y espacios verdes. Asimismo, conocer sobre la percepción de la contaminación de la Ciudad, sonora o visual

e indagar sobre hábitos y comportamientos en relación al cuidado del medioambiente.

- Transporte: se realizaron diversos estudios a lo largo del año relacionados al transporte en la Ciudad de Buenos Aires. En particular, se indagaron hábitos, percepciones y evaluación de las bicisendas. Asimismo, se enfatizó sobre los nuevos hábitos en relación a la pandemia, uso de motos eléctricas, adquisición de bicicletas. Por otro lado también se indagó acerca de la seguridad en el transporte, las experiencias en relación a delitos y a la seguridad vial. Estos mismos disparadores fueron indagados en investigaciones posteriores en relación con el transporte en general, y se realizó una investigación en concreto sobre subtes pospandemia, uso y evaluación.

- Encuesta para el personal de enfermería: se realizó un estudio en colaboración con la Coordinación Operativa de Relaciones del Trabajo en el cual se busca indagar acerca del estado de situación del personal de enfermería en la Ciudad de Buenos Aires. Se investigaron cuestiones relacionadas a los salarios, años de antigüedad, vivienda, transporte. Asimismo, se exploraron las diferentes aristas en que podría manifestarse la des/igualdad de género, con especial atención en lo que atañe a las tareas del hogar y los cuidados de personas enfermas, niños o adultos mayores.

- En colaboración con el Observatorio de Igualdad de Género, se realizó en noviembre un estudio "Hábito, percepciones y realidades acerca de las des/igualdad de género. Capítulo: Autonomía Física". En dicho estudio se buscó dimensionar las posibles desigualdades vinculadas al esparcimiento y las salidas, los cuidados y comentarios no deseados al circular por la vía pública. Detectar grados de igualdad/desigualdad de género en lo que respecta a la sexualidad, tocando temas relevantes como los métodos anticonceptivos, la libertad de elección y la educación sexual, y un apartado sobre denuncias de violencia física y evaluación al momento de la denuncia.

- Colaborando con la Adjuntía de Silke Arndt, se elaboró una investigación sobre Gestión Menstrual. El estudio aborda diversas dimensiones: la educación, la salud, la economía y el ambiente. Dirigida exclusivamente a personas que alguna vez menstruaron, busca evaluar la forma en que se gestiona el sangrado menstrual y futuras políticas públicas que beneficien la igualdad de género y potencien el rol de la mujer en la sociedad.

- En colaboración con la Adjuntía de Arturo Pozzali se formuló una investigación de Participación Ciudadana y la forma en que el ciudadano/a porteño/a participa en cuestiones relacionadas con la gestión de la Ciudad, así como la evaluación de las herramientas y medios a disposición del vecino/a desde el GCBA.

- Junto con la Adjuntía de Paula Streger se elaboró una encuesta sobre Violencia de Género Digital, que busca indagar sobre las situaciones de acoso en el entorno digital haciendo foco en lo suscitado durante la pandemia.

- Asesoría en estudio exploratorio cualitativo Trata de personas. En desarrollo por la Adjuntía de Bárbara Bonelli, este estudio busca ahondar en las percepciones y realidades de las personas víctimas de trata de personas de la Ciudad de Buenos Aires respecto a su experiencia con la atención integral de parte del Estado luego de ser rescatados, y recomendaciones o sugerencias en primera persona para una mayor eficacia a futuro.

El Centro de Estudios, Investigaciones y Centro de Opinión también realizó las siguientes investigaciones:

- "Percepciones sobre el Barrio", realizado en el mes de mayo; el objetivo del estudio es conocer la evaluación de los vecinos y vecinas de la Ciudad en cuanto a los servicios públicos brindados por el Gobierno porteño. Se midió la satisfacción con el alumbrado público, el podado de árboles, los espacios verdes, la presencia policial y el estado de calles y veredas, entre otras cuestiones. Este estudio forma parte de un informe anual con evolutivos desde 2017 para la evaluación de estos servicios por comuna.

- "El orden social y la seguridad ciudadana" realizado en agosto, busca indagar qué cantidad de la población ha sido víctima de un delito, los lugares y tipologías más frecuentes, detectar cuál es la opinión que los vecinos y vecinas tienen sobre la iluminación y seguridad de su cuadra o manzana, y cuánta presencia policial consideran que hay en ellas. En colaboración con la Coordinación Operativa de Seguridad Ciudadana de la Defensoría, se indagó el grado de confianza que inspira la Policía de la Ciudad, su eficiencia y su relación con el/la porteño/a. Además, se exploró la opinión de los porteños y porteñas sobre otros temas vinculados al orden social, como ser: prioridades ante el ejercicio de derechos en conflicto y razones de la inseguridad.

Todos los estudios realizados por el CEIO cuentan con información cruzada por características

sociodemográficas: edad, género, educación. Asimismo, se realizan otros cruces de variables independientes, como comuna, zona geográfica o nivel socioeconómico autopercebido.

El CEIO realizó mensualmente estadísticas sobre los trámites y casos ingresados en los sistemas de registro interno (Atenea y CRM).

En coordinación con el Instituto de Políticas Públicas para Buenos Aires (I-Ciudad) se trabajó en un mapeo en conjunto de algunos datos del IBU (Índice de Bienestar Urbano) elaborado por I-Ciudad y algunos datos del estudio “Percepciones sobre el Barrio” de autoría propia. De igual manera se trabajó en forma conjunta con Gente en Movimiento para la concreción de un estudio sobre la red de transporte en la Ciudad, del cual participó también la Coordinación Operativa de Transporte.

### **Subcoordinación Operativa de Evaluación de Contenidos (SOEC)**

Realizó el informe “Gobierno Abierto: el rol de las Defensorías del Pueblo”, una investigación que trabajó sobre fuentes internacionales y locales para proponer a las Defensorías del Pueblo una estrategia dual frente al gobierno abierto.

En primera instancia, el abordaje se centró en establecer diez principios de la gobernanza abierta aplicables al interior de las propias instituciones, como objetivos y acciones concretas en una guía de acción para transformar los aspectos más relevantes. Los principios propositivos y no exhaustivos orientan a las Defensorías del Pueblo a que se desarrollen como “Defensorías Abiertas”, en las características objetivas de la gobernanza abierta y atraigan así los beneficios que conllevan.

Como segunda instancia de la estrategia dual, se pone en valor la importancia del rol de las Defensorías del Pueblo como actores colaborativos y monitores de las reformas y políticas públicas de los gobiernos nacionales y locales en torno al gobierno abierto. Dadas las características de las Defensorías del Pueblo, y su posicionamiento único entre el Estado y la población, el informe identifica y prioriza claves para contribuir objetivamente en dichos procesos en pos de los principios del gobierno abierto, y así monitorear las acciones gubernamentales para que las agencias del gobierno sean más transparentes, abiertas, responsables y esencialmente participativas.

En última instancia, para que los ciudadanos y ciudadanas, a su vez, puedan aportar a la esfera pública desde su lugar y conocimiento, con mayor confianza en las instituciones del Estado. Este estudio continúa con los objetivos de la UPI de realizar investigaciones sobre relaciones institucionales e internacionales en torno a las Defensorías del Pueblo. Con el ya publicado “Estudio Comparado de las Defensorías del Pueblo en América”, ahora el siguiente trabajo se enfocó en el rol de dichas instituciones en torno a la gobernanza abierta. Ambos informes están accesibles desde el sitio de Datos Abiertos del CEIO, con el cual la SOEC contribuyó también en el armado y contenido.

Además, la SOEC trabaja en conjunto con diversas áreas en el circuito de calidad de convenios establecido por la SCEAL, con la que continuó capacitando a su personal en la utilización de los nuevos sistemas y participando en los procesos de auditoría interna y externa para la certificación ante el Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

Por último, en marco de los esfuerzos por coordinar las acciones de gobernanza abierta de la institución, durante el mes de octubre se presentó la nueva web del CEIO: [datos.defensoria.org.ar](http://datos.defensoria.org.ar), que contiene todos los estudios realizados, datasets de trámites y los informes producidos por el CEIO durante los últimos tres años.

## Centro de Protección de Datos Personales

**📧 Responsable: Eduardo Peduto**

**✉️ epeduto@defensoria.org.ar**

### Subcoordinación Operativa de Protección de Datos Personales

**María Julia Giorgelli / mjgiorgelli@defensoria.org.ar**

El Centro de Protección de Datos Personales trabajó en pos de seguir promoviendo el cuidado personal de los datos personales por parte de la población de la Ciudad, así como también intercediendo ante aquellos casos de violación de principios y derechos de habeas data.

En concordancia con nuestros objetivos de acercarle a la ciudadanía conocimiento y herramientas que atañen a nuestra temática elaboramos diversos materiales de difusión escrita y audiovisual, así como también, brindamos y participamos en diversos talleres, mesas de trabajo, capacitaciones y webinarios a lo largo del año.

### Difusión y Capacitación en Protección de Datos Personales

Luego de la gran recepción de “Charlas en la Nube”, el ciclo de entrevistas que realiza la Defensoría a través del Observatorio de Derechos en Internet, se presentó la segunda temporada. Al momento del informe se encuentran publicados los tres primeros capítulos a los que se puede acceder a través del Canal de YouTube y Spotify de la Defensoría del Pueblo de CABA, en ellos se entrevistó a: Pablo Casas y Yasmin Quiroga, Juez de Primera Instancia y Prosecretaria, respectivamente, del Juzgado 10 de la CABA, quienes expusieron sobre la labor en el juzgado sobre el acceso a la información y el resguardo de los datos personales; en el segundo Eduardo Peduto desarrolló el concepto de Soberanía digital; y por último, a Natalia Zuazo, directora de Salto, agencia de comunicación tecnopolítica, con quien se conversó sobre su trabajo, sus libros y el uso de las APP por parte del Estado en el marco de la pandemia.

Dentro de la oferta académica con la que cuenta el Centro en la plataforma del Campus Virtual del CEFI, se brinda el curso de “Introducción a



la Protección de Datos Personales”. El mismo cuenta con 50 alumnos, los cuales a través de 4 (cuatro) módulos temáticos aprenden sobre la temática de habeas data, inician con un recorrido histórico sobre el surgimiento del derecho a la protección de datos personales en Argentina y en el mundo, luego continúan por la normativa nacional y se introducen en el funcionamiento del CPDP, finalizando con qué es lo que sucede con los datos en internet y las conductas peligrosas. Asimismo, se abrió la convocatoria al curso “Género, Violencias e Internet”, que se impartió junto con el Programa de Atención a la Niñez, Adolescencia y Género en el mes de noviembre. Al mismo se inscribieron 33 alumnos, quienes a lo largo de cinco módulos aprenden sobre los distintos tipos y modalidades de violencia de género, los roles y estereotipos, las nuevas formas de ejercer la violencia de género en los entornos virtuales y las diversas conductas riesgosas, las contravenciones y los delitos contra las mujeres. Además, se instruye en nociones sobre la protección de sus datos personales, la circulación de imagen y los derechos humanos en Internet.

### Personas mayores

En 2020 se dispuso convertir el trabajo de los talleres presenciales a virtuales, dado que la población destinataria era la más afectada por el virus SARS COV-2. Gracias al trabajo interinstitucional se logró conformar espacios de diálogo y capacitación para esta franja etaria, así como también sus familias y para quienes trabajan con la población y se vieron obligados intempestivamente a emplear las herramientas tecnológicas para sus tareas laborales diarias.

Hubo una adaptación de estas propuestas para seguir reduciendo la brecha digital y brindar herramientas para la integración. Por un lado, se continuó la labor con la Secretaría de Cultura y Extensión Universitaria, en el programa Experiencias Universitarias para Personas Mayores de la UTN. En esta oportunidad y teniendo presente los intereses del alumnado, se brindaron dos niveles de capacitación y se amplió la oferta de horarios de capacitación.

Trabajando de manera personalizada, se crearon grupos a lo largo de todo el año, cada nivel cuenta con 7 encuentros que se brindaron de manera consecutiva desde marzo hasta noviembre. El trabajo en el Nivel I introduce al alumnado en la protección de los datos personales, desnaturalizando los prejuicios y los miedos asociados al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y se brindan herramientas para prevenir situaciones de riesgo cuando se interactúa en entornos virtuales. En Nivel II se propone reflexionar y ampliar los conocimientos brindados en el Nivel 1 sobre los datos personales, sus derechos y la importancia en la era de la información y comunicación desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, con una mirada transdisciplinaria, debatiendo sobre los cambios socioculturales y sus efectos directos en la propia vida cotidiana.

Por otro lado, y dado el trabajo que realiza, este Centro fue convocado por el Instituto Universitario del Hospital Italiano de Buenos Aires, que solicitó el curso para personas mayores. Esto llevó a que se tendieran nuevos lazos de colaboración y se concretara la firma de un Convenio de Cooperación entre ambas instituciones. Dada las características de la población del Instituto, las capacitaciones se ampliaron a la comunidad en general, lo que ha conformado grupos etarios muy diversos rompiendo los prejuicios de que los adultos mayores son los únicos con miedos y dudas ante el cuidado de los datos personales en internet y las redes sociales. Se ha planificado su continuidad y la incorporación del Nivel II para 2022.

Además, se continuó laborando mancomunadamente con el Programa de Centros de día para personas mayores del GCBA, ejecutando diversas reuniones entre los equipos de trabajo a lo largo del año para articular acciones en común entre las instituciones. También se realizaron dos talleres, uno en mayo y otro en agosto, donde participaron más de 40 personas, entre profesionales, talleristas y personal de los Centros, a fin de crear un canal

de consulta en cuanto a la protección de los derechos de las personas mayores a la hora de usar las TIC.

Al momento de redacción del informe este Centro se encuentra conduciendo una encuesta para estudiar la integración de esta franja poblacional con el mundo de las TIC, siendo la población objetivo las personas mayores a partir de los sesenta años que habitan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La misma se imparte mediante un formulario virtual y es administrada por las distintas instituciones antes mencionadas.

Se persigue conocer los cambios, avances y retrocesos en el uso de las TIC como consecuencia de la pandemia por COVID-19. Una vez procesados los datos se realizará una comparación tanto cualitativa como cuantitativa entre la situación actual y la encuesta de "Personas mayores y el uso de las tecnologías" realizada en 2019 por el Centro de Protección de Datos Personales. Se estima su publicación en la primera parte de 2022.

Por último, en el marco del "Día internacional de las personas de edad", la Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación elaboró un video de difusión sobre el trabajo continuo con personas mayores que realiza el Centro. El foco estuvo puesto en el aprendizaje continuo sin distinción de edad, a fin de reducir la brecha digital y promoviendo la integración de las personas mayores. El material es el primero de una serie de videos institucionales que abordarán la temática, en donde cada capítulo tomará cuestiones de interés fundamental de los principales temas que se brinda en los talleres y rompiendo el prejuicio de que las personas mayores carecen de vitalidad e interés en seguir aprendiendo.

### Niños, niñas y adolescentes

Otro de nuestros ejes de capacitación son los niños, niñas y adolescentes, así como su entorno educativo y familiar. A través de los talleres "Conectate seguro", se ofrece a la comunidad una propuesta destinada a reflexionar sobre la circulación de los datos personales en el entorno virtual. Los cursos están dedicados a producir intervenciones psicoeducativas en todos los niveles de la escolaridad (inicial, primaria y secundaria), poniendo énfasis sobre los modos, los usos y las afectaciones que se producen como consecuencia de los mismos.

En el contexto de pandemia, la propuesta fue tomando diferentes formatos de manera tal de responder a las demandas. Priorizando



encuentros de reflexión acerca de la situación inédita de la educación y la difusión de las diferentes situaciones.

Uno de los talleres brindados que más difusión tuvo fue el denominado “¿Qué ves cuando me ves?”. Este espacio busca interpelar al alumnado de 5to., 6to. y 7mo. grado sobre el uso de la imagen y las redes sociales. En los últimos meses del año, según protocolo vigente, se retomó el dictado de los talleres de manera presencial.

Además, se desarrolló un video para compartir los testimonios de padres, madres y responsables de crianzas sobre las particularidades de la pandemia en la escolaridad, que fue cobrando diferentes modalidades y por lo que la virtualidad se transformó en parte de la vida diaria. El material se encuentra disponible en el canal de YouTube.

En el marco del “Día Internacional contra el Acoso Escolar” se publicó un video compartiendo los testimonios de distintas adolescentes que dan sus puntos de vista sobre el tema y señalan cómo hacen para enfrentarlo. Dada la complejidad y la multiplicidad de factores que intervienen cuando se producen estas situaciones, se requiere de un trabajo continuo y de la apertura al diálogo.

Asimismo, se realizaron dos webinarios a lo largo del año para compartir las experiencias interdisciplinarias en los espacios educativos. El primero se realizó en junio y contó con Alberto Sileoni, ex Ministro de Educación de Nación, como invitado especial. En tanto, el segundo se realizó en octubre y contó con la presencia de Maximiliano Peret, director del departamento de Comunicación y Periodismo de la Universidad Nacional del Centro.

Por último, durante los meses de agosto y septiembre se realizaron cinco encuentros con más de 50 funcionarios en el marco de APDRA, donde se compartió la experiencia de trabajo acerca de la protección de niños y niñas en entornos virtuales.

## Denuncias e investigaciones

### Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información (OGDAI)

Otro pilar de este Centro de Protección de Datos es el trabajo interinstitucional con el Órgano Garante del Derecho de Acceso a la Información. Durante el transcurso de 2021 se mantuvieron diversos encuentros virtuales donde se intercambiaron opiniones respecto al

tratamiento de los datos de salud, con foco en aquellos relacionados al COVID-19. Se coincidió en respetar los lineamientos generales dispuestos por la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales y se elaboró un documento conjunto sobre el acceso a la información, datos personales y vacunación contra el COVID-19, que se encuentra en proceso de evaluación para su posterior publicación al momento de redacción del informe.

Durante el mes de septiembre, Javier Raimo participó, en calidad de panelista, en el Primer Conversatorio de la Alianza de Gobierno Abierto. La actividad fue organizada por representantes de los tres Poderes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para debatir la aplicación del régimen de excepciones de la Ley de Acceso a la información pública. La jornada giró en torno a la excepción sobre “datos personales y datos sensibles” (artículo 6, inciso a, Ley 104) y contó con la participación de miembros del ámbito académico, sociedad civil y organismos de Gobierno.

### Utilización de datos personales de vacunación en campañas políticas

Durante el periodo de campaña de las primarias legislativas se recibieron diversas denuncias (17103/21, 17730/21 y 17739/21, entre otras), donde se vulneraron los principios de la Ley de Habeas data al emplear para otra finalidad los datos personales de los denunciados.

Las denuncias relatan que fueron contactados por el servicio de mensajes cortos, más conocido como SMS, a través del mismo número que tenían asociado con información sobre la campaña de vacunación contra el COVID-19, pero que en esta ocasión fue empleado con fines de campaña política. Esto dio lugar al envío de diversos oficios a la Secretaría de Comunicación Contenidos y Participación Ciudadana y a la Subsecretaría de Planificación Sanitaria y Gestión en Red a fin investigar y conocer qué datos tienen sobre los denunciados en sus bases de datos, si habían sido cedidos a algún organismo u empresa y las medidas de seguridad implementadas para salvaguardar la información de dichas bases de datos públicas. Al momento de redacción del informe, se habían reiterado los oficios por falta de respuesta de ambas oficinas.

Por ello, y a fin de evitar que en el periodo de campaña que resta los datos personales fuesen empleados sin consentimiento de la ciudadanía, el Centro de Protección de Datos Personales

emitió un comunicado con una serie de recomendaciones a tener en cuenta por quienes tienen a su cargo el tratamiento de grandes bases de datos personales, y evitar que se haga uso para fines partidarios.

El comunicado hizo hincapié en el régimen legal vigente en cuanto a la protección de datos personales y su utilización en el marco de la campaña electoral, resaltando que la ley entiende por datos personales, toda aquella “información de cualquier tipo referida a personas físicas o de existencia ideal, determinadas o determinables”, y los datos sensibles, a los cuales les otorga un tratamiento especial, como “aquellos datos personales que revelan (...) información referente a la salud (...) o cualquier otro dato que pueda producir, por su naturaleza o su contexto, algún trato discriminatorio al titular de los datos”.

También, que su artículo 8 prohíbe “la formación de archivos, registros, bases o bancos de datos que almacenen información que directa o indirectamente revele datos sensibles”. Y que su artículo 10, dispone que los datos “sólo pueden ser cedidos para el cumplimiento de los fines directamente relacionados con el interés legítimo del cedente y del cesionario y con el previo consentimiento del titular de los datos, al que se le debe informar sobre la finalidad de la cesión e identificar al cesionario o los elementos que permitan hacerlo”.

Asimismo, se enfatizó que los datos recolectados para solicitar turno de vacunación no pueden ser utilizados para campañas o encuestas políticas, salvo consentimiento previo. Y mucho menos, teniendo presente que esos datos provienen de fuentes sensibles, como son las bases obtenidas en el marco del plan de vacunación por COVID-19.

También se remarcó que, si se llegara a comprobar que determinados datos personales recolectados con la finalidad de ingresar voluntariamente a un registro de solicitud de turnos de vacunación fueran utilizados con otros fines, incluida la recepción de propaganda política, se configuraría una clara violación a la Ley 1845. Asimismo, y en cada caso concreto, la justicia podrá señalar la configuración de delitos, si existieron cesiones de datos no autorizadas por sus titulares.

### **Sistema de Reconocimiento Facial**

Tal como se informó en el informe anual de 2020, el CPDP –junto a la Coordinación Operativa de Seguridad Ciudadana y Violencia Institucional–

monitoreó la implementación del sistema de reconocimiento facial con fines de seguridad. Durante 2021 se mantuvieron diversas reuniones, tanto virtuales como presenciales, con responsables del Centro de Monitoreo Urbano y del Ministerio de Justicia y Seguridad para dar cumplimiento a la asignación de competencias dispuestas en el artículo 480 de la Ley 5688 del Sistema Integral de Seguridad Pública.

Es dable mencionar que, desde 2020, el sistema se encuentra suspendido dada la obligatoriedad del uso de mascarillas impuesto por la pandemia. De todas formas, en la reunión se proporcionó información de contexto tal como lo obliga el artículo 490 de esa norma. Cabe resaltar que el Centro de Monitoreo Urbano realiza el resto de sus acciones de manera ininterrumpida y realiza apoyo óptico ante diversos eventos que pudieran ocurrir en el espacio público: incendios, hurtos, disturbios o alguna emergencia de salud. El Centro cuenta con un protocolo de actuación que obliga a la firma de convenios de confidencialidad, que prohíbe el uso de celulares particulares y la difusión de cualquier imagen captada por las cámaras, entre otras restricciones.

### **Difusión no consentida de imágenes de menores**

En esta temática este CPDP tuvo dos momentos críticos: por un lado, la cobertura mediática que se realizó al inicio de las clases presenciales 2021 en la CABA. En dicha oportunidad se emitió un comunicado solicitando a los diversos medios que cubrían la noticia que se tomara en consideración el cumplimiento de las leyes y no atentaran contra los derechos de las niñas, niños y adolescentes difundiendo su identidad y datos personales.

Desde el Centro se observó con preocupación la cobertura periodística de algunos medios de comunicación masiva en la puerta de las escuelas fotografiando o filmando a estudiantes y difundiendo sus imágenes en los distintos soportes sin consentimiento de sus familias. Se recordó a los medios que el artículo 22 de la Ley 26061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, dedicado al derecho a la dignidad, establece que: “Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ser respetados en su dignidad, reputación y propia imagen”. Y que “se prohíbe exponer, difundir o divulgar datos, informaciones o imágenes que permitan identificar, directa o indirectamente

a los sujetos de esta ley, a través de cualquier medio de comunicación o publicación en contra de su voluntad y la de sus padres, representantes legales o responsables, cuando se lesionen su dignidad o la reputación de las niñas, niños y adolescentes o que constituyan injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada o intimidad familiar”.

Por otro lado, en el Trámite 17347/21 se denuncia el uso sin consentimiento de la imagen de un menor por parte del director general de Educación de Gestión Estatal, en el marco del regreso de las clases presenciales. La imagen del menor fue publicada sin el consentimiento de sus padres en las historias de la plataforma de Instagram. La denuncia dio lugar al envío de oficios a la Dirección General resaltando que la imagen es un dato personal que merece protección, aún más cuando se trata de niños y niñas, y ello ocurre en el entorno virtual, lo que genera una pérdida de control de dicho dato personal (foto), facilita el acceso por parte de terceros y su viralización. La Dirección General de Educación de Gestión Estatal informó que se ha verificado la inexistencia de publicaciones de estudiantes (...) en las redes sociales indicadas en el oficio que se responde. Asimismo, que no obran almacenados datos ni imágenes de los mismos en bases de información en esa Dirección General”, pero nada respondió sobre las imágenes anexadas por los denunciados.

A partir de este caso, desde el CPDP se está elaborando una recomendación con un modelo de consentimiento para que las instituciones educativas puedan tomar en cuenta al momento de solicitar autorización para el uso del nombre, imagen y/o voz por parte del Ministerio de Educación del Gobierno de la CABA para acciones específicas de difusión de actividades educativas en medios de comunicación social o de los que pertenezcan al Gobierno de la CABA.

### **Violencia de género digital**

Tal como se informó en 2020, las situaciones de violencia de género en entornos virtuales han aumentado exponencialmente, dada la preocupación que esto atañe, y desde el Centro se han dispuesto diversas aristas de trabajo en pos de contribuir a prevenir y erradicar tanto las conductas, como así también todo contenido que violenta la intimidad, el honor y la privacidad de las víctimas.

Es menester comenzar definiendo qué se entiende bajo este término, puesto que engloba

todas las conductas de violencia que afecten la reputación de las mujeres al lesionar alguno o varios de sus bienes y/o derechos como la reputación, la libertad, la privacidad, el domicilio y la inclusión digital, o cualquier otro aspecto de su acceso y desenvolvimiento en el ámbito virtual.

Durante 2021, se dio apertura a diversos trámites, entre los que se puede mencionar 20474/21 y 20491/21, que denuncian la difusión no consentida de imágenes íntimas en la plataforma digital Poringa. Dichos trámites motivaron la emisión de sendos oficios a fin de ejercer el derecho de supresión y evitar que el mencionado contenido difamatorio continúe disponible en Internet. Sin perjuicio del trámite para ejercer los derechos establecidos en la Ley de Habeas data, se asiste a las víctimas en las denuncias pertinentes ante la justicia, a fin de sancionar a los agresores.

Dado que se trata de situaciones que dependen de la denuncia de la víctima, el CPDP se ha propuesto proporcionar diversas herramientas para la ciudadanía. Entre ellas, se creó una guía sobre violencia de género digital que se encuentra disponible en línea y busca que la ciudadanía pueda identificar las diversas modalidades y formas en que se ejerce, junto con recomendaciones específicas de cómo proceder a denunciar estas publicaciones ante las plataformas de las redes sociales más empleadas, así como los organismos donde se puede denunciar.

<https://es.calameo.com/read/0026823996c95a9470052?page=1>

Además, se realizaron diversas reuniones con el personal de la Agencia Española de Protección de Datos Personales, a fin de conocer in profundis sobre el funcionamiento del Canal Prioritario que tiene implementada la Agencia para la recepción y pronta resolución de casos de violencia digital, en especial, los vinculados a género, diversidad y niños, niñas y adolescentes. Actualmente quedó establecida una mesa de trabajo permanente para analizar la factibilidad de instalar en la Argentina una metodología análoga en base a la experiencia recogida, y con un fuerte énfasis colocado en el trabajo con las organizaciones no gubernamentales especializadas en cada uno de los aspectos señalados.

En ese marco y en conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer se desarrolló un taller con formato presencial y virtual sobre la experiencia española

del canal prioritario de denuncias. Contó con la exposición de Rafael García de la Agencia Española de Protección de Datos Personales; Elisa Nieto Maestro Vocal del Ministerio de Igualdad del Gobierno de España, y Teresa Villaverde, referente feminista.

En el evento estuvieron presentes referentes de diversos sectores, y tuvo por fin realizar una puesta en común sobre las posibilidades de desarrollar esta nueva herramienta para Argentina. Por parte de la sociedad civil participaron las organizaciones AMPA, Mujeres en Igualdad, Abofem, Amnistía Internacional y ADC. También estuvo presente el Grupo de Inteligencia artificial, filosofía y tecnología (GIFT) y la Subdirectora de la carrera de especialización en derecho Informático de la Facultad de Derecho de la UBA. Por el sector gobierno participó la Presidenta de la Comisión de la Mujer de la Cámara de Diputados de la Nación Mónica, representantes del Laboratorio de Nuevas Tecnologías de la Cámara de Diputados de la Nación (DipLab), y de la Red 24/7 del Convenio de Budapest y del Equipo Niñ@s contra la Explotación Sexual ambas oficinas dependientes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, y personal de la Dirección Nacional

de Ciberseguridad de la Nación. Por la Ciudad de Buenos Aires, concurrieron representantes del BA-Csirt, y del patrocinio jurídico penal y la Dirección de Género del Ministerio de Justicia. Por el Poder Judicial estuvo presente el Juez Pablo Casas, responsable del Juzgado Penal Contravencional y Faltas N° 10 de la Ciudad.

Por último, cabe destacar que se presentó formalmente nuestro apoyo al proyecto de modificación de la Ley 26.485 “Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales”, que incorpora el tipo de violencia digital, la modalidad telemática y la necesaria alfabetización en ese campo. El documento destacó los pronunciamientos de actores internacionales, y la importancia de poder debatir junto con los sectores involucrados en la temática en el Congreso. Entre los aportes, se incluyó como necesario que la nueva legislación debe contemplar la posibilidad de ordenar bloquear contenido a través de un canal prioritario de denuncias, de manera similar a lo que se advierte en la legislación española que regula el canal prioritario de denuncias.

## Unidad Centro de Protección de Datos Personales

### Trámite por tema

Datos personales	79,28%
Registros	20,72%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

## Programa de Derechos Culturales (PDC)

📧 **Responsable: Jorge Aragón**

✉ jaragon@defensoria.org.ar

El Programa de Derechos Culturales fue creado en 2019 por Resolución DG 7/19. Tiene como misión atender las solicitudes de asesoramiento y asistencia en materia de derechos y políticas culturales, en especial, en lo concerniente a participar de la vida cultural, a gozar de los bienes culturales y disfrutar de los beneficios que resulten de los progresos intelectuales; a la libre expresión artística y creadora; a la creación y preservación de los espacios culturales; a la educación y la formación artística y artesanal; a la protección y difusión de las manifestaciones de la cultura popular; a la preservación, recuperación y difusión del patrimonio cultural; a la preservación de la memoria y las identidades culturales; a la libertad religiosa y de conciencia; a la integración de las diversas colectividades y pueblos originarios; y cualquier otro aspecto relacionado con las previsiones del artículo 32 de la Constitución de la CABA.

### Intervenciones destacadas

#### Premios Municipales a la producción literaria y dramaturgia

Durante el año 2020, el Programa mantuvo reuniones con la Unión de Escritoras y Escritores, quienes manifestaron que el sector cultural al que representan recibía poco apoyo estatal en el contexto de emergencia económica, tenía pérdida de los puestos de trabajo y se encontraba en una crisis generalizada provocada por la pandemia.

Entre otros reclamos denunciaron el incumplimiento sostenido de los Premios Municipales, Premio “Eduardo Mallea” (instituidos por Ordenanza 36689, modificada por Ordenanza 46823) y Premio Especial “Ricardo Rojas” (Ordenanza 38461). En ese sentido, destacaron que si bien las convocatorias de los bienios 2012-2013, 2014-2015, 2016-2017 y 2018-2019 se habían realizado a tiempo, desde 2012 se adeudaba la constitución de jurados y la elección de los ganadores.



Atento lo anterior, este Programa había librado un oficio a la Dirección General Promoción del Libro, Bibliotecas y la Cultura, solicitando información respecto a dichos premios.

En el año 2021 se continuaron las gestiones efectuadas con las áreas de Gobierno pertinentes a fin de lograr la normalización de los certámenes. Finalmente, en mayo, el Ministerio de Cultura informó que se regularizarían las convocatorias a jurados de cada concurso bienal adeudado y se anunciarían los ganadores a fines de 2021.

Se resalta que los galardonados con el Primer Premio (o Premio Único) de cada categoría obtienen un subsidio mensual y vitalicio a partir del primero de enero del año siguiente que cumplieran cincuenta años de edad (Ley 2199, modificatoria de la Ordenanza 44370/90).

#### Premios Municipales a las Artes Visuales y patrimonio del Museo Sívori

A finales del año 2020, el PDC se reunió con colectivos de artistas visuales, quienes plantearon reclamos respecto a las últimas ediciones de los Premios Municipales destinados a fomentar las artes visuales. Indicaron que el Ministerio de Cultura no estaría llevando a cabo los mismos en tiempo y forma, tanto en su desarrollo como en la designación del jurado, y en la posterior elección y premiación de los ganadores.

Los Premios Municipales fueron instituidos por Ordenanza 36689/81 y comprenden el Salón Municipal de Artes Plásticas Manuel Belgrano, concurso anual con cinco categorías (Pintura; Escultura; Grabado; Dibujo; Monocopia), el

Salón Municipal de Tapices, concurso bienal con dos categorías (Técnicas clásicas; Técnicas artesanales) y el Salón de Manchas, concurso anual.

Se destaca que, al igual que los Premios Municipales a la producción literaria y dramaturgia, los galardonados con el Primer Premio de cada categoría del Salón Manuel Belgrano y del Salón de Tapices obtienen un subsidio mensual y vitalicio a partir del primero de enero del año siguiente que cumplieran cincuenta años de edad (Ley 2199, modificatoria de la Ordenanza 44370/90).

Además, los artistas resaltaron su preocupación respecto al patrimonio del Museo Sívori, indicando que las obras no estarían debidamente protegidas y habría trabajos dañados.

Durante 2021, el PDC libró Oficio Trámite 610/21 a la Dirección General Patrimonio, Museos y Casco Histórico del Ministerio de Cultura, solicitando información respecto a ambos reclamos. Ante la respuesta recibida y las observaciones efectuadas por las organizaciones de artistas, se remitió un oficio ampliatorio solicitando la aclaración de diversos puntos de la contestación.

Finalmente, el Ministerio realizó los llamados a las convocatorias adeudadas del Salón Manuel Belgrano y de la Bienal de Tapiz a fin de normalizar los concursos.

### Reclamos de artistas callejeros

Durante 2021 las organizaciones que nuclean a artistas callejeros denunciaron que, en varios parques y plazas de la Ciudad, el GCBA no les permite desarrollar su trabajo tras un año (2020) en que su actividad se vio completamente restringida por el contexto de emergencia biosanitaria producto de la pandemia por COVID-19.

Indicaron que en general los conflictos se dan con los placentos, muchas veces con intervención de la policía, y que ha habido casos en los que se les han labrado faltas o actas contravencionales por uso indebido del espacio público o por ruidos molestos, no obstante lo normado en los artículos 87 y 88 del Código Contravencional respecto a que no constituye contravención la actividad en la medida en que no se exija contraprestación pecuniaria, incluso llegando, en algunos de los hechos, a decomisarles los instrumentos.

En mayo el GCBA dictó la Resolución 167/SECACGC/2021 que establece el

“Procedimiento para la tramitación de permisos de uso del espacio público para la realización de actividades artísticas”, determinado que los artistas deben tramitar un permiso en cada Comuna para desarrollar su actividad.

Dicho permiso restringe arbitrariamente el derecho a la creación y producción cultural de los artistas, la cual redundaría en un beneficio para toda la comunidad y permite el acceso a la cultura a toda la sociedad en forma irrestricta, además de vulnerar el derecho al trabajo y a garantizarse un medio de subsistencia digno.

Desde el Programa de Derechos Culturales se acompañaron los reclamos efectuados por parte de las organizaciones ante el Ministerio de Cultura de la Ciudad, se mantuvieron conversaciones con dicho organismo y con la Secretaría de Atención Ciudadana y Gestión Comunal de la Jefatura de Gabinete de Ministros respecto a los alcances y fundamentos de dicha Resolución, y se relevó y atendió cada caso denunciado en forma individual, informando a cada artista los derechos que le asisten y las normas protectorias de su actividad en el espacio público.

### Espacio Cultural Plaza Defensa - “Programa Afro-cultural”

En 2009 el Ministerio de Cultura de la CABA creó el “Programa Afro-cultural”, cuyo objetivo era profundizar y difundir el conocimiento de las culturas africanas y afroamericanas en la Ciudad, disponiendo que la implementación y desarrollo del Programa estaba a cargo de la Asociación Civil Movimiento Afro Cultural y designándose al Centro Cultural Plaza Defensa (Defensa 535) como sede del mismo.

En 2017 y tras el paulatino abandono del Programa por parte del Ministerio, la Administración Gubernamental de Control (AGC) clausuró el inmueble por diversas irregularidades edilicias atribuibles a la falta de presupuesto asignado al mantenimiento del mismo.

En 2019, en el marco de una mesa de diálogo entre la Asociación Civil Movimiento Afro Cultural, el Ministerio de Cultura y este Programa de Derechos Culturales, por Resolución 1761/MCGC/2019, se determinó la creación de un nuevo Programa Afro-cultural, garantizando la puesta en valor del Espacio Cultural Plaza Defensa para funcionar como epicentro de las políticas a implementar.

Durante 2021, representantes de la Comisión Organizadora del 8 de Noviembre (Día Nacional

de las/los Afro-argentinos y la Cultura Afro) reclamaron que la puesta en valor del inmueble aún continúa inconclusa y sin fecha prevista de finalización. Además, refirieron que el espacio había sido víctima de reiteradas entraderas y hurtos de materiales varios desde el inicio de la obra en el año 2019 que deterioraron el estado del inmueble. También, los presentantes afirmaron que habían sido robados instrumentos, herramientas de trabajo y elementos de valor patrimonial cultural pertenecientes a la Asociación Civil Movimiento Afro Cultural que se encontraban resguardados dentro del mismo.

Asimismo, informaron que la Dirección General de Promoción del Libro, Bibliotecas y la Cultura se había comprometido en el mes de octubre de 2020 a efectuar las medidas y remodelaciones necesarias para la puesta en valor de los jardines y patios exteriores del Espacio Cultural, a fin de posibilitar el desarrollo de algunas actividades conforme el contexto sanitario vigente, sin obtener novedades, no obstante el tiempo transcurrido. Por último, reclamaron no tener información respecto a las convocatorias para el 2021 para llevar a cabo los distintos talleres y actividades en el marco del “Programa Afro-cultural”.

Atento la temática específica abordada, el PDC llevó a cabo una reunión con los denunciados, en la cual también participaron el coordinador residente de Naciones Unidas en Argentina, Roberto Valent; y la asesora en Derechos Humanos de dicho organismo, Valeria Guerra, en donde los representantes de la Comisión Organizadora del 8 de Noviembre ampliaron y profundizaron la situación denunciada y expresaron su preocupación.

En función de lo antedicho, se libró Oficio Trámite 26966/20 solicitando información respecto a lo denunciado. La respuesta por parte del organismo oficiado confirmó lo reclamado por los denunciados, quienes, a su vez, realizaron diversas observaciones a la contestación.

Ante ello, el PDC se encuentra tramitando una Resolución dirigida al Ministerio de Cultura de la Ciudad recomendando arbitrar las medidas necesarias a efectos de concluir con la puesta en valor del Espacio Cultural Plaza Defensa, arbitrar los medios necesarios a efectos de evitar las intrusiones y hurtos en el Espacio Cultural Plaza Defensa y arbitrar los medios necesarios a fin de efectivizar las convocatorias de talleristas y el desarrollo de los talleres del “Programa Afro-cultural”.

### **Día de los Difuntos en el Cementerio de Flores**

Desde hace aproximadamente dos décadas, el día 2 de noviembre –Día de los Difuntos– el Cementerio de Flores recibe a miles de familias de comunidades de pueblos originarios de los andes centrales y colectividades bolivianas de nuestra ciudad que homenajean a sus muertos, acercándoles ofrendas de comidas, bebidas y música, siguiendo sus costumbres ancestrales de celebración y encuentro.

El PDC, junto con la Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad, gestionó una reunión con las áreas de gobierno porteño involucradas, a la que asistió acompañando a los referentes de las comunidades a efectos de realizar los planteos y lograr los acuerdos necesarios a fin de garantizar que el rito ceremonial se desarrolle en un marco de respeto integral a sus costumbres ancestrales.

Cabe aclarar que dichas actividades están expresamente autorizadas por la Ley 4977 “Régimen jurídico y poder de policía en materia mortuoria en los cementerios”, que en su artículo 9º, tercer párrafo, establece: “Autorízase toda manifestación y expresión de pueblos originarios de carácter ceremonial comunitario, en relación a sus difuntos, los días 1 y 2 de noviembre de cada año. A estos fines, la Autoridad de Aplicación arbitraré las medidas necesarias para garantizar el normal desarrollo de las actividades”.

### **Protocolo para la habilitación del sector del tango – presupuesto destinado al Programa Bamilonga**

En el año 2020 el Programa de Derechos Culturales trabajó con distintos actores del tango danza y la milonga colaborando en el armado de un protocolo que permita el retorno paulatino de dichas actividades durante el contexto de pandemia por COVID-19, en condiciones de seguridad tanto para los trabajadores/as culturales como para el público asistente. Dichos protocolos fueron elevados por los propios colectivos a las autoridades locales y de la Nación, para su consideración y aprobación.

En marzo del año 2021, y toda vez que hasta ese momento las organizaciones no habían tenido novedades respecto al protocolo presentado, se libró Oficio Trámite 4300/21 a la Dirección General de Desarrollo Cultural y Creativo del Ministerio de Cultura a efectos de conocer en qué situación se encontraba la habilitación de la actividad, y si se habían aprobado los protocolos pertinentes, informando la entidad oficiada que el

Ministerio de Cultura se encontraba trabajando de manera interdisciplinaria conjuntamente con el Ministerio de Salud a fin de definir los criterios y recomendaciones.

Posteriormente, las organizaciones volvieron a contactarse consultando respecto al presupuesto destinado para el año 2021 al Programa Bamilonga, razón por la cual se libró un nuevo oficio a la misma Dirección General requiriendo información sobre lo solicitado.

En agosto, el Ministerio de Cultura aprobó el “Protocolo para Milongas, Prácticas de Tango y Clases de Tango”, habilitando así el desarrollo de la actividad según los parámetros establecidos conforme la situación sanitaria vigente.

## **Reclamos y gestiones en relación con los servicios públicos esenciales e impuestos**

Al igual que durante el año 2020, se recibió gran cantidad de reclamos por parte de Espacios Culturales respecto a facturaciones de montos elevados por los servicios públicos de electricidad, agua y cloacas, y gas, a los cuales se dio curso a través del área de Servicios Públicos de esta Defensoría.

Asimismo, en algunos casos el PDC también entabló contacto directo con el sector que aborda problemáticas específicas de Espacios Culturales Independientes dentro del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE). Los reclamos en su gran mayoría se resolvieron a favor de los usuarios culturales.

Por su parte, también a partir de las gestiones efectuadas, se logró el reconocimiento de la Tarifa Social en los distintos servicios a varios espacios que por cuestiones meramente burocráticas no podían acceder a las mismas. Estas acciones se concretaron gracias a la vinculación directa que el Programa ha gestionado con el Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC) y el ENRE.

Por otro lado, el PDC recibió decenas de consultas de salas teatrales independientes que procuran aplicar a la exención de los tributos de los cuales son beneficiarios por la Ley 156 (Proteatro). En ese sentido, el Programa trató individualmente cada uno de ellos, gestionando la problemática con la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP).

Ante la gran cantidad de reclamos no solucionados por la Administración, se ha decidido conformar una mesa de trabajo entre

este PDC, las organizaciones culturales ARTEI y ESCENA, el Instituto de fomento Proteatro perteneciente al Ministerio de Cultura de la CABA y la AGIP, con el fin último de resolver los trámites y posibilitar el acceso de todas las salas teatrales a los beneficios impuestos por la normativa.

En ese sentido el PDC ha remitido un informe con todos los casos receptados y la AGIP se encuentra respondiendo individualmente el estado actual de cada solicitud de exención de las distintas salas teatrales. Dichas contestaciones han sido puestas en conocimiento de los interesados.

Asimismo, varios espacios destacaron que obtuvieron una resolución favorable respecto a dicha exención, pero que no habían podido acceder a la misma dado que aún restaba llevar a cabo la inspección ocular del inmueble para verificar la superficie destinada a la actividad teatral, resaltando que no había sido aún realizada no obstante el tiempo transcurrido desde la resolución. Es por ello que se libró Oficio Trámite 19550/20 dirigido a la Subdirección General de Empadronamiento Inmobiliario de la AGIP solicitando se arbitren los medios que fueran necesarios a fin de que se realice la inspección ocular pertinente de los inmuebles involucrados a efectos de que los espacios puedan finalizar en forma íntegra con el trámite de exención estipulado. Posteriormente los espacios han informado que la Administración ya se había contactado con ellos a dichos fines.

## **Reclamo de La Calle de los Títeres respecto al presupuesto**

La Calle de los Títeres es una cooperativa que funciona desde el año 1989 en el barrio de Barracas, trabajando en forma ininterrumpida con el Ministerio de Cultura de la Ciudad, brindando funciones y talleres a lo largo del todo el año en el Centro Cultural del Sur y en hospitales, escuelas y barrios carenciados, entre otros espacios, a solicitud del Ministerio. El proyecto se enmarca dentro del Programa Promoción de Actividades Culturales de la Dirección General Promoción del Libro, Bibliotecas y la Cultura.

Los representantes de la Cooperativa solicitaron la intervención del PDC manifestando que atraviesan una grave situación económica, en tanto el monto estipulado en los presupuestos sancionados no alcanza para mantener la cantidad de funciones y talleres desarrollados, debiendo año a año disminuir las prestaciones otorgadas por falta de presupuesto. Además,



indicaron que los titiriteros que conforman la Cooperativa se encuentran realizando un esfuerzo enorme para mantener el proyecto, incluso a costa de disminuir sus honorarios.

Resaltaron que entre el 2018 y el 2021, el presupuesto destinado aumentó tan solo un 23% en términos nominales, destacando que incluso entre 2020 y 2021 se mantuvo el mismo monto.

También refirieron que hasta el año 2007 el Ministerio de Cultura suscribía un convenio con la Cooperativa en donde se reflejaba las funciones y talleres que realizaban anualmente, por lo que requerían que se retomara nuevamente la firma de dicho documento para los años venideros.

Desde este PDC se guio a la Cooperativa respecto a los pasos que podrían llevar a cabo para solicitar para el próximo año un presupuesto acorde al proyecto, tales como una presentación formal que visibilice la problemática ante la Comisión de Cultura y la Comisión de Presupuesto, Hacienda, Administración Financiera y Política Tributaria de la Legislatura porteña, a la vez de solicitar una reunión con el Ministerio de Cultura a los mismos fines.

Asimismo, desde este organismo se remitió Oficio Trámite 19011/21 a la Dirección General Promoción del Libro, Bibliotecas y la Cultura requiriendo información respecto al presupuesto sancionado, ejecutado y devengado a la fecha para la Calle de los Títeres, y solicitando se informe si ya se ha previsto el presupuesto que se propone asignar –a consideración y sanción posterior de la Legislatura– para el año 2022, y si se prevé la suscripción de un convenio entre las partes que refleje las funciones y talleres a realizar anualmente por la Cooperativa.

### **Consultas de Espacios Culturales Independientes respecto a solicitud de habilitaciones rechazadas por parte de la Administración**

Conforme las leyes que regulan el funcionamiento de los distintos Espacios Culturales Independientes, éstos pueden desarrollar su actividad habiendo iniciado el trámite de habilitación ante la Autoridad de Aplicación con sujeción a lo que se resuelva oportunamente en la respectiva actuación administrativa (habilitación provisoria).

El trámite iniciado, entonces, demanda en general varios años en donde los Espacios van cumplimentando los requisitos solicitados por la Administración hasta obtener la habilitación definitiva del espacio.

Durante 2021, el PDC ha recibido reclamos de Espacios Culturales que manifiestan que no obstante se encontraban tramitando la habitación desde hace gran cantidad de años, y habiendo cumplimentado con todas las intimaciones y todos los requisitos estipulados por la normativa, el GCBA les ha denegado tal solicitud.

Así, el PDC se puso en contacto con los reclamantes y se encuentra manteniendo conversaciones con los organismos gubernamentales intervinientes a fin de destrabar la problemática y, si correspondiere y se ha cumplido con todos los requisitos exigibles por la normativa, que se habilite definitivamente a los espacios a funcionar.

### **Informes técnicos / Relevamientos / Documentos de trabajo o investigaciones**

#### **Seguimiento y actualización de los protocolos aprobados para el desarrollo de actividades culturales**

A partir del segundo semestre del año 2020 y hasta la actualidad, los protocolos aprobados respecto al desarrollo de las actividades culturales durante la pandemia por COVID-19 han ido variando y modificándose en forma constante conforme el contexto biosanitario y la normativa vigente. También durante 2021 se han aprobado nuevos protocolos respecto a otras actividades culturales que hasta el momento no estaba permitido su desarrollo, como es el caso del tango y las milongas.

Así, el PDC ha ido recopilando los protocolos que habilitaban cada actividad según lo estipulado por la autoridad sanitaria en cada momento, actualizando, analizando, informando, difundiendo, aclarando y capacitando a los trabajadores/as y organizaciones culturales respecto de los aspectos y alcances de aquellos, y receptando los reclamos efectuados por las organizaciones sobre la aplicación arbitraria de los mismos por parte de agentes u organismos del GCBA.

### Relevamientos de Espacios Culturales Independientes – Convenio con Asociación Civil Vecinos Organizados por la Cultura y el Deporte

El PDC continuó con los relevamientos a Espacios Culturales Independientes, los cuales se realizaron en forma virtual, telefónica o presencial según el contexto sanitario vigente para conocer sus formas de organización y trabajo, sus problemáticas y necesidades, entre otras dimensiones. Este año se indagó específicamente en las necesidades de los Espacios Culturales orientadas a la recuperación económica tras el año 2020 en el cual su actividad se vio completamente restringida y los subsidios otorgados no han logrado recomponer la situación de emergencia económica que atraviesa el sector, destacando que más de 30 Espacios cerraron sus puertas definitivamente al no poder sostener su economía.

Por su parte, además, la Defensoría celebró un convenio con la Asociación Civil Vecinos Organizados por la Cultura y el Deporte, a través del cual la mentada organización se encuentra realizando un trabajo de investigación sobre producción, gestión y desarrollo cultural en los barrios del sur de la Ciudad de Buenos Aires.

### Difusión de convocatorias y efemérides culturales

Durante 2021 se continuó con la labor desarrollada el año anterior respecto a la difusión y análisis de las medidas gubernamentales, del orden local y nacional, con impacto en el sector de la cultura. En ese sentido, se relevaron las convocatorias y subsidios publicados en los Boletines Oficiales de la CABA y de Nación, y se pusieron rápidamente en conocimiento de las organizaciones y los trabajadores/as culturales a efectos de que todos aquellos interesados puedan postularse y acceder a las políticas de fomento desarrolladas.

Del mismo modo, el PDC ha intervenido, a través de la gestión directa con los organismos involucrados, en problemáticas puntuales de organizaciones y trabajadores y trabajadoras culturales respecto a la imposibilidad de acceso por cuestiones burocráticas a los distintos subsidios anunciados.

Asimismo, el PDC elabora y difunde en las redes de la Defensoría, a través de la Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación, las efemérides culturales más importantes, con

el objeto de visibilizarlas y crear un espacio de reflexión y debate.

### Elaboración de un informe sobre el impacto de la pandemia en la cultura independiente

El PDC se encuentra abocado a la recopilación y análisis de la normativa vigente en cada contexto sanitario producto de la pandemia por COVID-19, las convocatorias y acciones de estímulo establecidas por el Gobierno nacional y local, los relevamientos y encuestas efectuadas, las publicaciones del ámbito académico y de la gestión cultural, así como las noticias más relevantes y las propias intervenciones de esta Defensoría, a fin de elaborar un informe sobre el impacto de la pandemia en el sector de la cultura de la Ciudad más afectado por la coyuntura.

## Acciones impulsadas

### Curso Taller de RCP para profesores de Teatro Independiente

El PDC coordinó la organización de nuevas capacitaciones de RCP (Resucitación Cardiopulmonar y Primeros Auxilios) para profesores y profesoras de Teatro Independiente de CABA. La actividad se realizó vía zoom, en conjunto con el área de Deportes y Juventud de esta Defensoría. Esta iniciativa surgió a partir del seguimiento del protocolo para la realización de entrenamientos grupales al aire libre, que exige que todos los profesores deberán estar capacitados en técnicas de RCP.

### Mediaciones entre organizaciones culturales inquilinas y dueños de los inmuebles

Muchos de los Espacios Culturales Independientes llevan a cabo sus actividades en inmuebles alquilados a tal fin, razón por la cual, como inquilinos, sufren las vicisitudes propias del mercado inmobiliario.

A todo ello se adiciona también que para acondicionar el predio para desarrollar una actividad cultural se requiere una gran inversión para cumplir con los requisitos de habilitación estipulados por la normativa, la cual lleva varios años de tramitación. Es por todo ello que resulta muy difícil para un espacio tener que mudarse porque implica perder la inversión ya hecha en el lugar y al público asistente.

Atento lo antedicho, el PDC, junto con la Coordinación Operativa de Mediación,

Conciliación y Arbitraje de esta Defensoría, impulsó la celebración de audiencias de mediación entre los espacios y los propietarios de los inmuebles a los fines de lograr un ámbito de diálogo respecto a dichas problemáticas, lo cual sirvió en todos los casos para acercar a las partes con resultados muy positivos.

Es menester resaltar que conforme la Ley nacional 14800 y el Código Urbanístico de la CABA (Art. 7.2.10.5), en los casos de demolición total o parcial de teatros o cines-teatros, el propietario del predio tendrá obligación de construir en el nuevo edificio una sala teatral o cine-teatral semejantes a la sala demolida.

### **Convenio con Teatro x la Identidad**

El PDC, en conjunto con la Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad de este organismo, ejecuta y supervisa el Convenio de Colaboración firmado entre la Defensoría del Pueblo y la Asociación Civil Teatro x la Identidad, cuyo objeto es promover el Derecho a la Identidad y apoyar y difundir la búsqueda de Abuelas de Plaza de Mayo.

### **Colaboración con la temática de género en los sectores culturales independientes**

El PDC recibió muchas solicitudes y consultas por parte de Espacios Culturales Independientes respecto a la temática de género. En ese sentido, en colaboración con el Programa de Atención de la Niñez, Adolescencia y Género, la Defensoría estuvo presente en diversas reuniones a fin de resolver dudas y colaborar con los protocolos que los espacios elaboraron o estuvieran en proceso de elaboración.

Específicamente, además, se realizó un encuentro con la Asociación Argentina del Teatro Independiente (ARTEI) en el cual los representantes de dicha entidad manifestaron su preocupación por las situaciones de abuso y violencia de género que pudieran suscitarse en el marco de las salas y espacios teatrales que la conforman, y solicitaron asesoramiento sobre algunos casos puntuales y el proceso de implementación de un protocolo de actuación.

Asimismo, se planteó la necesidad de desarrollar distintas herramientas para asistir a sus socios y socias en temas de género, especialmente en materia de violencia contra las mujeres, entre ellas, instancias de capacitación o formación sobre lo que implica un protocolo de actuación para casos de esta naturaleza.

## **Programa de Lucha contra la Discriminación (PLCD)**

**Titular: María Rachid**

[mrachid@defensoria.org.ar](mailto:mrachid@defensoria.org.ar)

**Programa de Diversidad Sexual (PDS)**

Flavia Massenzio / [fmassenzio@defensoria.org.ar](mailto:fmassenzio@defensoria.org.ar)

### **Resoluciones y trámites que lleva adelante el Programa**

- En el mes de junio, el Programa acompañó una acción colectiva, con el fin de que la Justicia garantice la supresión de la categoría sexo/género de la partida de nacimiento y del Documento Nacional de Identidad, o la modificación y/o rectificación de dicha categoría, conforme la identidad con la que se autopercebe la persona que lo solicite; junto con una campaña comunicacional: "Mi DNI, Mi Identidad".

- Desde el Programa, junto con la Federación Argentina LGBT+ (FALGBT+) y con la organización La Fulana, se presentó en la causa que se persiguió contra Marian Gómez en calidad de Amicus Curiae, acompañando y tomando la palabra en la audiencia donde se resolvió justamente su absolución, por los falsos cargos con los que se la imputó, luego de ser víctima de una situación de violencia institucional, por parte de agentes de la policía. En una extensa sentencia, en donde se absuelve por unanimidad a Marian Gómez de todos los cargos, se cita a la Titular del PLCD, María Rachid, quien se expresó, en la audiencia, ante la Justicia en contra de la discriminación que se ejerce en la vía y lugares públicos frente a situaciones que viven cotidianamente.

### **Informes técnicos, relevamientos, documentos de trabajo o investigaciones**

- El Programa elaboró el libro Ley contra la Discriminación de la CABA. Ley 5261 comentada, con la coordinación de la titular del PLCD, María Rachid, y la participación de destacadas/os representantes de reconocimiento y con trayectoria en el trabajo contra la discriminación, como la Coordinadora de la Defensoría LGBT

de este Programa y Presidenta de la Federación Argentina LGBT, Flavia Massenzio; la titular del INADI, Victoria Donda; la jueza Elena Liberatori; el exjuez de la Corte Suprema, jurista, criminólogo y actual miembro de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Eugenio Zaffaroni; el exdefensor del Pueblo de CABA y diputado porteño electo, Alejandro Amor; el diputado de la provincia de Buenos Aires y diputado nacional (MC) Daniel Lipovetzky; la Dra. en Derecho, Constitucionalista y expresidenta del Consejo de la Magistratura de CABA, Marcela Basterra; la titular de ATTTA Red Nacional y de Casa Trans, Marcela Romero, entre otras personalidades, que fue editado por el Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires.

- El Programa presentó en el Congreso de la Nación, junto con organizaciones de la sociedad civil, los proyectos para una nueva Ley Antidiscriminatoria Nacional y para la Ley Integral Trans.

- El Observatorio Nacional de Crímenes de Odio LGBT+, que articula la Defensoría LGBT del Programa, junto con la Defensoría del Pueblo de la Nación y de la Federación Argentina LGBT+, investigó y presentó el Informe Semestral 2021 que da cuenta de los crímenes de odio, en donde la orientación sexual, la identidad y/o la expresión de género de todas las víctimas fueron utilizadas como pretexto discriminatorio para la vulneración de derechos y para la violencia.

- Una de las investigaciones que realizó el Programa fue sobre el uso del lenguaje inclusivo, que concluyó con la elaboración de una guía básica de lenguaje inclusivo como herramienta de igualdad y de inclusión. El lenguaje construye realidad, y esta guía es un primer aporte que abre la escena para más debates, consultas, propuestas, búsqueda de información e ideas, que nos permitan seguir enriqueciéndonos, en sintonía con el tiempo que nos atraviesa.

- El Programa realizó dos encuestas vinculadas a la discriminación y a la violencia: “Encuesta Discriminación General” y “Encuesta de Violencia Vincular”. La primera fue con respecto a situaciones de discriminación, de la que participaron más de 150 personas de diferentes edades e identidades. En la segunda, buscamos generar un informe con el cual seguir trabajando sobre la problemática de la violencia de género y de la violencia vincular.

## Acciones iniciadas y desarrolladas por el Programa

- Durante el año, el Programa, junto con la Secretaría de Relaciones Internacionales de la FALGBT+, realizó entrega de alimentos, de colchones, vestimentas y materiales diversos para mejorar las condiciones y necesidades básicas de las personas refugiadas y asiladas LGBT+. En especial, el Programa accionó su intervención con asesoramiento jurídico en relación con desalojos y con ayuda alimentaria, particularmente en el primer semestre del año, donde el contexto de pandemia lo tornaba dificultoso para la población refugiada y migrante LGBT+.

- Durante todo el año, el Programa atendió e informó a niñas, niños y a adolescentes –y a sus familias– que desean iniciar los trámites de cambio registral de sus DNI, y les acompañó al Registro Civil de la Ciudad de Buenos Aires para que den inicio a los mismos, desarrollando el rol de Abogadas/os de las niñas y los niños.

- En el mes de enero, el Programa firmó un convenio con la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, representada por su Defensor, el Sr. Guido Lorenzino, para la creación de una Defensoría LGBT+ en la provincia, para construir un espacio institucional que pueda enfocarse de forma especializada en la defensa y en la promoción de los derechos de la comunidad LGBT+.

- El Programa acompañó la organización y, junto con otras áreas de la Defensoría, participó como todos los años, con gran presencia y visibilidad en la XXX Marcha del Orgullo de la Ciudad de Buenos Aires, que en esta oportunidad logró una histórica convocatoria con más de 800 mil personas, que marcharon bajo la consigna principal: “¡Ley Integral Trans Ya!”; ley que la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ya presentó en la Legislatura porteña.

## Participaciones como disertantes/ Expositores de la Defensoría en congresos y en jornadas

- Durante el año, el Programa realizó capacitaciones para Promotores y Promotoras Territoriales de Diversidad Sexual, en la Ciudad de Buenos Aires y en las provincias de Buenos

Aires, Neuquén y Tucumán, en el marco de un convenio de articulación con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y con el Instituto contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), que a mediados de año se extendió para Promotores y Promotoras de las provincias de Salta y de Córdoba.

- El día 17 de mayo, en el marco del Día Internacional contra la Discriminación por Orientación Sexual e Identidad de Género y su expresión, el Programa expuso en el evento regional “¿Los derechos LGBTQI+ en peligro? Conquistas y nuevos retos”, junto con un panel conformado por David Alonzo, director de Diversidad Sexual de la Secretaría Distrital de planeación de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Colombia; Sergio Coronado, ex diputado francés por los franceses de América Latina y El Caribe, Partido Ecologista, Francia; Genaro Lozano, periodista mexicano; José Fernando Serrano, Profesor del Departamento de Lenguas y Cultura, Universidad de los Andes de Colombia;

con la moderación de Wenzel Bilger, director del Instituto Goethe Colombia.

- El día 23 de junio, el Programa expuso en el Conversatorio “Accesos Igualitarios al Turismo”, organizado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, la Agencia Nacional de Discapacidad, la Cámara Argentina de Turismo, INADI y la Mesa Nacional de Diálogo de Turismo Inclusivo.

- A fines de octubre, el Programa coordinó el panel internacional “Lecciones aprendidas durante la pandemia: Gobiernos locales de la región”, en el V Encuentro de Liderazgos Políticos LGBTI de las Américas: “La democracia exige igualdad”, organizado conjuntamente por la Corporación Caribe Afirmativo y el LGBTQ Victory Institute, con la colaboración de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el Centro de Promoción y Defensa de los Derechos Sexuales y Reproductivos (PROMSEX), Diversidad Dominicana, YAAJ México y el Centro para el Desarrollo y la Cooperación (SOMOS CDC).

### Programa de Lucha contra la Discriminación

#### Trámites por subtema

Incumplimientos Ley n° 5261	86,11%
Discriminación en los medios de comunicación	13,89%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

### Programa de Diversidad Sexual

#### Trámites por subtema

Afectación de derechos de Personas de la población: Lesbianas, Gays, bisexuales Trans, etc.	77,59%
Documentación personal por identidad de género	20,69%
Técnicas de reproducción humana asistida / Gestación solidaria	1,72%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

## Programa de Derechos Humanos Laborales (PDHL)

📧 **Titular: María América González**

✉️ [magonzalez@defensoria.org.ar](mailto:magonzalez@defensoria.org.ar)

### **Coordinación Operativa de Condiciones del Trabajo (COCT)**

Mauro Posada / [mposada@defensoria.org.ar](mailto:mposada@defensoria.org.ar)

### **Coordinación Operativa de Trabajo y Previsión (COTP)**

Carolina Rego / [crego@defensoria.org.ar](mailto:crego@defensoria.org.ar)

### **Coordinación Operativa de Planificación Laboral y Normas (COPLN)**

Silvana Tejera / [stejera@defensoria.org.ar](mailto:stejera@defensoria.org.ar)

### **Coordinación Operativa de Relaciones del Trabajo (CORT)**

Ximena Rodríguez / [xrodriguez@defensoria.org.ar](mailto:xrodriguez@defensoria.org.ar)

## Coordinación Operativa de Trabajo y Previsión

### Asesoramiento y asistencia laboral

#### *Trámites laborales*

Se brindó asesoramiento a trabajadores y trabajadoras del sector privado por distintas consultas en materia laboral, a saber: despidos, indemnizaciones, salarios no acordes a montos fijados por convenio colectivo según actividad, reclamos por irregularidades en la registración, incumplimiento de protocolos COVID-19 en el lugar de trabajo, incumplimiento de normativa de trabajadores y trabajadoras exceptuadas de concurrir a lugar de trabajo.

En muchos casos, se cursó intimación al empleador/a, brindando asistencia en la elaboración del telegrama ley, y celebrando mediaciones, trabajo conjunto con la Dirección de Negociaciones Laborales a cargo de la Dra. Claudia Testa, en el ámbito de la Subsecretaría de Trabajo, Industria y Comercio del Ministerio de Desarrollo Económico y Producción del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, organismo que tiene competencia para elaborar acuerdos vinculantes.

Por otro lado, se radicaron varias consultas sobre violencia laboral en el ámbito privado, temática

que abordamos con total confidencialidad y de manera personal, brindando asesoramiento en aspectos legales y en lo referente a la salud psicofísica, celebrando mediaciones conjuntamente con la Oficina de Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

A modo de ejemplo se citan los Trámites: 19286/21, 14341/21, 7160/21, 5753/21, 4839/21, 2014/21, y 1642/21.

#### *Trámites ANSeS y Ministerio de Desarrollo Social*

Se han recibido variadas consultas previsionales, cuya temática fue asesoramiento sobre requisitos para el inicio de jubilaciones y pensiones, pensión universal para el adulto mayor, así como también pensiones no contributivas, seguimiento de expedientes tanto administrativos como judiciales, pedidos de agilización de trámite, reclamos por Tarjeta Alimentar, reclamos por asignaciones familiares no abonadas, reclamos por falta de pagos de Reparación Histórica, reclamos por planes y beneficios sociales tales como Progresar, Ciudadanía Porteña, Programa Empleo Joven, entre otros.

Se han iniciado trámites previsionales en línea, como ser jubilaciones, pensiones por fallecimiento de cónyuge, Pensión Universal para el Adulto Mayor, asignaciones familiares, y generación de claves de la seguridad social.

Así, se ha intervenido ante el enlace de ANSeS, a los fines de dar respuesta y soluciones a los vecinos y vecinas.

Se citan a modo de ejemplo los siguientes Trámites: 15592/21, 22591/21, 15590/21, 15598/21, 15561/21, 15553/21, 13131/21, 15506/21, 15533/21, 15260/21 y 10863/21.

#### *Trámites Pami*

Se recibieron consultas de jubilados y pensionados por distintos reclamos que requerían nuestra intervención ante el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), otorgándose respuesta a las distintas problemáticas planteadas por los vecinos y vecinas.

La gestión implicó brindar asesoramiento a los beneficiarios y beneficiarias, elevándose los correspondientes reclamos ante el organismo, por el rechazo de medicación y prótesis, internación domiciliaria, subsidios y vacantes geriátricas.

El Programa recibe consultas y reclamos de vecinos de CABA, las que llegan vía correo-e, telefónicamente y por redes sociales, así como también de otras Defensorías del Pueblo del país, dado el enlace que la casa mantiene con el área central de Pami.

Trámites ejemplificativos: 15597/21, 11892/21, 15513/21, 15254/21, 17265/21 y 15253/21.

#### *Trámites Agencia de Discapacidad*

La Coordinación intercede ante la Agencia Nacional de Discapacidad por los reclamos tanto de la propia Defensoría como de las distintas Defensorías del país, a los fines de resolver la demora existente en la Agencia Nacional de Discapacidad en la resolución de los beneficios solicitados por los vecinos. Asimismo, se ha mediado con la Agencia y hemos comunicado a los titulares de los requerimientos efectuados por el organismo, del que los vecinos no tenían conocimiento, logrando así la prosecución del expediente, brindando asistencia para cumplimentar con la manda.

Como referencia pueden citarse los Trámites: 15351/21, 15373/21 y 15347/21.

#### *Trámites Migraciones*

A raíz de varios programas sociales que ha ido creado el Gobierno Nacional en el contexto de pandemia COVID-19 a los fines de cubrir la contingencia en los sectores más vulnerables, han llegado consultas que requerían intervención ante la Dirección Nacional de Migraciones, por lo que se intermedió solicitando gestión de certificados de ingresos y egresos al país, para ser remitida luego a ANSeS y gestionar el beneficio correspondiente.

Se citan a modo de ejemplo los Trámites: 15359/21 y 3974/21.

#### *Trámites y resoluciones relacionadas con los protocolos sanitarios frente al COVID-19*

La Coordinación ha recibido consultas de trabajadores y trabajadoras de distintas actividades, con el fin de evacuar dudas en relación con las condiciones generales de salud y seguridad y la implementación del protocolo frente al COVID-19.

De esta manera, se observó el protocolo propio de cada rubro, se brindó asesoramiento y la información correspondiente a los fines de poner en conocimiento al empleador/a.

En función de ello, se han detectado varios incumplimientos de protocolos de prevención

COVID-19, por lo que se brindó el material adecuado indicando los pasos a seguir frente a la situación.

Trámites: 20843/21, 19155/21, 15504/21 y 3825/21.

#### **Informes**

- Guía Laboral Mi primer trabajo, cuyo objetivo fue transmitir información relativa a las relaciones laborales, conocer los derechos y obligaciones, generando conciencia e identidad. Elaborada conjuntamente con la Defensora adjunta Bárbara Bonelli.

- Informe técnico sobre el retorno al trabajo presencial.

- Informe sobre nuevas condiciones en las Asignaciones Familiares, dada la sustancial modificación establecida por normativa.

- Informe "Programas Sociales. Información para mejorar tu calidad de vida". Elaborado conjuntamente con la Adjuntía a cargo de Bárbara Bonelli y el Consejo Permanente para la vigilancia, Promoción y Protección de Derechos Humanos.

#### **Acciones**

- Elaboración de Convenio Marco de Colaboración con la Federación de Comercio e Industria de la Ciudad de Buenos Aires FECOBA, con quien se viene trabajando desde el 2019. El mismo se encuentra aprobado por ambos organismos a la espera de fijar fecha de firma.

- Elaboración de Convenio Marco de Colaboración con la OFICINA DE ASESORAMIENTO SOBRE VIOLENCIA LABORAL- OAVL, del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, organismo con el que se viene trabajando desde marzo de 2021 conjuntamente las consultas efectuadas en la Defensoría sobre violencia laboral en el ámbito privado. El protocolo está en proceso de aprobación.

- Enlace con la Comisión para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires COPRETI, organismo con el que se viene trabajando desde julio de 2021 en la elaboración de informes. Actualmente, esta Coordinación se encuentra a la espera para ser miembro consultante de las reuniones bimestrales cuyo objetivo es evaluar, monitorear y promover las políticas y acciones que se desarrollen a favor de la prevención y erradicación progresiva y efectiva del trabajo infantil en el ámbito de la CABA.

## Coordinación Operativa Relaciones de Trabajo

### 10 primeros trámites por subtema

Docentes. Errores en la liquidación, Haberes adeudados, Concurso / Titularización, Despidos / Cesantías / Sumarios, Junta de Clasif. Docente, Licencias, Medicina del Trabajo, Mora en la Administración, etc.	45,58%
Empleo Público	25,38%
Violencia laboral	8,65%
Licencias médicas (excluye docentes)	4,42%
Trabajo no registrado	4,04%
Empleo Docente	3,65%
Trabajo Irregular (excluido talleres)	1,92%
Concursos / Nombramientos (excluye docentes)	1,35%
Despidos / Cesantías / Sumarios (excluye docentes)	1,35%
Situación de revista	1,35%

### Resoluciones destacadas

*Pandemia. Presencialidad de trabajadoras y trabajadores afectados al servicio educativo. Resoluciones 97/21 y 446/21*

En el marco del Protocolo para el inicio de las clases presenciales 2021, esta Defensoría del Pueblo recibió varias denuncias de docentes y no docentes, mayores de 60 años de edad, y/o que conviven con personas incluidas en los grupos de riesgo, y/o con hijos/as menores de 14 años de edad que no tienen garantizada la presencialidad escolar todos los días.

Al momento de la elaboración del protocolo no se contempló la dispensa del deber de concurrencia, ni la continuidad de la modalidad de trabajo virtual para aquellos/as agentes mayores de 60 años de edad, ni para aquellos/as que conviven con personas incluidas en los grupos de riesgo; situación que fue subsanada con posterioridad, pero solo para el caso de aquellos/as trabajadores/as mayores de 60 años de edad. En consecuencia, el personal docente y no docente del ámbito educativo conviviente con personas pertenecientes a los grupos de riesgo debía realizar trámites para solicitar la dispensa a la prestación laboral presencial y el otorgamiento de tareas remotas, lo cual generó incertidumbre para los/as agentes.

Por tal motivo, esta Defensoría del Pueblo recomendó a los ministros de Salud, de Educación, y de Hacienda y Finanzas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dispongan las medidas necesarias a fin de otorgar la dispensa de la presencialidad y asignar la prestación de tareas en forma remota a las/os trabajadoras/es docentes y no docentes, afectadas/os al servicio educativo, que convivan con personas pertenecientes a grupos de riesgo y/o se encuentren a cargo de niños/as menores de 14 años de edad que no concurren a la escuela todos los días, ya sea porque así lo dispuso la autoridad escolar en el marco del "Protocolo para el inicio de las clases presenciales 2021" o bien, porque están incluidos en los grupos de riesgo.

*Aplicación "Mi autogestión" (MIA) para la solicitud, tramitación y otorgamiento de licencias del personal dependiente del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Resolución 2826/21*

Desde la puesta en marcha de la aplicación MIA, esta Defensoría del Pueblo recibió muchas quejas acerca del funcionamiento del nuevo sistema de autogestión de licencias, como ser: la limitación de los días de licencia indicados por el profesional tratante obligando a la persona a requerir un nuevo certificado, cuyo periodo ya había sido certificado; la imposibilidad de cargar o modificar licencias por las oficinas de personal, responsables administrativos de presentismo, o equipo de conducción; posibilidad de subsanar un error en la carga, derivado de las dificultades en el uso de la aplicación; habilitación horaria para la carga de licencias con anticipación, entre otros. Asimismo, en el marco de la designación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires como organismo de control de la Ley 1845, el GCBA no cumplió con su deber de inscripción en el registro de conformidad con el artículo 4°, inciso 3° de la mencionada ley.

Durante la sustanciación del trámite, se analizó que si bien a primera vista la autogestión de las licencias a través de la aplicación MIA puede resultar muy cómoda para una parte de los/as trabajadores/as, incluso transformarse en una herramienta que permita mejorar el accionar de la Administración en cuanto al funcionamiento de la autoridad de reconocimiento médico, es necesario advertir que el uso de la aplicación supone, en primer lugar, contar con una infraestructura de conectividad, y en segundo término, poseer alfabetización digital, ya que



implica el ingreso, carga de datos, escaneo y carga de documentación, además del acceso frecuente para notificarse de las novedades de la gestión iniciada. Asimismo, respecto de las instancias de capacitación mencionadas, debe considerarse que pueden resultar insuficientes en aquellos sectores donde las tareas desempeñadas no requieren la utilización de sistemas informáticos –lo que podría indicar que los/as agentes no se encuentren familiarizados/as con las funciones que la aplicación demanda–, así como para las personas que no cuentan con alfabetización digital.

En función de ello, se recomendó al subsecretario de Gestión de Recursos Humanos, dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, arbitrar los medios necesarios a fin de: a) establecer, cuando las condiciones sanitarias lo permitan, capacitaciones presenciales en los lugares de trabajo donde el personal no tenga acceso a los sistemas digitales de uso frecuente en la Administración; b) habilitar una mesa de ayuda telefónica para todo el personal y reforzar la asistencia en línea a Responsables Administrativos/as de Presentismo (RAP), áreas de Recursos Humanos o Equipos de Conducción; c) evaluar la oportunidad de establecer en el marco de la aplicación “Mi autogestión” (MIA) un plazo temporal para subsanar la documentación presentada por los/as agentes por errores que les son ajenos, antes de que se adopten medidas que impacten sobre sus haberes; d) proceder a la inscripción de la Base de Datos pertinente en el Registro que obra en esta Defensoría del Pueblo, y siendo que la aplicación “Mi autogestión” (MIA) utiliza los datos del “Sistema Integrado de Administración de Recursos Humanos y Liquidaciones de Haberes para el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, denominado META 4 People Net, y dicha base se encuentra inscripta, actualizar el responsable de la misma, conforme la normativa vigente.

También se recomendó al director general de Administración de Medicina del Trabajo, dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, evitar la limitación, sin evaluación previa, de los días de licencia recomendados por los profesionales tratantes de los/as agentes o, en su defecto, aceptar como válidos los certificados ya presentados que se corresponden con periodos pendientes de plazos ya justificados.

### *Denegación de tareas pasivas a docente. Resolución 1845/21*

Ante la solicitud de tareas pasivas por parte de una docente, como consecuencia de un accidente laboral que afectó sus cuerdas vocales, la Dirección General Administración Medicina del Trabajo se las otorgó en forma definitiva. No obstante, luego la Dirección General de Personal Docente y No Docente, notificó a la docente la negativa del otorgamiento de las tareas pasivas, debido a que su antigüedad era menor a los 10 años requeridos por el Estatuto del Docente (Ordenanza 40593).

Un razonamiento como el de la Administración, que no considera la garantía y protección constitucional federal y local de los derechos de los/as trabajadores/as y omite la normativa referida al tratamiento de los infortunios laborales y las enfermedades profesionales, es condenar a los/as trabajadores/as docentes a una total desprotección. La ponderación de la razonabilidad del criterio seguido por el Gobierno porteño en la decisión de establecer el lapso de diez (10) años para la adquisición del derecho a cambio de funciones deviene en un acto arbitrario ya que limita temporalmente por vía reglamentaria un derecho otorgado por la norma estatutaria (Art. 7° de la Ordenanza 40593 según texto consolidado por Ley 6347), máxime cuando ese lapso se fija en diez (10) años, plazo que deviene excesivo, discriminatorio, e ilegal, ya que la norma estatutaria no establece modalidad alguna que someta el derecho en cuestión a un plazo determinado.

En ese orden de ideas, se concluyó que el decreto excede el contenido estatutario e incurre en un ejercicio irregular y abusivo de su competencia reglamentaria, ya que el Poder Ejecutivo no se limitó a implementar el denominado “complemento indispensable” en pos de posibilitar la aplicación de la norma a reglamentar, sino que se excedió en su atribución alterando la esencia de la norma y del Estatuto del Docente que la contiene, e incorporó una condición temporal excesiva.

Por ello se recomendó a la directora general de Personal Docente y No Docente de la Subsecretaría Carrera Docente del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la revisión del caso de la docente.

## Documentos de trabajo, estudios y actividades de capacitación

- Elaboración y dictado del Taller “Ambiente de trabajo saludable libre de violencia laboral” de modalidad virtual y autogestionada a través de la plataforma del CEFI destinado a las y los trabajadores de la DPCABA con el objeto de visibilizar y concientizar sobre la problemática de violencia laboral, así como en la importancia de brindar herramientas para su detección temprana y abordaje, sobre todo en el ámbito de la Administración Pública de la CABA.

- Elaboración y dictado del Taller “Ambiente de trabajo saludable libre de violencia laboral”, destinado a prevenir y erradicar la violencia laboral en el sector de la salud en el marco de la convocatoria de distintas asociaciones profesionales de trabajadoras y trabajadores del sector con ámbito de actuación en la CABA, a fin de concientizar sobre la problemática de violencia laboral; pensar herramientas de acción desde las asociaciones profesionales de trabajadores/as y brindar asesoramiento respecto de los procedimientos vigentes para formular denuncias.

- Elaboración del documento de trabajo “El empleo público en pandemia: la presencialidad y la virtualidad de las y los trabajadores esenciales. La situación de las trabajadoras y los trabajadores de la salud en el sistema hospitalario y de la educación de gestión estatal en la CABA”. Octubre 2021.

- Elaboración y realización de una encuesta al personal de enfermería que presta tareas en el ámbito hospitalario y en los Centros de Atención de Salud Comunitaria de la CABA, con el objetivo de recabar información relativa a las condiciones de trabajo (cantidad de empleos, jornadas efectivas de trabajo, ingresos, tiempos de traslados); la compatibilidad de las obligaciones laborales con las responsabilidades de cuidado, y sus percepciones respecto del impacto de la pandemia en las tareas cotidianas, la organización del trabajo frente a la emergencia así como el reconocimiento social y salarial de la función. La misma se llevó a cabo entre el 20 de mayo y el 1° de octubre de 2021, y los resultados se encuentran en procesamiento.

## Coordinación Operativa de Condiciones de Trabajo

Trámites por subtema	
Puestos de venta en la vía pública / Vendedores ambulantes	37,50%
Incumplimiento a la normativa sobre salud y seguridad en el trabajo	28,13%
Cumplimiento de la normativa vigente	15,63%
Problemas de salud y seguridad derivados de maquinas y herramientas de trabajo	6,25%
Explotación laboral (talleres clandestinos)	6,25%
Agentes contaminantes y residuos peligrosos	3,13%
ART: irregularidades, problemas en las prestaciones y otros relacionados	3,13%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

### Resoluciones destacadas

- Trámite 18235/19 - Resolución 196/21. Se solicitó la apertura del trámite de referencia a los fines de continuar observando el cumplimiento de la normativa que regula las condiciones generales y de trabajo de los geriátricos habilitados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se recomendó al subsecretario de Trabajo, Industria y Comercio del Ministerio de Desarrollo Económico y Producción del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, señor Ezequiel Eduardo Jarvis, a los fines de fortalecer las actividades inspectivas, disponer de un grupo de inspectores que de acuerdo a su especificidad profesional focalicen y refuercen inicialmente sus tareas en los establecimientos geriátricos, en los transitorios, en hogares de cuidado y otros de similares características.

- Trámite 16300/16 - Resolución 289/21. Con el objeto de verificar el cumplimiento de las condiciones laborales en la obra ubicada en la avenida Montes de Oca 455/75 en la vía pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, atento al siniestro ocurrido el día 3 de agosto de 2016 donde se produjo la muerte de trabajadores.

Se recomendó al subsecretario de Trabajo, Industria y Comercio del Ministerio de Desarrollo Económico y Producción del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tenga a bien arbitrar los medios necesarios a fin de incorporar y mantener un registro diario actualizado de las obras que se desarrollen en la vía pública

relacionadas con las redes de servicios (agua, electricidad y gas), a fin de fiscalizar aquellos frentes de trabajo que por condiciones (evaluación de riesgo) de la tarea, pueden ocasionar daño en la salud de los trabajadores.

- Trámite 3649/20 - Resolución 0977/21. A raíz del accidente laboral ocurrido en la obra del Estadio del Club Atlético Boca Juniors, ubicado en calle Brandsen 805 de esta ciudad, con el objeto de recabar información y verificar el cumplimiento de las condiciones laborales y la normativa legal vigente.

Se recomendó al subsecretario de Trabajo, Industria y Comercio del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tenga a bien: arbitrar los medios necesarios a fin de incorporar y mantener un registro diario actualizado de las obras que se desarrollen en el marco de la Resolución 319/99 –y modificatorias– de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, cuyo tiempo de duración NO exceda los siete (7) días corridos, con el objetivo de hacer un seguimiento de los mismos.

### **Trámites y resoluciones relacionadas con los protocolos sanitarios frente al COVID-19**

- Trámite 16203/20 - Resolución 409/21. A fin de verificar las condiciones generales de salud y seguridad y la implementación del protocolo frente al COVID-19, en relación a los/as trabajadores/as del Hipódromo Argentino de Palermo S.A., sito en Av. del Libertador 4101 de esta Ciudad.

- Trámite 18785/20 - Resolución 196/21. Incumplimiento de protocolos de prevención COVID-19, en una de las sucursales del supermercado Coto, ubicada en Av. Antártida Argentina 1160 de esta ciudad.

- Trámite 12410/20 - Resolución 477/21. Incumplimiento de protocolos de prevención contra el COVID-19, y falta de entrega de elementos de protección personal por parte de la empresa Desobstructora Argentina S.A.

### **Informes técnicos**

- Informe técnico-estadístico de condiciones generales de salud y seguridad en establecimientos educativos de la Ciudad de Buenos Aires, en el marco del Trámite 11138/18, a los fines de observar diferentes puntos incluidos en la normativa legal vigente y verificar el cumplimiento de los mismos.

- Informe técnico-estadístico de condiciones generales de salud y seguridad en establecimientos geriátricos de la Ciudad

de Buenos Aires, en el marco del Trámite 18235/19, a los fines de observar diferentes puntos incluidos en la normativa legal vigente y verificar el cumplimiento de los mismos.

- Relevamiento de condiciones de higiene y seguridad e implementación de protocolos de prevención frente al COVID-19 de los establecimientos de las sedes comunales en el marco del Trámite 5489/18, iniciado a fin de observar el cumplimiento de la normativa legal vigente, Ley 19587/72, decretos reglamentarios y otras normas relacionadas.

- Elaboración de anteproyecto de Ley de Ambientes Laborales Saludables, que tiene por objeto la creación de la comisión de condiciones y medioambiente de trabajo para el fomento de ambientes laborales saludables para la protección de la salud y la prevención de los accidentes de las trabajadoras y los trabajadores en el ámbito de la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Relevamiento de implementación y cumplimiento de protocolo sanitario en escuelas de la Ciudad de Buenos Aires, en el marco de la reanudación de clases presenciales.

- Observación de implementación y cumplimiento de protocolo sanitario en núcleos comerciales de la Ciudad de Buenos Aires, en el marco de la reanudación de actividades económicas.

### **Gestiones preventivas – Programa de Salud y Seguridad de la Defensoría**

- Elaboración de Protocolo de Prevención Frente al COVID-19 de la Defensoría, en conjunto con la Comisión CyMAT y la Dirección de Acción Social y Salud (DASS).

- Desarrollo de cursos virtuales en campus del CEFI, de modalidad autogestionada en el marco del cumplimiento de la normativa de SST:

- Prevención de Incendios y Uso de Extintor
- Prevención de Riesgo Eléctrico y Buenas Prácticas
- Prevención y uso de Elementos de Protección Personal frente al COVID-19
- Roles de evacuación y protección contra incendios

- Elaboración de guías de difusión interna sobre:
  - Guía de recomendaciones prácticas de prevención de COVID-19

- Guía de buenas prácticas de salud y seguridad en Teletrabajo

- Gestión preventiva con la Aseguradora de Riesgos del Trabajo Experta ART, presentaciones de informes, documentación, protocolos y registros de entrega de EPP y capacitación.

- Actualización legislativa a recursos humanos para el cumplimiento de nuevas resoluciones y disposiciones en el marco de la pandemia COVID-19.
- Determinación de aforo y elaboración de informes técnicos para la reanudación de tareas presenciales y otras solicitudes técnicas.
- Seguimiento de registro de entrega de elementos de protección personal e insumos de higiene personal frente al COVID-19.

### Participaciones

- Asistencia y elaboración de propuesta de protocolo de prevención frente al COVID-19 a la Asociación de Abuelas de Plaza de Mayo para su implementación en los establecimientos correspondientes.
- Participación como docente/expositor del curso virtual “Trabajo y Datos Personales”, en el Módulo 1 sobre Trabajo Decente, desarrollado en Campus virtual del Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional de la Defensoría.
- Elaboración de contenidos relacionados a condiciones de salud y seguridad en la realización de teletrabajo, correspondiente al Módulo 5 del curso virtual “Trabajo y Datos Personales”,

desarrollado en Campus virtual del Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional de la Defensoría.

### Coordinación Operativa de Planificación Laboral y Normas

En el marco de la pandemia todos los esfuerzos de las Coordinaciones Operativas se han abocado y sumado a las misiones y funciones propias del Programa de Derechos Humanos Laborales, con el fin de satisfacer los requerimientos de los vecinos y vecinas afectados por la crisis en la temática de la competencia atribuida por las autoridades.

### Taller Trabajo Decente

Se elaboró y dictó el taller de Trabajo Decente. El concepto de “trabajo digno” a partir de lo expresado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) promueve la consolidación y la defensa de los derechos laborales y sociales de los trabajadores y las trabajadoras, incluyendo en éstas la formalidad laboral, las condiciones dignas de trabajo y el derecho a la sindicalización.

## Programa de Derecho Humano Laboral

### Trámite por tema

Anses	33,92%
Empleo docente	23,30%
Empleo público	16,62%
Derechos del trabajo en el ámbito privado	10,82%
Relaciones del trabajo	9,05%
Trabajo irregular	2,16%
Seguridad, higiene y salud en el trabajo	1,47%
Permisos y habilitaciones	1,18%
Afip	0,98%
Obras en construcción	0,49%
Total	100,00%

### Trámite por subtema

Asignaciones familiares.	40,86%
Asignaciones universales	27,31%
Consultas Varias	23,66%
Seguro de desempleo	6,02%
Aportes. Reimputación	2,15%
TOTAL	100,00%

## Programa de Estudios para el Fortalecimiento Institucional

**Titular: Andrés A. Elisseche**

**aelisseche@defensoria.org.ar**

(licencia por cargo externo)

### Coordinación Operativa de Administración

Paula Früm / pfrum@defensoria.org.ar

### Coordinación Operativa de Capacitación

Matías Álvarez Lutereau / oalvarezlutereau@defensoria.org.ar

Durante 2021 el PEFI continuó elaborando y desarrollando nuevas propuestas de capacitación a distancia, en colaboración con numerosas áreas de la institución.

A través de la nueva plataforma, se impartió la oferta académica planificada en modalidad virtual y se cumplió con los objetivos propuestos para el año. Se obtuvieron, así, los siguientes resultados:

TOTAL general: 30 capacitaciones y 3.342 inscriptos

## Capacitaciones internas y externas

### Carreras de grado

- Licenciatura en Gestión de Políticas Públicas Organizada por el Programa de Estudios para el Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en convenio con la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF), la licenciatura se encuentra dirigida a agentes de la administración pública.

El plan de estudios completo puede consultarse accediendo al siguiente enlace: [www.untrefvirtual.edu.ar](http://www.untrefvirtual.edu.ar)

Cursantes: 109

Los cursantes pertenecen a los siguientes organismos: Ministerio de Agroindustria, Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Seguridad, Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo Económico, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Ministerio de Cultura de la Nación, Secretaría General de la Presidencia de la Nación, Agencia Gubernamental de Control, Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Consejo de la Magistratura, Poder Judicial, Subsecretaría de Trabajo, Jefatura de Gabinete de Ministros,

Morgue Judicial, Ministerio de Desarrollo Social de la Ciudad, Sindicatura General de la Ciudad, Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad, Sindicatura General de la Nación, Hospital Garrahan, Hospital Zubizarreta, ANSeS, INCAA, CONICET, Ministerio de Agricultura, Ministerio del Interior, Ministerio de Ciencia y Tecnología, INAES, ACUMAR, AGIP, AFIP, Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Vialidad Nacional, Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Centro Cultural San Martín, Honorable Cámara de Diputados de la Nación y Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Durante 2021:

- 15 alumnos terminaron de cursar todas las materias de la Tecnicatura en Gestión de Políticas Públicas;
- 20 alumnos se recibieron de Técnicos en Gestión de Políticas Públicas; y
- 17 alumnos terminaron de cursar y aprobaron todas las materias de la Licenciatura en Gestión de Políticas Públicas y deben presentar la tesina final.

### Diplomaturas

- Diplomatura en Derechos Humanos, Políticas Especiales y Participación Popular

Coordinador: Lic. Javier M. Contino

La diplomatura en Derechos Humanos, Políticas Especiales y Participación Popular se ideó con el propósito de brindar herramientas teórico-prácticas en torno a la cultura jurídica de los derechos constitucionales, la gestión del Estado y las políticas públicas sociales y de Derechos Humanos, de modo tal de contribuir a la profesionalización de los agentes de la administración pública de la CABA y de promover el desarrollo y el perfeccionamiento de sus competencias laborales.

Dictada por el Programa de Estudios para el Fortalecimiento Institucional, la diplomatura se encuentra a cargo de docentes que desarrollan tareas en diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo de la CABA.

Las clases del primer semestre del ciclo lectivo 2021 iniciaron el día 13 de abril. Durante este primer tramo, se dictaron las asignaturas "Historia de los Derechos Humanos y Constitucionalidad", a cargo de Ricardo Monesterolo y el Dr. Valentín Lorences y "Políticas Especiales I", Módulo Discapacidad y DDHH: Lic. Ermelinda Garbini; Salud Mental y DDHH: Lic. Favio Pereyra; Diversidad y DDHH: Dras. Alicia Rachid, Flavia Massenzio y María Rachid y Migrantes y DDHH:

Lic. Camila Carril, Constanza Arias Montes y Romina Fleitas.

Las clases del segundo semestre iniciaron el 24 de agosto. Durante esta parte del año, se impartieron las asignaturas “Participación Popular” dictada por los Dres. Gerardo Gómez Coronado, Valentín Lorences, Esteban Geracitano, Hernán Mogni, Mariela Riganelli, Paola Tolosa, Andrés Elisseche, la Prof. Ondina Fraga y Sebastián Pérez; “Políticas Especiales II”, Módulo Vivienda y DDHH: Lic. Patricio Clare Rioboo, Alejandro Lorences y Vanina Lekerman; Género y DDHH: Prof. María Elena Naddeo, Lic. Sonia Santoro y Dra. Silvina Lico; Seguridad Ciudadana: Dra. Carolina Arias y Bruno Scarafia y Consumos Problemáticos: Lic. Favio Pereyra y “Políticas Especiales III”, Módulo Adultos Mayores: Dr. Eugenio Semino, Lic. Silvia Perelis, Lic. Carla Del Duca, Trabajo y DDHH: Dra. María América González y equipo; Niñez y DDHH: Lic. María Berenstein y equipo, y Salud y DDHH: Lic. Alejandra Antuña y Lic. Gabriela Quevedo.

Los 83 alumnos de la cohorte 2021 se desempeñan en los siguientes organismos: Administración de Infraestructura Ferroviaria, Asociación de Padres de Niños con Cáncer (Guayaquil-Ecuador), Bancos de la Provincia de Buenos Aires y HCBC, Concejo Deliberante de Neuquén, Consejo de la Magistratura, Defensorías del Pueblo de la CABA, Jujuy y Neuquén, Direcciones Generales de Ciudadanía Porteña y Cuerpos de Agentes de Tránsito, Federación de Barrios de Guayaquil, Fiscalía de Estado, Gendarmería Nacional, Hospital Garrahan, Instituto de la Vivienda CABA, Ministerios de Defensa de la Nación, de Desarrollo Social de la Nación, de Educación de la CABA y de Río Negro, de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación, Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, Ministerio de Relaciones Exteriores, Procuración General de la CABA, Secretarías de Desarrollo Humano y Hábitat de la Municipalidad de Tres de Febrero y de Comercio Interior de Santa Fe, Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor y Universidad Nacional de La Rioja.

## Jornadas, cursos y seminarios

- Jornada-Taller “Formación en Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos”

Mediante la Ley 3285/09, se estableció la obligatoriedad, en todas las dependencias y organismos descentralizados del Gobierno

de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al usuario y al público en general, de la realización de jornadas de formación, actualización y capacitación sobre Derechos Humanos, Discriminación y Resolución Pacífica de Conflictos.

Desde el año 2011, el entonces Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional ha dictado el módulo I de este taller en distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad. A principios del año 2018, se comenzó a dictar, asimismo, el módulo II.

Durante 2021, se capacitó a 637 personas.

- Curso virtual “Igualdad de Género y Prevención de las Violencias” - Nivel I

El objetivo de este curso es presentar herramientas y estrategias que permitan la implementación de modelos de intervención orientados a brindar una respuesta cabal e inmediata a las mujeres y otras víctimas en situación de riesgo, de denuncia y de asesoramiento.

Cabe destacar que este curso ha sido declarado –mediante Disposición 161/18 del ex Defensor del Pueblo, el Dr. Alejandro Amor– de carácter obligatorio para todo el personal de nuestro organismo, cualquiera sea su situación de revista.

Durante 2021, el curso se dictó, nuevamente, en forma virtual.

Las docentes a cargo fueron la Prof. María Elena Naddeo y la Lic. Sonia Santoro, del Programa de Atención de la Niñez, Adolescencia y Género de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y Ada Rico y su equipo, de la Asociación Civil La Casa del Encuentro.

El curso contó con un total de 543 inscriptos/as, pertenecientes a los siguientes organismos: AFIP, Auditoría General de la Ciudad, Casa de la Moneda S.E.; Centro Integral de la Mujer Consejo de Niños, Niñas y Adolescentes; Colectivo a Cuerda; Concejo Deliberante de General San Martín; Defensoría de Menores e Incapaces, Defensorías del Pueblo de la CABA, Santiago del Estero, Río Negro y Tucumán; Dirección General de la Mujer; Dirección de Prevención del Delito; Fundación Sur Argentina; Gendarmería Nacional; Hospitales Garrahan, Marie Curie, Moyano, Rivadavia y Tobar García; Institutos Luis Pasteur, de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales, Integrales de Educación Sordas sin Violencia; Juzgado 1 de San Isidro; Ministerios de Desarrollo Humano y Hábitat de la CABA, de Desarrollo Social de la Nación; de Educación de la CABA y de Misiones, de Justicia de la CABA y de Salud de la Provincia

de Buenos; Municipio de Tigre; Observatorio Social Cuerpos que Importan; Obra Social de Trabajadores de la Salud Argentina; Paseo de la Diversidad; Patronato de Liberados; Policía de la Ciudad; Radio Asamblea 94.1; Secretarías de Comercio Interior de Santa Fe, de Niñez, Adolescencia y Familia de Nación; Sindicatos del Petróleo y Gas, de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor y TELAM S.E.

- Curso virtual “Medidas de Prevención y Uso de Elementos de Protección Personal frente al COVID-19”

El objetivo de este curso es desarrollar comportamientos preventivos generales para evitar la propagación y el contagio por COVID-19 en el ámbito laboral, así como también para conocer el correcto uso, mantenimiento y protocolo para la colocación y retiro de elementos de protección personal (EPP).

La actividad de capacitación estuvo a cargo de la Coordinación Operativa de Condiciones del Trabajo de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El curso contó con un total de 554 inscriptos/as, pertenecientes a la Administración Nacional de Aviación Civil; Consejo de la Magistratura, Paseo de la Diversidad y a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Curso virtual “Introducción a la Protección de Datos Personales”

El objetivo de este curso, dictado por el Centro de Protección de Datos Personales y por el Observatorio de Derechos en Internet de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es brindar a los cursantes las herramientas técnicas necesarias para el abordaje de cuestiones relacionadas con la protección de datos personales frente al desafío de la defensa y promoción de derechos de las personas.

El curso contó con un total de 51 inscriptos/as, pertenecientes a las siguientes áreas del Gobierno de la CABA: Agencia de Sistemas de Información; Consejo de Derechos Niñas, Niños y Adolescentes; Desarrollo Urbano, Hacienda y Finanzas; Jefatura de Gabinete de Ministros; Ministerios de Desarrollo Social y Hábitat, de Educación, de Espacio Público e Higiene Urbana, de Innovación y Transformación Digital, de Salud y de Trabajo y Empleo; Secretaría de Comunicación, Contenidos y Participación Ciudadana y de Transportes y Obras Públicas; Sindicatura General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Subsecretaría de Políticas Públicas Basadas en la Evidencia.

- Curso virtual “Género, Violencias e Internet”

Los objetivos del curso son capacitar y concientizar sobre cuestiones de género y violencia digital contra la mujer, entendiendo por “violencia digital” aquella que hace uso de medios informáticos con el objeto de lesionar distintos bienes y/o derechos de las personas, como su reputación, libertad, privacidad y la inclusión y desarrollo en el ámbito virtual.

Dictado por el Centro de Protección de Datos Personales, el Observatorio de Derechos en Internet y el Programa de Atención de la Niñez, Adolescencia y Género de la Defensoría del Pueblo de la CABA, el curso contó con 33 alumnos pertenecientes a los siguientes organismos: Casa de la Moneda S.E.; Consejo de Derechos Niñas, Niños y Adolescentes; Corte Suprema de Justicia de la Nación; Ministerio de Educación de CABA; Municipio de Almirante Brown; Secretarías de Hacienda y Finanzas de la Municipalidad de Caucete y de Derechos Humanos de Quilmes; Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales, Universidades Nacionales de Buenos Aires y San Juan y Defensoría del Pueblo de la CABA.

- Curso virtual “Prevención de Incendios y Uso de Extintor”

El curso tiene como objetivo desarrollar comportamientos preventivos para evitar la generación de un incendio y adoptar las herramientas técnicas necesarias para la extinción del mismo en caso de propagación.

La capacitación, a cargo del Lic. José Messina, de la Coordinación Operativa de Condiciones de Trabajo, contó con la participación de 21 inscriptos.

- Curso “Prevención de Riesgo Eléctrico y Buenas Prácticas”

El objetivo de este curso es desarrollar comportamientos preventivos y buenas prácticas para evitar accidentes de trabajo por contactos directos o indirectos con la electricidad.

La capacitación, a cargo del Lic. José Messina, de la Coordinación Operativa de Condiciones de Trabajo, se desarrolló en modalidad virtual y contó con la participación de 15 inscriptos.

Asimismo, durante 2021, se brindó soporte técnico, administrativo y de difusión para las siguientes jornadas:

- Jornadas virtuales - Webinar de la “Semana del Consumidor y del Usuario en la CABA” organizadas por la Secretaría General.

La actividad contó con 321 inscriptos.

- Webinar: “Aprendizajes y Prácticas de Salud a través de Entornos Virtuales”, organizado por el Programa “Conectate Seguro” del Centro de Protección de Datos Personales.

La actividad contó con 35 asistentes.

• “Orientación y acompañamiento en situaciones de duelo en pandemia”, organizado por la Conducción Ejecutiva de Emergencia y Contención Psicosocial.

La actividad contó con 121 asistentes.

## Capacitación interna

• Encuentros virtuales “Diagnóstico de la Situación Actual. Estrategias de Cuidado para el Personal de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”.

Se fundamentaron en la necesidad de brindar herramientas y apoyo psicosocial a los/as trabajadores/as de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el contexto de la pandemia por COVID-19.

La actividad de capacitación estuvo a cargo de la Dra. Silvia Bentolilla y de la Lic. Sandra Zimmermann, de la Conducción Ejecutiva de Emergencia y Contención Psicosocial.

Los encuentros contaron con 125 participantes.

• Curso virtual “Introducción a Moodle”

La actividad de capacitación se orienta a que los participantes desarrollen conocimientos básicos en torno a la plataforma educativa Moodle y a que se familiaricen con su uso y con sus características, de modo tal de que puedan sacar provecho de la misma en el marco de las capacitaciones que forman parte de la Carrera Administrativa de la institución.

El curso estuvo a cargo del Lic. O. Matías Álvarez Lutereau, del Programa de Estudios para el Fortalecimiento Institucional, y contó con la participación de 82 agentes.

• Capacitación virtual “Criterios y Herramientas para la Intervención en Temáticas Migratorias”

La diversificación de la demanda y de los nuevos canales de atención no presenciales plantean la necesidad de establecer criterios y contenidos para la atención de los vecinos y vecinas que acercan sus consultas al organismo, así como para la derivación de situaciones que requieren un turno programado o bien, la articulación con otros organismos.

La capacitación estuvo a cargo de la Subcoordinación Operativa de Migrantes y contó con la participación de 79 agentes.

• Taller virtual “Ambiente de Trabajo Saludable Libre de Violencia Laboral”

El taller se fundamentó en la necesidad de visibilizar y concientizar sobre la problemática de la violencia laboral, así como sobre la importancia de brindar herramientas para su detección temprana y abordaje, en especial, en el ámbito de la administración pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El curso estuvo a cargo del personal de la Coordinación Operativa de Condiciones del Trabajo y contó con la participación de 75 agentes.

• Curso virtual “Introducción a la Seguridad Bancaria e Inclusión y Protección Financiera”

El curso tiene por objetivo brindar herramientas al personal de la Defensoría del Pueblo en materia de derechos bancarios –enfocado en herramientas del Banco Ciudad–, que les permitan a los alumnos/as ser replicadores de dicha información en sus ámbitos de actuación. El curso estuvo a cargo de personal especializado del Banco Ciudad y contó con 59 participantes.

• Capacitación general sobre uso del Sistema CRM

Este curso se fundamenta en la necesidad de capacitar a los agentes de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad en el uso del sistema CRM, utilizado por diferentes sectores de la institución. El sistema CRM es el sistema de Gestión de Relaciones con la ciudadanía que centraliza todos los contactos (llamados, correos-e, chats, redes sociales, entre otros).

La capacitación, a cargo de la Lic. Sofía Lope de Vergara, de la Unidad de Modernización e Innovación Tecnológica, contó con la participación de 48 agentes.

• Capacitación general sobre uso del Sistema Atenea

Este curso se fundamenta en la necesidad de capacitar a los y las agentes de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad en el uso del sistema Atenea, ya que este es el más utilizado por personal de la casa. Se trata del sistema de Administración de Relaciones con la ciudadanía, y en él se encuentran registrados todos los trámites, junto con sus circuitos y gestiones.



La capacitación, a cargo de la Lic. Sofía Lope de Vergara, de la Unidad de Modernización e Innovación Tecnológica, contó con la participación de 47 agentes.

- Taller de Sensibilización hacia el Padecimiento Mental: “La Salud Mental no es cosa de locos, es cosa de todos”

El estigma hacia la enfermedad mental provoca consecuencias negativas en los pacientes y en sus familiares, transformándose en la barrera principal para lograr su plena inclusión social. Es por ello que consideramos que la concientización y la sensibilización son factores fundamentales que permiten desarrollar estrategias psicoeducativas tendientes a desarmar los prejuicios.

El taller estuvo a cargo de la Dra. Paula Pettinatti y de la Lic. Lourdes Criniti, de la Coordinación Operativa de Promoción Humana, Adicciones y Salud Mental, y contó con la participación de 44 agentes.

- Jornada: “La inscripción escolar para aspirantes al Ciclo Lectivo 2022 en Establecimientos Educativos de Gestión Estatal”

La actividad de capacitación tiene por objeto generar un espacio de conocimiento en torno al procedimiento de las inscripciones en línea, con el fin de favorecer las estrategias de intervención ante la presentación de reclamos en esta Defensoría.

Las docentes a cargo fueron las licenciadas Mariela Otero y Claudia Minichiello, de la Coordinación Operativa de Educación, Ciencia, Cultura y Tecnología.

Participaron de la actividad 41 agentes.

- Capacitación general sobre uso del Sistema CRM Territorial

La capacitación se fundamenta en la necesidad de brindarles a los sectores del organismo una herramienta que les permita planificar sus actividades territoriales.

La capacitación, a cargo de la Lic. Sofía Lope de Vergara, de la Unidad de Modernización e Innovación Tecnológica, contó con la participación de 35 agentes.

- Curso “Introducción a la Formación de Políticas Públicas en el Marco de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

El curso se orienta a que los participantes comprendan cómo se definen y elaboran las políticas públicas y a que logren identificar

los diferentes procesos que hacen a su implementación.

El curso estuvo a cargo del Lic. Juan Manuel Toubes y contó con la participación de 34 agentes.

- Cursos virtuales sobre Procesador de Textos Microsoft Word 2013 y sobre Planilla de Cálculos Excel 2013 - Nivel Básico

Estas actividades de capacitación, en modalidad completamente virtual, se orientan a que los participantes sean capaces de utilizar programas que les permitan manipular datos y organizarlos, de modo tal de obtener distintos tipos de resultados para implementar en sus tareas laborales cotidianas, propiciando el pensamiento crítico con base en la información relevante, vigente y pertinente.

Ambos cursos estuvieron a cargo del Prof. Fabián Attanasio, del Programa de Observación Electoral.

Los cursos contaron con la participación de 34 agentes.

- Curso virtual “Roles de Evacuación y Protección contra Incendios”

El curso busca que los participantes adquieran buenas prácticas y puedan identificar funciones específicas de cada rol de emergencia para una correcta evacuación del establecimiento en el menor tiempo posible. El curso se orienta, asimismo, a desarrollar comportamientos preventivos para evitar la generación de un incendio y a que, en caso de que se produzca uno, se apliquen las herramientas técnicas para lograr su extinción.

La actividad de capacitación estuvo a cargo del Lic. José Messina, de la Coordinación Operativa de Condiciones de Trabajo, y contó con la participación de 33 agentes.

- Curso virtual “Al Abordaje de la Crisis por Equipos de Trabajo. El Día Después”

Qué nos deja la crisis, qué posibilidades nos brinda y qué futuro nos espera son algunos de los componentes que se trabajaron en este espacio.

Los equipos organizacionales necesitan modificar conductas, y los roles de sus integrantes ya no son los mismos. Los equipos deberán mutar para sobrevivir al nuevo contexto.

La capacitación estuvo a cargo del Lic. Lisandro Luiso.

El curso contó con 23 inscriptos.

- Jornadas de Actualización: “Comunicación Institucional. Buenas Prácticas de Enunciación”  
La presente capacitación se fundamenta en la necesidad de actualizar los conocimientos adquiridos sobre comunicación institucional, y de dar a conocer herramientas nuevas que permitan facilitar el teletrabajo, sin perder el anclaje territorial.

Los encuentros estuvieron a cargo de la Lic. Leticia Alonso Castro y de Sergio Lobo, de la Coordinación Operativa de Villas, y contaron con la participación de 25 agentes.

- Taller “Fotografía Institucional con Teléfono Celular”

Mediante este taller, se exploraron las posibilidades técnicas y creativas de la fotografía con teléfonos celulares desde la concepción de la toma hasta su publicación en la página web de la Defensoría y/o en sus redes sociales.

Los docentes a cargo fueron el Lic. Pablo Fernández y la Técnica Superior en Fotografía Ana Moruja Nigro. Del curso participaron 22 agentes.

- Curso “Introducción a R para Ciencias Sociales”

El presente curso tuvo como objetivo principal brindar herramientas de análisis de grandes cantidades de datos. Al tratarse de un curso introductorio, se buscó que los/as alumnos/as se familiaricen con el lenguaje de programación R y puedan poner en práctica las funciones básicas de análisis y visualización de datos.

La capacitación estuvo a cargo de Sofía Santamarina y Manuel Zapico, del Programa de Observación Electoral, y contó con la participación de 13 agentes.

- Bachillerato para adultos

El proyecto tiene como objetivo brindar soporte formal, técnico, pedagógico y de contención a todos aquellos agentes de la institución que deseen completar sus estudios primarios y/o secundarios.

La inscripción se encuentra abierta de manera permanente. Las clases son impartidas por docentes del organismo.

## Programa de Instituciones, Colectividades y Redes Territoriales (PIC)

👤 Titular: Santos Gastón Juan

✉️ colectividades@defensoria.org.ar

### Introducción

El Programa de Instituciones, Colectividades y Redes Territoriales (PIC) tiene como misión defender y proteger los derechos de las colectividades y de las personas migrantes en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La tarea del PIC se basa en informar el rol de la Defensoría en relación con las comunidades migratorias y sus organizaciones, a fin de garantizar el goce de sus derechos conforme el artículo 20 de nuestra Constitución Nacional y de todos los derechos reconocidos por las leyes del país, de la Ciudad de Buenos Aires y los tratados internacionales, y además, en detectar y actuar positivamente sobre las fortalezas y debilidades de las políticas públicas en la materia en pos de su mejora.

Las acciones del área se enfocan en la defensa y protección de derechos individuales y colectivos de las colectividades y sus integrantes, la articulación con las asociaciones y federaciones de las distintas colectividades de inmigrantes, el fortalecimiento y la promoción de iniciativas que promuevan la diversidad cultural y la intervención de la Defensoría del Pueblo en la atención de las particulares necesidades y problemáticas de las colectividades residentes, así como la generación de sinergias y espacios de encuentro entre las instituciones de colectividades y sus integrantes con los vecinos e instituciones de la Ciudad de Buenos Aires y los barrios en los que funcionan.

### Documentos de trabajo

El PIC impulsó la firma de un convenio de colaboración con el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) para generar acciones y documentos que ayuden a analizar la situación de los migrantes residentes en la Ciudad en relación con su derecho al voto, a la vivienda digna y a la

naturalización de aquellas personas que llegan a nuestro país buscando un porvenir. A su vez, se realizó un trabajo coordinado con las áreas de Migrantes, Vivienda y el Programa del Observatorio Electoral (POE), con quienes se está avanzando en la ejecución de lo acordado en dicho convenio.

Por otra parte, se puso en marcha un Censo de Colectividades para conocer las particularidades de los centros, asociaciones, fundaciones y otras agrupaciones de colectividades y migrantes presentes en el territorio de la Ciudad.

En su mayoría las entidades se han visto afectadas por la pandemia y los cierres prolongados producto de la cuarentena, problemáticas que se han sumado a los problemas que las organizaciones ya tenían producto de diversos motivos que se intentan analizar en este trabajo. Esta situación ha herido de muerte a muchas entidades que, por su historia y su rol en la sociedad, son de vital importancia para mantener el tejido asociativo de la Ciudad y los espacios de encuentro en la misma.

La información que se pretende recolectar será utilizada para proponer políticas públicas que ayuden a estas organizaciones a subsistir y cumplir con sus objetivos sociales adaptándose a la realidad del siglo XXI. Este estudio se encuentra en la primera fase de recopilación de información y la realización de las entrevistas a los y las representantes de dichas entidades.

La Defensoría, además, armó un digesto jurídico para colectividades con la intención de facilitar el conocimiento y la defensa de los derechos de las colectividades, sus organizaciones y asociados. Durante 2021 se realizó un compendio de normativa de interés para estos colectivos de manera que puedan tener accesible la información necesaria, y, de esta forma, facilitar el ejercicio de sus derechos. El digesto estará disponible en un sitio web del PIC que le permitirá a quien consulte interactuar con la página de la Defensoría.

## Acciones

El PIC puso en marcha el ciclo de charlas “Una Ciudad, muchas culturas. Encuentros para una ciudad más igualitaria”, una iniciativa que busca conocer las culturas que se integraron a nuestra ciudad y que contribuyeron con sus aportes a conformar nuestra identidad ciudadana.

Este proyecto nace con la idea de dar visibilidad a las colectividades, sus culturas, tradiciones y



costumbres para que los vecinos y vecinas de la Ciudad las conozcan. Es sabido que una de las causas de la discriminación y la estigmatización es la ignorancia y el miedo, y las inseguridades que estas pueden generar. Por ello desde el PIC se invita a las diferentes colectividades para que cuenten de dónde vienen, cuáles son sus comidas típicas, su vestimenta tradicional, su música, su idioma, sus bailes y todos aquellos significados y costumbres que se desconocen y/o se mal interpretan. Asimismo, las diferentes colectividades tienen personalidades de cada una de ellas para hacer conocer a nivel nacional e internacional, así como sus descubrimientos y logros individuales y colectivos. También comparten las razones de la migración, las problemáticas que se enfrentaron al migrar y sus consecuencias.

El objetivo primordial de estos encuentros es que a través del diálogo y del ejercicio de escuchar al otro puedan conocerse más los distintos componentes de la ciudadanía para identificar las cientos de costumbres, dichos y tradiciones que los porteños hemos adoptado como propias y provienen de otros pueblos, a los que se discrimina y segrega solo por desconocerlos. La Defensoría a través del PIC apuesta al diálogo y el encuentro como herramienta para generar una convivencia armónica y de respeto mutuo, combatiendo la discriminación, los prejuicios y los estigmas que sufren las personas migrantes y extranjeras para lograr una sociedad más justa y en paz.

Este ciclo se llevó a cabo de manera virtual cada quince días, y ha contado con la participación de los pueblos: boliviano, romaní, peruano, venezolano, senegalés, caboverdeano y pueblos afrodescendientes, paraguayo, armenio, brasilero, español, sirio, libanés, dominicano, italiano y mexicano. Más de mil personas han

acompañado las charlas en los encuentros virtuales y son muchas las colectividades que están pidiendo formar parte del ciclo para 2022. El PIC continuó trabajando con las asociaciones de colectividades en general y con las personas migrantes que han visto sus derechos vulnerados durante la pandemia. Estas acciones se enmarcan en el fortalecimiento de los derechos de las colectividades y personas migrantes en el contexto de la emergencia sanitaria por coronavirus. En ese sentido, el PIC ha facilitado la entrega de donaciones de abrigo y alimentos para personas de las comunidades senegalesa y venezolana que se vieron perjudicadas por la falta de trabajo, y se ha brindado orientación a sus instituciones mediante derivaciones internas y externas a las reparticiones correspondientes. También se colaboró con gestiones ante la Dirección Nacional de Migraciones para la obtención de documentación requerida para acceder a los beneficios de la seguridad social que provee la ANSeS y demás subsidios o ayudas provenientes tanto del Gobierno nacional como de la Ciudad de Buenos Aires, que pudieran contener su situación.

Hasta la finalización de la vigencia del DNU 320/20, prorrogado por el DNU 766/20, que suspendió los desalojos por mora desde que se decretó la Cuarentena Obligatoria en el mes de marzo del 2020, el PIC ha intervenido en cerca de 450 intentos de desalojo a personas de otras nacionalidades en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. La diversidad de casos se ha producido en ámbitos formales (5%) e informales (95%). En todas las intervenciones se procedió de manera presencial, fines de semana y horarios nocturnos inclusive, con el fin de evitar la situación de calle de aproximadamente 1.000 (mil) adultos y más de 300 (trescientos) menores. En un 60% de las intervenciones fue necesario un seguimiento a través del tiempo hasta que se pudo resolver de manera permanente la situación planteada. Se continúa con el seguimiento de algunos de ellos.

En todas las intervenciones se logró acordar entre las partes, y en aquellas que no se pudo evitar el desalojo, porque era peor la situación de violencia a la que se exponía a las familias, se les brindaron las herramientas para que consigan un nuevo lugar y el medio de pago para los mismos, acordando en estos casos la caída de la deuda preexistente con los propietarios que llevaban adelante la presión para lograr el desalojo; de esta forma se evitó la vulneración

de derechos y se preservó el orden en plena cuarentena, evitando no solo la situación de calle sino también la exposición al COVID-19 de todas las familias afectadas. En el 50% de los casos aproximadamente se dio intervención a la Policía de la Ciudad y/o a la fiscalía de turno para que tomen conocimiento y asistan en las intervenciones.

Del mismo modo, se articuló con otras áreas de la Defensoría como: Promoción Social, Vivienda, Salud, Emergencias, Defensoría LGTB, Seguridad, Migrantes, Discapacidad, Inquilinos y Tercera edad, entre otras, incluyendo a la Adjuntía de Bárbara Bonelli. También se trabajó conjuntamente para la resolución favorable de los casos con: la Dirección de Colectividades de la Ciudad, la Dirección Nacional de Migraciones, la Policía de la Ciudad, la Subsecretaría de Asistencia y Cuidado inmediato de la Ciudad, el Centro Jurídico de Acceso a la Identidad de la Ciudad, la Gerencia Operativa del Programa Buenos Aires Presente, estos últimos dependientes del Ministerio de Desarrollo Social; Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales (ADRA), Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Cruz Roja Argentina, CAREF, el Servicio Jesuita a Migrantes, la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación, organizaciones sociales, legisladores, legisladoras, comuneros y comuneras de la Ciudad, entre otros.

En un 30% de las intervenciones se trabajó con población afectada por COVID-19 o que tras haberlo superado se vio expuesta a situaciones de desalojo u hostigamiento. Se continúa trabajando, como desde el principio, para evitar el incumplimiento de las normas y la vulneración de derechos de los vecinos y vecinas de esta ciudad. En el marco de estas intervenciones, se derivó a muchos migrantes a las entidades representativas de sus comunidades con el fin de que estén mejor contenidos ante la pandemia y sus efectos.

El PIC realizó numerosas gestiones para la obtención de documentos y resolver cuestiones sanitarias de las personas migrantes y de miembros de las colectividades presentes en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

Desde su llegada, los diferentes colectivos migrantes que se asentaron en la Ciudad han constituido organizaciones de ayuda mutua y asociaciones civiles de todo tipo, cuyas sedes sociales se encuentran dispersas en todo el

territorio de la Ciudad. Desde esas organizaciones las colectividades han sido testigos y actoras fundamentales del desarrollo de Buenos Aires y su entramado social y asociativo. Por esa razón, desde el Programa se impulsa la iniciativa “La colectividad de tu barrio”, con el fin de acercar a los vecinos y vecinas a las organizaciones de colectividades de cada barrio.

Junto al Programa de Descentralización se generaron espacios de atención de diferentes áreas de la Defensoría y organismos nacionales y de la Ciudad, a los vecinos y vecinas, dentro de las sedes de las entidades. De esa forma no solo se logró acercar la Defensoría a cada comuna, sino también a las colectividades con sus vecinos y vecinas, generando espacios de encuentro que sin duda redundarán en beneficio de ambas partes.

Por otro lado, el Programa llevó adelante diversas acciones de acompañamiento, fortalecimiento y defensa de los derechos de las asociaciones y federaciones de las distintas colectividades de inmigrantes. El ex Defensor Alejandro Amor se reunió con representantes de la comunidad gitana por los actos discriminatorios de Crónica TV. Una línea de acciones giró en torno a las problemáticas desencadenadas a partir de la pandemia y del ASPO.

En esta tarea, llevó adelante la articulación institucional con la Federación Argentina de Colectividades (FAC), las colectividades, sus consulados y embajadas. Una intervención permanente y acción estratégica de la Defensoría a través del PIC se evidencia en el envío sistemático y personalizado de notas formales dirigidas a todas las colectividades en ocasión de sus fechas festivas o conmemorativas. En efecto, mediante esa práctica diaria se ha establecido contacto no solo con las asociaciones y federaciones de inmigrantes, sino también con los consulados y las embajadas correspondientes. Estas acciones han permitido fortalecer y consolidar los vínculos con las distintas colectividades, y han posibilitado el acompañamiento institucional en otros actos de las colectividades.

## **Participaciones en congresos y jornadas**

- La Defensoría participó del Primer Congreso de Colectividades e Interculturalidad de Buenos Aires, organizado por la Dirección General de

Colectividades de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural porteña. La actividad se orientó a promover el diálogo entre colectividades y organizaciones civiles y gubernamentales de todo el país.

- El titular del Programa moderó la mesa “Discriminación y Xenofobia”, integrada por Ana Kuo (Asociación Cultural Chino-Argentina), Miriam Gomes (Sociedad de Socorros Mutuos Unión Caboverdeana), Jorge Bernal (Asociación Identidad Romaní de Argentina), Carlos Álvarez (Federación Paraguaya en la República Argentina) y Marisa Braylan (delegación de Asociaciones Israelitas Argentinas). La elección del PIC como moderador de esta mesa obedece (en palabras de la Directora de Colectividades de la Ciudad) al reconocimiento a la labor realizada por el Programa de Instituciones, Colectividades y Redes Territoriales de la Defensoría durante la pandemia, en defensa de los Derechos Humanos de las personas migrantes y sus organizaciones. Durante las tres jornadas se brindaron herramientas para favorecer la interculturalidad, como también para la gestión cultural y organizacional de las colectividades.

- La Defensoría participó además de los tradicionales festivales de “Buenos Aires Celebra”, una iniciativa del Gobierno porteño que brinda visibilidad a las expresiones culturales de las colectividades. Durante las actividades culturales de cada jornada, el PIC acerca información a los vecinos y vecinas de la Ciudad sobre sus derechos y pone a disposición de los vecinos los medios de la Defensoría, no solo para los y las integrantes de las colectividades, sino para todos los vecinos y vecinas que se acercan con sus consultas.

- La Defensoría mantuvo su presencia activa junto a las colectividades, consolidando y expandiendo en cada jornada festiva los vínculos con las comunidades a través de la presencia institucional en el lugar, brindando atención al público y realizando difusión de las actividades del PIC y de esta institución en general. Las acciones descritas permitieron que el área se consolide como institución de referencia en la materia, no solo para las asociaciones y federaciones de las distintas colectividades, sino también para los organismos diplomáticos y gubernamentales que se relacionan con las mismas.

- También se destaca la participación en el ciclo “Mujeres de las colectividades”, organizado por la Federación Argentina de Colectividades (FAC),

donde mujeres de las entidades expusieron sobre diversos aspectos de su rol dentro de las instituciones y las colectividades, compartiendo experiencias de vida y visiones del lugar que las mujeres ocupan en las colectividades. En la apertura de este ciclo participó también la Defensora adjunta Silke Arndt.

- La Defensoría, a través del PIC, participó de las celebraciones oficiales por las fiestas nacionales de Bolivia, Ucrania, Irlanda, Chile y Armenia, entre otros países, y acompañó a las comunidades en otros días festivos característicos de sus culturas, como por ejemplo el Día de Muertos, que se celebró en el cementerio de Flores, y los festejos conjuntos organizados por las colectividades de Bolivia, Perú, México y Chile en el barrio de Liniers.

Desde el Programa se apoyan e impulsan las acciones tendientes a la promoción y el respeto a la diversidad cultural, y se trabaja en el acompañamiento a las comunidades migrantes y sus organizaciones para que puedan encontrar caminos de crecimiento individuales y colectivos, ayudando a la integración de las comunidades y a la construcción de una sociedad más igualitaria.

## Unidad de Aplicación del Mecanismo para la Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes

**Titular: Ezequiel Paulucci**

**epaulucci@defensoria.org.ar**

En cumplimiento de la obligación internacional y nacional, la Legislatura local sancionó la Ley 5787 a través de la cual se creó el Mecanismo Local para la Prevención de la Tortura y Otros Tratos y Penas Crueles, Inhumanos y/o Degradantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el ámbito de esta Defensoría del Pueblo. En función de ello, la Defensoría, en uso de facultades propias, y conforme el mandato constitucional y legal que se le otorgara, creó la Unidad de Aplicación del Mecanismo para la Prevención de la Tortura, con el fin de llevar a cabo todas las funciones operativas tendientes al correcto desarrollo y desempeño de las funciones atribuidas al Mecanismo Local.

Continuando con la labor que la Unidad viene desarrollando desde su constitución, tiene entre sus funciones prevenir y/o detectar en forma temprana las posibles vulneraciones de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad dentro de la CABA y, ante la crisis sanitaria global provocada por el coronavirus – declarado pandemia el 13 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud– y la proclamación de la Emergencia Pública por parte del Estado nacional argentino, que implica un gran impacto para esta población, la Unidad sumó a sus funciones habituales el seguimiento de las medidas adoptadas por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Nacional, respecto de la prevención y control epidemiológico de la COVID-19, que afectan los derechos de esta población especialmente vulnerable.

Todo ello, bajo la firme convicción de que la inspección permanente resulta eficiente a los fines de transparentar el trato dado a las personas detenidas, controlar las condiciones de alojamiento, verificar el respeto de la ley, prevenir la posible comisión de torturas y jerarquizar, estimular y colaborar con las autoridades

pertinentes a los fines de que puedan gestionar adecuadamente las instituciones referidas y dar cumplimiento con lo establecido en los distintos ordenamientos legales y tratados internacionales adoptados.

## Informes y acciones más relevantes

### Monitoreo de alcaidías y comisarías de la Policía de la Ciudad

Esta Unidad está elaborando un informe sobre los monitoreos realizados durante 2021, en donde se plasmará el seguimiento a la labor realizada sobre las condiciones de detención en las alcaidías y comisarías, en particular, en el contexto actual de pandemia. Durante 2021 se efectuaron monitoreos en la totalidad de dichos dispositivos, haciendo un recorrido por sus instalaciones a fin de verificar las condiciones materiales y edilicias que presentan los centros de detención, las medidas de bioseguridad adoptadas con motivo de la pandemia por COVID-19, y entrevistando a las personas que se encontraban detenidas al momento de desarrollarse los monitoreos. La información recabada a partir de los monitoreos y entrevistas a las personas privadas de la libertad fue utilizada para la formulación de las recomendaciones e informes de la Unidad y del Comité de Prevención de la Tortura.

La finalidad de dichas recorridos fue observar la capacidad de alojamiento y ocupación efectiva, el estado de los calabozos, baños, duchas, oficinas médicas y cocinas. Se entrevistó a las personas detenidas y al personal policial, se verificaron los tiempos de permanencia en estos dispositivos creados para un alojamiento transitorio, la atención brindada a su salud integral y posibles situaciones de violencia y maltrato. También se efectuó un control sobre alimentos, bebidas de ingesta y viandas. Cabe destacar que el alojamiento prolongado en dispositivos no aptos a tal fin implicó la aparición de nuevas problemáticas, como la atención de la salud general y el seguimiento de patologías sin una infraestructura hospitalaria ni de farmacia en los dispositivos, como así también problemáticas propias de la convivencia entre la población sin la posibilidad de clasificación apropiada previa, muertes bajo custodia e intentos de suicidio, entre otras.

Asimismo, se realizaron monitoreos e intervenciones ante situaciones particulares. Cabe destacar que sendas inspecciones se



realizaron también de manera conjunta con integrantes del Comité Local de Prevención Contra la Tortura –CLPT–, cuyo titular era el entonces Defensor del Pueblo, y los comisionados integrantes del Comité en representación de la presidencia y vicepresidencia de la Comisión de Derechos Humanos de la Legislatura porteña, un representante del Ministerio Público de la Defensa de esta Ciudad de Buenos Aires y una representante de la Subsecretaría de Derechos Humanos del GCBA.

También, se han realizado monitoreos de manera conjunta con el Ministerio Público de la Defensa de la CABA y la Procuración Penitenciaria de la Nación. Del mismo modo, se ha articulado de manera permanente con dichos organismos, como así también con el Comité de Prevención de la Tortura Nacional, la Defensoría General de la Nación, la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación y con la Cámara de Apelaciones en lo Penal, Contravencional y de Faltas de la Ciudad.

### Continuidad de la participación del Comité de Prevención de la Tortura CABA en tanto Amicus Curiae en el marco del habeas corpus presentado por el Ministerio Público de la Defensa de la CABA

Con fecha 6 de julio de 2020, se hizo lugar a la acción de habeas corpus correctivo colectivo interpuesta por el Ministerio Público de la Defensa, y el CLPT se presentó en carácter de “amigo del tribunal”, a los fines de, mediante informe y opiniones en las diferentes instancias de diálogo, aportar su experiencia en pos de

la protección de los derechos de las personas privadas de la libertad en esta ciudad. En el marco de dicho habeas corpus, se conformó la “Mesa de aproximación de los actores del sistema” (en adelante la Mesa), que durante todo el año 2021 continuó juntándose y articulando entre sus integrantes. Por ende, esta Unidad, en su rol de secretaria ejecutiva del CLPT, continuó participando de la Mesa, a través de la cual se fueron gestionando distintos conflictos articuladamente.

En este marco, esta Defensoría expresó la grave situación en la que se encuentran los dispositivos de encierro localizados en esta ciudad, manifestada oportunamente por el CLPT, que diera lugar a las Recomendaciones I y II de 2020 y sus respectivos anexos, indicando que la situación no solo no se encuentra solucionada sino que, a la fecha, se encuentra agravada.

Dicho ello, es innegable que actualmente, pese a la decisión judicial emanada en función del habeas corpus presentado por Ministerio Público de la Defensa, que estableciera un cronograma a cumplir por el SPF para llevar a cabo el desalojo progresivo de las comisarías y alcaidías de la Ciudad por no ser lugares aptos ni adaptados para el alojamiento prolongado de detenidos, la situación que motivó la presentación del habeas no se encuentra resuelta. En tal sentido, en las visitas de monitoreo a las comisarías y alcaidías, se observó que problemáticas registradas durante 2020 continuaron durante 2021 en estos dispositivos, como así también se generaron nuevas problemáticas en un contexto de alojamiento prolongado en lugares no propicios para ello. En virtud de ello, se han gestionado, más allá de cuestiones generales, numerosos casos individuales de los que se ha tomado conocimiento a través de la labor diaria, considerados de gravedad.

En este sentido, también se ha participado de las audiencias que fueran convocadas por la jueza a cargo del habeas, donde se explicitaron los informes correspondientes y la opinión de este organismo.

### **Monitoreo de los Centros de Régimen Cerrado para Niños, Niñas y Adolescentes en conflicto con la ley penal**

Durante 2021, se continuó con los monitoreos en los Centros de Régimen Cerrado San Martín, Manuel Belgrano, Luis Agote y Rocca, como así también los Centros de Régimen Semicerrados

y el Centro de Admisión y Derivación (CAD). En una primera instancia, las visitas tuvieron como objetivo evaluar la implementación de medidas de bioseguridad para evitar la proliferación del coronavirus, para lo cual se verificaron las condiciones materiales y edilicias que presentan dichos centros y se mantuvieron reuniones con las autoridades de los establecimientos y del Consejo de Niñas, Niños y Adolescentes del GCBA.

En una segunda instancia, y una vez que se reanudaron las visitas a los y las jóvenes alojados, se comenzó a realizar entrevistas individuales. En los monitoreos, se evaluó la continuidad pedagógica de los NNyA alojados y la implementación de los protocolos en el marco de las visitas, entre otros aspectos. A partir de los monitoreos realizados, se elaboraron los informes correspondientes de cada dispositivo. Asimismo, se han realizado reuniones conjuntamente con el resto de los integrantes del CLPT, con las autoridades del Consejo de Derechos de NNyA y de los dispositivos cerrados. En los encuentros se conversó acerca de las medidas de atención a los jóvenes allí alojados y sobre la organización de los dispositivos en virtud de los contagios y casos sospechosos.

### **Vacunación y testeos de COVID-19 de NNyA en los Centros Socioeducativos de Régimen Cerrado**

Con el propósito de organizar el plan de vacunación para esta población especialmente vulnerable por encontrarse alojada en una institución cerrada, en julio de 2021, esta Defensoría organizó una reunión con autoridades del Ministerio de Salud porteño, a partir de la cual se planificó la vacunación de los NNyA institucionalizados en esta ciudad.

Se destaca que en función de ello, en el mes de agosto comenzó el operativo de vacunación COVID-19 de niños, niñas y adolescentes alojados en todos los dispositivos de alojamiento de NNyA. Además, la Unidad de Aplicación del Mecanismo para la Prevención de la Tortura de esta Defensoría se hizo presente en los dispositivos penales juveniles donde se desarrolló la campaña de vacunación que tuvo como objetivo garantizar el derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes en contexto de encierro.

Asimismo, en articulación con el Ministerio de Salud y el Consejo de Derechos, se organizó



la realización de testeos rápidos de COVID-19 a todos los NNyA que ingresan al Centro de Admisión y Derivación –CAD– como medida preventiva.

Como primera medida, esta Unidad había solicitado formalmente ante el Ministerio de Salud del GCBA la implementación de los testeos, y se realizaron distintas gestiones de manera conjunta con el Programa de Políticas Sociales y Acceso a la Salud. En la misma tesitura, las autoridades del Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes requirieron al Ministerio de Salud los insumos y se pusieron a disposición para poder implementar los testeos con personal propio.

En agosto de 2021, se comenzó con la capacitación del personal de salud del Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes que se desempeña en el Centro de Admisión y Derivación –CAD– a fin de comenzar con los testeos rápidos de COVID-19 a todos los niños, niñas y adolescentes que ingresan en dicho dispositivo penal.

En septiembre, esta Unidad fue informada, a través autoridades del Consejo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de que, una vez finalizada la etapa de capacitación de todos los profesionales y la llegada de los insumos provistos por el Ministerio de Salud, se procedió a dar inicio al proceso de testeo en el Centro de Admisión y Derivación a todos los niños, niñas y adolescentes que ingresan en dicho dispositivo penal.

### **Monitoreo de los hospitales psiquiátricos monovalentes**

Durante 2021 y de manera conjunta con la Coordinación de Salud Mental, esta Unidad realizó monitoreos en los hospitales psiquiátricos monovalentes de esta ciudad.

En los relevamientos se observaron aspectos edilicios, entre los que mencionan tanto el relevamiento de los sectores de cocina de los hospitales como de los sectores de ingreso. En cuanto a aplicación de protocolos sanitarios, especialmente con respecto a la pandemia por COVID-19 en comparativo a los relevamientos realizados en 2020, se constató similar situación o cambios a lo descripto en los relevamientos del año anterior.

También se constataron los protocolos referidos al diagnóstico con base a testeos y el consiguiente tratamiento de los pacientes en especial situación de vulnerabilidad que dan

positivo de COVID-19, en cuanto a derivación para su tratamiento y respecto de los contactos estrechos, ya sean otros pacientes o personal de dicho nosocomio.

Asimismo, en los hospitales neuropsiquiátricos monovalentes visitados, se constataron situaciones de contagio de COVID-19 y se conversó con personal de dichos hospitales sobre su tratamiento y los protocolos aplicados, así como datos sobre la cantidad de personas internadas, las modalidades de ingreso y testeo, faltantes de kits para testeo, protocolo ante constatación de casos positivos, entre otros datos.

En el marco de los monitoreos realizados por esta Unidad, uno de los aspectos de importancia que conformaron el objetivo de las visitas a los hospitales neuropsiquiátricos monovalentes de esta ciudad se circunscribió al derecho a comunicarse de los pacientes con sus familiares y referentes afectivos, en especial, respecto de la situación de gravedad que presentan por su patología y los riesgos de contagio frente al COVID-19. Principalmente, se procuró constatar la existencia de protocolos específicos vinculados a las normas vigentes al respecto, adecuándolos a las distintas realidades de las edificaciones en donde funcionan, la existencia de teléfonos fijos para que los pacientes realicen llamadas al exterior y de Wi-fi, la existencia de celulares y/o teléfonos fijos, la posibilidad de utilizarlos y la existencia de espacios físicos específicos o no, adecuados conforme al necesario confort para desarrollar las llamadas telefónicas con la intimidad suficiente que ameritan los pacientes.

Cabe destacar que los monitoreos realizados se enmarcaron con relación al amparo de salud “CENTRO DE ESTUDIOS LEGALES Y SOCIALES (CELS) CONTRA GCBA SOBRE AMPARO - SALUD-OTROS” EXP 3187/2020-0, que tramita por ante el Juzgado de primera instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario 12, en donde este organismo constitucional realizó distintas propuestas en el marco de la problemática y que durante este periodo se dictaminó desde el órgano judicial la conformación de un equipo interdisciplinario que debía informar al Tribunal diversos aspectos referidos al cumplimiento de las medidas correspondientes al debido cuidado y prevención de la pandemia en orden a lo que establecen los protocolos y las normativas en materia de protección de personas con padecimientos mentales y COVID-19, entre otros.

### **Informe Observación Electoral PASO 12 de septiembre de 2021, apartado “Electores privados de libertad”**

El 12 de septiembre, y en el marco de la observación electoral que realiza esta Defensoría del Pueblo, la Unidad de Aplicación del Mecanismo de Prevención de la Tortura realizó las tareas de observación en los establecimientos de encierro que se encuentran en ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La observación presencial se efectuó en el Complejo Penitenciario de la Ciudad (CPF CABA) – Devoto y en el Centro de Régimen Cerrado San Martín. Asimismo, tanto para los Centros de Régimen Cerrado San Martín, Manuel Belgrano y Roca, se brindaron formularios a las autoridades del Consejo de Derechos de Niños Niñas y Adolescentes a fin de ser completados por parte de las autoridades de cada Centro y las autoridades de mesa en cada caso.

Cabe destacar que, luego de que la Cámara Nacional Electoral declarase inconstitucional la prohibición de sufragar, las personas privadas de la libertad pueden ejercer su derecho legítimo a votar desde 2016. En función de ello, esta Defensoría lleva a cabo la observación electoral en estos dispositivos a fin de garantizar el ejercicio de ese derecho, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 37 de nuestra Carta Magna, con especial mirada en su ejercicio en condiciones de igualdad respecto del resto de los ciudadanos y según las normativas específicas establecidas en el Código Electoral, entre ellas, el Artículo 3 bis y el Decreto 1291/2006, cuya reglamentación tiene justamente como finalidad no restringir los derechos de aquellas personas en especial situación de vulnerabilidad por encontrarse bajo custodia estatal.

En cuanto al Complejo Penitenciario Federal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CPF CABA), desde esta Unidad se mantuvo una reunión con las autoridades del Servicio Penitenciario Federal, del Poder Judicial y del Ministerio Público Fiscal y autoridades partidarias con el objetivo de resolver problemáticas vinculadas al inicio de la jornada electoral, principalmente con respecto a la ausencia de autoridades de mesa designadas que no concurrieron al establecimiento.

En el marco de esta labor, se observaron aspectos edilicios vinculados al cumplimiento de los requerimientos electorales en lo que hace a la privacidad del sufragio, a la entrega de equipos de trabajo funcionales ante las necesidades de la pandemia, como así también, a horarios de

cierre de mesas, a la presencia de autoridades al inicio y al fin de los comicios y a las distintas problemáticas divisadas en la elección, entre otros.

Los monitoreos y labores realizados por parte de esta Unidad conforman el informe institucional de esta Defensoría del Pueblo titulado “Observación Electoral PASO 12 de septiembre de 2021”.

Vinculado a ello, en septiembre, esta Unidad participó de una mesa de trabajo convocada por el Comité Nacional de Prevención de la Tortura acerca del ejercicio del derecho al sufragio de las personas privadas de la libertad. Participaron integrantes de los Mecanismos Locales de Prevención de la Tortura del país, donde se compartió la experiencia de observación electoral en espacios de privación de la libertad con los representantes de las distintas jurisdicciones.

### **Seguimiento de la vacunación contra el COVID-19 para privados de la libertad**

Con el objetivo de garantizar la salud y la integridad de las personas privadas de la libertad –colectivo en especial situación de vulnerabilidad– y de la población en general, se está elaborando un informe sobre vacunación en lugares de encierro que describe las distintas problemáticas que surgieron al respecto, y sobre acciones realizadas por esta Unidad que contribuyeron con la satisfactoria implementación del informe en esos espacios de la Ciudad, gracias al Plan Estratégico de Vacunación elaborado por el Ministerio de Salud de la Nación que establece los criterios de prioridad a la hora de recibir la inoculación.

Según estos parámetros, tanto el personal de las fuerzas de seguridad como las personas privadas de su libertad se encontraban dentro de la población objetivo a recibir la vacuna con prioridad, entendiéndose la situación de vulnerabilidad frente al virus. Con el objetivo de solicitar la pronta inoculación de las vacunas a dicho personal, desde esta Unidad se llevaron a cabo acciones petitorias y de seguimiento frente a la Administración Pública por medio de oficios, reuniones, visitas y comunicaciones con las autoridades que de forma activa coadyuvaron al avance del plan de vacunación de las personas privadas de la libertad.

Desde esta Unidad se han enviado oficios al Ministerio de Salud de la CABA a efectos de que tome las medidas pertinentes de manera urgente para que se incluya prioritariamente en la planificación de vacunación a todas las

personas privadas de la libertad y las fuerzas de seguridad con asiento en la CABA, en particular del personal policial a cargo de la custodia de los detenidos, como así también en tareas en la vía pública, tal como consta en el Trámite 6342/20. En julio, esta Unidad gestionó la realización y participó, junto a la Subcoordinación de Obras Sociales, PAMI y ANSeS de esta Defensoría, de la reunión para organizar el plan de vacunación para las personas privadas de su libertad. Del encuentro participó la Subsecretaría de Atención Primaria, Ambulatoria y Comunitaria; la Dirección General de Planificación Operativa y la Dirección General Operativa de Planificación del Ministerio de Salud de la CABA y el Departamento Central de Alcaldías y Traslados de Detenidos de la Policía de la CABA. Dicha reunión se dio en el marco de la necesaria observancia de los derechos humanos en los establecimientos y lugares de detención, existiendo la necesidad de establecer un cronograma, programación u organización de vacunación de esta población, en donde la participación de esta Unidad resultó crucial para el avance hacia la realización concreta del plan de vacunación.

Desde el inicio de la inoculación de las vacunas contra la COVID-19 en personas privadas de la libertad en agosto, esta Unidad se ocupó de constatar el cumplimiento tanto de la ejecución del plan de vacunación y de la cantidad de personas privadas de la libertad inoculadas, como de las condiciones y protocolos correspondientes en los distintos lugares de detención y alcaldías de la Ciudad.

#### **Reunión de los integrantes del Mecanismo Local de Prevención de la Tortura con el Secretario de Justicia y Seguridad del Gobierno de la CABA y las autoridades del Instituto Superior de Seguridad Pública**

El 25 de junio los integrantes del Comité Local de Prevención de la Tortura de la Ciudad en funcionamiento en esta Defensoría mantuvieron una reunión de trabajo con el secretario de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y con las autoridades del Instituto Superior de Seguridad Pública.

El Defensor del Pueblo y el titular del Comité Local, junto a los comisionados y comisionadas integrantes del CLPT, conversaron acerca de la formación de los cadetes aspirantes a policías, los cursos de actualización, las modificaciones implementadas en modalidad de enseñanza

durante este periodo de pandemia, como así también sobre la coyuntura actual de los establecimientos de encierro de esta ciudad.

#### **Participación en congresos / Jornadas y mesas de trabajo**

- Reunión acerca de la situación de las personas transgénero privadas de la libertad. El 30 de septiembre participó de una reunión convocada por el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de Francia, que tuvo como objetivo intercambiar experiencias referidas al monitoreo de la situación de las personas transgénero privadas de la libertad en ambos países.

- Participación de la reunión de presentación de la “Red Interinstitucional contra la Violencia Institucional - Mesa de diálogo y actuación intersectorial”. El 2 de julio participó, junto a la directora ejecutiva de Seguridad y Derechos Humanos de esta casa, de la reunión de presentación de la “Red Interinstitucional contra la Violencia Institucional - Mesa de diálogo y actuación intersectorial” (RED-MEDAI), realizada en el marco del acompañamiento técnico del Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea para el diseño e implementación de un “Sistema de registro, comunicación y atención integral a víctimas de violencia institucional carcelaria” (SIRCAVI), organizada conjuntamente por el Ministerio Público de la Defensa de la República Argentina y el Programa EUROsociAL de la Unión Europea.

La reunión tuvo como objetivo el aprovechamiento y optimización de los recursos que hagan efectivo el principio de atención integral que inspira al sistema (prestación de asistencia jurídica, médica y psicosocial) entre los actores institucionales y de la sociedad civil que tienen competencias en materia de violencia institucional carcelaria. Participaron representantes del Comité Nacional de Prevención de la Tortura, así como del Ministerio Público Fiscal, de la Procuración Penitenciaria de la Nación, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y de la Comisión Provincial por la Memoria de la Provincia de Buenos Aires, entre otros.

- Participación del diálogo regional para los Mecanismos Nacionales y Locales de Prevención de la Tortura “Introducción a los Nuevos Principios para Entrevistas Efectivas para Investigación y Recopilación de Información”. El 13 de octubre participó de una

mesa de diálogo convocada por la Asociación para la Prevención de la Tortura en la que se presentaron los Principios para Entrevistas Efectivas para Investigación y Recopilación de Información (Principios Méndez). Participaron integrantes de los Mecanismos Nacionales de Prevención de la Tortura de Argentina, Costa Rica, Perú, Brasil, Panamá, México y Honduras, así como también del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo de América Latina y el Caribe. Asimismo, integrantes de los Mecanismos Locales de Prevención de la Tortura de la Provincia de Buenos Aires, Chaco, Mendoza, Ciudad de Buenos Aires y la Comisión Provincial por la Memoria.

- Participación en la mesa de trabajo: "Videovigilancia para la prevención de la tortura en comisarías y otros centros de detención. Reflexiones para la elaboración de recomendaciones", organizada por el Comité Nacional de Prevención contra la Tortura (CNPT). El 18 de febrero participó en la Mesa, cuyo objetivo fue recibir observaciones y sugerencias, compartir experiencias y poner en común desafíos y dificultades, a fin de enriquecer el proceso de elaboración de la recomendación del CNPT, nutriéndose de los aportes realizados por otros Mecanismos Nacionales de Prevención, Mecanismos Locales de Prevención y organizaciones no gubernamentales, tanto de Argentina como del exterior.

## Unidad de Aplicación del Mecanismo para la Prevención de la Tortura

### Trámite por subtema

Tortura y/o malos tratos en contexto de encierro	75,56%
Condiciones de lugares de encierro	24,44%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

## Programa de Organizaciones Sociales (POS)

📍 **Titular: Roberto Baigorria**

✉ [rbaigorria@defensoria.org.ar](mailto:rbaigorria@defensoria.org.ar)

### Fortalecimiento institucional de organizaciones sociales

#### Cooperativa Amanecer de los Cartoneros

La Defensoría del Pueblo fue convocada por la Cooperativa Amanecer de los Cartoneros a contribuir y facilitar el proceso electoral de su nueva conducción. Dicha elección se llevó adelante el 20 de octubre en el Centro Verde de Barracas, sito en la calle Herrera 1200.

La Cooperativa Amanecer de los Cartoneros cumple un rol fundamental en el servicio de recolección diferenciada de residuos en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, genera trabajo a recolectores y promotoras ambientales y cuenta con más de 4.800 (cuatro mil ochocientos) asociados y asociadas.

La Cooperativa convocó a este organismo vía el Programa de Organizaciones Sociales y, luego de analizar el requerimiento y evaluar las condiciones de la convocatoria y la existencia de protocolo frente al COVID-19, se determinó participar con la Defensoría como veedores de la elección de consejeros.

La acción colaborativa fue llevada adelante por la Coordinación de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de la Unidad de Política Institucional y el Programa de Organizaciones Sociales. Estuvieron presentes representantes del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), organismo que ejerce las funciones que le competen al Estado en materia de promoción, desarrollo y control de la acción cooperativa y mutual. La elección comenzó luego de cumplir con los puntos planteados en el orden del día, la apertura de las mesas se realizó pasadas las 9:00 y funcionaron sin interrupción hasta las 18:00. Durante la jornada, que se desarrolló con total normalidad, sufragaron más de 1.200 (mil doscientos) asociados y se presentó una sola lista, que obtuvo el aval de prácticamente la totalidad de las y los votantes.



Fortalecer y colaborar con este tipo de organizaciones es parte de las nuevas misiones que se ha propuesto la Defensoría del Pueblo, que contribuyen con la integración social de los sectores más vulnerables de nuestra sociedad.

### Presencia en manifestaciones públicas protagonizadas por organizaciones sociales

En el marco de las Directrices para la Observación de Manifestaciones y Protestas Sociales elaboradas por la Oficina Regional para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo de la CABA las cumple muchas veces a través del Programa de Organizaciones Sociales.

Las indicaciones del Alto Comisionado están basadas en el siguiente concepto expresado en el prefacio de dichas directrices: "Surge así, el reconocimiento del derecho a la manifestación como un mecanismo a través del cual las personas pueden disfrutar y ejercer una serie de otros derechos reconocidos universalmente y que incluyen, a modo de ejemplo, la libertad de expresión y opinión, la libertad de asociación, la libertad de reunión pacífica, el derecho a la no discriminación, a la participación en la dirección de los asuntos públicos, etc.; derechos que deben ser respetados, protegidos, promovidos y garantizados por los Estados".

En nuestro país, son las organizaciones sociales los principales actores de manifestaciones públicas que han aumentado en 2021 respecto de 2020, tanto por las medidas de aislamiento social como por las acuciantes dificultades que dejó la pandemia por COVID-19.

La tarea tiene como función principal observar que las expresiones públicas colectivas se realicen en un marco de no violencia y respeto por los derechos humanos, tanto de los protagonistas, como de los vecinos y vecinas y fuerzas de seguridad.

Se observaron manifestaciones en los Ministerios de Trabajo y de Desarrollo Social, en el Congreso de la Nación, en la Legislatura de la CABA y en la Casa de Gobierno porteño en Parque de los Patricios, entre otras.

### **Acompañamiento a integrantes de organizaciones sociales en la resolución de diversas problemáticas**

Estas tareas y acciones de articulación son desarrolladas en territorio en conjunto con la Coordinación Operativa de Villas o por demandas y requerimientos directos. Las problemáticas abordadas son variadas: problemas de documentación, acceso o titularidad de AUH, Potenciar Trabajo, subsidio habitacional o problemas vinculados a violencia de género o institucional, etcétera.





# Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires





# Capítulo 3

## Promoción y Difusión de derechos



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## Conducción Ejecutiva Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación

**Titular: Natalia Rodríguez**  
 nrodriguez@defensoria.org.ar

### Coordinación Operativa de Prensa y Comunicación

**Titular: Pablo G. Fernández**  
 pfernandez@defensoria.org.ar

### Subcoordinación Operativa Centro de Contacto

**Titular: Andrea Verónica Mora**  
 amora@defensoria.org.ar

### Programa de Difusión, Promoción y Ejercicio del Derecho a la Comunicación

**Titular: Milcíades Peña**  
 mpena@defensoria.org.ar

La Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación delinea su trabajo en función de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), que dice que es misión de la Defensoría la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos y garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Ciudad y las leyes, frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración, de prestadores de servicios públicos y de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local, poniendo énfasis en la promoción y difusión de derechos. En ese marco, durante 2021 se elaboraron –en conjunto con las áreas que llevan temáticas específicas– diversas acciones con piezas audiovisuales, gráficas y digitales de distinta naturaleza: periodísticas, de difusión de la misión y funciones de la institución, y de divulgación y promoción de los derechos de quienes viven, trabajan o transitan por la Ciudad.

Durante el año 2021 seguimos trabajando en la difusión de información referida a los cuidados frente al COVID-19, colaborando con campañas de concientización para prevenir la propagación del virus, y enfocados en facilitar a través de los canales de comunicación institucional tanto internos como externos la permanente actualización de la normativa local y nacional,



que sirvió para consulta de quienes trabajamos en la Defensoría y para quienes visitan nuestros perfiles. Con este trabajo buscamos posicionar a la institución como un canal de comunicación con información veraz y confiable que brinda un servicio más para el acceso de la ciudadanía a todos sus derechos. A pesar de ser este nuestro rol central y habitual, estos últimos años duplicamos el esfuerzo en la apertura de canales de comunicación con la sociedad para que encuentren en la Defensoría un espacio de consulta, asesoramiento y de soluciones para sus problemas. Este trabajo se vio reflejado en las 2.5 millones de visitas que obtuvimos en nuestro sitio web institucional durante 2021, y el incremento de las interacciones en redes sociales desde inicio del año 2020.

## Comunicación interna

Durante 2021 continuamos realizando mejoras dentro de las estructuras de funcionamiento de la comunicación interna, que estuvieron ligadas al segundo año en contexto de pandemia por COVID-19, y reforzamos la calidad y cantidad de mensajes, con el objetivo de no perder el contacto y la cotidianeidad con el personal de la casa y mantenerlo informado más allá de su modalidad de trabajo (presencial o a distancia). Siempre con el objetivo de transformar a cada trabajador y trabajadora de la Defensoría en un vocero institucional, con la convicción de que una comunicación interna fluida es la base esencial para poder planificar una comunicación institucional efectiva.

Los canales que fueron implementados, planificados y desarrollados durante 2019 junto al equipo de Modernización -la nueva Intranet, los Boletines de Comunicación Interna y la app para los trabajadores y las trabajadoras de la casa "DefenApp" resultaron de gran importancia para llevar adelante la comunicación del organismo, y demostraron tener un gran potencial para trabajar la comunicación institucional a distancia. El correo electrónico institucional y la Intradef siguen siendo los principales canales por los cuales los compañeros y compañeras tomaron conocimiento de las novedades que surgieron a lo largo de todo el año, junto con el nuevo canal de WhatsApp implementado en 2020, a través del cual se mejoraron los estados que se publican a diario manteniendo informados a los compañeros y compañeras de la casa, aún en sus licencias activas, y reforzando la cercanía con ellos y ellas.

Por último, la agenda interna de eventos incluida en la plataforma de Intradef fue mejorada en conjunto con el área de Sistemas para poder agregar los eventos virtuales de manera sencilla y, de esa forma, facilitar su acceso teniendo en cuenta que debido a la pandemia este tipo de actividades prevalecieron por encima de los eventos territoriales y sumaron tal importancia como estos últimos. Para nuestra unidad es muy relevante informar todas las actividades que realiza la casa ya sean presenciales como virtuales, dándoles el mismo lugar de importancia.

La Unidad de Prensa y Comunicación entiende la importancia de visibilizar y compartir el trabajo de cada sector porque de allí surge el trabajo realizado en equipo, interdisciplinario y de calidad que la Defensoría ofrece a los vecinos y las vecinas de la Ciudad de Buenos Aires. Por eso, comunicar lo que está haciendo cada área, cuál es la posición institucional en los temas de agenda pública y llevar la palabra de las autoridades a cada compañero y compañera que realizó su trabajo con compromiso y dedicación, ya sea a la distancia o de forma presencial, continuó siendo para el equipo que la integra una tarea esencial durante 2021.

## **Rediseño y relanzamiento de la página web [www.defensoria.org.ar](http://www.defensoria.org.ar)**

A comienzos del año el sitio se renovó para que los vecinos y vecinas puedan encontrar la información que necesitan más fácil y rápido. Para

el equipo de Comunicación resulta fundamental que las personas cuenten con la información necesaria para hacer valer sus derechos, ya que no se puede reclamar aquello que no se conoce. En ese sentido, las tareas de promoción y difusión que realiza la Defensoría del Pueblo son parte fundamental de su trabajo y cooperan en su búsqueda de una sociedad más justa y equitativa. Es por eso que quienes ingresen a la nueva web del organismo van encontrar, además de mejoras en la navegabilidad y mayor acceso a la información, una nueva sección destinada a aquellas personas que necesiten realizar una consulta o resolver un problema: la guía Tus Consultas y Reclamos.

Dividida en categorías que permiten visualizar con facilidad aquellas temáticas que suelen ser de mayor interés para los vecinos y las vecinas -como pueden ser problemas con los servicios públicos, incumplimientos de la Ley de Defensa del Consumidor, inconvenientes de la tercera edad o problema para acceder al sistema de salud-, al ingresar en cada categoría de la guía se pueden visualizar los temas específicos que trabaja el organismo junto con información vinculada a sus marcos normativos, guías de derechos y notas periodísticas sobre las distintas intervenciones que realizó y realiza la Defensoría en torno a cada problemática en particular.

La guía también enumera cuáles son los datos necesarios que deben brindarle a la institución quienes necesiten formalizar un reclamo que, una vez ingresado, será analizado para que reciban el asesoramiento requerido o la gestión correspondiente según sea el caso.

Con esta iniciativa la Defensoría del Pueblo se propone facilitarles a los vecinos y las vecinas la resolución de sus conflictos desde la comodidad de su hogar, con un lenguaje sencillo y procedimientos fáciles para que todos y todas puedan reclamar sus derechos.

## **Redes sociales**

Para comunicarse mejor con los vecinos y vecinas de la Ciudad, la Defensoría del Pueblo continuó fortaleciendo sus cuentas institucionales en Facebook, Twitter e Instagram bajo idéntica denominación, @DefensoriaCABA, siempre con el propósito de multiplicar la difusión de sus actividades y dar cuenta de las investigaciones, informes, resoluciones y campañas de prevención, de divulgación y promoción de derechos realizadas por la institución.

Al momento de cerrar este informe, la cuenta de la Defensoría en Facebook registraba más de 370 mil seguidores, en tanto que la de Twitter alcanzaba los 32 mil seguidores; y la de Instagram superaba los 13 mil.

2021 marcó también el arribo de la institución a TikTok, la red social para compartir videos más popular entre las y los más jóvenes, con el objetivo de dar a conocer sus derechos en un lenguaje ágil y claro acorde a sus necesidades y expectativas, y a LinkedIn, la red de profesionales más importante del mundo, para hacerles llegar a este público información directa segmentada y que también conozcan la institución y su trabajo. En un año todavía signado por la virtualidad, estas herramientas continúan funcionando exitosamente como una ventanilla de ingreso de consultas, denuncias y reclamos. Quienes lo deseen pueden abrir sus trámites a través de ellas tanto como también por correo-e, por el Portal del Vecino y telefónicamente. Durante 2021 continuaron aumentando notablemente la cantidad de denuncias ingresadas por estos canales.

## Productos audiovisuales

Durante 2021 se realizaron más de 170 piezas audiovisuales con la intención de lograr cercanía con los y las vecinas, con una comunicación sencilla y dinámica, de lenguajes y formatos claros y cercanos a la realidad de lo cotidiano. La utilización de las redes sociales nuevamente jugó un papel preponderante a la hora de comunicar y en ese sentido se destaca la apertura de un nuevo espacio institucional en la plataforma TikTok lo que suma a los canales ya consolidados en Instagram, Facebook, YouTube y Spotify.

En un año signado por el ingreso a la “post-Pandemia” y la “nueva normalidad”, lo audiovisual también acompañó ese camino abordando nuevas problemáticas y al mismo tiempo reflexionando sobre lo que dejó lo vivido en 2020.

Hacia el primer trimestre del año y gracias a un convenio entre la Defensoría del Pueblo y la Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina (UOCRA) surgió el programa Construir Derechos: La Defensoría en tu casa, un magazine quincenal de producción conjunta entre los equipos audiovisuales de ambas instituciones que constituyó un producto

de gran valía gracias al despliegue técnico de producción y el trabajo de investigación periodística llevado a cabo para poner al aire un programa que además de repasar la labor de la Defensoría contó con informes sobre derechos humanos, el Riachuelo, bicisendas y ciclovías, la Ley de Educación Sexual Integral y la violencia de género entre otros temas destacados. Los programas emitidos se encuentran disponibles en el canal de YouTube de la Defensoría del Pueblo CABA y en el de Construir TV.

Como sucede año tras año, se tomó registro audiovisual y se publicaron crónicas e informes sobre toda la actividad de la Defensoría tanto en los barrios como en las tareas de observación electoral y la participación institucional de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).

Todas las producciones audiovisuales realizadas durante 2021 se encuentran disponibles en las redes sociales en las que tiene presencia la Defensoría: se pueden encontrar en YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, Spotify y ahora TikTok, con el usuario @DefensoriaCABA.

## Piezas audiovisuales más destacadas

### *Charlas en la nube (Youtube y Spotify)*

Nueva temporada de Charlas en la Nube, Derechos e Internet, el ciclo de entrevistas elaborado por el Observatorio de Derechos en Internet de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires donde se conversa vía zoom con referentes de distintos ámbitos sobre temas como ciberdelitos, seguridad de la información, protección de datos personales y violencia de género digital, entre otros.

### *Construir Derechos: La Defensoría en tu casa*

Fue el magazine producido por el equipo de Prensa y Comunicación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y Construir TV, la señal televisiva de la Red Social UOCRA. El espacio semanal fue pensado para brindar información acerca de las acciones que realiza la Defensoría, difundir y acompañar el ejercicio de los derechos ciudadanos y promover los derechos humanos fundamentales.

### *Aprendizaje de padres en pandemia*

El Centro de Protección de Datos Personales de la Defensoría compartió los testimonios de padres, madres, adultos y adultas a cargo

de crianzas. En estos tiempos tan particulares donde lo escolar fue cobrando diferentes modalidades y lo virtual se transformó en parte de la vida diaria.

#### *Plantamos Memoria*

A 45 años del golpe genocida, la Defensoría se sumó a la iniciativa de los organismos de Derechos Humanos y plantó memoria en el Hospital Ramos Mejía, el Barrio Papa Francisco de la Villa 20 de Lugano, la Embajada de España y Costa Salguero. Desde el área de Comunicación participamos

#### *Aprender a compostar*

Un video donde se enseña cómo hacer compost en tu casa, con pocos materiales y de manera rápida y sencilla.

#### *Cobranza extrajudicial de deudas*

Una campaña compuesta por 5 videos donde diferentes autoridades de la Defensoría cuentan qué hacer si alguien quiere cobrar extrajudicialmente una deuda de forma insistente a través de prácticas abusivas o de hostigamiento.

#### *Noticias falsas*

En momentos donde la información acerca de lo que está pasando con la pandemia es importante para continuar cuidándonos de la mejor manera, la alta circulación de noticias falsas genera incertidumbre y ansiedad. Con este video se explicó cómo evitarlas.

#### *Día por la Igualdad Salarial entre Mujeres y Hombres*

Campaña de 5 videos para conmemorar el Día por la Igualdad Salarial entre Mujeres y Hombres. Referentes de distintos sectores que trabajan en esta temática nos invitan a pensar sobre los avances y las cuestiones aún pendientes para erradicar la desigualdad de género.

#### *Día Internacional contra el Acoso Escolar:*

##### *Con pequeñas cosas se puede*

Campañas, encuentros y espacios de sensibilización buscan generar maneras de vincularse que sean más saludables y que buscan paliar la problemática del bullying y el ciberbullying.

#### *Tiempo de parir en pandemia*

En el marco de la Semana del Parto y Nacimiento Respetado, la Defensoría del Pueblo llevó adelante un relevamiento sobre la creciente vulneración de derechos de mujeres embarazadas y personas gestantes.

#### *Quedate en casa pero no dejes de moverte*

Video de consejos y ejercicios que no solo mejoran nuestra salud física sino que además nos aportan beneficios psicológicos y emocionales.

#### *Cómo prevenir las estafas bancarias*

Con la pandemia creció la utilización del homebanking y, por ende, la cantidad de estafas realizadas por personas que se hacen pasar por bancos para engañar y sacar datos personales. En este video se ofrecieron tres consejos para evitar ser víctima de estos delitos informáticos.

#### *Voto migrante en la Ciudad*

Con la aplicación del nuevo Código Electoral todas las personas migrantes mayores de 16 años con DNI, residencia permanente y domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tuvieron derecho a votar 30 legisladores/as titulares en las elecciones porteñas. En este video contamos los requisitos para hacerlo, qué se eligió y dónde consultar el padrón.

#### *Protocolo para prevenir la violencia de género en instituciones educativas*

En el Día del Estudiante y junto al Consejo de la Juventud de la CABA y el Área de Género de la Defensoría lanzamos un video para concientizar y visibilizar el derecho a vivir una vida libre de violencia de género y de discriminación también en los ámbitos educativos.

#### *Día Internacional de las Personas de Edad*

Desde el Centro de Protección de Datos Personales de la Defensoría se ratificó el compromiso para brindarles a los adultos mayores las herramientas que les permitan ejercer el derecho a la conectividad y a la reducción de la brecha digital.

#### *25 años de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

3 videos realizados para celebrar los 25 años de la sanción de la Constitución porteña en los que contamos cómo Buenos Aires dejó de ser una municipalidad para convertirse en una ciudad autónoma.

### *Día Internacional contra el Cáncer de Mama*

Video para concientizar a las mujeres sobre la importancia de los controles para detectar el cáncer de mama y lo fundamental de los exámenes regulares con un médico/a.

### *Falta de vacantes escolares 2022: Cómo reclamar*

En complemento con las publicaciones realizadas sobre la preinscripción e inscripción para el año lectivo 2022, se elaboró un video instructivo para saber cómo realizar el reclamo ante la falta de vacante y qué datos se solicitan desde la Defensoría para intervenir en el caso.

### *Luces sin ruido*

Video realizado para desalentar la utilización de pirotecnia durante las tradicionales fiestas de Navidad y Año Nuevo.

### *Resumen semanal*

Todos los viernes se realizó y publicó una síntesis audiovisual de las actividades y aspectos destacados del trabajo de la Defensoría durante la semana saliente.

### *Historias de Instagram*

Todas las salidas a la calle y actividades realizadas tanto por el Defensor del Pueblo como por otras autoridades y personal de la Defensoría fueron registradas, y a partir del registro documental se realizaron videos con el formato de "Historias" para alcanzar a los seguidores de las redes sociales de la institución. Este material se replicó además en Facebook y Twitter.

## **Radios**

Con el objetivo de cumplir con la misión institucional de difundir derechos, el 6 de marzo comenzó la sexta temporada del programa La Defensoría con vos en Radio La Red, que se emite los sábados de 13 a 15. El segmento radial es conducido por el Defensor del Pueblo porteño Alejandro Amor y por el abogado Guido Stochyk.

El programa contó con la participación en piso de Paula Brunetti, este año la participación remota de María América González, y la producción general de Natalia Rodríguez y el equipo de Comunicación. Además, a lo largo del año, todo el personal especializado de la casa



tuvo su paso por La Defensoría con vos, para dar información específica sobre los temas de agenda, a la vez que contestó las decenas de consultas que llegan por las vías de contacto de la radio.

El objetivo del programa, desde sus inicios en 2016, es brindar a la comunidad un canal de diálogo, cercanía y proximidad con la institución que cumple con el objetivo de difundir información institucional y promocionar los derechos de la ciudadanía. Este espacio también se transformó en un canal de ingreso de denuncias, ya que, en un trabajo articulado con la Secretaría Privada del Defensor, el Centro de Contacto y las áreas de la casa, se contacta a los y las oyentes que dejan sus consultas y sus datos para poder asistirlos en forma personalizada. Quienes se comunican y no dejan datos de contacto reciben la respuesta a sus consultas directamente al aire. En las 42 emisiones de La Defensoría con vos recibimos más de 5.000 llamados que derivaron en aproximadamente 3.000 consultas de oyentes, de las cuales aproximadamente la mitad dieron lugar a un trámite que fue gestionado por el área correspondiente; las consultas de oyentes que llaman desde otras provincias fueron derivadas a las Defensorías del Pueblo del país correspondiente.

El programa tuvo este año una medición promedio de 13 puntos de share, lo que equivale a 130 mil oyentes por sábado, siendo el segundo programa de AM más escuchado en su horario. La Defensoría con vos se transformó en un espacio radial de servicio muy valorado por el medio y los oyentes.

Al mismo tiempo, durante 2021 se emitió por octava temporada consecutiva Tenés quien te defiende, un producto de comunicación – realizado conjuntamente por la Coordinación Operativa de Villas y la Unidad de Prensa y Comunicación– para difundir el trabajo de la Defensoría en las villas porteñas. Debido al distanciamiento social preventivo y obligatorio, las emisiones se grabaron en estudio y se enviaron a cada emisora para su salida al aire. Este producto es además un importante espacio participativo para los vecinos y las vecinas de cada villa.

El programa, conducido por Paula Brunetti, Sergio Lobo y Leticia Alonso, se emite en diez radios: FM La Voz Latina 101.3 los días lunes de 10:00 a 11:00, FM Riachuelo 100.9 los lunes de 12:00 a 13:00, FM La 31 92.9 los martes y jueves de 14:00 a 15:00, FM La Milagrosa 100.9 los miércoles y jueves de 13:00 a 14:00, FM Nueva Pacha 94.5 los miércoles de 13:00 a 14:00, AM Onda Latina 1010 los jueves de 11:00 a 12:00, Radio NEF (radio online) los jueves de 17:00 a 18:00, FM Bajo Flores 88.1 los viernes de 14:00 a 15:00, FM Radio Asamblea 94.1 los viernes de 15:00 a 16:00 y FM Soldati 91.3 los domingos de 18:00 a 19:00. Durante 2021 se realizaron 46 emisiones.

## **Campañas de difusión realizadas a través de piezas gráficas**

### **Ley de Teletrabajo: Conocé tus derechos bajo esta modalidad de trabajo**

Publicación que sintetiza los principales puntos de la ley 27.555, la cual regula la modalidad de teletrabajo.

### **Ley 27.610 de Interrupción Voluntaria del Embarazo: Puntos fundamentales de la implementación**

El material aborda los principales puntos de la implementación de la ley: qué implica la legalidad de la entonces recientemente sancionada ley de IVE, qué garantiza la norma, cómo acceder a una IVE, cómo actuar en caso de encontrar obstáculos para el acceso a la misma.

### **COVID-19**

En el contexto de pandemia, se efectuaron distintas publicaciones en relación a diversos aspectos de la situación:

- Estafas realizadas con los datos brindados para obtener turnos de vacunación COVID-19: Publicación con el objetivo de alertar a la población sobre esta modalidad de estafas.

- COVID-19 - Testeos: En un contexto en el cual se facilitó el acceso a los testeos para la población en general y con fines preventivos, se efectuaron publicaciones para difundir información sobre cuándo testearse, dónde hacerlo, qué significa ser contacto estrecho de un caso de COVID-19 y cómo actuar en caso de serlo.

### **Nos seguimos cuidando**

Campaña compuesta por piezas gráficas publicadas en las redes sociales del organismo, con el objetivo de promover la continuidad de los cuidados y la prevención de la COVID-19 en el marco de nuevas aperturas, menor cantidad de restricciones y la nueva normalidad.



### **Aprendizaje de padres en pandemia**

Material elaborado junto con el Centro de Protección de Datos Personales que recopila testimonios de padres, madres y adultos/as a cargo de crianzas sobre la forma en la que se incorporó la educación, a través de la virtualidad, a la realidad cotidiana de los hogares.

### **Quedate en casa pero no dejes de moverte y Consejos para prevenir lesiones cuando hacés deportes**

Campaña compuesta por diversas piezas con el objeto de difundir recomendaciones para mantenerse activo/a, saludable, realizar ejercicio durante el aislamiento y consejos para prevenir lesiones al hacer deporte, destacando la importancia del ejercicio para la salud física y psíquica.

### Campaña Plantamos Memoria

En relación al Día de la Memoria, se dio difusión a la Campaña Plantemos Memoria, promovida por los organismos de DDHH, de la cual también participó la Defensoría. Distintas publicaciones en las redes sociales del organismo presentaron piezas gráficas que explicaron en qué consiste la iniciativa, cómo participar, etc.



### Responsabilidad parental

En el marco de la presentación de la Guía sobre responsabilidad parental elaborada por la Defensoría, se realizaron publicaciones que abordan la temática: qué es y quién y cómo la ejerce, responsabilidad parental en madres y padres adolescentes y cuota alimentaria.

### #AQuiénLeToca

Campaña vinculada a la presentación del informe realizado por el organismo en relación al trabajo invisible realizado por las mujeres. El informe y las publicaciones abordan aspectos como el acceso a la información sobre la economía del hogar, la distribución del tiempo de ocio y la autonomía económica de las mujeres.



### Evitar estafas en las compras por Internet

Publicación elaborada junto con el Centro de Protección de Datos Personales, con una serie de consejos para evitar problemas y engaños en las compras realizadas a través de internet.

### Tus derechos como Consumidor: Guía para Cyber Monday

Publicación presentando una guía sobre los derechos de consumidores y consumidores que vayan adquirir productos durante el Cyber Monday.

### Efemérides y fechas destacadas

Se realizaron diversas piezas gráficas para recordar en las redes sociales diferentes fechas vinculadas al calendario nacional e internacional de derechos humanos.



### Mantengamos limpia la Ciudad

Publicación orientada a brindar información sobre cómo realizar la separación de los residuos domiciliarios para luego depositarlos en los contenedores correspondientes y sobre prácticas recomendables para la gestión de residuos en general en la Ciudad.

### Preinscripción e inscripción en línea a escuelas públicas de la CABA

En el marco de las fechas establecidas para la preinscripción e inscripción para el ciclo lectivo 2022, se realizaron publicaciones aportando información al respecto, como el calendario de fechas, cómo realizar el trámite, etc.



## Elecciones 2021

Con el año electoral como eje, desde las redes sociales del organismo se publicaron distintos contenidos que abordan diversos aspectos del proceso electoral de este 2021:

- Voto migrante: Material destinado a personas migrantes residentes de la CABA para promover su participación en las elecciones e informar sobre los requisitos, sugerir la consulta de padrón para verificar que están registrados/as, etc.

- #InformateParaElegir - Noticias falsas:

Publicaciones con piezas gráficas que refieren a la circulación de noticias falsas en el marco de las elecciones y las distintas modalidades que esto adopta, a fin de concientizar al electorado para que pueda distinguirlos.

- #InformateParaElegir - Micrositio:

Publicación para presentar el sitio web [elecciones2021.defensoria.org.ar](http://elecciones2021.defensoria.org.ar) con el objetivo de que la ciudadanía porteña cuente con información oficial y verificada sobre el proceso electoral de este año.

- #InformateParaElegir - Consulta del padrón disponible: Fechas a partir de las cuales el padrón electoral comenzó a estar disponible para consultas de cara a las elecciones generales del 14 de noviembre.

- #InformateParaElegir - Recomendaciones generales.

- Cómo justificar la no emisión del voto:

Información para quienes no hayan concurrido a votar en las PASO.



## Hábitos y percepciones sobre la calidad del medio ambiente en la CABA

A partir de la encuesta realizada para relevar hábitos y percepciones de los/as porteños/as en relación a la calidad del medio ambiente en la CABA, se realizó una serie de placas que muestran algunos de los datos recabados a partir de distintas piezas gráficas e invitan a leer el informe completo.

## Pase Sanitario Nacional 2022 Cuidar

Para explicar qué es y cómo acceder a él se elaboraron una serie de placas con toda la información disponible para que los vecinos y vecinas puedan gestionarlo y acreditar su situación a partir del 1 de enero de 2022.



## Línea de WhatsApp para atención de situaciones de violencia de género

Piezas gráficas para la difusión de la línea.

## Nuevas ediciones de Ciudad Violeta y Ciudad Verde

Publicaciones orientadas a la difusión de los lanzamientos de nuevos números de la revista Ciudad Violeta y la primera edición de Ciudad Verde.



## Horarios de atención en cuarentena y reapertura de las sedes

Se realizaron publicaciones informando sobre los horarios de atención y las sedes en las cuales se comenzó a atender presencialmente, a medida que se retiraron las restricciones.

## Difusión general

Difusión de actividades, encuentros, charlas virtuales, cursos y demás iniciativas llevadas a cabo por el organismo a lo largo del año.

### Cobertura de actividades

Se realizaron publicaciones para comunicar la participación y el desarrollo de distintas iniciativas de la Defensoría, como la observación de 8/3 Día Internacional de la Mujer, de la Marcha del Orgullo 2021, del monitoreo de desarrollo de la jornada electoral del 14 de noviembre y observación en el correo, etc.

### La Defensoría en tu barrio

A lo largo de todo el año, y teniendo en cuenta las dificultades para desarrollar la atención de vecinos y vecinas en lugares cerrados debido a la pandemia, se realizaron actividades al aire libre, en plazas y parques de la Ciudad. Los días, horarios y lugar en el que podrían acercarse los/as vecinos/as fueron publicados en cada oportunidad en las redes sociales.



### Publicaciones

#### Informe de Trabajo

Sintetiza bimestralmente la tarea desplegada por la Defensoría del Pueblo, sus adjuntos y las diversas subsecretarías, consejos y direcciones de la institución, en cumplimiento de lo exigido por la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y la Ley 3, que regula su misión y funciones. Durante 2021 se publicaron seis ediciones.



### Informe Anual

Sintetiza anualmente la tarea desplegada por la Defensoría del Pueblo, sus adjuntos y las diversas subsecretarías, consejos y direcciones de la institución, en cumplimiento de lo exigido por la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y la Ley 3, que regula su misión y funciones.

### Guías básicas de derechos

Durante 2021 se publicaron 5 nuevas guías prácticas sobre diferentes temáticas para que los vecinos y vecinas sepan qué hacer en determinadas situaciones y dónde asesorarse y/o reclamar en el caso de que sus derechos sean vulnerados. Las temáticas abordadas fueron:

- Responsabilidad parental
  - Cuidate de las estafas. Saber para no caer
  - Derechos Electorales en la CABA
  - Derechos Electorales de Migrantes en la CABA
  - Accesibilidad para Personas con Discapacidad
- Al mismo tiempo, se actualizó la guía sobre la nueva Ley de Alquileres con las últimas novedades producidas durante el año.



### Publicaciones especiales

Durante 2021 continuaron las publicaciones en torno a la pandemia por COVID-19. Desde la Defensoría se priorizó durante todo el año el análisis en diferentes ámbitos sobre las noticias y afecciones que la misma causó. Entre estas publicaciones podemos encontrar: Digesto normativo sobre turismo en tiempos de COVID-19; La Ciudad de Buenos Aires en tiempos de pandemia. Análisis de las acciones de apoyo al sector comercial desde el GCBA. Julio 2021; Desalojos en villas de la Ciudad de Buenos Aires. El problema de los alquileres informales durante la pandemia de COVID-19; Monitor de escuelas. Por un retorno seguro a la presencialidad; Infraestructura y mantenimiento escolar. Infraestructura, mantenimiento escolar

y sus adaptaciones en tiempos de pandemia (evolución presupuestaria); El empleo público en pandemia: la presencialidad y la virtualidad de las y los trabajadores esenciales. La situación de las y los trabajadores de la salud en el sistema hospitalario y de la educación de gestión estatal en la CABA y Convocatoria de trabajadores y trabajadoras vacunados. Para prestar tareas presenciales en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por otra parte, tanto en Argentina como en diferentes países de América se realizaron elecciones durante todo el 2021 y la Defensoría se hizo presente en las mismas para realizar observaciones. A raíz de estas presencias se formularon informes al respecto detallando la experiencia y haciendo énfasis en la temática de paridad en las listas. Las publicaciones fueron: #ParidadEnLasListas. Monitoreo del cumplimiento de la paridad en las candidaturas nacionales y provinciales para las elecciones 2021; Observación electoral PASO: 12 de septiembre del 2021. Ciudad Autónoma de Buenos Aires; #ParidadEnLasListas. Monitoreo del cumplimiento de la paridad en las candidaturas nacionales y provinciales para las elecciones 2021; La observación electoral con perspectiva de Derechos Humanos; Observación electoral de las elecciones generales del 14 de noviembre de 2021 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Observación electoral balotaje en la República del Perú. 6 junio 2021; Observación electoral de las elecciones de la cooperativa: “el amanecer de los cartoneros”; Empadronamiento de los y las migrantes. Informe sobre el empadronamiento de los y las migrantes en CABA; Observación electoral República del Perú y 11 de abril 2021 - Informe final y Monitoreo de la violencia política en línea hacia las precandidatas y candidatas. Elecciones 2021 en CABA.

Otro de los temas que estuvo como eje central de trabajo fue la cuestión de género. Además de la publicación especial Ciudad Violeta, que tuvo tres ediciones este año: Salud y Diversidad sexual en pandemia, Ni Una Menos y Mujeres en la Ciencia y la Tecnología, la Defensoría realiza un trabajo diario e interdisciplinario por lo cual, durante 2021 se formularon diferentes informes con diferentes miradas, enfoques y temáticas para difundir y concientizar al respecto. Entre ellas podemos encontrar: Punto Violeta: sistematización de una experiencia en el Barrio Padre Carlos Mugica de la CABA; Acoso sexual callejero: No es tu culpa. Las víctimas no deben sentir vergüenza ni tener dudas ante

este tipo de violencia; Derechos Sexuales y Reproductivos; Protocolo: violencia de género en instituciones educativas CABA; Paridad en el sector público de la Ciudad. ¿Dónde estamos y cómo seguimos para alcanzar una democracia paritaria? Documento de análisis y recomendaciones sobre el equilibrio de género en los ámbitos de toma de decisión del Estado porteño; Programa de recursos: programa de asistencia para víctimas de trata, Noviazgos libres de violencia. La violencia no es amor; Tiempo de parir en pandemia. Informe especial: semana mundial del parto y nacimiento respetado 2021; Diagnóstico y Recomendaciones para la efectiva implementación de las metas de igualdad de género en la Ciudad de Buenos Aires. Informe de seguimiento y monitoreo de la Agenda 2030; Paridad en todos los lados. Avances de la democracia paritaria en Argentina; Comunicación responsable en el consumo de alcohol y otras drogas. Un estudio sobre el tratamiento mediático de noticias asociadas a sustancia psicoactivas; Observación electoral República del Ecuador - 7/2/2021. Informe final 12 de marzo 2021; Apuntes de trabajo 5. Derechos electorales de las personas con discapacidad; Estudio comparativo de las Defensorías del Pueblo del Continente Americano y Prevención del Cáncer de mama.

Asimismo, las áreas temáticas y de investigación de la Defensoría trabajaron y desarrollaron durante todo el año diferentes informes y publicaciones sobre los temas que le competen. Los mismos fueron: Gobierno abierto: el rol de las Defensorías del Pueblo; Policía de la Ciudad. Reflexiones y aportes para la construcción del Nuevo Modelo Policial; 25 años de la Autonomía Porteña. Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Mecanismos de protección y acceso a la justicia en las relaciones de consumo. Una mirada desde los consumidores hipervulnerables. Estudio de caso CABA 2021; Cannabis medicinal: Ley 27350, Informe anual 2020: Mecanismo local de prevención de la tortura de la Ciudad de Buenos Aires; Encuesta de la estructura de gastos de las economías de los hogares del Payón de Chacarita. Comparación entre las etapas pre y post mudanza; Guía para conocer y ejercer tus derechos. Acceso a la justicia; Programas sociales: información para mejorar tu calidad de vida; Desalojo: Preguntas Frecuentes; Guía sobre violencia Digital; Monitor de presupuesto público. Monitor de presupuesto público destinado a las políticas de reurbanización, zonificación e integración socio-

urbana; Causa Matanza-Riachuelo: trece años, trece testimonios; Barrio olímpico. Relevamiento sobre el acceso a servicios públicos; Créditos hipotecarios UVA. El precio de los alquileres y accesibilidad al crédito hipotecario en la Ciudad mayo 2021; Situaciones en los hoteles en CABA. Informe técnico; Recomendaciones en el marco de la ley de economía social; Cobranza extrajudicial de deudas. Todo lo que tenés que saber; Barrio Padre Carlos Mugica. Relevamiento de las nuevas viviendas construidas por el Gobierno de la Ciudad en el sector YPF; Cookies en el sector público de la Ciudad de Buenos Aires; Informe técnico: riesgos alimentarios y prácticas de consumo en la Argentina Urbana (junto a la UCA); Coparticipación federal y la Ciudad de Buenos Aires. El trabajo de las fuerzas de seguridad (2016-2020); Créditos Hipotecarios UVA Enero 2021. Créditos hipotecarios UVA, el precio de los alquileres y actualidad al crédito hipotecario de la Ciudad; Guía Laboral Mi primer trabajo; Programa de Derechos Humanos para empresas de propiedad estatal; Cyber Monday; Hot Sale y Tarifa Social: ¿Cómo solicitarla?

Las publicaciones enumeradas tuvieron más de 37 mil vistas y 6 mil descargas en la página web de la institución.

## Prensa

Desde el sector de prensa se mantuvo informado a los medios de comunicación sobre las actividades de la Defensoría y se atendió la demanda de los y las periodistas sobre temas de agenda pública y solicitudes, en particular, de información sobre problemáticas de interés de los medios.

Asimismo, se gestionó la publicación de información de interés para los vecinos y vecinas de la Ciudad en los medios adecuados según la temática correspondiente. También se focalizó en la información de nicho, enviando los informes que elaboran las áreas temáticas a los y las periodistas especializados a fin de replicar la información y el posicionamiento institucional sobre cada tema.

Como todos los años, el sector de prensa mantiene el vínculo permanente con los y las periodistas que buscan información sobre derechos vulnerados y temas de interés para la ciudadanía, además de articular notas y entrevistas con el Defensor del Pueblo y los y las técnicas en temáticas específicas de la Defensoría.

Durante el 2021 continuamos la articulación con periodistas y programas radiales y televisivos brindando nuestro servicio en consultas realizadas por sus audiencias, principalmente en torno a la pandemia por COVID, intentando captar la problemática de los y las vecinas también por esos canales y a través de sus producciones colaborar en todo aquello que la Defensoría tiene incumbencia y posibilidad de resoluciones.

Trabajamos especialmente en brindar a la prensa información accesible y de calidad técnica sobre todos los temas en los que la Defensoría trabaja, con información y con posicionamiento.

## Centro de Contacto

Durante 2020 y principios de 2021 el Centro de Contacto -en conjunto con otras áreas- trabajó en el mejoramiento de la página web -mencionado anteriormente -con el propósito de contar con un sitio más amigable y útil para que los/as vecinos/as puedan evacuar ciertas dudas. La optimización en la organización de la información sobre promoción y protección de derechos incide en un aumento en el nivel de conocimiento e imagen del organismo y del/a defensor/a.

Las mejoras se estructuraron en una reorganización de la información a partir del agrupamiento de los temas más populares y con mayor demanda, dónde se brinda información sobre derechos y requisitos necesarios para realizar un reclamo. Asimismo, se agregaron nuevas secciones y actualizaron otras conforme a algunas preguntas que solemos recibir a través de los canales de atención virtual: ¿Qué es la Defensoría? ¿Dónde puedo acercarme presencialmente? ¿Dónde van a estar esta semana?

Por otro lado, durante 2021 se continuó trabajando en una estrategia focalizada en Instagram para captar a una parte de la ciudadanía a la que la institución no accedía a través de Facebook y Twitter. Caracterizada como joven y receptiva a ciertas temáticas - las cuales no suelen tener eco en las otras plataformas- algunos de los ejes específicos trabajados en esa red social fueron ambiente, género y diversidad sexual, y salud mental. Esto se tradujo en un incremento del 90% en la cantidad de seguidores de Instagram en los últimos 2 años.

En la misma sintonía comenzó trabajarse en el desarrollo de la cuenta de TikTok del organismo –también mencionada antes– con el objetivo de acercar la Defensoría a nuevos grupos etarios; en este caso, vecinos/as menores de 30 años. En esta etapa la labor está focalizada en posibles guiones que resulten de interés para este segmento de la sociedad.

Asimismo, se participó en el desarrollo del proyecto Tótem (aún no implementado), el cual consiste en la instalación de un dispositivo en espacios públicos para que los/as vecinos/as puedan iniciar reclamos y conocer sus derechos de manera remota.

Desde el Centro de Contacto se continúa enviando diariamente por correo electrónico a los/as trabajadores/as del organismo una síntesis de prensa matutina con el resumen de las principales noticias de la Defensoría, del Gobierno de la Ciudad y la Legislatura porteña.

Por otro lado, desde el sector se siguen recibiendo los llamados del programa de radio los cuales son receptados por compañeros de Prensa y Comunicación y luego pasados al Centro de Contacto para ser cargados y gestionados desde allí.

Una vez que están todas las consultas en el sistema tres personas son las encargadas de contactar uno por uno a los vecinos y vecinas para poder ampliar sus reclamos y realizar las acciones correspondientes (iniciar trámite, derivar o asesorar)

Por último, continúan recibéndose aquellas consultas que ingresan al WhatsApp para víctimas de violencia de género atendido por personal de FUNDECO junto con la Adjuntía de Paula Streger. Estas consultas son cargadas al sistema de forma automática una vez que los atienden desde esa fundación. Luego se realiza un filtro diario para ver cuáles son las que ingresaron nuevas y se realiza la derivación correspondiente al sector ya que, más allá de que es una línea para víctimas de violencia de género muchas veces existen otras problemáticas detrás de ella.

## **Programa de Difusión, Promoción y Ejercicio del Derecho a la Comunicación (ProDeCom)**

Al igual que el año anterior, durante 2021, transitar la pandemia de la COVID-19 supuso el aprendizaje de nuevos modos de vinculación

y trabajo. Desde ProDeCom se continuó realizando las tareas propias con la consecuente adaptación a las diversas modalidades de intercambio comunicacional, cultural y social, velando por los derechos de las audiencias de la CABA.

A continuación se señalan los temas más importantes de la tarea específica en el área de Comunicación durante el año.

### **Conectividad y acceso a la comunicación**

En febrero, antes del inicio de clases, docentes, alumnado y familias de la CABA, frente a la falta de conectividad y dispositivos para poder continuar con los aprendizajes en medio de la pandemia de Coronavirus, seguían sin poder resolver el problema a un año de comenzada la difícil situación de aislamiento y distanciamiento social.

El 50 por ciento de los y las estudiantes, alrededor de 600.000 en toda la Ciudad de Buenos Aires, tienen computadoras y conectividad, aunque sea una por casa, no importa la cantidad de habitantes que tiene esa casa.

Hay un 25 por ciento que se comunica a través de celulares, ya sea por video, llamadas o por mensajes diferidos, y el otro 25 por ciento tiene el soporte papel, con la dificultad de que se entrega cada 15 días.

Existe un elevado número de chicos y chicas que necesitan una conectividad efectiva.

Se debe profundizar el análisis sobre el contexto de pandemia y las posibles consecuencias negativas que se generan en niños, niñas y adolescentes por no poder acceder a contenidos educativos por falta de conectividad, más allá de las posibilidades de presencialidad escolar.

Desde ProDeCom se ha advertido sobre la falta de dispositivos, disponibilidad de antenas para que las y los estudiantes se puedan conectar y luego, a través de las computadoras, se puedan fortalecer las trayectorias educativas. Las condiciones materiales en este momento son limitativas para garantizar el derecho social a la educación.

### **Pedido de incorporación al Registro de Medios**

A mediados de marzo, se recibieron sendos pedidos de dos canales comunitarios –Barricada TV y Urbana Tevé– para ser incorporados en el Registro de Medios como “Canal de Televisión Digital Abierta” y “Producción televisiva para televisión digital”, basándose en la Ley 2587, que tiene como objeto regular el funcionamiento del

Registro de Medios Vecinales de Comunicación social de la Ciudad de Buenos Aires.

Al efecto, el 25 de marzo, la Defensoría a través del ProDeCom solicitó una reunión con el subsecretario de Comunicación Social de la Secretaría de Medios – GCBA, Máximo Merchensky, pero no se concretó el encuentro. En abril, desde el Programa de Difusión, Promoción y Ejercicio del Derecho a la Comunicación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se solicitó que se garantice la inclusión de los canales de TV Abierta locales al Registro de Medios Vecinales de la Ciudad, establecido en la Ley 2587/07 y su Decreto Reglamentario 933/09.

Así, se instó a la Secretaría de Medios del GCBA a implementar la debida inclusión de los medios vecinales que brindan servicios de radiodifusión televisiva y los programas de televisión en el Registro de Medios Vecinales de la Ciudad, reconociendo el acceso a la pauta publicitaria según establece el artículo 13, inciso a) de la Ley 2587. Por lo tanto, debieran ser incorporados para el registro del año 2022 que se abre en el corriente año.

### **Monitoreo sobre el servicio de noticias del Canal de la Ciudad**

El Programa de Defensa del Derecho a la Comunicación (ProDeCom) de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires realiza mensualmente un monitoreo sobre el servicio de noticias del Canal de la Ciudad y las radios. La investigación se realiza la primera semana completa de cada mes, incluyéndose todos los programas noticiosos emitidos durante dos franjas horarias.

La investigación apunta a brindar una herramienta que permita entender cómo se desarrollan las representaciones de noticias en el Sistema de Medios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires. La misma consiste en un visionado diario de la programación del canal para analizar los datos arrojados en relación con las temáticas abordadas, el cumplimiento de la ley 26522, la inclusión de distintas temáticas y el tratamiento de estas en su programación, agenda informativa y nivel de diversidad en los contenidos educativos, de entretenimiento y de gestión gubernamental, así como también, el espacio brindado a las problemáticas vecinales.

### **Duración de las noticias en Canal de la Ciudad**

A partir de la pandemia, los medios masivos

de comunicación dedicaron gran parte de su programación a la cobertura de temas relacionados a la COVID-19. Desde abril, y durante los siguientes meses, se hizo un seguimiento de la programación del Canal de la Ciudad, de la Radio la 1110, de medios gráficos y web, y de comunicación institucional del Gobierno de la Ciudad.

Luego de varios meses de monitoreo de la programación y tratamiento de noticias en los medios públicos de la Ciudad –Canal de la Ciudad y Radios de la Ciudad–, hemos notado la presencia de algunas temáticas recurrentes (política nacional, economía, política internacional, deportes profesionales) y la ausencia de otras no menos importantes, como la realidad cotidiana de las distintas comunas y barrios que integran el heterogéneo universo porteño.

No se ven reflejadas muchas de las necesidades y demandas de la sociedad y sus identidades que habitan la Ciudad. Sería importante escuchar la voz de los vecinos y vecinas que cotidianamente conviven con las dificultades de los adultos mayores, las diversidades, niñas, niños y adolescentes, medios comunitarios, colectivos de diversidad sexual e identidad de género, pueblos originarios y comunidades.

### **Radios la Once Diez y la 2 x 4**

Es necesaria una propuesta comunicacional plural y diversa que interpele y represente a todos y cada uno de quienes vivimos en la Ciudad, y que los medios públicos sean “herramientas que permitan que lo que tenemos para decir opere en la construcción de una sociedad más justa, más igualitaria, donde la comunicación se considere como lo que es: un derecho humano”, como sostiene la Defensoría del Público.

Se vio que la programación del Canal de la Ciudad refleja poco, casi nada, la realidad de los barrios y comunas, y de la población de la Ciudad de Buenos Aires. Los temas que abundan son: gastronomía, turismo, consumos suntuarios, música y reportajes a famosos. No se registró información sobre Dengue u otras enfermedades que se presentan en el territorio porteño.

En las Radios “La Once Diez” (AM 1110) y “La 2x4”, los noticieros son similares, cada 60 minutos, son cortos de 3 a 4 minutos de duración, con un promedio de 26,3 segundos por noticia. Las noticias más extensas duraron 58 segundos, las más cortas solo 6 segundos.

No se habló de Dengue, toda la información sanitaria es protagonizada por la COVID-19. No hay otros temas en agenda y directamente no aparecen otras enfermedades o problemáticas que sí prevalecen en la Ciudad.

En medios gráficos y web el tratamiento fue más equilibrado, al igual que en la comunicación institucional del Gobierno de la Ciudad.

Sin embargo, en ninguno de los casos se le dio tratamiento al tema de la “Infodemia”, importantísima anomalía que estuvo ausente en el análisis de la comunicación pública de la Ciudad.

### **“El Derecho a la Comunicación no es solo cosa de adultxs”**

En diversas jornadas, el ProDeCom realizó un taller sobre Derecho a la Comunicación de niños, niñas y adolescentes: “El Derecho a la Comunicación no es sólo cosa de adultxs”. El mismo se realizó en diversas aulas de escuelas de la Ciudad.

El taller propone a niñas/os y jóvenes acceder a herramientas que les permitan reconocerse como sujetos del Derecho a la Comunicación, desarrollar una mirada crítica sobre los fenómenos comunicacionales y contar con habilidades o aptitudes para ejercerlo.

El taller se realizó en modo virtual y presencial, según el caso, abordando entre otros, los siguientes contenidos:

- Qué es el derecho a la comunicación y su relación con la libertad de expresión
- Los derechos comunicacionales de niños, niñas y adolescentes
- Derecho a la imagen y a la intimidad
- Inclusión de niñas, niños y adolescentes en los medios. Derribando estereotipos
- Equidad de género

Durante las jornadas presenciales, se obtuvo una importante participación de los y las estudiantes recabando valiosa información acerca de sus gustos, hábitos cotidianos, modos de comunicación, uso de redes sociales, entre otros temas.

### **Proyecto de Ente de Medios Públicos**

Desde el Programa se viene haciendo un análisis exhaustivo de cada uno de los proyectos de ley presentados durante varios años por distintos legisladores/as y bancadas en la Legislatura porteña para la creación del Ente Autárquico de Medios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, según dicta la Constitución

de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en su artículo 47, sancionada en 1996.

Se ha ido realizando una propuesta síntesis de todos los proyectos, con nuevas miradas sobre los derechos de las audiencias para ser presentada en el próximo periodo legislativo como proyecto de ley desde la Defensoría de la CABA.

Durante el año 2022, se realizarán jornadas de debates con diversos actores de la comunicación (profesionales, estudiantes, docentes) para generar masa crítica y aportes, en un ámbito democrático y participativo, para aportar al futuro proyecto de ley.

Podría ser un evento de tres encuentros para la presentación y debate de la ley de creación de un Ente de medios Públicos de la CABA, a realizarse virtualmente (o presencialmente, si están dadas las condiciones sanitarias).

Mientras, se realizaron encuentros semanales de trabajo en equipo para continuar con el diseño y armado del proyecto de ley de creación de un Ente de medios públicos de la CABA. También, se está trabajando en la planificación y diseño de los materiales didácticos para el panel informativo y de debate sobre la creación del Ente. Se tratará de jornadas (una por día), durante las cuales se presentarán cuatro paneles de expositores e invitados/as. Las temáticas a tratar aún se están planificando, al igual que los contenidos y el formato de los encuentros. La idea es que sea un panel por temática basada en el articulado del proyecto de ley, y que represente los siguientes ejes de trabajo: garantizar el derecho a la comunicación universalmente, la perspectiva de género, el cuidado de niñas, niños y adolescentes y adultos mayores.

## Subconducción Ejecutiva de Gestión Operativa

**Responsable: Christian Maini**

**cmaini@defensoria.org.ar**

**Coordinación Operativa de Logística, Difusión y Desarrollo Territorial (COLDyDT)**

Sebastián Pilatti / **spilatti@defensoria.org.ar**

**Subcoordinación Operativa de Logística, Difusión y Desarrollo Territorial (SOLDyDT)**

Ezequiel Cuervo / **ecuervo@defensoria.org.ar**

**Subcoordinación Operativa de Eventos y Ceremonial (SOEyc)**

Diego Console / **dconsole@defensoria.org.ar**

**Coordinación Operativa de Gestión Interna y Abastecimiento**

Fabián Sultani / **fsultani@defensoria.org.ar**

**Coordinación Operativa de Desarrollo de Redes Barriales y Soporte Interno**

Karina Senlle / **ksenlle@defensoria.org.ar**

**Intendencia**

Fernando Servidio / **fservidio@defensoria.org.ar**

**Subcoordinación Operativa de Servicios Generales (SOSG)**

Silvano Gallinelli

Durante 2021, la Subconducción Ejecutiva de Gestión Operativa (SEGO) brindó el soporte logístico a todas las acciones territoriales de la Defensoría del Pueblo. En este sentido, la SEGO fue responsable del despliegue operativo de más de 130 instancias de la iniciativa “la Defensoría se acerca a tu barrio”, donde junto al equipo de la Conducción Ejecutiva de Descentralización, se brindó atención a demanda a consultas y reclamos, respetando los protocolos de seguridad vigentes.

Asimismo, en coordinación con organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil, la SEGO y la Coordinación Operativa de Villas, desarrollaron semanalmente operativos interministeriales, en todos los barrios populares porteños. Estos operativos contaron con el acompañamiento de referentes y delegados/



as de cada barrio; y con la participación de representantes del Centro de Acceso a la Justicia, ANSeS y el Centro de Justicia de la Mujer, entre otros organismos.

La SEGO coordinó también la participación de la Defensoría en el programa nacional “El Estado en tu barrio”, que en articulación con organismos nacionales y locales, facilitó el acceso a trámites, prestaciones de salud, asesoramiento jurídico, capacitaciones y actividades culturales y deportivas. En estos dispositivos la SEGO tuvo a su cargo la planificación operativa para la implementación de los puestos institucionales de atención y asesoramiento.

Con motivo de la movilización masiva convocada frente al Congreso de la Nación el 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, la SEGO realizó el planteo logístico para los dispositivos de salud y seguridad que facilitó la Defensoría. El esquema operativo incluyó dos triage, cinco postas de asistencia y supervisión; y decenas de enfermeros/as y rescatistas del Cuerpo de Evacuación y Primeros Auxilios (CEPA). Las tareas de supervisión se realizaron siguiendo las Directrices para la Observación de Manifestaciones y Protestas Sociales elaboradas por la ONU.

El 30 de octubre, al igual que en ediciones anteriores, la SEGO contribuyó con el Espacio Memoria y Derechos Humanos, en la realización de la edición 2021 de la Noche de los Museos. En esta oportunidad se instalaron cinco postas de sanitización y orientación, con el acompañamiento de personal de salud.



## **Coordinación Operativa de Logística, Difusión y Desarrollo Territorial**

### **Subcoordinación Operativa de Logística, Difusión y Desarrollo Territorial**

A lo largo de 2021, la Coordinación Operativa de Logística, Difusión y Desarrollo Territorial (COLDyDT) continuó su labor en la vía pública con el fin de asesorar a los vecinos y vecinas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante la implementación de puestos de atención y recepción de reclamos en las 15 comunas porteñas. En cada intervención, la Coordinación fue responsable de la infraestructura de los puestos de atención móvil, el emplazamiento de los recursos requeridos por los protocolos de bioseguridad vigentes y la distribución de material informativo.

Asimismo, la COLDyDT llevó a cabo la difusión y promoción de todas las sedes descentralizadas de la Defensoría, que durante 2021 retomaron la atención presencial. Para la realización de esta tarea, se efectuó el despliegue logístico en las zonas aledañas a las sedes, propiciando el vínculo directo entre vecinos/as y los agentes que serán responsables de la gestión de sus consultas y/o reclamos.

Al igual que en años anteriores, la COLDyDT proporcionó el soporte operativo para el acompañamiento realizado por la Defensoría Pueblo a la movilización convocada con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer. Para ello, efectuó la instalación de puestos de observación e información, así como de postas sanitarias para la atención de las emergencias surgidas durante la marcha.

El 21 de marzo, la COLDyDT participó en la coordinación del lanzamiento del recorrido audio-guiado “Cartografías de la Memoria. La ESMA y el barrio”, producido por el Espacio Memoria y Derechos Humanos, junto al Centro Cultural de la Memoria Haroldo Conti. La propuesta constó de una caminata por diferentes puntos dentro y fuera del ex centro clandestino de detención, con diferentes intervenciones artísticas a lo largo del recorrido.

De igual manera, contribuyó con la organización y el desarrollo del acto de conmemoración a las víctimas de la última dictadura militar, realizado el 24 de marzo por organismos de Derechos Humanos y diversas organizaciones sociales.

El operativo del Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia comprendió la formación de un cordón humano alrededor del evento y el montaje de 4 postas sanitarias.

### **Subcoordinación Operativa de Eventos y Ceremonial**

La Subcoordinación Operativa de Eventos y Ceremonial (SOEYC) realiza la planificación, coordinación y supervisión de actos y eventos de la Defensoría, dentro y fuera de ella, garantizando el cumplimiento de las normas protocolares requeridas.

Desde 2020, en concordancia con las medidas sanitarias surgidas por la pandemia del virus COVID-19, la SOEYC implementó la modalidad virtual para la realización de todos los eventos de la casa. De este modo, se llevaron a cabo más de 2800 encuentros a través de plataformas tecnológicas. En cada uno de ellos la Subcoordinación de Eventos y Ceremonial asistió a las áreas solicitantes, en la preparación y el desarrollo de los mismos.

## **Coordinación Operativa de Gestión Interna y Abastecimiento**

La Coordinación Operativa de Gestión Interna y Abastecimiento (COGlyA) es el sector responsable de efectivizar los requerimientos para la producción institucional de las distintas áreas de la Defensoría. Gestiona, entre otros, pedidos de útiles y solicitudes especiales para la ejecución de operativos y eventos; coordina el uso de la flota automotor del organismo y efectúa la administración presupuestaria para la adquisición de bienes y servicios dentro del ámbito de sus competencias.

Durante 2021, la COGlyA continuó las acciones extraordinarias de abastecimiento iniciadas en 2020 en el marco de la pandemia por COVID-19, destinadas a la implementación de puestos de teletrabajo mediante la distribución de recursos tecnológicos, mobiliario y útiles, a los agentes del organismo. Asimismo, suministró, en sedes y a domicilio, elementos de protección personal e indumentaria institucional para el personal de AOV, operativa territorial e Intendencia.

Además, contribuyó en la concreción de numerosas iniciativas de los distintos sectores del organismo, como: el acompañamiento realizado

por la Defensoría a la conmemoración del 24M en Plaza de Mayo; la campaña Plantamos Memoria; las jornadas de observación electoral; los relevamientos en escuelas de la CABA; y los dispositivos territoriales para la atención de reclamos y consultas.

En el ámbito interno, la COGlyA desarrolló en articulación con otras áreas de la Defensoría las campañas de vacunación antigripal para el personal; la adquisición de equipamiento y elementos de protección personal y edilicia; la digitalización de aperturas de contrataciones y licitaciones; y el servicio de impresión institucional.

En relación a la gestión de la flota del organismo, la Coordinación Operativa de Gestión Interna y Abastecimiento efectuó, además, la adquisición de tres nuevos vehículos utilitarios, resultando en una composición total de 12 automotores y 2 tráileres. Acorde a los requerimientos logísticos y de transporte del organismo, la totalidad de los automotores fueron afectados a los operativos territoriales de la Defensoría.

Las tareas ejecutadas por la COGlyA durante 2021 fueron realizadas con la colaboración de la Subcoordinación de Gestión Patrimonial. Dicha área fue responsable de la incorporación de 78 nuevos bienes al patrimonio institucional, y de los controles de inventario efectuados en los meses de marzo y abril en las diferentes sedes de la Defensoría.

## Coordinación Operativa de Desarrollo de Redes Barriales y Soporte Interno

La Coordinación Operativa de Desarrollo de Redes Barriales y Soporte Interno vio afectada su operatoria durante 2021 por las restricciones establecidas en el contexto de la pandemia por COVID-19. Es por ello que el sector desarrolló funciones extraordinarias contribuyendo de forma orgánica con las demás dependencias de la SEGO, en la planificación y organización de actividades con diferentes sectores de la Defensoría y organismos públicos de la Ciudad.

## Intendencia

La Intendencia tiene a su cargo la coordinación de los servicios generales tercerizados y el mantenimiento preventivo y correctivo general de los edificios del organismo, incluyendo la

sede central y las subsedes. Confecciona el cómputo y presupuesto de los proyectos y documenta en planos e imágenes cada uno de ellos. La operatoria del sector se organiza en tres ejes de acción:

- Logística y demanda espontánea (movimientos, mudanzas, traslados, mobiliario, cerrajería, tapicería, etc.).

- Instalaciones (climatización, electricidad, motores, termomecánicas, tendidos de puestos de red e instalaciones en general).

- Construcción (albañilería, construcción en seco, pintura, carpintería, etc.).

Durante 2021, la Intendencia ejecutó las siguientes obras en las distintas sedes del organismo:

- Venezuela 842, dentro del esquema de adecuación y puesta en valor del edificio, se realizaron las siguientes acciones: colocación de artefactos de iluminación; adecuación de la instalación eléctrica; pintura interior en todo el edificio; reparación del sistema de elevación de agua y bajadas del tanque; readecuación de baños de todo el edificio (en cumplimiento de la Ley de Accesibilidad 962); realización de cerramientos, aberturas y piso de madera en PB; impermeabilización de terrazas; puesta en marcha y adecuación del grupo electrógeno; realización de pisos de alto tránsito; servicio de provisión, instalación y mantenimiento trimestral de un sistema de detección de incendios.

- Av. Paseo Colón 484: servicio de impermeabilización de terrazas; servicio de tratamiento contra humedad y pintura en el 5º piso; servicio de mantenimiento en las instalaciones contra incendios.

- Av. Belgrano 673: servicio de construcción de cubiertas en terrazas; servicio de construcción de cerramiento vidriado para oficinas en PB; servicio de mantenimiento en las instalaciones contra incendios.

- Av. Gaona 1367: servicio de impermeabilización.

- Generales: Traslado de bienes muebles de la sede Carabobo 84 por cierre; movimiento y reubicación de mobiliario existente de stock del organismo; diseño y colaboración con la Unidad Vocería de Prensa y Comunicación, en la renovación y mantenimiento de la gráfica institucional.

Dado el contexto específico signado por la pandemia por COVID-19, la Intendencia efectuó la adaptación de la gráfica institucional al protocolo sanitario e instaló mamparas en los puestos de atención al público de las distintas

sedes del organismo. En este periodo realizó la recorrida edilicia periódica; dio continuidad, seguimiento y ejecución a las contrataciones realizadas con anterioridad a la emergencia sanitaria; y continuó con la atención y resolución de la demanda espontánea y el mantenimiento de cada edificio.

Asimismo, en apoyo a distintas intervenciones de la Defensoría, la Intendencia realizó tareas de mantenimiento en hogares y refugios de la CABA.

## **Subcoordinación Operativa de Servicios**

### **Generales**

La Subcoordinación Operativa de Servicios Generales mantuvo en 2021 la presencia permanente de agentes en los puestos de seguridad en las sedes de la Defensoría ubicadas en: Av. Belgrano 588 / 673, Venezuela 538 / 842 y Av. Paseo Colón 484. Las tareas del sector comprenden actividades de control de ingresos y egresos (bienes y servicios, mercaderías de proveedores y personal de empresa contratadas), de orientación (personal del organismo, vecinos/as y proveedores) y de coordinación (cooperativa de reciclado, agentes de Policía de la Ciudad y proveedores de sistema de cámaras y alarmas).

## **SEGO - Área de Gestión Documental y Digitalización**

La SEGO, a través de su área de Gestión Documental y Digitalización, junto a la Coordinación Operativa de Derechos Humanos, es responsable del desarrollo y la ejecución de todos los proyectos de digitalización y preservación de acervos históricos que la Defensoría lleva a cabo como parte esencial de su compromiso con las políticas de Memoria, Verdad y Justicia.

### **Archivo Histórico de Familiares de Desaparecidos y Detenidos por Razones Políticas**

La iniciativa comprende la captura, procesamiento e indización de todas las series y colecciones del acervo, así como la implementación de herramientas informáticas para su administración y resguardo futuro. Durante 2021, el área de Gestión Documental

y Digitalización prosiguió con la segunda etapa del proyecto que abarca la intervención integral del depósito documental que la ONG posee en su sede central.

### **Archivo Institucional de Abuelas de Plaza de Mayo**

El proyecto abarca los archivos históricos y de gestión, producidos y/o reunidos por Abuelas de Plaza de Mayo desde 1977 hasta la actualidad. A lo largo de 2021, el equipo del proyecto continuó el procesamiento de documentos digitales y efectuó acciones de conservación preventiva a los soportes físicos intervenidos.

### **Archivo Histórico de la Asamblea Permanente por los Derechos Humanos**

El proyecto de digitalización del Archivo Histórico de la APDH tiene como objetivo preservar las fuentes originales del deterioro producido por su manipulación e incrementar la usabilidad de la información. En 2021, el área de Gestión Documental y Digitalización, en coordinación con el equipo archivístico de Memoria Abierta, comenzó la etapa de indexación y descripción documental de los más de 268.000 archivos digitales que se generaron desde el principio del proyecto.

### **Archivo Institucional del Equipo Argentino de Antropología Forense**

Desarrollado íntegramente en la sede central del EAAF ubicada en el Espacio Memoria y Derechos Humanos, el proyecto iniciado en 2020 continuó incrementando las iteraciones que comprenden las instancias de captura, almacenamiento, resguardo y administración de los archivos digitales generados, así como las acciones de identificación y conservación de los documentos físicos.



# Capítulo 4

## Iniciativas Legislativas



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## Conducción Ejecutiva de Política Institucional (CEPI)

📧 **Directora Ejecutiva: Dolores Gandulfo**

✉️ [dgandulfo@defensoria.org.ar](mailto:dgandulfo@defensoria.org.ar)

**Coordinación Operativa de Enlace Legislativo**

Sebastián Lara / [slara@defensoria.org.ar](mailto:slara@defensoria.org.ar)

Durante el año 2021 la Coordinación Operativa de Enlace Legislativo continuó con su labor dentro de la Legislatura porteña, presentando proyectos de ley y de declaración y siguiendo de cerca la agenda legislativa. A través de los representantes de la Defensoría del Pueblo ante la Legislatura porteña, participa activamente en la actividad de las diferentes comisiones y juntas a fin de aportar los conocimientos y las experiencias de sus áreas técnicas, desde una visión de defensa, protección y promoción de derechos que distingue a esta organización.

En consecuencia, durante el periodo 2021, la Defensoría ha presentado 37 proyectos, tanto de ley como de declaración, que retoman temáticas como los derechos de mujeres, niños, niñas y adolescentes, los derechos de los consumidores y usuarios, el derecho habitacional en la Ciudad, el medioambiente, la protección de los derechos humanos, entre otros.

### Iniciativas legislativas aprobadas

#### Proyecto de Declaración: PESAR POR EL FALLECIMIENTO DE FLORENCIA KRAVETZ

Expediente: 967-F-2021

Estado: Sancionado

Declaración 86/2021

A través del presente proyecto de Declaración, honramos y despedimos a una extraordinaria compañera que se desempeñó en esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad por más de una década. Vivirá en el recuerdo de todos sus compañeros/as y amigos/as, como alguien que luchó incansablemente por los derechos humanos, siempre del lado del necesitado y detrás de las causas justas.



#### Proyecto de Declaración: SE DECLARA DE INTERÉS SOCIAL, LABORAL Y TECNOLÓGICO LA CONFERENCIA FEMIT CONF2021, CUYA CUARTA EDICIÓN SE REALIZÓ EL DÍA 7 DE AGOSTO DE 2021 EN CABA.

Expediente: 1815-F-2021

Estado: Sancionado

Declaración 308/2021

Se trata de una conferencia sobre tecnología con perspectiva de género organizada por “Las de Sistemas”, una comunidad transfeminista de mujeres, lesbianas, travestis, trans y no binaries, que trabaja en la industria de la tecnología y tiene como objetivos principales visibilizar, potenciar, capacitar, contener y transformar espacios de trabajo en lugares inclusivos. Han participado activamente de distintos eventos de carácter nacional, como ser el Festival de Innovación y Tecnología Social; y de carácter internacional, como la “Grace Celebration Hopper” y “LatinityConf”; y han sido convocadas y colaboraron en la redacción del “Documento de Inclusión Digital” con recomendaciones para el W20.

La propuesta de la Conferencia Femil asume un compromiso importante con la inclusión y la diversidad en el ámbito digital y tecnológico, como pilares fundamentales para el fortalecimiento democrático. Además, es una actividad gratuita y abierta a todo el público, que cuenta con el patrocinio de más de 19 empresas y cooperativas de tecnología.

## **Actividades organizadas por la Coordinación Operativa de Enlace Legislativo**

### **Reunión de representantes de la Defensoría del Pueblo ante la Legislatura porteña**

Como cada año, la Coordinación Operativa de Enlace Legislativo llevó a cabo la reunión de representantes de la Defensoría del Pueblo ante la Legislatura porteña con el fin de fortalecer el trabajo legislativo y establecer los nuevos ejes de trabajo para 2021.

Los y las responsables de las áreas que han trabajado en iniciativas legislativas fueron los encargados de presentarlas. En ese sentido, Daniel Ingrassia, director del Observatorio de Derechos Políticos y Electorales, comentó acerca del proyecto de financiamiento de campañas electorales; Sonia Santoro, por su parte, presentó los proyectos referidos a temáticas de género elaborados por el Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género; Malena Dondo, Coordinadora de Villas, expuso sobre las iniciativas impulsadas por su área en torno a reurbanizaciones y telecomunicaciones y, por último, Andrea Napoli, del área Derechos Urbanos, Espacio Público y Medio Ambiente, tomó la palabra para comentar acerca de las iniciativas que abordan la temática de espacio público.

Asimismo, se abordó la propuesta conjunta de la Coordinación Operativa de Enlace Legislativo y la Unidad de Política Institucional acerca de la elaboración de propuestas legislativas incorporando la perspectiva de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. La inclusión de aquellos lineamientos responde a que se considera de suma importancia avanzar en iniciativas comprometidas con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), para que se debatan y sancionen leyes que contribuyan a alcanzar aquellas metas y, al mismo tiempo, a garantizar la rendición de cuentas sobre su implementación y sus resultados; todo ello atravesado por una perspectiva de derechos humanos.

Por último, Dolores Gandulfo, directora de la Unidad de Política Institucional, reconoció el trabajo realizado por las áreas de la Defensoría en la elaboración de iniciativas legislativas muy cercanas a las preocupaciones de la ciudadanía y que repercuten en la visibilización de problemáticas centrales en la vida de los vecinos

y vecinas. También, destacó que la Coordinación Operativa de Enlace Legislativo organizó a inicios del año reuniones con los Presidentes de los bloques con mayor representación de la Legislatura, a fin que el Defensor del Pueblo conociera de primera mano la agenda parlamentaria de cada bloque, y difundir nuestra propuesta legislativa para este período

### **Presentación del Proyecto de Ley: Jornadas de Protección Animal en Establecimientos Educativos de la CABA**

En el marco del Día Internacional del Animal, la Defensoría presentó una iniciativa para la realización de jornadas de concientización sobre las necesidades básicas de los animales y la prevención para avanzar en la erradicación del maltrato y la crueldad.

Las jornadas propuestas se realizarán en establecimientos educativos primarios y secundarios de la Ciudad con la finalidad de garantizar la transmisión de conocimientos básicos relativos a enfermedades zoonóticas frecuentes, las leyes de protección, el calendario de vacunación, el registro de perros potencialmente peligrosos y la importancia de la atención veterinaria, entre otros aspectos.

Participaron del evento el legislador porteño Sergio Abrevaya; la presidenta de la ONG Pájaros Caídos, Clara María Correa; la integrante de la ONG Tapitas x Patitas, Elisabet Solari; el Defensor del Pueblo adjunto Arturo Pozzali; el titular del Programa de Protección Animal, Ernesto Galella; y la responsable de la Unidad de Política Institucional, Dolores Gandulfo.

Cabe señalar que la Ley 6032 instauró la Semana de Adopción Responsable de Animales Domésticos de Compañía. La norma estipula la realización de campañas de difusión masivas de concientización y la ejecución de políticas públicas educativas que fomenten la empatía con los animales durante abril, en consonancia con las actividades por el Día Internacional del Animal.

### **Monitoreo de violencia política en línea: presentación del informe en el encuentro “La participación política de las mujeres a 110 años del voto de Julieta Lanteri”**

Dolores Gandulfo, directora de la Unidad de Política Institucional, participó del encuentro “La participación política de las mujeres a 110 años del voto de Julieta Lanteri”, organizado por la

Dirección General Reforma Política y Electoral de la Ciudad de Buenos Aires, realizado en la Legislatura porteña.

Del evento participaron la diputada Natalia Fidel, Florencia Zulcovsky, subsecretaria de Reforma Política y Asuntos Legislativos; Natalia Gherardi, directora ejecutiva del Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA); el historiador Luciano de Privitellio; la diputada porteña Laura Velasco; Carolina Barone, directora de la Dirección General de la Mujer en el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat y Diego Borisonik, especialista técnico del Área de Género del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Dolores Gandulfo presentó los resultados del monitoreo de violencia política en línea realizado desde la Unidad de Política Institucional de la Defensoría, durante la campaña electoral de la elecciones legislativas del 2021. El estudio se propuso como objetivos: 1) dimensionar la violencia política en línea durante el proceso electoral 2021; 2) dar cuenta de las brechas de violencia de género, en un trabajo comparativo entre (pre)candidatos varones y (pre)candidatas mujeres; 3) realizar una tipificación exhaustiva de los tipos de discursos violentos que reciben las mujeres y diversidades políticas; y 4) describir las formas de resistencias a la violencia en línea. En 2020 la Defensoría presentó el proyecto de ley para prevenir, erradicar y sancionar la violencia política. Dolores Gandulfo manifestó que el monitoreo de violencia política en línea viene a complementar esta iniciativa, y que desde la Defensoría se espera que el año que viene se pueda trabajar en una ley que aborde la temática junto a todas las fuerzas políticas.

### **Charla virtual sobre los desafíos de la agenda legislativa porteña 2021 en la Legislatura de la Ciudad**

En el marco del Día Internacional de la Mujer, la Defensoría organizó junto con la Legislatura Porteña y el Parlamento de las Mujeres, una actividad bajo la modalidad virtual para debatir sobre los desafíos de una agenda legislativa 2021 por los derechos de las mujeres y personas LGBTQI+. En pos de avanzar en el cumplimiento de sus derechos, Alejandro Amor, ex Defensor del Pueblo porteño; María Elena Naddeo, directora del Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género y Dolores Gandulfo, presentaron las propuestas de la Defensoría, entre las que se destacan: la creación del Ministerio de las Mujeres en CABA;

la creación de las asesorías en salud sexual, género y violencia en las escuelas públicas de nivel primario y de nivel medio en todas sus modalidades en la CABA; una Garantía de asistencia Jurídica Integral a mujeres, adolescentes y disidencias sexuales de género; una obligación económica específica del Estado respecto de las mujeres víctimas de violencia de género; a la vez que se cumplan las obligaciones del Estado en orden a la promoción del empleo, vivienda y establecimiento de cupos respecto de las mujeres víctimas de violencia doméstica, explotación sexual o trata y, por último, una modificación al Código Fiscal para eximir del pago de ABL a los/as hijos/as de víctimas de violencia de género.

Expusieron también sobre próximos proyectos en la temática: los legisladores de la Ciudad Laura Velasco y Claudio Ferreño; y la presidenta del Parlamento de las Mujeres, Nelly Minyersky.

### **Gestión de Calidad**

En el marco de la Política de Gestión de Calidad que viene llevando a cabo la Defensoría, y luego de haber certificado el procedimiento de iniciativas legislativas bajo la norma ISO 9001/2015, este año continuamos el compromiso de mejorar nuestro servicio, incorporando nuevas capacitaciones en el sistema MINERVA, herramienta que nos permite contar con un expediente electrónico.



Proyectos presentados en 2021	
Expte.	Proyecto
1644-F-2021	SE ESTABLECE LA PROHIBICIÓN DE INGRESO DE RESIDUOS A LA CABA
758-F-2021	PROGRAMA DE RECICLAJE INCLUSIVO Y CIUDADANO
764-F-2021	REGULACIÓN Y CONTROL DE FINANCIAMIENTO DE LAS CAMPAÑAS ELECTORALES
1814-F-2021	SE DECLARA PATRIMONIO CULTURAL A LA VIVIENDA SITA EN LA CALLE VARELA 268/270
1646-F-2021	PROMOCIÓN DE LA CULTURA AFRO
751-F-2021	SE DENOMINA "LAS AMÉRICAS" A LA ACTUAL CALLE CENTRAL DEL BARRIO "LA CARBONILLA" - PATERNAL
1048-F-2021	MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS DOMICILIARIOS
760-F-2021	SERVICIOS DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CONSUMIDORES
1816-F-2021	SE DECLARA DE INTERÉS PARA LA PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS EL CONJUNTO DE MURALES UBICADOS EN LA ESTACIÓN RIVADAVIA DE LA LÍNEA MITRE DEL FERROCARRIL - ESTACIÓN DE LA MEMORIA
1648-F-2021	LEY INTEGRAL TRANS
755-F-2021	SE DISPONE, CADA 17 DE MAYO, EL IZADO DE LA BANDERA DEL ORGULLO LGBT JUNTO A LA BANDERA DE LA NACIÓN, A MODO DE CONMEMORACIÓN POR EL "DÍA DE LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO"
1049-F-2021	JORNADAS DE PROTECCIÓN ANIMAL EN ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DE LA CABA
761-F-2021	SUSTITUCIÓN DE PIZARRONES CON TIZA POR PIZARRAS DE BASE BLANCA CON MARCADOR EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE GESTIÓN ESTATAL
753-F-2021	INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE AMPLIFICACIÓN DE LA VOZ HUMANA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE GESTIÓN ESTATAL
530-F-2021	CREACIÓN DE LAS ASESORÍAS EN SALUD SEXUAL, GÉNERO Y VIOLENCIA EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS DE NIVEL PRIMARIO Y DE NIVEL MEDIO EN TODAS SUS MODALIDADES EN LA CABA
1643-F-2021	SE REGLAMENTA LA PARTICIPACIÓN DEL AMIGO DEL TRIBUNAL
533-F-2021	GARANTÍA DE ASISTENCIA JURÍDICA INTEGRAL A MUJERES, ADOLESCENTES Y DISIDENCIAS SEXUALES Y DE GÉNERO
532-F-2021	OBLIGACIÓN ECONÓMICA DEL ESTADO RESPECTO DE LAS MUJERES E INTEGRANTES DE COLECTIVOS NO BINARIOS, VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
529-F-2021	CREACIÓN DEL MINISTERIO DE LAS MUJERES EN CABA
528-F-2021	OBLIGACIONES DEL ESTADO EN ORDEN A LA PROMOCIÓN DEL EMPLEO, VIVIENDA Y ESTABLECIMIENTO DE CUPOS RESPECTO DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA, EXPLOTACIÓN SEXUAL O TRATA
757-F-2021	MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 1° DE LA LEY 5656 - BOLETO EDUCATIVO GRATUITO
762-F-2021	DESAFECTACIÓN DEL DISTRITO DE ZONIFICACIÓN URBANIZACIÓN FUTURA-UF DEL CÓDIGO URBANÍSTICO AL COMPLEJO PENITENCIARIO FEDERAL - CÁRCEL DE VILLA DEVOTO
759-F-2021	SE ESTABLECE QUE LOS BIENES INMUEBLES PERTENECIENTES AL PATRIMONIO DEL GCBA QUE SE ENCUENTREN CONSTRUIDOS EN PLANTA BAJA Y UBICADOS EN UNA ESQUINA DEBERÁN SER DESTINADOS A ESPACIOS VERDES
752-F-2021	SE DISPONE LA PROLONGACIÓN DE LA CALLE GENERAL MANUEL A. RODRÍGUEZ EN EL BARRIO LA CARBONILLA - PATERNAL
1645-F-2021	SE DESTINA UN INMUEBLE PERTENECIENTE AL GCBA, A TÍTULO PRECARIO Y GRATUITO A LA ASOCIACIÓN CIVIL ISAURO ARANCIBIA

763-F-2021	SE OTORGA LA CONCESIÓN A TÍTULO GRATUITO AL EQUIPO ARGENTINO DE ANTROPOLOGÍA FORENSE (EAAF) DE UN PREDIO QUE FORMA PARTE DEL CEMENTERIO DE LA CHACARITA
531-F-2021	MODIFICACIÓN DEL CODIGO FISCAL - EXENCIÓN DE ABL A BENEFICIARIOS DE LA LEY BRISA
1028-F-2021	INCLUSIÓN DE TRABAJADORAS/ES DE COMEDORES Y/O MERENDEROS BARRIALES EN EL PLAN ESTRATÉGICO DE VACUNACIÓN
1647-F-2021	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRE EN LA CABA (SIGRID)
1047-F-2021	SE DISPONE UNA PLACA CONMEMORATIVA EN LA SEDE DE DEFENSA CIVIL CON MOTIVO DE RENDIR HOMENAJE AL PERSONAL QUE PERDIÓ LA VIDA EN LA TRAGEDIA DE IRON MOUNTAIN
1051-F-2021	ALCOHOLEMIA CERO
756-F-2021	DECLARACIÓN DEL DÍA 21 DE AGOSTO COMO EL "DÍA DEL DEPORTE FEMENINO"
1050-F-2021	PRIORIDAD EN ASIGNACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS PROCESOS DE INTEGRACIÓN SOCIO-URBANA
754-F-2021	INTEGRACIÓN SOCIO-URBANA DEL BARRIO DENOMINADO "LA CARBONILLA"
2253-F-2021	MODIFICACIÓN DE LA LEY 2781 DE ASISTENCIA INTEGRAL A VÍCTIMAS DE TRATA
967-F-2021	PESAR POR EL FALLECIMIENTO DE FLORENCIA KRAVETZ
1815-F-2021	SE DECLARA DE INTERÉS SOCIAL, LABORAL Y TECNOLÓGICO, LA CONFERENCIA FEMIT CONF2021, CUYA CUARTA EDICIÓN SE REALIZÓ EL DÍA 7 DE AGOSTO EN LA CABA

#### Manifestaciones de Adhesión de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a Iniciativas de Diputados/As

Expte.	Dip. Autor/a	Proyecto	Estado
2505-D-2020	Juan Manuel Valdés	SE INSTITUYE EL 25 DE OCTUBRE DE CADA AÑO COMO "DÍA DE LAS PERSONAS DE TALLA BAJA"	No Sancionado
1358-D-2021	Matías Barroetaveña	CREACIÓN DEL PROGRAMA DE ENFERMERÍA Y SALUD ESCOLAR	No sancionado

#### Proyectos de la Defensoría en la Legislatura por Comisión (2020-2021)

Comisión	Proyectos
Ambiente	2
Asuntos Constitucionales	2
Comunicación Social	1
Cultura	4
Defensa de Consumidores y Usuarios	2
Derechos Humanos, garantías y antidiscriminación	5
Educación, Ciencia y Tecnología	4
Justicia	1
Legislación del Trabajo	1
Mujer, Infancia, Adolescencia y Juventud	6
Obras y Servicios Públicos	1
Planeamiento Urbano	3
Políticas de Promoción e integración social	2

Presupuesto, Hacienda, Administración Financiera y Política Tributaria	2
Salud	1
Seguridad	2
Tránsito y Transporte	1
Turismo y Deportes	1
Vivienda	2

---

ltas  
22

TENÉS QUIEN  
TE DEFIENDA



# Capítulo 5

## Alianzas Institucionales y Convenios



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## Unidad de Política Institucional

**Directora Ejecutiva: Dolores Gandulfo**

[dgandulfo@defensoria.org.ar](mailto:dgandulfo@defensoria.org.ar)

### Convenios

Con el apoyo técnico-legal de la Subconducción Ejecutiva de Asuntos Legales, se han firmado y establecido los convenios que se detallan a continuación.

#### Sindicato de Prensa de Buenos Aires

La Defensoría del Pueblo y el Sindicato de Prensa de Buenos Aires suscribieron un convenio con el fin de abordar situaciones de violencia de género. Estuvieron presentes –además del entonces Defensor del Pueblo, Alejandro Amor, y el Secretario General de SIPREBA, Fernando Dondero– Silvina Lico, coordinadora del área de Género; Dolores Gandulfo, titular de Política Institucional, Natalia Rodríguez, titular de Prensa y Comunicación, y acompañó Ana Paoletti, secretaria de Género de SIPREBA.

#### Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual

En el mes de febrero, la Defensoría del Pueblo porteña y la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, encabezada por Miriam Lewin, suscribieron un convenio de colaboración institucional para garantizar el ejercicio pleno del derecho a la comunicación mediante el fortalecimiento de la participación de la ciudadanía.

Los acuerdos suscriptos por la Defensoría del Pueblo, la Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina y la Defensoría del Público, contemplan la realización de actividades de investigación vinculadas a la problemática de las audiencias, la producción de materiales para la sensibilización, concientización y difusión destinadas al público en general, y la promoción conjunta de acciones específicas y fortalecimiento de espacios para la generación de sinergias, complementación de experiencias y capacitación que contribuyan a la promoción, consolidación y vigencia del derecho a la comunicación democrática.

Además de Alejandro Amor, como Defensor del Pueblo porteño y presidente de ADPRA, y Miriam Lewin, titular de la Defensoría



del Público, participaron de la firma de los convenios Milciades Peña, titular del Programa de Difusión, Promoción y Ejercicio del Derecho a la Comunicación de la Defensoría, y Silvina Lico, del Programa de Atención de la Niñez, Adolescencia y Género de la institución.

#### Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (CNCPS), en el mes de julio suscribieron tres convenios con el propósito de trabajar de manera conjunta en la Agenda 2030, políticas contra el hambre y derecho a la identidad.

Es así que se comprometieron los equipos técnicos de la Defensoría porteña y del CNCPS a trabajar de manera conjunta y coordinada sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que plantea la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, y más precisamente sobre las alternativas para adaptar esos objetivos al territorio, de acuerdo a las prioridades y necesidades del distrito.

Asimismo, se prevé la coordinación conjunta de programas vinculados a Argentina contra el Hambre, tanto desde políticas nacionales destinadas al cuidado de la infancia como a las que buscan generar oportunidades de empleo a partir de la producción de alimentos saludables, y mejoras habitacionales para sectores vulnerables.

Como tercer eje de acción, la Defensoría y el CNCPS suscribieron un convenio específico para

trabajar en el avance de la política del Certificado de Pre Identificación (CPI) destinada a garantizar derechos básicos a aquellas personas que no tienen o se encuentran tramitando su DNI.

### Secretaría de Desarrollo Territorial

En el marco de la implementación del Protocolo Nacional de Alerta Temprana de Desalojos de Vivienda Única y Familiar en Regímenes de Alquileres Formales, en el mes de julio el entonces Defensor del Pueblo porteño y presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), Alejandro Amor, y el secretario de Desarrollo Territorial, Luciano Scatolini, firmaron convenios de colaboración con el objetivo de intercambiar información a fin de nutrir el registro que forma parte del protocolo, así como también elaborar estadísticas que permitan una mejor planificación de políticas públicas hacia el sector inquilino. A su vez, acordaron trabajar en la consolidación de mecanismos para poder asistir a las personas que requieran algún tipo de acompañamiento. Participaron también de la reunión Facundo Di Filippo, responsable del área de Alquileres del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat; Michelle Orleans, asesora de la Secretaría de Desarrollo Territorial; y Dolores Gandulfo, directora de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo.

### Ministerio Público Tutelar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

El Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Carlos A. Palmiotti, y la asesora general tutelar del Ministerio Público Tutelar de la CABA, Carolina Stanley, firmaron un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional y Colaboración con la finalidad principal de impulsar prácticas y políticas de protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes. A través de este acuerdo, ambos organismos buscan mejorar el cumplimiento de los objetivos y funciones en el ámbito de sus respectivas incumbencias. También, se comprometen a realizar actividades de mutuo interés tales como desarrollar acciones en torno a la defensa de niñas, niños y adolescentes, especialmente vinculadas a viajes y turismo; capacitar al personal y a terceros en temas afines; mantener un canal de comunicación directo; promover el mejor acceso a la justicia, entre otros. Esta firma deviene de una mesa de trabajo realizada por la Defensoría del Turista, con



diversos actores públicos abocados a la protección de la infancia y con el objetivo de promover la difusión, concientización y el trabajo conjunto en la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo, así como la adhesión al Código de Conducta Nacional.

## Alianzas institucionales

### Declaración de interés del libro “Por ellas... 10 años de informes de femicidios”

La Defensoría del Pueblo participó de la declaración de interés de la Legislatura porteña del libro “Por ellas... 10 años de informes de femicidios”, elaborado por La Casa del Encuentro, institución con la que la Defensoría del Pueblo posee convenios de colaboración y trabajo conjunto suscriptos.

El libro expone el trabajo ininterrumpido que ha llevado a cabo el Observatorio de Femicidios “Adriana Marisel Zambrano”, que dirige la Casa del Encuentro, y la incidencia que las estadísticas relevadas tienen en el diseño de leyes y políticas para generar cambios a fin de alcanzar la igualdad y equidad de género.

### Reunión con el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires se reunió con la directora del Observatorio de las Violencias y Desigualdades del Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad de la Nación, Raquel Vivanco, y miembros del equipo



del Observatorio con el fin de conversar sobre la participación política de las mujeres en el país y en la región.

Informe sobre los efectos sociales del escenario COVID-19 en las comunas y villas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En el marco del Convenio entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y la Universidad Católica Argentina, se realizó un informe con el Observatorio de la Deuda Social de la UCA, donde se analiza el impacto del escenario COVID-19 sobre la calidad de vida de los hogares, los déficits en el ámbito de la salud, el endeudamiento, la valoración de la democracia, la conectividad de los hogares y la inclusión financiera de los mismos. A raíz de las desigualdades existentes entre las distintas comunas es que se realizó un análisis tanto a nivel agregado de las jurisdicciones como en su interior, para dar cuenta de las heterogeneidades internas configuradas dentro del mapa social de la CABA. Se remite a la identificación de perfiles poblacionales y sociales específicos, a partir del agrupamiento por zonas de las Comunas de la CABA y de los estratos socio-ocupacionales.

### **Encuentro de la mesa de trabajo por el derecho a la identidad**

La Defensoría del Pueblo porteña se reunió con autoridades del Registro Nacional de las Personas del Ministerio del Interior, el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad de Buenos Aires y legisladores y legisladoras de la Ciudad. Dichas instituciones conforman una

mesa de trabajo por el derecho a la identidad y la búsqueda de personas indocumentadas.

### **Reunión con el Defensor del Pueblo de la República de Paraguay**

La directora de la Unidad de Política Institucional visitó en Paraguay al Defensor del Pueblo de la Nación, Miguel Godoy, donde conversaron sobre la importancia de trabajar articuladamente entre dichas instituciones en razón de las problemáticas comunes atravesadas por ambos países. Asimismo, se compartió la labor desarrollada por esta Defensoría en materia de cooperación internacional y las actividades llevadas a cabo en el marco del Programa de Observación y Asistencia para el Fortalecimiento Institucional de las Defensorías del Pueblo de nuestra institución.

### **Reunión con el presidente del Instituto Nacional de Tecnología Industrial**

La Defensoría del Pueblo se reunió con el presidente del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), Rubén Geneyro, en el Centro Cultural Kirchner, con el fin de poder interiorizarse sobre el estudio antropométrico que se está llevando a cabo para definir la Ley de Talle. Por parte de la Defensoría del Pueblo participaron la Defensora del Pueblo adjunta Paula Streger y la directora ejecutiva de la Unidad de Política Institucional, Dolores Gandulfo.

### **La Defensoría del Pueblo suscribió al consenso “Ciudad limpia, campaña electoral responsable”**

En el mes de agosto la Defensoría del Pueblo porteña participó de la suscripción al consenso “Ciudad limpia, campaña electoral responsable”, organizado por la subsecretaria de Asuntos Políticos de la Ciudad, Florencia Zulcovsky, y el director general de Reforma Política y Electoral porteño, Javier Tejerizo, junto a distintos partidos políticos y el Gobierno de la Ciudad.

Participaron del acto la titular de la Unidad de Política Institucional, Dolores Gandulfo, y el director de Derechos Políticos y Observatorio Electoral, Daniel Ingrassia; ambos representando a la Defensoría del Pueblo que en todas las elecciones forma parte del consejo asesor del Proyecto Ciudad Limpia.

Además, participaron el ministro de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Bruno Screnci,



la ministra de Espacio Público, Clara Muzzio, y apoderados y precandidatos de las distintas fuerzas políticas que compiten en la Ciudad, entre ellos el ex Defensor del Pueblo y actual candidato por el Frente de Todos, Alejandro Amor.

### Proyecto “Ciudad Migrante”

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Banco de la Ciudad de Buenos Aires y la Organización Internacional para las Migraciones iniciaron el proyecto “Ciudad Migrante”, con el objetivo de acercar a la población migrante generando espacios de inclusión y educación financiera; fortaleciendo los conocimientos sobre el proceso electoral y las particularidades a tener en cuenta por parte de la población migrante, a través de talleres presenciales durante los meses de septiembre a noviembre.

Durante la apertura estuvieron presentes Gabriela Fernández, jefa de la Oficina de OIM Argentina, Delfina Rossi, directora del Banco Ciudad y Dolores Gandulfo, directora ejecutiva de la Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo.

### Alianza con las Comunas de la Ciudad de Buenos Aires

Con el objetivo de seguir fortaleciendo la relación con las Juntas Comunales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y trabajar sobre los reclamos que los vecinos y vecinas de la Ciudad acercan a las comunas, la Defensoría del Pueblo a través de la Unidad de Política Institucional, en conjunto con la Conducción Ejecutiva de Descentralización y la Subconducción Ejecutiva de Gestión Operativa conformó diversos dispositivos de atención al público en diferentes comunas de la Ciudad de Buenos Aires.

### Programa de Observación y Asistencia para el Fortalecimiento Institucional de las Defensorías del Pueblo (POADEF)

El Programa de Observación y Asistencia para el Fortalecimiento Institucional de las Defensorías del Pueblo investiga, analiza y sistematiza información relevante respecto a la realidad de las Defensorías del Pueblo a nivel nacional e internacional. Asimismo, realiza un seguimiento



de procesos, tendencias, acciones en el campo de las políticas públicas y derechos humanos, para el intercambio de buenas prácticas y asistencia recíproca.

Durante 2021, y a fin de fomentar el intercambio de buenas prácticas, el equipo de trabajo interdisciplinario que forma parte del POADEF continuó con la realización y difusión semanal del reporte internacional que releva los acontecimientos más importantes que los organismos de derechos humanos de la región llevan adelante. De igual manera, bimestralmente publicó el suplemento Derechos Humanos en Perspectiva Internacional, con la participación de Defensoras y Defensores del Pueblo de Latinoamérica y referentes de distintas áreas de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires con el objeto de profundizar el análisis de la labor desarrollada por las instituciones de derechos humanos de la región.

Objetivos

1. Sistematizar y compilar información relevante de la región y del ámbito internacional, en relación a las Defensorías del Pueblo, organismos regionales e internacionales.
2. Arbitrar los medios para generar el intercambio de buenas prácticas institucionales.
3. Observar los estudios y diagnósticos de los diferentes organismos internacionales necesarios para relevar los temas que se inscriben en las agendas públicas.
4. Detectar oportunidades de cooperación internacional de organismos internacionales, regionales y nacionales.



### Publicación del Estudio Comparativo de Defensorías del Pueblo del Continente Americano

La Defensoría del Pueblo porteña publicó y presentó el Estudio Comparativo de Defensorías del Pueblo del Continente Americano. Una iniciativa elaborada por la institución y auspiciada oficialmente por el International Ombudsman Institute (IOI), la organización internacional que nuclea a las Defensorías de todos los países.

En el estudio se realizó una investigación comparada de todas las Defensorías presentes en América, abarcando los tres subcontinentes así como las islas del Caribe. Se incluyó tanto a las Defensorías nacionales, como provinciales y municipales. La investigación constó del análisis de 135 normas de cada Defensoría del Pueblo, y 92 normas constitucionales. En paralelo, se condujeron 44 encuestas realizadas en línea a las máximas autoridades, las cuales fueron seleccionadas en una muestra representativa que contempla tanto la jurisdicción como la distribución territorial o el idioma.

La presentación del estudio contó con la participación de: Alejandro Amor, Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Peter Tyndall, presidente del Instituto Internacional del Ombudsman y Ombudsman de Irlanda; Jordán Rodas Andrade, presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman y procurador de los Derechos Humanos de Guatemala; Remo Carlotto, representante especial para los Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República Argentina; Verónica Gómez, presidenta del Global Campus of Human Rights;

y Dolores Gandulfo, directora ejecutiva de la Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Webinar “Mujeres, participación, política y poder”

En el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, la Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen (FIO) organizó este encuentro que contó con las exposiciones de la secretaria ejecutiva de la Comisión Interamericana de Mujeres de la Organización de Estados Americano (OEA), Alejandra Mora Mora; la exsecretaria de estado de Servicios Sociales e Igualdad de España, Susana Camarero Benítez; y la uruguaya, militante política y de organizaciones de derechos humanos y actual diputada, Verónica Mato.

La Defensoría del Pueblo de la CABA estuvo presente en este webinar, cuyo objetivo fue crear un espacio para compartir experiencias, acciones y reflexiones en torno a la participación política de las mujeres.

### Webinario “Protección de Defensoras de Derechos Humanos. Exposición de prácticas defensoriales sostenibles”

El encuentro fue organizado por la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman y la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA), con la finalidad de compartir iniciativas para el intercambio de buenas prácticas. Contó con la participación de mujeres integrantes de diversas instituciones de defensa y protección de derechos humanos de distintos países de la región.

En representación de la Defensoría del Pueblo, la titular de la Unidad de Política Institucional, Dolores Gandulfo, expuso sobre la importancia de visibilizar las problemáticas que desalientan la participación de las mujeres defensoras de derechos humanos en la arena política formal, y la necesidad de generar transformaciones culturales con políticas públicas orientadas a reducir las brechas entre los géneros en materia de acceso y ejercicio de derechos. En ese sentido, explicó las iniciativas vinculadas a los derechos políticos y electorales y la participación política de las mujeres, desde una perspectiva de derechos y género, entre ellas, el monitoreo de la paridad en las listas que se realiza desde

los comicios de 2017 y la presentación de un proyecto de ley en la Legislatura porteña sobre violencia política hacia las mujeres y las diversidades.

### **Asamblea General del Instituto Internacional del Ombudsman**

La Defensoría del Pueblo participó de la Asamblea General del IOI, donde asumieron las nuevas autoridades del Comité Ejecutivo y las autoridades de las seis regiones en que se organiza el IOI.

La Asamblea General, conducida por el presidente saliente, Peter Tyndall (ombudsman de Irlanda), abordó las acciones destacadas en el periodo 2016-2021, especialmente los logros del grupo de trabajo con la ONU, la significación de los Principios de Venecia, y la Resolución de la ONU sobre las Defensorías del Pueblo.

Se analizó la situación de las oficinas del ombudsman bajo amenaza, un fenómeno que se registra cada vez con mayor frecuencia en distintas partes del planeta y que implica una vulneración de los organismos que velan por los derechos fundamentales de la ciudadanía. En tal sentido, el IOI apoya a aquellas instituciones que se encuentran en situación de avasallamiento o amenaza de cualquier forma.

Asimismo, se llevó a cabo la Conferencia Internacional del IOI cuya temática en esta oportunidad fue “Dar voz a los sin voz”. Reunió a Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el mundo, como a los trabajadores que se desempeñan en esas instituciones, quienes compartieron buenas prácticas en distintas mesas de trabajo.

### **“Los Principios de Venecia y las instituciones de Ombudsman en la protección de los derechos de las personas en Iberoamérica y en Europa”**

La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), la Comisión de Venecia, con la colaboración del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI) y la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA), organizaron un evento entre instituciones iberoamericanas y europeas de los Defensores del Pueblo, con el fin de intercambiar experiencias y estrategias de trabajo para la protección de los derechos de las personas.

La Unidad de Política Institucional participó del evento que contó con la participación de

diversos ombudsman y expertos de la temática, donde se resaltó la importancia de la aplicación y divulgación de los Principios de Venecia en el fortalecimiento de las instituciones de ombudsperson.

### **Acuerdo de Escazú: Un Compromiso por una Democracia Ambiental**

En el mes de julio la Defensoría del Pueblo participó junto a otras organizaciones en un seminario sobre el Acuerdo de Escazú “Un compromiso por una democracia ambiental con participación social”, que contó con la participación de David Barrio, representante de la División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de Naciones Unidas (CEPAL); Nicole Becker, referente de Jóvenes por el Clima y representante Argentina de la sociedad civil en la CEPAL; Alejandro Amor, por esta Defensoría del Pueblo y Claudia Gotta, secretaria de Pueblos Originarios de la Asamblea Permanente por los Derechos Humanos (APDH).

El entonces Defensor del Pueblo, Alejandro Amor, hizo hincapié en cuatro puntos clave sobre el Acuerdo, el acceso a la información ambiental, la participación pública, acceso a la justicia, protección y seguridad de las defensoras y defensores ambientales.

### **Foro México – Argentina: El papel de los Organismos de protección de derechos humanos ante el impacto de la pandemia del COVID-19 en los derechos humanos de las mujeres**

La Unidad de Política Institucional participó del Foro organizado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, que contó con la disertación de importantes referentes de instituciones de derechos humanos de México y Argentina.

Se realizaron mesas de análisis sobre el panorama actual de los derechos humanos de las mujeres ante la pandemia del COVID-19, como así también, estrategias y acciones de protección de los derechos humanos de las mujeres en ese contexto.

La Defensoría del Pueblo porteña, representada por la directora de la Unidad de Política Institucional, Dolores Gandulfo, compartió las principales acciones desarrolladas desde la institución en pos de la protección de derechos de las mujeres en contexto de pandemia.



### Los desafíos de la igualdad de género: erradicación de la brecha económica y violencia laboral en la CABA

El 30 de septiembre se realizó el seminario “Los desafíos de la igualdad de género: erradicación de la brecha económica y violencia laboral en la CABA”, propuesto en un contexto de crisis de los cuidados y salida progresiva de la pandemia, con el objetivo de poner en común las miradas de los distintos sectores empresarial, sindical estatal, y las organizaciones especializadas, respecto a la situación de la brecha económica de género en la Ciudad de Buenos Aires y las políticas públicas locales y nacionales adecuadas para superar los sesgos de género en el acceso al trabajo remunerado, jerarquizado y libre de violencia para las mujeres y LGTBIQ.

Organizado junto a ONU Mujeres y la Organización Internacional del Trabajo, participaron por la Defensoría: Silke Arndt, Andrea Conde, Dolores Gandulfo, María Elena Naddeo, María América González, Juan Manuel Ottaviano y Eliana Persky. Además, contó con la presencia de Sol Prieto, Marisa Bircher, Noe Ruiz, Irini Wentinck, Verónica Baccarat, Lila Schachtel, Diana Maffía, Alicia Yanczuk, Javier Cicciaro, Natalia Gherardi y Marisa Luero.

### Visita de Ombudsperson de la región en el marco de la Observación Electoral.

En el marco de la Observación Electoral organizada por la Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de la Defensoría del Pueblo, la Defensora de los Habitantes de Costa Rica y presidenta del

Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos, Catalina Crespo Sancho, el Procurador de los Derechos Humanos de El Salvador y Secretario General de la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, Apolonio Tobar Serrano, y el Delegado Nacional del Comisionado de Derechos Humanos de Honduras, Wilfredo Castellanos Hipp, fueron parte de la delegación internacional.

Durante la semana previa a los comicios, el equipo de la Unidad de Política Institucional y los/as Defensores/as del Pueblo tuvieron la oportunidad de reunirse con la Directora Nacional Electoral, Diana Quiodo, la Subsecretaria de Asuntos Políticos de la Ciudad de Buenos Aires y el Director General de Reforma Política y Electoral de la CABA, Florencia Zulcovski y Javier Tejerizo, y el Secretario de Actuación Electoral y Secretaria de Cámara de la Cámara Nacional Electoral, Sebastián Schimmel y Elena Gómez, con el fin de conocer con mayor profundidad el proceso electoral en curso y la organización de los mismos

Asimismo, se realizó la presentación del Manual de Observación con perspectiva de derechos humanos, con la participación de los/as Defensores/as invitados, el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Carlos Palmiotti, la Directora Ejecutiva del Instituto de la Democracia y Elecciones – IDEMOE -, la Directora Ejecutiva de la Unidad de Política Institucional, Dolores Gandulfo, y el Director de la Coordinación Operativa de Derechos Políticos, Daniel Ingrassia.

Además, se mantuvieron reuniones con autoridades de la casa y Defensores del Pueblo Adjuntos/as con el fin de compartir experiencias de trabajo en distintas áreas, y el día previo a la jornada electoral visitaron el Museo de Memoria Esma y el Museo Malvinas e Islas del Atlántico Sur.

### XXV Congreso y XXVI Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

Entre el 24 y 26 de octubre se llevó a cabo el XXV Congreso y XXVI Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman donde representantes de instituciones de derechos humanos de más de 20 países de la región se reunieron de manera simultánea en Santo Domingo, República Dominicana y de manera virtual. Esta Defensoría del Pueblo participó de manera virtual a lo largo de las

jornadas, donde se abordaron temáticas relativas los desafíos de la buena administración post pandemia; género; migrantes y trata de personas; niños, niñas y adolescentes; medio ambiente; seguridad; minería y derechos humanos.

Asimismo, y en el marco de la participación en la Red de Mujeres de la FIO, la Unidad de Política Institucional y la Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observación Electoral presentaron el monitoreo de paridad en las listas realizado en conjunto con la Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina, y el informe sobre violencia política digital hacia candidatas en las elecciones 2021.

Durante la Asamblea General, y con el impulso del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, se aprobó la creación de un grupo de trabajo sobre observación electoral que será coordinado por esta Defensoría a fin de poder trabajar de manera regional cuestiones vinculadas a la temática.

### **Capacitación: el rol de las Instituciones de Derechos Humanos en los procesos electorales**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Consejo Centroamericano de Procuradores y Procuradoras de Derechos Humanos y la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, organizaron en el mes de diciembre una capacitación dirigida a las Instituciones de Derechos Humanos de la región con el fin de compartir la expertise de esta Defensoría del Pueblo y fortalecer así sobre el rol de las IDH en los procesos electorales y las buenas prácticas. La capacitación contó con la intervención de la Defensora de los Habitantes de Costa Rica, Catalina Crespo Sancho, la directora de Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Dolores Gandulfo, y el Coordinador de Derechos Políticos y Observación Electoral, Daniel Ingrassia, además de la participación de representantes de múltiples Instituciones.

Se compartieron las distintas experiencias de observación electoral internacional de las cuales participó nuestra defensoría, como lo fue el caso de Honduras, El Salvador, Guatemala, México, Ecuador y Bolivia, así como un recorrido histórico de los puntos trabajados desde la creación del observatorio y las competencias de la defensoría del pueblo de CABA para abordar esta temática.

### **Mesa de trabajo sobre participación política de las mujeres**

Durante el mes de diciembre, la Defensoría del Pueblo en conjunto con la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica organizó una mesa de trabajo con instituciones de Derechos Humanos de la región para compartir e intercambiar acciones y estrategias en pos de la igualdad de oportunidades en la participación política de las mujeres.

Con la presentación a cargo de la Defensora de los Habitantes de Costa Rica, Catalina Crespo Sancho y la directora de la Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo porteña, Dolores Gandulfo, se expuso el panorama respecto de la participación política de las mujeres en la región, tanto en ámbitos ejecutivos y legislativos como en las mismas instituciones de derechos humanos, haciendo hincapié en la importancia del trabajo de estas instituciones en pos de la igualdad de oportunidades.

Por parte de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, participaron de la mesa de trabajo la Defensora del Pueblo de Bolivia, Nadia Cruz Tarifa; la Comisionada Nacional de Derechos Humanos de Honduras, Blanca Izaguirre; la Defensora de la Mujer de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, Dorotea Gómez; y la directora nacional de Investigación en Derechos Humanos y de la Naturaleza, Dayana León. Asimismo, se contó con la participación de la jefa de la Secretaría Técnica de la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (RINDHCA), Anahí Quinteros.

Por parte de las instituciones subnacionales de derechos Humanos participaron la Titular de la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo, María Elena Laurnaga; la representante del área de Género de la Defensoría de Río Cuarto, Mariana Giorgelli; la directora del Centro de Asistencia a la Víctima de la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, María Laura Pasquero; e integrantes del Observatorio Electoral y la Unidad de Política Institucional de la DPCABA, Sofía Santamarina y Elisa Ichaso.

Durante la jornada, las disertantes compartieron acciones realizadas por las Defensorías en los distintos ámbitos gubernamentales, y durante los procesos de observación electoral realizados en cada país, así como reflexiones sobre la importancia del avance en normativas que tienen que ver con la igualdad de derechos,

y la necesidad de promover acciones desde distintos ámbitos para que las mujeres tengan representación en lugares de decisión, incluso en ámbitos ajenos a la arena pública como ser el mundo empresarial, las asociaciones civiles, y el mundo laboral.

## Agenda 2030

### Consejo Federal Argentina contra el Hambre

La Defensoría del Pueblo porteña participó de la reunión del Consejo Federal Argentina contra el Hambre, encabezada por el Presidente de la Nación, Alberto Fernández, e integrada por el ministro de Desarrollo Social, Daniel Arroyo; la presidenta del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Victoria Tolosa Paz; el premio Nobel de la Paz, Adolfo Pérez Esquivel, ministros y ministras de Desarrollo Social de todo el país y representantes de todos los sectores sociales, políticos y económicos.

Algunos de los ejes de trabajo planteados en el Consejo fueron la mejora de la calidad nutricional de los alimentos que consume la población y el retorno de la ética y responsabilidad empresarial frente al aumento de precios.

### Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible 2021

La Unidad de Política Institucional participó de la cuarta reunión de este Foro, donde se analizaron los avances en la implementación regional de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. La transversalidad de las metas con las que cuenta la Agenda 2030 permite que las instituciones de derechos humanos, en su carácter de órganos de tutela de los derechos humanos, velen por los procesos de adaptación e implementación de la Agenda en sus distintas etapas y adopten el enfoque de los derechos humanos.

Los países de América Latina y el Caribe refrendaron su compromiso con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con una recuperación transformadora, que ponga la igualdad en el centro del desarrollo para construir un mundo mejor. Asimismo, hicieron un llamado urgente a revigorizar la respuesta regional ante la pandemia del COVID-19, especialmente el acceso equitativo a vacunas.

### XXXVII Reunión de Altas Autoridades sobre Derechos Humanos del Mercosur

La Defensoría del Pueblo participó en diversas instancias de la Reunión de Altas Autoridades en

Derechos Humanos del MERCOSUR (RAADH), que se llevó a cabo entre los días 18 de mayo y 2 de junio de 2021.

Las Comisiones en las que esta Defensoría estuvo presente fueron las de Discriminación, Racismo y Xenofobia, LGBTI, Educación y Cultura en Derechos Humanos, Género y Derechos Humanos de las Mujeres y Personas con Discapacidad.

La RAADH es el espacio de coordinación intergubernamental sobre políticas públicas de derechos humanos que reúne a las principales autoridades de las instituciones competentes en la materia de los Estados Partes y Asociados del MERCOSUR; cuenta con la participación y el apoyo técnico del Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del MERCOSUR.

La Reunión sesiona semestralmente, bajo cada presidencia pro t mpore, con representantes de los Estados Partes y Asociados, donde adopta decisiones por consenso de los Estados Partes, y promueve la participación de las organizaciones sociales.

La XXXVII RAADH fue organizada en el marco de la presidencia pro t mpore de Argentina en el MERCOSUR. Fue celebrada bajo modalidad virtual, debido a las medidas de prevención adoptadas con motivo de la pandemia del COVID-19.

### Ciclo de Derecho a la Ciudad

En el mes de junio, la directora ejecutiva de la Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo, Dolores Gandulfo, se reunió en México con la Presidenta de la Comisión de los Derechos Humanos de la Ciudad de México, Nashieli Ramírez, donde se presentó el trabajo realizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y se intercambiaron percepciones sobre la importancia del derecho a la ciudad y el trabajo conjunto a desarrollar entre ambas instituciones de derechos humanos.

A partir de ello, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, con el auspicio de la Alianza Global del Ombudsman Local, llevaron a cabo un ciclo de encuentros con el objetivo de recuperar y abordar discusiones en torno al derecho a la ciudad, en tanto derecho humano de carácter colectivo, en particular en lo referido a los desafíos que actualmente se presentan en la región para pensar un orden territorial y urbano integrado a las políticas de desarrollo económico, social,

ambiental y cultural en pos de la construcción de ciudades justas, equitativas, sustentables y socialmente armónicas.

A lo largo de las distintas jornadas, especialistas en la materia compartieron sus reflexiones sobre el camino hacia ciudades y comunidades sostenibles, el medioambiente en espacios urbanos, la participación política y social en las ciudades y los desafíos en el marco de la pos pandemia.

El ciclo, coordinado desde la Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo contó con la apertura del Defensor del Pueblo porteño, Carlos Palmiotti, y la presidenta de la Comisión de los Derechos Humanos de la Ciudad de México, Nashieli Ramírez, quienes hicieron hincapié en la naturaleza colectiva del derecho a la ciudad y la importancia del rol de las instituciones de derechos humanos del ámbito local en la implementación y evaluación de la Agenda 2030.

### Podcast de la Red Iberoamericana de seguimiento de la Agenda 2030

El 5 de noviembre se publicó un capítulo del Podcast Iberods, de la Red Iberoamericana de Seguimiento de la Agenda 2030, en el que se entrevistó a la Directora de la Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires acerca de las experiencias de la Institución en el marco de la Agenda 2030. El Podcast Iberods es un espacio para el diálogo y discusión entre personas expertas y aquellas interesadas en compartir diferentes experiencias para la implementación de la Agenda 2030, promovido por la Universidad Rey Juan Carlos, la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco y la Red Iberods.

## Empresas y Derechos Humanos

### Pacto Global

La Defensoría del Pueblo porteña, como miembro de la mesa directiva de la Red Argentina del Pacto Global en el periodo 2020-2022, durante 2021 participó en diferentes reuniones que se organizaron a través de plataformas virtuales. En ellas se realizaron balances del trabajo que se viene efectuando desde la Red, y en diversas actividades de debida diligencia en derechos humanos para empresas.

El Pacto Global de Naciones Unidas es el instrumento de las Naciones Unidas (ONU)



sobre responsabilidad social corporativa más grande del país y del mundo. Fue anunciado por el entonces secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial (Foro de Davos) en su reunión anual de 1990. Actualmente cuenta con más de 13.000 entidades firmantes en más de 170 países. Su objetivo es comprometer a las empresas, instituciones educativas y organizaciones de la sociedad civil a cumplir diez principios para proteger los derechos humanos, garantizar los mejores estándares laborales, preservar el medio ambiente y luchar contra la corrupción.

### Cumbre de líderes del Pacto Global de las Naciones Unidas

La Defensoría del Pueblo participó de la Cumbre de Líderes del Pacto Global de Naciones Unidas que reúne cada año a más de mil representantes de todo el mundo, de empresas, gobiernos, universidades y sociedad civil, para tomar acciones frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Esta cumbre tuvo por objetivo discutir la crisis global desatada por la pandemia, el cambio climático, los impactos negativos a nivel social y económico, el aumento de la corrupción, y ofrecer una hoja de ruta para una recuperación sostenible.

La Defensoría del Pueblo porteña fue parte del panel organizado por Pacto Global Argentina "A diez años de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos", junto a Bernardo Vargas, presidente de Grupo ISA Colombia; Martha Herrera, directora de Impacto Social Global de México; Valentina Lira,



subgerente de Desarrollo Sostenible de Viña Concha y Tora, Chile; y Mauricio Bonilla, director ejecutivo de Global Compact Network México como moderador, donde expuso sobre el Programa de Empresas de Propiedad Estatal y Derechos Humanos impulsado por la institución.

### **Programa de Empresas de Propiedad Estatal y Derechos Humanos**

En el mes de julio culminó el Programa impulsado en octubre del año 2020 por la Defensoría del Pueblo, la Red Argentina del Pacto Global, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y el programa CERALC, con el objetivo de promover la incorporación de estándares internacionales de respeto a los derechos humanos en las empresas de propiedad estatal. De este modo se buscaba que las empresas participantes pongan en marcha una política corporativa de derechos humanos aprobada por sus respectivos directorios, en línea con las recomendaciones de los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Asimismo, que adopten las medidas de reparación pertinentes, mejorando la relación con sus grupos de interés y contribuyendo con el respeto y goce de los derechos humanos de las personas.

Las empresas que participaron fueron Aerolíneas Argentinas, Agua y Saneamientos Argentinos (AySA), la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE), el Banco Ciudad y la Corporación Buenos Aires Sur S.E., quienes expusieron las políticas de

derechos humanos que fueron desarrollando en el transcurso del Programa.

En el mes de diciembre, se presentó una publicación que recoge las experiencias del programa desarrollado entre octubre de 2020 y julio de 2021 y sirve como memoria para que esta iniciativa pueda ser replicada por otras instituciones. Cuenta asimismo con un editorial a cargo de los entes organizadores, y con testimonios de las empresas participantes, así como con algunas de las políticas aprobadas por los directorios de dichas empresas.

### **Reunión con empresas de propiedad estatal del Área Metropolitana**

La Defensoría del Pueblo se reunió con la representante de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas, Laura Belfiore; la Oficina de Derechos Humanos y Empresas de la Oficina Regional para América del Sur de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), Mariana Ahualli; y autoridades de Naciones Unidas, la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE), Banco Ciudad y Corporación Buenos Aires Sur S.E., con el fin de hacer un balance de los avances del Programa “Empresas de Propiedad Estatal y Derechos Humanos”.

En este marco, se presentó la implementación de una herramienta de autoevaluación, diseñada sobre la base de estudios del Instituto Danés de Derechos Humanos y con el aporte de la Defensoría del Pueblo, la Red de Pacto Global y la Oficina de la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, con el objetivo de ayudar a las empresas a detectar posibles violaciones a los derechos humanos en sus operaciones diarias y colaborar con el diseño de una política institucional.

### **Protocolo Marco para la Actuación de Defensorías del Pueblo en Empresas y Derechos Humanos**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires participó de las mesas de trabajo con Defensorías del Pueblo de la República Argentina sobre Empresas y Derechos Humanos, organizada por la Defensoría del Pueblo de la Nación, conjuntamente con la Oficina de la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, en el marco del proyecto CERALC, con el fin de elaborar un Protocolo Marco para la Actuación de Defensorías del



Pueblo en Empresas y Derechos Humanos, dirigido a todas las personas que desarrollan o cumplen tareas en el ámbito de las Defensorías del Pueblo en la República Argentina.

A través de seis encuentros, donde participaron más de veinte Defensorías locales y provinciales, se identificaron los desafíos y capacidades para la promoción de una Conducta Empresarial Responsable, y la protección de derechos humanos en relación con el accionar de las empresas, y se elaboró el Protocolo Marco presentado en el mes de noviembre.

Asimismo, el 3 de diciembre la Defensoría participó de la 1° reunión de seguimiento del Protocolo donde las distintas Defensorías del país intercambiaron sus experiencias en la implementación del mismo e ideas a seguir de cara al próximo año.

### **Curso virtual “Introducción a la seguridad bancaria e inclusión y protección financiera”**

En el marco del convenio firmado en el año 2020 con el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, y con la finalidad de promover el desarrollo de distintos segmentos objetivos a través de la educación financiera, la bancarización, las finanzas sostenibles y la responsabilidad social. Durante el mes de julio de este año, la Adjuntía de Arturo Pozzali y la Unidad de Política Institucional articularon con el Banco Ciudad la realización del curso “Introducción a la seguridad bancaria e inclusión y protección financiera” a través del PEFI.

Dicho curso se realizó durante cuatro encuentros y fue destinado a todo el personal de la Defensoría del Pueblo. Con la finalidad de brindar herramientas en materia de derechos bancarios, a través de un lenguaje sencillo que permita a los trabajadores de esta casa ser de utilidad para la resolución de casos diarios y ser replicadores de esa información en sus ámbitos de actuación.

### **VI Foro Regional sobre Empresas y Derechos Humanos para América Latina y el Caribe**

Del 4 al 6 de octubre de 2021 y bajo el lema “Construyendo la agenda de empresas y derechos humanos y de conducta empresarial responsable para la próxima década” se llevó a cabo el VI Foro Regional sobre Empresas y Derechos Humanos para América Latina y el Caribe. El mismo se organiza en el marco del Proyecto Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe, implementado por

Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y el Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, en alianza con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Unión Europea (UE). Por su importancia, se ha convertido en una reunión clave en el ámbito de las empresas y los derechos humanos, y en una de las reuniones de derechos humanos más importantes del continente americano con enfoque multiactor.

El Foro ofrece un espacio único para el diálogo entre los gobiernos, las empresas, la sociedad civil, los grupos afectados, las organizaciones de trabajadores y trabajadoras y las organizaciones internacionales en relación con las tendencias, los desafíos y las buenas prácticas en la prevención y el abordaje de las consecuencias negativas sobre los derechos humanos relacionados con las empresas.

La Unidad de Política Institucional de esta Defensoría del Pueblo participó de la sesión preparatoria sobre “El rol de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos para promover y proteger los DDHH con relación al sector privado frente a los efectos negativos de la pandemia”, donde las Defensorías del Pueblo de Perú, la Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano de Brasil, la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy expresaron sus experiencias.

Además, la titular de la Unidad de Política Institucional Dolores Gandulfo expuso en el panel “Empresas estatales: ¿Cómo hacer de ellas un ejemplo?”, donde expuso sobre la creación y desafíos del Programa “Empresas de Propiedad Estatal y Derechos Humanos” impulsado por esta Defensoría.

### **Presentación del libro Empresas, Derechos Humanos y Cooperación al Desarrollo en el Marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**

La directora ejecutiva de la Unidad de Política Institucional participó de la presentación del libro Empresas, Derechos Humanos y Cooperación al Desarrollo en el Marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, organizado por el Centro de Estudios de Iberoamérica de la Universidad Rey Juan Carlos y la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Jalisco, donde presentó un artículo escrito en el marco

de un seminario sobre el rol de las Instituciones de Derechos Humanos en la Agenda 2030, y la labor realizada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad en la temática, tanto su articulación con el CNCPS, como todo el trabajo realizado con la Red Argentina de Pacto Global de Naciones Unidas, donde se promueve tanto los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos como la Agenda 2030.

### **XV Cátedra del Pacto Global de Naciones Unidas**

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de la Unidad de Política Institucional, auspició y participó de la XV Cátedra del Pacto Global de Naciones Unidas “Diploma de Gestión de la Sustentabilidad en Organizaciones”, que se desarrolló durante los meses de octubre y noviembre.

Dicha cátedra es un programa de capacitación ejecutiva de implementación de los principios del Pacto Global de Naciones Unidas como modelo de gestión de sostenibilidad, para promover la contribución de las organizaciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A través de uno de los módulos del programa, la directora de la Unidad de Política Institucional pudo impartir una clase junto a Marcelo López, de la Red Argentina, sobre “Gestión de impactos: la empresa en la comunidad cercana”, con el fin de continuar concientizando a las empresas de su capacidad de impacto en su entorno, haciendo hincapié en la importancia de identificar los derechos, necesidades y expectativas donde las empresas desarrollan sus operaciones para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde una perspectiva de derechos humanos.

### **Género, Empresas y Derechos Humanos**

El 7 de diciembre la Defensoría del Pueblo participó del encuentro “Género, empresas y derechos humanos. La conducta empresarial responsable como herramienta para abordar brechas de género en Argentina”. Dicho encuentro fue organizado por el Grupo Interagencial ONU sobre el Trabajo con el Sector Empresarial, junto al Proyecto Conducta Empresarial Responsable en América Latina y Caribe (CERALC), con apoyo de la Unión Europea, contó además con la participación del Gobierno, sector empresarial, sociedad civil y sistema de Naciones Unidas. El objetivo del encuentro fue promover el diálogo entre distintas iniciativas y avances regulatorios en materia de género, tanto a nivel estatal como dentro del sector

empresarial, las organizaciones de la sociedad civil y otros actores relevantes, en el marco del vínculo entre empresas y derechos humanos, entre los que los derechos de las mujeres son parte inalienable, integrante e indivisible. En este sentido, se hizo hincapié en que tanto los Estados como las empresas deben adoptar medidas concretas para detectar, prevenir y remediar las discriminaciones y desigualdades por motivos de género en el marco de las actividades empresariales.

## **Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina**

### **I-Plenarios y reuniones de Comisión Directiva**

#### *Reunión de Comisión Directiva ADPRA 2021*

El 11 de marzo, la Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) celebró la primera reunión de Comisión Directiva en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuya agenda se desarrolló luego de la suscripción de un Convenio de Cooperación con Alejandro Russo, presidente de la Confederación Argentina de Mutualidades (CAM) Comisión de Mujeres Mutualistas. Entre los diversos temas tratados, se realizó una declaración en relación con la situación vigente para la tramitación de pensiones por discapacidad que, con motivo de la pandemia, presentaba dificultades para los vecinos y vecinas.

Estuvieron presentes, además de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, las Defensorías del Pueblo de Santa Fe, Córdoba, Santiago del Estero, Río Negro, Bariloche, Río Cuarto, Posadas, Vicente López, Tres de Febrero y Gral. Pueyrredón.

### **I Plenario de ADPRA**

El 29 de abril se celebró el I Plenario del año de ADPRA. Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el país dialogaron sobre la situación sanitaria de las distintas provincias y regiones en relación con la cantidad de casos de COVID-19 y los niveles de ocupación de las camas de terapia intensiva, entre otros aspectos de la emergencia. Al respecto, se acordó la posibilidad de elaborar un documento con la postura institucional del colectivo.

En vistas a las elecciones de este año, se acordó llevar adelante el monitoreo del cumplimiento de la Ley de Paridad de Género en las listas, tal como se realizó en comicios anteriores.

Por otra parte, se consensuó el envío de una nota al Poder Ejecutivo Nacional con la finalidad de solicitar la prórroga de la Ley 26023 Régimen de Regulación y Promoción para la Producción y Uso Sustentables de Biocombustibles, dada la importancia de las energías limpias y renovables para el cuidado del ambiente y la cantidad de puestos de trabajo afectados a esta actividad en todo el territorio, particularmente en Santa Fe, donde se registran unos 6.000 trabajadores vinculados al rubro.

En relación con los aumentos de las cuotas de los créditos UVA y en continuidad con la labor que se desarrolla desde 2018 entre los equipos técnicos de las distintas Defensorías del Pueblo, se decidió llevar adelante una presentación ante la Corte Suprema de Justicia y trabajar en la elaboración de proyectos para ser presentados en el Congreso de la Nación con el objetivo de garantizar una respuesta a esta problemática. Asimismo, se resolvió solicitar reuniones con diferentes organismos para abordar problemáticas referidas a consumidores y usuarios.

Se mantuvo un intercambio con el secretario de Desarrollo Territorial, Luciano Scatolini. El funcionario dio cuenta del trabajo llevado a cabo por la dependencia a su cargo y el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat, tal como la creación del protocolo de alerta temprana de desalojos. Asimismo, se destacó la importancia de la articulación entre las Defensorías del Pueblo y la Secretaría para el abordaje de problemáticas vinculadas a alquileres, programas de viviendas y mediación, entre otras.

La titular del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Victoria Tolosa Paz, fue invitada a participar del plenario, abordó las características y beneficios de la implementación del Certificado de Pre-Identificación (CPI), y se refirió a la necesidad de articular una agenda de trabajo junto a los organismos de protección y defensa de derechos.

Por último, se hizo referencia a la situación del Plan Progresar para alumnos de institutos de educación pública y gestión privada de Misiones, así como de los Programas PRODIABA-PROEPI-PURPsi y REMEDIAR, y la necesidad de establecer un enlace con el Ministerio de Salud de la Nación para tratar esta temática.

#### *Asamblea Anual, elección de autoridades*

El 21 de octubre se celebró, en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Asamblea Anual de



la Asociación para la elección de nuevas autoridades, que tendrán mandato en el periodo 2021-2023.

Luego de debatir, intercambiar opiniones y experiencias, presentar el balance sobre el funcionamiento de la Asociación durante la última gestión, se llegó a un consenso de una lista única de representantes y se votó por unanimidad la nueva Comisión Directiva, cuya presidencia quedó a cargo del Defensor de Santiago del Estero, Lionel Suárez.

Es de destacar que nuestra Defensoría fue propuesta y votada para ocupar el lugar de la Secretaría General de ADPRA, cuya labor consiste en asistir a la presidencia y coordinar el trabajo entre todas las Defensorías miembros de la Asociación y entre la propia Asociación y los organismos nacionales e internacionales con quienes se vincula.

De esta manera, ADPRA seguirá trabajando en el fortalecimiento institucional de las Defensorías del Pueblo y afrontando las distintas problemáticas que afectan a los ciudadanos y ciudadanas de todo el país.

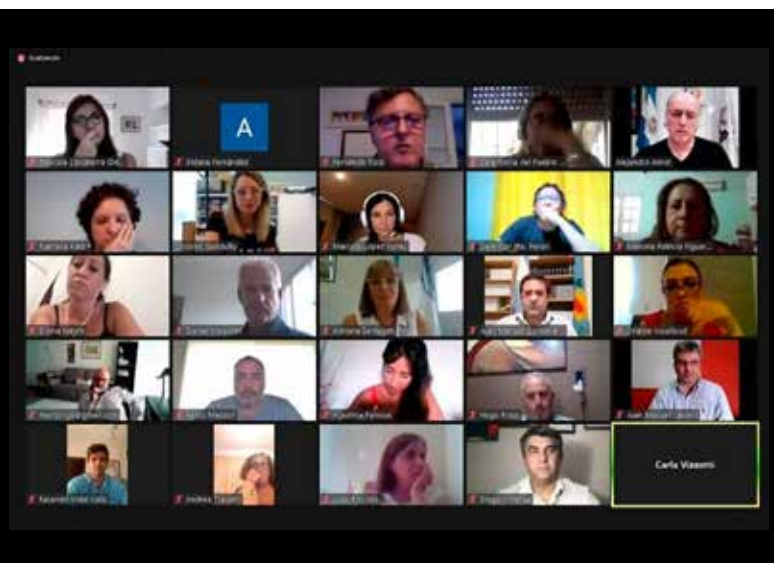
## **II Convenios**

### *Convenio de colaboración institucional con la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual*

FOTO F4

El 19 de febrero se suscribió un convenio entre ADPRA y la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, con el objetivo de garantizar el ejercicio pleno del derecho a la comunicación mediante el fortalecimiento de la participación de la ciudadanía.

Los acuerdos firmados por ADPRA y la Defensoría del Público también contemplan llevar a cabo actividades de investigación vinculadas a la problemática de las audiencias;



promover en forma conjunta acciones específicas y fortalecer espacios para la generación de sinergias, complementación de experiencias y capacitación que contribuyan a la promoción, consolidación y vigencia del derecho a la comunicación democrática. Asimismo, se buscará integrar comisiones de trabajo para realizar estudios y análisis de casos que permitan impulsar normativa específica sobre la materia en diversos ámbitos; diseñar, preparar, promover e implementar la realización de cursos de formación y capacitación; proponer y desarrollar acciones positivas de capacitación en relación con y para organizaciones sindicales de trabajadoras/es, asociaciones civiles, organizaciones comunitarias y organizaciones empresarias del campo de la comunicación; y producir materiales para la sensibilización, concientización y difusión de la problemática destinadas al público en general.

#### *Convenio con la Confederación Argentina de Mutualidades -CAM- Comisión de Mujeres Mutualistas*

El 11 de marzo se suscribió un convenio con la Confederación Argentina de Mutualidades -CAM- Comisión de Mujeres Mutualistas, con el objetivo general de llevar adelante un trabajo en conjunto a fin de desarrollar acciones de cooperación y asistencia recíproca, tendientes a la implementación de talleres, conferencias, actividades educativas, programas y proyectos para la promoción, difusión, defensa y capacitación en torno a la perspectiva de género y derechos humanos. Se busca así avanzar en materia de igualdad, equidad y justicia para

que varones y mujeres cuenten con los mismos derechos y posibilidades.

Asimismo, a través de la suscripción de este convenio se buscó profundizar y optimizar las labores que se vienen realizando a los efectos de erradicar todas las formas de discriminación hacia las mujeres y posibilitar el ejercicio efectivo y real de sus derechos en condiciones de igualdad, equidad y justicia de género.

#### *Convenio Marco de Colaboración con el Ente Nacional Regulador del Gas*

El 23 de abril se suscribió el Convenio Marco de Colaboración con el Interventor del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), Federico Bernal. El objetivo fue la colaboración recíproca y llevar a cabo acciones conjuntas en iniciativas, proyectos y programas que tiendan al desarrollo y difusión de políticas de inclusión y ampliación de derechos de los consumidores y usuarios.

#### *Convenio de colaboración y asistencia técnica con la Secretaría de Desarrollo Territorial de la Nación*

El 21 de julio, se suscribió un convenio de colaboración y asistencia técnica con la Secretaría de Desarrollo Territorial del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat, en el marco del "Protocolo Nacional de alerta temprana de desalojos de vivienda única y familiar en regímenes de alquileres formales".

A partir de este convenio se aspiró a colaborar en el desarrollo de acciones conjuntas y coordinadas, para la implementación de dicho protocolo. Se desarrollarían actividades, proyectos en conjunto, capacitaciones, producción e intercambio de información, asistencia a la ciudadanía, campañas de difusión de derechos, entre otras actividades.

### **III Declaraciones y manifestaciones**

#### *Declaración de ADPRA en relación a la tramitación de pensiones por discapacidad, marzo 2021*

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina, frente a la imposibilidad material de acceder al Certificado Médico Digital, en tanto que los centros de salud públicos se encuentran afectados a cumplir con las tareas de contención y prevención de la pandemia por COVID-19, y siendo los certificados médicos expedidos en soporte papel aportados por los solicitantes

de pensiones por discapacidad, pasados a resguardo a los 30 días por normativa interna de ANSeS, en contradicción con la Resolución 134/20 de ANDIS, exhortó que sea ratificada la simultaneidad de vigencia de los trámites (CMD y en papel), extendiendo a los otros prestadores de salud la facultad de su otorgamiento y garantizando que el mismo no implique un gasto al solicitante.

*ADPRA repudia la agresión sufrida por el presidente Alberto Fernández, marzo 2021*

La Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) repudió la agresión de la que fue víctima el presidente Alberto Fernández y los integrantes de la comitiva presidencial.

Manifestó pesar por los incendios provocados en las localidades de la Zona Andina de Chubut y Río Negro que tuvo como saldo víctimas, destrucción de viviendas y pertenencias. Asimismo, y en ese marco, valoró la presencia de las máximas autoridades nacionales en la zona para brindar toda la ayuda posible luego de una catástrofe de enormes dimensiones.

Por ello, repudió lo ocurrido y ratificó la importancia del diálogo como valor ético consustancial a la democracia, entendiendo que las discrepancias deben ser resueltas en el marco del Estado de Derecho.

*La posición de ADPRA frente a la pandemia, mayo 2021*

La Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina, reunidos en Plenario general virtual el día 29 de abril, consideró necesario expresar su posición en el marco de la pandemia, que el mundo está padeciendo.

En ese marco, entre otras cosas, manifestaron la necesidad de que la pandemia y la campaña de vacunación queden fuera del debate político y electoral, y la necesidad de liberar las patentes para que otros países puedan producir vacunas. Asimismo, manifestó la importancia de fortalecer el sistema de salud con una fuerte definición y planificación federal; y sobre una comunicación institucional contundente, que no se convierta en reiterativa y carezca de efecto social.

Instó a que haya responsabilidad absoluta en la toma de decisiones y en la comunicación, poniéndose a disposición y comprometidos en ese camino.

*ADPRA manifiesta su preocupación frente a la situación en Colombia, mayo 2021*

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina manifestó su profunda preocupación frente a los hechos de público conocimiento que están ocurriendo en Colombia.

Expresó alarma por las acciones represivas que estaban llevando adelante las fuerzas de seguridad contra las manifestaciones sociales, considerando que dichas acciones no solo debilitan las bases de la democracia, sino que atenta directamente con la plena vigencia de los derechos humanos.

El derecho a la protesta social es un derecho humano reconocido por instrumentos internacionales como la Convención Americana de Derechos Humanos, y un pilar fundamental del Estado de Derecho. Aseveró que nada de lo sucedido en los últimos días justifica el uso excesivo de la fuerza, que ha resultado en casos de víctimas mortales y heridos por disparos de armas de fuego.

Asimismo, hicieron un llamado a todos los actores políticos y sectores sociales a entablar un espacio de diálogo que incluya a todas las partes en conflicto, para así poder llegar a acuerdos sostenibles, poniendo fin a la violencia y a los enfrentamientos para salvaguardar la integridad de los ciudadanos y ciudadanas, y respetar los derechos de todos los habitantes.

*Declaración de ADPRA ante la situación de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, mayo 2021*

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina expresó su preocupación ante la posibilidad de que la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche quedara acéfala por falta de acuerdos para la designación de su titular, instando a los ediles para que retomen el diálogo, poniendo en el centro la importancia que reviste la designación del/la titular de la Defensoría del Pueblo de Bariloche.

*Respaldo de Defensores del Pueblo argentinos a su par de El Salvador*

Con la firma de su entonces presidente y Defensor del Pueblo de la CABA, la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) se pronunció en apoyo a la labor realizada por la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de

El Salvador (PDDH) en el contexto actual, observando con preocupación toda acción que amenace la autonomía e independencia de una institución de derechos humanos.

La misiva fue dirigida al procurador salvadoreño, Apolonio Tobar, a modo de respaldo a su gestión amenazada por las convulsiones políticas que sacuden a El Salvador.

#### *ADPRA frente a las próximas Elecciones Nacionales, septiembre 2021*

Desde la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), se consideró necesario expresar su posición respecto de los comicios que se llevarían a cabo tanto el 12 de septiembre como el 14 de noviembre de este año, teniendo en cuenta el marco de la pandemia.

Se manifestó a favor de reafirmar el compromiso cívico que se ha ido construyendo desde la vuelta de la democracia hasta estos tiempos basándose en la experiencia de otros países y del nuestro (desde las municipales de Río Cuarto del año pasado), que ha demostrado que se pueden llevar a cabo elecciones libres, transparentes y seguras para todos/as aquellos/as que son parte de la jornada electoral (electores, autoridades de mesa, fiscales, personal de seguridad, autoridades judiciales, empleados/as del correo, entre otros).

Asimismo, recomendó a la población la consulta del padrón electoral debido a la modificación de lugares de votación por el aumento de la cantidad de locales, y que presten vital atención respecto del uso obligatorio y correcto (que cubra nariz, boca y barbilla) del barbijo o tapabocas, a mantener una distancia social de 2 metros en la fila, a los horarios especiales para ciudadanos de riesgo, al protocolo para el ingreso, momento del sufragio y la salida del establecimiento de votación.

#### **IV- Actividades**

##### *Reunión virtual con la Secretaria de Acceso a la Salud de la Nación, Carla Vizzotti*

El 26 de enero, el Defensor del Pueblo Alejandro Amor, junto a los Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el país mantuvieron una reunión virtual con la Secretaria de Acceso a la Salud de la Nación, Carla Vizzotti, el Director Nacional de Control de Enfermedades Transmisibles, Juan Manuel Castelli, y las doctoras Nathalia Katz y Marcela López Yunes.

En esa ocasión, funcionarios del ministerio presentaron información detallada de las vacunas contra la COVID-19 y los principales lineamientos acerca de la campaña nacional de vacunación, como la confirmación de diferentes informaciones que circulan en la sociedad, y la aclaración de “mitos” y desinformación que se había instalado en torno a la pandemia, las vacunas y la campaña de vacunación, aspectos regulatorios, población objetivo y las etapas de vacunación, entre otros.

Vizzotti expresó la importancia de la alianza con las Defensorías para la articulación territorial del plan de vacunación y la difusión de información a la ciudadanía.

##### *Encuentro virtual con el Director del Comité Ejecutivo de Lucha contra la Trata, Gustavo Vera*

Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el país mantuvieron una reunión con el Director del Comité Ejecutivo de Lucha contra la Trata y Explotación de Personas, Gustavo Vera. La iniciativa, convocada y moderada por la Defensora adjunta de la CABA Bárbara Bonelli surgió en el trabajo articulado que ambos espacios mantienen desde 2020.

Vera detalló los pilares fundamentales en los que la actual gestión del Comité viene trabajando y que se encuentran contenidos en el Plan Nacional contra la Trata 2020/2022: acceso a la vivienda, cupo laboral, asistencia integral y seguimiento de la trazabilidad económica del delito; asumió falencias históricas que el Estado tiene en materia de asistencia y que se están trabajando para revertir y contó las agendas que desde el Comité se vienen elaborando desde 2020 invitando a las distintas Defensorías a sumarse a las mesas interinstitucionales.

Los Defensores y las Defensoras plantearon distintas situaciones a las que se enfrentan diariamente y expresaron su preocupación debido al aumento de la trata en sus distintas modalidades, pero especialmente acerca del grooming y la necesidad de trabajar estos temas de una forma amigable y cercana a la comunidad, especialmente con docentes y alumnos/as, teniendo en cuenta que el mencionado delito afecta en especial a niños, niñas y adolescentes. Se concluyeron distintas líneas de trabajo en concreto, como la posibilidad de firmar un convenio gratuito de colaboración, la difusión de material para abordar y denunciar el delito,

la posibilidad de generar un ciclo de charlas que aborden los distintos aspectos y modalidades que la trata adopta en nuestro país.

#### *ADPRA participó de la Audiencia Pública para discutir un nuevo aumento del gas*

El 16 de marzo se realizó una nueva Audiencia Pública (n° 101), convocada por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), para tratar el “Régimen Tarifario de Transición” hasta las resoluciones que resulten del Acuerdo Definitivo de Renegociación.

Participaron de la misma el presidente de la Asociación de Defensores/as del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Alejandro Amor; el Defensor del Pueblo de Santa Fe, Raúl Lamberto; la Defensora del Pueblo de Río Negro, Adriana Santagati; el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Salta, Federico Núñez Burgos; la Defensora del Pueblo de Tandil, Paula Lafourcade; el Defensor del Pueblo de Gral. Pueyrredón, Fernando Rizzi; el Defensor del Pueblo de Río Cuarto, Ismael Rins; y representantes de las Defensorías del Pueblo de Nación, de la provincia de Buenos Aires y de Córdoba.

En este marco, los Defensores del Pueblo nucleados en ADPRA manifestaron fuertes cuestionamientos a los aumentos del gas planteados por el Gobierno Nacional durante la Audiencia Pública.

#### *ADPRA participó de la Audiencia Pública de Energía Eléctrica*

Los Defensores y Defensoras del Pueblo participaron de las Audiencias Públicas convocadas por el Ente Regulador de Energía Eléctrica los días 29 y 30 de marzo, en el marco del proceso de renegociación tarifaria que lleva adelante a partir de la auditoría técnica, jurídica y económica que efectuó sobre la Revisión Tarifaria Integral desarrollada entre 2016 y 2017. Así las cosas, durante la jornada del día 29 de marzo, se analizó el servicio y los precios del transporte de energía que alcanza a las empresas TRANSENER, TRANSBA, DISTROCUYO, TRANSNEA, TRANSNOA, TRANSPA, TRANSCOMAHUE y al Ente Regulador Provincial del Neuquén.

Consecuentemente, la jornada del día 30 de marzo desarrolló lo relativo al segmento distribución de energía, con el foco puesto en



las empresas concesionarias reguladas por el ENRE: Edenor S.A. y Edesur S.A.

En este sentido, en su exposición Alejandro Amor, entonces presidente de la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina y Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desarrolló el concepto de pobreza energética, la importancia de extender el alcance de la Tarifa Social, el endeudamiento que muchas familias contrajeron para pagar sus tarifas, la importancia de tomar medidas para mejorar el aislamiento térmico de los hogares y sobre el rol de las empresas, a las cuales les reclamó mayores inversiones.

Participaron, además, en calidad de oradores de ambas Audiencias la Defensoría de la Provincia de Buenos Aires, la Defensoría del Pueblo de Formosa y representantes de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

#### *Reunión virtual con la Subsecretaría de Programas Especiales contra las Violencias por Razones de Género*

El 22 de abril los Defensores y Defensoras del Pueblo nucleados en ADPRA participaron de una reunión virtual con Carolina Varsky, Subsecretaria de Programas Especiales Contra las Violencias por Razones de Género, del Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad de la Nación.

El entonces presidente de ADPRA y Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Alejandro Amor, agradeció el vínculo con el Ministerio desde el inicio de la gestión, y subrayó

la importancia y necesidad de formar parte del Consejo Federal para la prevención y el abordaje de femicidios, travesticidios y transfemicidios.

La Subsecretaria Carolina Varsky detalló los diferentes lineamientos de las políticas que se encontraban trabajando sobre la problemática de violencia de género, por parte del Ministerio y todas sus áreas. En tal sentido, especificó las características de las diferentes acciones, entre ellas: el Plan Nacional de acción contra las Violencias; el Programa “Acompañar”, que tiene como objetivo promover las autonomías de las mujeres y LGBTI+ en situación de violencia de género, y un acompañamiento integral; el sistema integrado de casos, en el que están trabajando para reunir toda la información de denuncias, casos, etc., en un registro unificado de todo el país; las mejoras en la accesibilidad, tanto para personas discapacitadas como para personas no hispanohablantes, de la línea de atención 144; el programa de acceso a derechos, que a través de equipos interdisciplinarios acompañan a las personas en situación de violencia, en un sentido amplio, no solamente el acceso a la justicia; la elaboración de campañas de prevención y difusión.

Por su parte, desde ADPRA se plantearon diferentes cuestiones que se consideran significativas para trabajar en conjunto. La Defensora del Pueblo de Bariloche, Beatriz Oñate, señaló la importancia de la aplicación de la Ley Micaela, e hizo hincapié en la necesidad de profundizar las capacitaciones sobre género en aquellas áreas sensibles que trabajan con víctimas de violencia, que deben tener una capacitación específica, que ésta se revalide cada año y se realice una evaluación. Por otro lado, de la Defensoría del Pueblo de CABA, la titular de la oficina de Niñez, Adolescencia y Género, María Elena Naddeo, propuso llevar a cabo en conjunto con el ministerio un relevamiento y monitoreo de la Ley de Educación Sexual Integral, y también articular en forma conjunta una capacitación, que ya está llevando a cabo la Defensoría, dirigida a jóvenes y adolescentes con problemas penales por violencia de género. En este marco, se acordó la posibilidad de la firma de un Convenio entre el Ministerio y ADPRA para poder canalizar y articular las diferentes propuestas y trabajos en conjunto, además del compromiso de mantener un canal de comunicación para viabilizar las consultas que reciben las Defensorías del Pueblo de todo el país.

### *Lanzamiento del segundo número de la Gaceta Binacional de Derechos Humanos México-Argentina*

El 18 de junio se lanzó la segunda edición de la Gaceta Binacional de Derechos Humanos México-Argentina, en esta oportunidad la temática se centró en “La niñez en contexto de Pandemia”. En las Gacetas binacionales los organismos de ambos países comparten sus actuaciones, experiencias y recomendaciones que resulten de total relevancia y trascendencia, así como artículos científicos y de investigación en materia de derechos humanos.

En este marco, las palabras de apertura del evento estuvieron a cargo, por Argentina, de Dolores Gandulfo, titular de la Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, e Ismael Rins, Defensor del Pueblo de Río Cuarto.

La Gaceta Binacional de Derechos Humanos México-Argentina es una publicación semestral, conformada por la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos y la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina.

Finalmente, cabe destacar que la Gaceta se diseñó de tal forma que todas las personas interesadas en investigación, estudio, protección y promoción de los derechos humanos puedan acceder de forma pública y gratuita.

### *Jornada de trabajo “Situación de los Derechos Cannábicos en Argentina”*

El 16 de julio, los Defensores y Defensoras del Pueblo de la Argentina participaron en línea de una jornada de trabajo sobre la “Situación de los Derechos Cannábicos en Argentina”.

El motivo de la jornada se enmarcó en las cuantiosas consultas que han recibido las diferentes Defensorías del Pueblo en relación con esta temática. Dado el trabajo que lleva adelante la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se desarrolló, junto a la Adjuntía del Lic. Arturo Pozzali, este encuentro virtual donde abordaron distintos aspectos normativos y administrativos que hacen a la garantía de nuevos derechos para los usuarios y usuarias de cannabis con fines medicinales, estipulados en la Ley 27350, y cuál es la relación de los y las usuarias con la actual Ley de drogas, 23737.



Por último, se desarrollaron perspectivas que tiene la producción del cannabis en relación a la presentación del proyecto “Marco regulatorio para el desarrollo de la industria del cannabis medicinal y el cáñamo industrial”, en debate en el Senado.

#### *Las Defensorías del Pueblo realizaron monitoreo del cumplimiento de la #ParidadEnLasListas*

Las Defensorías del Pueblo de la República Argentina nucleadas en ADPRA, y con la Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, realizaron un monitoreo de las listas de precandidaturas y candidaturas a diputados/as y senadores/as nacionales y legisladores/as provinciales.

La participación política de las mujeres constituye uno de los objetivos centrales en materia de igualdad entre los géneros y una condición necesaria para el ejercicio pleno de la ciudadanía de las mujeres y la realización efectiva de la democracia. En este sentido, ADPRA monitoreó las listas de precandidaturas y candidaturas a diputados/as y senadores/as nacionales y legisladores/as provinciales, a partir de tres indicadores: el cumplimiento de la paridad y la alternancia de género, y la cantidad de listas encabezadas por mujeres. Este último, si bien no es un requisito establecido por la normativa, constituye todo un símbolo en relación con el cambio cultural que busca aumentar la presencia de mujeres en las cámaras.

Cabe destacar que las Defensorías realizan este tipo de monitoreo desde el año 2017, constatando un alto nivel de cumplimiento de la paridad y alternancia, pero un bajo porcentaje de mujeres encabezando listas (para la categoría de diputados/as nacionales en las generales del 2017 el promedio fue del 21% y en el año 2019 fue de 19%).

Los resultados del informe de la Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires dan cuenta de un alto nivel de cumplimiento de la ley de paridad nacional y las leyes homólogas provinciales en las Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias. A nivel nacional, solo se registró un incumplimiento para la categoría de diputados/as en la provincia de Mendoza. Esto representa una caída del

porcentaje de incumplimiento del 4% al 0,4% para diputados/as, y se mantiene en el 0% para senadores/as.

Respecto al encabezamiento de las listas, para ambas categorías nacionales se observó un aumento de las listas encabezadas por mujeres, más drástico para el caso de la Cámara Baja que aumentó 13 puntos porcentuales respecto al 2019.

A nivel provincial, los hallazgos fueron similares: alto porcentaje de cumplimiento de la paridad o cupo, y encabezamientos de mujeres que se ubican entre el 26,5% en promedio para senadores/as provinciales, y el 33,3% en promedio para diputados/as provinciales. Se destacó el caso de San Luis, que en su primera (2021) y segunda (2023) aplicación de la Ley de Paridad todas las listas de candidatos/as a la Cámara de Diputados/as deben estar encabezadas por una mujer (Ley 1038/2020).

#### *ADPRA se sumó a la campaña “Derecho al Voto”*

ADPRA se sumó a la Campaña “Derecho al Voto” a fin de reforzar que todas las personas, incluidas las que se encuentran en establecimientos de salud mental o discapacidad, tienen derecho a votar a las autoridades que van a representarlas en los diferentes cargos legislativos del país. Este derecho está establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley Nacional de Salud Mental 26657, y la Ley 26571.

#### *Instituto de Capacitación y Promoción de Políticas Públicas*

Durante agosto y septiembre el Instituto, junto al equipo del Programa “Conectate Seguro”, perteneciente al Centro de Protección de Datos Personales de la Defensoría del Pueblo de CABA, dictó en línea el curso “Abordaje interdisciplinario acerca de la protección de niños, niñas y adolescentes en entornos virtuales”.

La capacitación contó con tres encuentros virtuales de los que participaron Defensorías del Pueblo de todo el país. El objetivo principal fue brindar herramientas conceptuales y prácticas acerca de la protección de los/as niños/as y adolescentes en entornos virtuales, de modo tal que favorezcan la comprensión y la atención de temáticas vinculadas en el marco de las acciones cotidianas de las Defensorías del Pueblo.

 <b>ATENEA</b>	 <b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>	 <b>INCIDENTES INFORMATICOS</b>	 <b>PLAN MEDICO</b>	 <b>SIGEA</b>
 <b>PEDIDOS MANTENIMIENTO</b>	 <b>INTERNOS</b>	 <b>CORREO ZIMBRA</b>	 <b>CRM</b>	 <b>SGC</b>

**CORONAVIRUS**  
**INTENSIFICACIÓN DE PREVENCIÓN**  
Medidas a cumplir en áreas públicas | Hasta la implementación de la Semana de Salud

<b>HIGIENE DE MANOS</b> 1. Lavar las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos. 2. Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca. 3. Evitar el contacto directo con personas que presenten síntomas de enfermedad respiratoria.	<b>HIGIENE RESPIRATORIA</b> 1. Utilizar mascarilla al estar en espacios públicos. 2. Evitar estar cerca de personas que tosen o estornuden. 3. Evitar el contacto directo con personas que presenten síntomas de enfermedad respiratoria.
--	--



- ACCESOS:
- MI MURO
  - MURO GENERAL
  - CONTACTOS
  - CUMPLEAÑOS
  - EVENTOS
  - RESTRICTIVO

Intranet

**NOTICIAS**

04.05.2020

**SINTESIS DE PRENSA MARTES 4 DE MAYO**

# Capítulo 6

Unidad de Modernización e Innovación Tecnológica



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## Unidad de Modernización e Innovación Tecnológica

👤 **Responsable: Guillermo Hindi**

✉ ghindi@defensoria.org.ar

**Coordinación Operativa de Sistemas**

Germán Perrone / gperrone@defensoria.org.ar

La Unidad de Modernización mantuvo las condiciones tecnológicas para garantizar el funcionamiento del teletrabajo sin importar el lugar físico de trabajo de cada compañero/a de la casa. Además, brindó las soluciones informáticas necesarias para quienes comenzaron a asistir presencialmente de manera voluntaria.

Se trabajó sobre capacitaciones, asistencia, contención y, a la vez, se desarrollaron nuevos sistemas para fomentar la mejora continua en tecnología.

### Intervenciones destacadas

#### Teletrabajo

Se mejoraron las condiciones del sistema de Teletrabajo, disponible desde el ASPO del 2020, para garantizar el acceso de todos/as los/as compañeros/as que continuaron trabajando desde sus casas. Se incorporó la cantidad de conexiones necesarias para brindar las mejores condiciones posibles y evitar interrupciones. Se optimizaron las medidas de seguridad y la cantidad de conexiones simultáneas que puede resistir el sistema.

#### Capacitaciones

La Unidad desarrolló videos tutoriales y capacitaciones virtuales de los sistemas nuevos que se implementaron. Para comodidad de los/as usuarios/as, se dejaron fijos los siguientes cursos en el Campus del CEFI: Atenea, CRM general y CRM territorial. Los mismos se encuentran a disposición de todo el personal de la casa y cuentan con material escrito y audiovisual. En Intradef se agregaron tutoriales y manuales de usuario/a de demás sistemas.

#### Minerva: Unidad Económica y Financiera

El sistema Minerva se implementó en 2020 y en 2021 se incorporó la Unidad Económica y Financiera. El objetivo fue centralizar el registro y gestión de sus expedientes internos para reflejar y digitalizar los procesos de estos sectores que se encontraban trabajando en papel o Excel particulares. De esta manera, se colaboró con la digitalización de documentación y el proceso de despapelización del organismo.

Se incorporaron a Minerva todos los sectores que integran la Unidad y se dieron de alta los/as usuarios/as con sus permisos correspondientes junto a los temas/subtemas solicitados por las conducciones. También, se elaboraron nuevas plantillas predefinidas para su uso cotidiano.

En total se realizaron 4 capacitaciones virtuales con 10 participantes en cada encuentro. Se enviaron videos tutoriales por correo electrónico a los/as usuarios/as.

#### Nueva web institucional

Se desarrolló una nueva página web institucional ([www.defensoria.org.ar](http://www.defensoria.org.ar)) con mejoras tanto tecnológicas como de navegabilidad y accesibilidad para los/as vecinos/as. De esta manera, se implementaron los siguientes cambios en: a. seguridad, se reforzó y actualizó; b. adaptabilidad a todos los dispositivos y principalmente, a celulares; c. estética, se unificó el estilo entre la web principal y los subsitios de la Defensoría y; d. accesibilidad para todos/as los/as vecinos/as.

Además, se integró el feed de Instagram, se incorporó un nuevo mapa con la información de las sedes y se configuró la información de "niños/as perdidos/as" para que aparezca cuando una página no es encontrada al navegar la web (Error 404).

Por otro lado, se trabajó junto a la Unidad Vocería de Prensa y Comunicación en la elaboración de una Guía de Consultas y Reclamos para los vecinos y vecinas de la Ciudad. Un nuevo espacio dentro de la página principal para acceder a información sobre diferentes temáticas. Al ingresar en cada categoría se podrán visualizar los temas específicos que trabaja el organismo junto con los marcos normativos, guías de derechos y notas periodísticas sobre las distintas intervenciones que realizó y realiza la Defensoría sobre cada problemática. A su vez, se mejoró el Portal del Vecino añadiendo un formulario más simple y accesible.

### Subsitios web

La Unidad desarrolló los siguientes sub sitios durante este año: Datos Abiertos, Elecciones 2021 y Mecanismo Local de Prevención de la Tortura. A su vez, otros fueron modificados: Consejo de Derechos Humanos, Infancias y adolescencia - “Mis derechos cuentan” (Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género) y Clubes de Barrio.

También, se capacitó a referentes de cada subsitio y se les envió manuales para que puedan mantener actualizada la información.

### Nuevo sistema de Gestión Contable: SIU-Pilagá

La Unidad implementó el nuevo sistema SIU-Pilagá, que permite realizar en forma integrada la gestión de presupuesto y la ejecución del gasto. Al centralizar la información de los datos, facilita el seguimiento integrado de los ingresos y gastos, además de otorgar flexibilidad en el manejo de áreas. Asimismo, el módulo brinda seguridad a través de los controles de validación –que facilitan la importación de datos– y de los controles de gestión de fondos.

### Nuevo sistema de gestión de compras y contrataciones: SIU-Diaguaita

La Unidad implementó el sistema SIU-Diaguaita, que permite integrar los procesos de compras y contrataciones de la Defensoría. De esta manera, se encuentra centralizada toda la información junto con sus circuitos de validación (dictámenes, evaluaciones, órdenes de compra, informes, adjudicaciones, etc.).

### Integración CRM - WhatsApp de atención a violencia de género

La Unidad realizó una integración entre ambas plataformas. De esta manera, los casos atendidos a través del WhatsApp se trasladan automáticamente al sistema CRM. El fin fue simplificar el trabajo de atención para aquellos casos donde se necesita la intervención de la Defensoría y poder realizar un seguimiento de los mismos.

### Nuevo sistema de comunicaciones oficiales

La Unidad implementó un nuevo sistema de comunicaciones oficiales que permitirá la firma digital de la documentación gestionada tanto en el sistema Atenea como Minerva. Continuarán las funciones de delegación de firma y envío de memos; y, se incorporan nuevos circuitos posibles.

### DefenApp

La Unidad realizó una actualización de la aplicación móvil para empleados/as de la Defensoría. Ahora pueden encontrar las novedades de comunicación interna, cargar sus licencias y descargar sus recibos de sueldo.

### Legajo electrónico

Durante 2021, se continuó con la digitalización de los legajos del personal de la Defensoría a través del sistema de Legajo Electrónico. La Unidad realizó las mejoras correspondientes para optimizar el proceso, y actualmente ya están disponibles para su visualización. Este proyecto se encuentra relacionado con el objetivo de la despapelización.

### Nueva versión de Intradef

La Unidad implementó cambios en la Intradef para mejorar la publicación de información y la navegabilidad de los usuarios en el apartado de Red Social. Además, incorporaron modificaciones de accesibilidad para personas ciegas o con disminución visual.

### Procesos de Calidad - ISO 9001:2015

La Unidad recertificó la norma para los procesos de “Diseño, desarrollo y mantenimiento de software” y “Atención de consultas, gestión de solicitudes de cambio y resolución de incidentes a través de la mesa de ayuda y soporte técnico”. Se actualizó la dokuwiki (versión “Hogfather”) usada para documentación interna, Redmine (versión 4.2.1), usado para el registro de tareas, no conformidades y mejoras y Alfresco (versión 6.2), usado como repositorio documental de calidad, reemplazando al sistema sgc. También se realizó una revisión completa de la documentación de calidad (manuales, políticas, objetivos, procedimientos, formularios, etc.). Se realizaron auditorías internas de la norma a los sectores de Compras, Acceso a la Justicia, Asuntos Legales, y se planificó para diciembre una a Comunicaciones.

## Mesa de Ayuda y Soporte Técnico

El equipo de la Mesa de Ayuda Informática durante 2021 continuó con la dualidad de trabajo presencial y remoto. Desde el inicio de la pandemia el equipo presentó una gran flexibilidad para adaptarse de forma inmediata a lo que el contexto requería.

Su labor fue altamente reconocida por todo el organismo, viéndose esto reflejado en las últimas encuestas que se enviaron a todo el organismo sobre la percepción de los servicios que se ofrecieron, otorgándoles un promedio de 4 puntos sobre una escala de 5 puntos en cuanto a la atención técnica brindada.

Calidez humana, contención, y por sobre todas las cosas, soluciones para que cualquiera de los/as compañeros/as pueda cumplir con su trabajo independientemente del lugar físico en el que se encontrara.

2021 tuvo la particularidad de la vuelta al trabajo presencial, lo que inició todo un proceso de reacondicionamiento del equipamiento informático existente, dado que el equipamiento remanente que quedó en el organismo era de mediano a bajo rendimiento, producto de que los mejores equipos se encuentran a día de hoy, en las casas de los compañeros para que pudieran desarrollar sus tareas de teletrabajo sin ningún tipo de inconvenientes.

Reacondicionar los equipos remanentes en la Defensoría fue todo un desafío. Algunos equipos pudieron actualizarse, pero otros no. Esto disparó recientemente una compra de 150 computadoras que se espera tener y distribuir equitativamente los primeros días de enero 2022.

En cuanto a números, se pueden mencionar:

- Se atendieron y cerraron más de 2.300 tickets en 2021.
- Se configuraron y entregaron más de 200 computadoras para teletrabajo.
- Se configuraron y distribuyeron más de 50 computadoras para cubrir equipamiento deficiente en distintas áreas críticas del organismo.
- Se actualizaron más de 80 computadoras obsoletas con discos sólidos.
- Se destaca el acompañamiento de este sector, junto al equipo de Higiene y Seguridad barriendo todas las sedes de nuestra institución en 3 etapas distintas, para establecer un protocolo de distanciamiento social en cuanto al uso del equipamiento informático con el fin de cuidar a los compañeros y compañeras.





ejeo



t f i  
@DEFENSORIACABA

DEFENSORIA POPULAR  
AV. BELGRAND 573  
0800 889 3722

ONV 907

Berlingo

Defensoría Popular  
CABA





# Capítulo 7

## Adjuntías



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



## Adjuntía

### Arturo Pozzali

✉ [apozzali@defensoria.org.ar](mailto:apozzali@defensoria.org.ar)

El Defensor del Pueblo adjunto Arturo Pozzali tomó acciones durante el año para asistir a las personas afectadas durante la pandemia en distintos aspectos, priorizando siempre una agenda diversa en temas y orientada a mejorar la situación de los vecinos y vecinas.

En ese contexto, y junto al personal de la Defensoría del Pueblo, fue que el adjunto tomó parte de las recorridas realizadas en escuelas de distintos niveles para garantizar el regreso seguro a las clases. Durante las recorridas se observó que las instituciones estuvieran debidamente preparadas para recibir al alumnado y se entrevistó al personal docente y de maestranza sobre qué elementos notaron faltaban o podían llegarse a implementar para un regreso a las aulas que brindase seguridad y bienestar a todos.

Con el mismo objetivo, el Defensor adjunto se acercó en distintas ocasiones a los dispositivos DetectAR en distintos puntos de la Ciudad. Allí se buscó asistir y acompañar a quienes se acercaban a realizar un testeo de COVID-19. Además, se brindó información relevante y se tomaron denuncias de parte de quienes se acercaban a la zona.

Las nuevas normativas vigentes para la realización de eventos y actividades motivaron que muchas se realizaran al aire libre. Entre ellas se destacó una actividad realizada en la Comuna 6 junto al legislador porteño Leandro

Halperín acerca del proyecto de ley sobre juicios por jurado en la Ciudad de Buenos Aires, que buscó brindar a los vecinos de Caballito más información sobre esta nueva herramienta.

Este año se cumplieron 200 años de la creación del barrio de Caballito, que representa la totalidad de la Comuna 6. Distintas actividades se llevaron a cabo para celebrar esta fecha y en diversas ocasiones tomó parte el Defensor adjunto. Además del evento donde la Junta Comunal celebró los 200 años junto a los vecinos y vecinas, Arturo Pozzali tomó parte de la iniciativa “200 árboles X 200 años” que, como su nombre indica, contribuyó a mejorar los espacios verdes del barrio mediante la plantación de 200 árboles por parte de vecinos y vecinas.

También, como parte de los festejos, se realizó una charla con organizaciones de cannabicultores del barrio donde Arturo Pozzali participó contando las acciones que la Defensoría había tomado para garantizar los derechos de cultivadores y usuarios. Durante la misma se analizó el aporte que las organizaciones pueden hacer al debate legislativo y a la agenda institucional en el debate sobre la política de drogas de la Ciudad y nacional.

A su vez, el 2021 representó fuertes avances en la regulación del cannabis luego de la nueva implementación de la Ley 27350, que habilita la inscripción de profesionales de la salud y de usuarios para la prescripción y uso de cannabis

medicinal. A partir de esto se realizaron distintas actividades buscando llevar esta información tanto a usuarios como a cultivadores de cannabis. En esta línea, se generó y difundió contenido referente al Registro del Programa de Cannabis (REPROCANN) y también se realizaron observaciones y asesoramientos sobre las problemáticas iniciales que existían para el acceso, funcionamiento y uso de dicha herramienta y algunos riesgos en cuanto a seguridad y privacidad de datos.

Fue así como Arturo Pozzali organizó la mesa de emprendedores nacionales vinculados al cultivo terapéutico de cannabis, que buscó discutir y profundizar los nuevos desafíos que trajo la reglamentación. En esta mesa fueron diversas las opiniones expuestas al respecto y todas sirvieron para nutrir la perspectiva a futuro sobre cómo se podría mejorar y profundizar en el acceso a la planta de cannabis.

A su vez, el Defensor adjunto fue invitado a participar de un conversatorio sobre la situación legislativa y penal del cannabis en la Ciudad organizado en la Legislatura porteña junto a Leandro Halperín. Nuevamente, el eje de la charla fueron los beneficios y expectativas de esta nueva reglamentación y, a su vez, debatir los pasos a seguir en cuanto a la democratización de la planta.

Arturo Pozzali también acompañó al ex-Defensor del Pueblo Alejandro Amor en una visita que se realizó al SEDRONAR para conversar con su titular, Gabriela Torres, para coordinar acciones de acompañamiento a jóvenes con consumos problemáticos. Se reforzó la necesidad de abordar la política de drogas desde una visión basada en la mitigación de riesgos y daños que busque contener y contemplar los contextos, sobre todo en los sectores más vulnerables, minorías y disidentes, abandonando de esta forma la óptica punitivista y estigmatizante que suele existir sobre estas poblaciones y el uso de sustancias.

El Defensor adjunto, también acompañó a las organizaciones de activistas cannábicos en su reclamo por la liberación de personas detenidas por contar con plantas de cannabis. El reclamo apuntaba a que estas personas estarían detenidas de manera injusta, considerando la nueva implementación de la Ley 27350. Además, se reforzó la necesidad de atender esta situación de forma previa a continuar trabajando y avanzando en leyes, dado que no es posible la convivencia de una agenda económico-productiva del cannabis mientras la mirada policial continúa vigente sobre los usuarios.

Arturo Pozzali a su vez, participó de un encuentro junto a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y organizaciones cannábicas de esa provincia para relatar la experiencia de las organizaciones porteñas junto a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad en sus esfuerzos por posicionar la temática en la agenda pública y proteger los derechos asociados a esta.

De la misma manera, el Defensor adjunto se acercó a Expocannabis a repartir material informativo elaborado por la Defensoría del Pueblo contando la situación legal del cannabis actual y cuáles son los procedimientos para el acceso al cannabis medicinal. Dentro de ese material se encontraban encuestas realizadas por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y su consecuente análisis acerca de los datos relevados.

La Defensoría participó como observador del festival "Cultivando Libertades". Este se realizó frente al Congreso de la Nación a fin de exigir mejores regulaciones en materia de cannabis y reiterar el reclamo contra las personas privadas de su libertad por el cultivo de esta planta. Este festival fue organizado por el colectivo de organizaciones cannábicas, emprendedores y trabajadores del movimiento cannábico, y contó con el apoyo de más de cinco mil personas. En el evento, también se repartió el material informativo sobre la inscripción al régimen de cultivadores, usuarios y profesionales relativos al cannabis medicinal.

Como ya había ocurrido en años anteriores el Defensor del Pueblo adjunto participó de las audiencias públicas convocadas para tratar el aumento de la verificación técnica vehicular (VTV) y del subte. En estas dos audiencias el Defensor adjunto expuso que los aumentos se estaban realizando por encima de los niveles de inflación y que hasta el momento no se habían llevado a cabo mejoras sustanciales en la prestación de los servicios. El adjunto destacó que eran necesarios aumentos para que los precios estén a la par de la inflación, pero aquellos propuestos por las prestadoras resultaban excesivos e implican un traspaso de los costos a los usuarios. A su vez, el Defensor adjunto participó de la audiencia pública por el cambio de nombre de una plaza ubicada frente a la estación de Retiro para que esta sea un homenaje a René "Yoyi" Slotopolsky de Epelbaum, conocida por ser una de las fundadoras de Madres de Plaza de Mayo. En su interlocución Arturo Pozzali transmitió un mensaje de los familiares de Yoyi.

En materia de Derechos Humanos, el Defensor adjunto se sumó a la campaña "We Remember"

impulsada todos los años por el Congreso Judío Latinoamericano para recordar y honrar las víctimas y sobrevivientes de holocausto.

A su vez, Arturo Pozzali volvió a presentar un proyecto de ley para el izamiento de la bandera del orgullo LGBTIQ+ cada 17 de mayo en edificios públicos para incentivar el debate público y la visibilización de este colectivo en la Ciudad de Buenos Aires.

Junto a la Defensora adjunta Bárbara Bonelli, recorrió el barrio Padre Mujica junto a Trans Argentina repartiendo un material con información sobre los derechos de las personas de este colectivo.

El Defensor adjunto, también participó de una actividad organizada por el colectivo Orgullosos, donde se realizaron test de VIH/SIDA en el Parque Centenario y se informó sobre la implementación de la ESI. El objetivo de la actividad fue brindar apoyo al proyecto de ley que busca crear una “Semana de ESI” en las escuelas para así poder profundizar en estos contenidos de manera integral.

Los animales muchas veces no son percibidos como objeto de derechos, sin embargo esa perspectiva está cambiando y es posible encontrar cada vez más acciones orientadas a la protección y el cuidado de mascotas y diversos animales. En ese sentido, el Defensor adjunto tomó parte en distintas actividades para visibilizar este problema.

Junto al Programa de Protección Animal de la Defensoría, el Defensor adjunto elaboró una guía básica de derechos sobre la convivencia responsable con animales, donde se detallan buenas prácticas para la protección del bienestar y los derechos de las mascotas.

En el marco del día internacional del animal, Arturo Pozzali también participó de una teleconferencia en favor de la ley para la creación de jornadas de protección animal en establecimientos educativos. La ley buscaría crear un marco para la promoción del cuidado de animales de compañía. También en el marco de esta fecha, Arturo Pozzali moderó la jornada “Mascotas: Consciencia y Responsabilidad”, organizada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

El medio ambiente contó con una fuerte centralidad en la agenda del Defensor adjunto. Es visible cómo los reclamos por la preservación de la naturaleza y la reducción del impacto ambiental son temas centrales en Argentina y el mundo, y el Defensor adjunto consideró necesario poder profundizar los derechos asociados a estos temas.

Fue así como Arturo Pozzali visitó “Vivera Orgánica” un emprendimiento de mujeres en el barrio Rodrigo Bueno que produce de manera orgánica bienes para la comunidad con sostenibilidad ambiental. En esta huerta no solo se logró el autosustento a partir de la producción de plantines, frutas y verduras para consumo y venta externa, sino que también se busca capacitar y replicar en otros puntos de la Ciudad, señalando la importancia de multiplicar estos espacios en toda la Ciudad.

De la misma forma, el Defensor adjunto se acercó a Recicladores Urbanos del Oeste, una cooperativa que procesa y recicla plásticos. A partir de esta experiencia es que se organizó un conversatorio acerca de los problemas asociados a la utilización de plásticos descartables de un solo uso.

La Quemisterie, un emprendimiento en la Comuna 13 que apuesta a la venta de productos a granel reduciendo los materiales descartables con impacto ambiental, participó de diversas iniciativas que impulsamos. El emprendimiento fue visitado por el adjunto para interiorizarse más sobre esta práctica y seguir trabajando en conjunto en diferentes normativas y proyectos de ley que permitiera el desarrollo de sus franquicias y del sector de empresas de triple impacto.

Como complemento a este trabajo conjunto, el Defensor adjunto también moderó un encuentro de activistas ambientales donde, junto a representantes de organizaciones, también se hizo presente la Cámara Argentina de Triple Impacto.

Pozzali participó de una audiencia pública convocada por la Legislatura porteña donde transmitió su apoyo a la expansión y creación de nuevos espacios verdes en la Ciudad y, en particular, en el barrio del Bajo Flores. En esta, se enfatizó en la necesidad de aumentar la cantidad de espacios verdes de cara a la crisis climática que las grandes urbes de todo el mundo, incluidas las de nuestro país, deberán afrontar en las próximas décadas, y también se señaló el gran valor que los mismos recobraron durante la crisis pandémica para todos los habitantes de nuestra ciudad.

Este año se cumplió el 13° aniversario del fallo Mendoza. Un fallo histórico que creó a la Autoridad de la Cuenca Matanza-Riachuelo (ACUMAR) y que comprometió a los distintos niveles de gobierno a llevar una solución a las familias afectadas por la contaminación del Riachuelo. En el marco de esta fecha, el

adjunto moderó una conferencia con distintos activistas y referentes sobre los avances y desafíos que aún existen. En ella, se remarcó la urgencia por continuar trabajando en una de las áreas con mayor degradación en términos socioambientales de nuestro país, con mayor tasa de mortalidad infantil comparativa con el resto de Buenos Aires, y que resulta clave abarcar de forma concreta.

A su vez, Arturo Pozzali participó de una nueva edición de la marcha por el clima. El adjunto acompañó la movilización de miles de jóvenes y de todo el arco ambiental que aunaron esfuerzos en esta marcha convocada a nivel global, reclamando a los gobiernos medidas concretas para la reducción de la contaminación ambiental, la concreción de una agenda que haga frente al cambio climático y la crisis ambiental y la generación de políticas ambientales basadas en datos científicos.

Fue en el marco de la marcha por el clima que también se publicó la primera edición de Ciudad Verde. La revista, editada por la Defensoría, contó con el título “Ambiente y Pandemia”. La revista recopila los desafíos que el COVID-19 trajo al cuidado del medio ambiente y perspectivas de activistas, expertos y miembros de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Como titular de la Adjuntía del Cliente Bancario, Arturo Pozzali asumió los desafíos que trajo la pandemia. El aislamiento trajo consigo un aumento en las estafas bancarias, por lo que se tomaron medidas para reducirlas y para informar a los vecinos y vecinas sobre cómo protegerse. De esta manera se organizaron capacitaciones junto al Banco Ciudad para los vecinos y vecinas de la Ciudad y los trabajadores/as de la Defensoría para saber cómo detectar estafas bancarias. También se les acercó a los barrios Padre Mujica, Fraga, Villa Riachuelo y Villa Soldati.

En línea con estas acciones también se realizaron encuentros con víctimas de estafas para asesorarlos y trabajar en conjunto hacia una solución.

Sobre este tema, la Defensoría emitió un comunicado pidiendo medidas más concretas desde las entidades financieras para mejorar la seguridad, proteger a los/as clientes y brindar soluciones luego de ocurridas las estafas.

En su rol como titular del área, Arturo Pozzali se reunió con los senadores Julio Cobos y Mario Fiad para discutir alternativas para los beneficiarios de créditos UVA que han encontrado complicaciones para realizar los pagos correspondientes.

La Adjuntía del Cliente Bancario inició y formalizó 294 reclamos contra entidades bancarias y financieras.

Todos los Trámites/Expedientes electrónicos fueron originados a partir de consultas y reclamos derivados desde el área de Atención al Vecino y el centro de contacto del organismo como así también de los correos-e enviados a las cuentas de la Adjuntía y del Defensor adjunto. En promedio se formalizaron 29 reclamos por mes.

Desde el inicio del teletrabajo en 2020, la gestión de los reclamos se lleva a cabo mediante el envío de oficios por correo-e a los responsables de atención al cliente de las entidades ante el BCRA.

El 84% de los reclamos correspondieron a vecinos/as que residen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En los restantes predominan aquellos con domicilio en el conurbano bonaerense, particularmente de localidades del sur de ese conglomerado. También se gestionaron reclamos de vecinos/as con domicilio en el interior de la provincia de Buenos Aires y de otras provincias tales como Jujuy, Córdoba y Tucumán.

Vale mencionar que durante el primer semestre se formalizaron y gestionaron:

- 196 reclamos, de los cuales el 56% fueron resueltos a favor de los/as vecinos luego de oficiar a las entidades y, en algunos casos, luego del descargo de los/as reclamantes.

- Un 8% de los trámites fueron gestionados a través del asesoramiento de la Adjuntía vía correo electrónico o contactos telefónicos.

Independientemente de los reclamos formalizados en Trámites, durante este año se orientó y asesoró a más de 200 vecinos/as que realizaron consultas vía correo electrónico. Muchos de estos asesoramientos se realizaron telefónicamente desde los celulares personales de los y las profesionales de la Adjuntía Bancaria, quienes cumplen sus funciones y responsabilidades en modalidad de teletrabajo desde el inicio del aislamiento social.

En relación con los motivos de los reclamos, algo más de un tercio del total se vinculó a “Tarjetas de crédito/Tarjetas de débito/Cajeros automáticos”. Los principales problemas referidos fueron los siguientes:

- Deudas por tarjeta de crédito que nunca fuera solicitada o por tarjeta dada de baja.

- Refinanciación por deudas de tarjetas de crédito, muchas de ellas generadas por el pago mínimo reiterado de los resúmenes mensuales.

- Inconvenientes para acceder a tarjetas de débito nuevas por vencimiento de estas o por robo/extravíos.
- Intimaciones de cobro recibidas de Estudios de Cobranzas sin acreditar legitimación/documentación.
- Deuda reclamada por Fideicomisos Financieros que por lo general ya está prescripta o nunca se contrajo.

La categoría marginal “otros problemas” representó un 57% en el total de reclamos, donde predominaron problemas vinculados a:

- Rectificación de información negativa en bases de datos crediticias (VERAZ y Central de Deudores BCRA).
- Solicitud de documentación (libre deuda, contratos de servicios, detalle de cuotas de préstamos).
- Baja de seguros nunca contratados o autorizados (robo, vivienda, prestaciones médicas).

Al igual que el año anterior, fue significativa la cantidad de nuevos problemas mencionados en las consultas y reclamos, tales como:

- Inhabilitación para la compra de dólar ahorro.
- Defectos en la aplicación del impuesto PAIS de los consumos en moneda extranjera en tarjetas de crédito.
- Estafas informáticas en las cuales a través de diferentes modalidades acceden a las claves de los clientes, les sustraen fondos de sus cuentas, toman créditos pre-otorgados e inmediatamente las transfieren a cuentas de terceros. Los bancos niegan su responsabilidad por la filtración de datos cuando los clientes realizan las denuncias en las sucursales donde tienen radicadas sus cuentas corrientes, cajas de ahorro o cuenta sueldo.

En la categoría “Créditos”, que refiere a deudas generadas por la imposibilidad de pago de las cuotas y el consecuente aumento de la deuda por los altos intereses, una gran parte de los reclamos referían a solicitudes de refinanciación de créditos personales impagos y representaron solo un 8% sobre el total.

Las Financieras y Fideicomisos Financieros fueron las principales entidades denunciadas. Las financieras por otorgar préstamos, en su mayoría online, a tasas que superan ampliamente la media de las entidades bancarias.

Los Fideicomisos adquieren cartera de morosos (incobrables) por deudas originadas en Bancos, ya sea por tarjetas de crédito y/o préstamos personales y su pretensión de cobro excede la capacidad de pago de los vecinos/as.

Cabe destacar que, al igual que años anteriores, fueron numerosas las consultas y reclamos formales presentados por el acoso telefónico que ejercen los estudios jurídicos para el cobro de deudas en forma extrajudicial. En la mayoría de los casos, estos estudios despliegan conductas intimidatorias que la Ley de Defensa del Consumidor prohíbe expresamente. En general, los reclamos refieren mensajes de texto, llamadas o correos-e con argumentos que otorgan apariencia de reclamos judiciales.

Durante el periodo analizado fueron 10 las entidades bancarias quienes concentraron el 76% de los reclamos, sumando éstas 223 denuncias formalizadas.

Los bancos Galicia, Ciudad y Nación fueron las entidades que recibieron la mayor cantidad de reclamos, y representan el 38% del total.

En las tres predominan los reclamos vinculados a la categoría “otros problemas” debido a la gran cantidad de denuncias por estafas virtuales.

Por otra parte, en el Banco Nación se observa además una alta proporción de reclamos relativos a “Tarjetas de crédito/Tarjetas de débito/Cajeros automáticos”, mientras que en el Galicia y Ciudad tienen similares pesos relativos los reclamos sobre tarjetas de crédito/débito y deudas originadas por créditos personales.

La agenda del Defensor adjunto fue nutrida y variada en diversos temas, poniendo de relevancia la diversidad de temáticas que preocupan a la ciudadanía. El Defensor adjunto consideró que la pandemia puso en perspectiva la necesidad de pensar los derechos de manera integral y comprensiva para poder profundizar los mismos y buscar nuevas fronteras para la promoción de estos.



Adjuntía

**Paula Streger**

✉ pstreger@defensoria.org.ar

Durante este año, la Defensora del Pueblo adjunta Paula Streger continuó trabajando junto a las distintas áreas temáticas de la institución en pos de la promoción, difusión, defensa y protección de derechos de las vecinas y vecinos de la Ciudad como de las personas que la transitan. En este periodo signado nuevamente por las circunstancias excepcionales de la pandemia de COVID-19, la adjunta y su equipo estuvieron abocados a las distintas acciones que se fueron programando. Asimismo, se hizo particular hincapié en las incumbencias asignadas a la Adjuntía que a continuación se detallan.

## Salud

### Campaña Donación de Sangre

De acuerdo con los datos difundidos por el Ministerio de Salud de la Ciudad, desde el inicio de las medidas de aislamiento (ASPO) motivadas por la pandemia, la donación de sangre se redujo considerablemente dejando a los Centros de Salud en estado de emergencia.

En tal sentido y con motivo del día mundial de la donación de sangre y del día nacional del/la donante voluntario de sangre, desde la Adjuntía se promovió una campaña de concientización tendiente a incentivar y difundir la importancia de la misma, enfatizando la existencia de protocolos destinados a garantizar la seguridad del proceso en el contexto del COVID-19.

### Día internacional de lucha contra el cáncer de mama

Con motivo del mes de concientización sobre el cáncer de mama, la adjunta impulsó una campaña en la que se hizo hincapié en la importancia de realizarse de forma periódica el auto-examen mamario, como así también en no dejar de cumplir con los controles médicos necesarios para la detección temprana de esta enfermedad.

### Mesas de Seguridad en hospitales de la Ciudad

Durante todo el año, la Defensora adjunta participó de las Mesas de Seguridad en los Hospitales Ramos Mejía, Fernández, Elizalde y Gutiérrez. Las mismas están integradas por el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad, autoridades de los hospitales, representantes gremiales de los/as trabajadores/as, asociación de médicos/as municipales y la Defensoría del Pueblo. El objetivo es coordinar acciones conjuntas para prevenir hechos de robos, violencia e inseguridad.

### Reunión con el Ministerio de Salud de la Nación

Durante el mes de enero 2021 y previo a que cobrara fuerza la segunda ola de contagios, la adjunta participó de la reunión organizada por ADPRA con representantes del Ministerio de Salud de la Nación donde presentaron información detallada acerca de la evolución de los contagios de COVID-19 y de la organización de la campaña nacional de vacunación.

### Pirotecnia Responsable #LucesSinRuido

Por tercer año consecutivo, en el marco de las celebraciones de Navidad y Año Nuevo, la Adjuntía impulsó la campaña #LucesSinRuido en pos de desalentar el uso de pirotecnia.

El objetivo de la misma es que la sociedad tome conocimiento de los daños y efectos que ruidos producidos por los fuegos artificiales pueden provocar a las personas mayores, bebés, niños y niñas, personas con Trastorno del Espectro Autista, personas con Alzheimer, mascotas, etc. Ellos/as sufren especialmente la contaminación acústica pudiendo generarles angustia, ansiedad, susto, tensión, desorientación e insomnio, entre otros efectos.

### Día Mundial del Alzheimer

Con motivo del Día Mundial del Alzheimer, la Adjuntía difundió una guía con información sobre los síntomas, las formas de diagnosticarlo y cómo mitigar los riesgos de contraerlo.

### Género

Continuando el trabajo que la Defensoría lleva adelante en pos de erradicar la violencia por razones de género, la adjunta Paula Streger realizó distintas actividades tendientes a abordar la visibilización de la problemática y los tipos de violencia que afectan a las mujeres, realizando las acciones que a continuación se detallan.

### Abordaje y acompañamiento a mujeres víctimas de violencia por razones de género

Tras el preocupante aumento de la violencia por razones de género, se implementó una línea exclusiva de WhatsApp, en la que a través de las distintas áreas de la institución se brinda un acompañamiento conjunto, integral y multidisciplinario para quienes se comunican, realizando un seguimiento activo durante toda la ruta crítica.

En este sentido, la Adjuntía realiza el monitoreo del canal, coordinando el acompañamiento y la derivación responsable para evitar la revictimización de la persona que está viviendo esta situación. También se asesora a familiares y allegados que se contactan con la institución.

Este es un problema multicausal que requiere la intervención interinstitucional de los organismos del Estado. Por eso, la adjunta promovió reiteradas reuniones de trabajo con la Dirección General de la Mujer del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en las que se conversó sobre las medidas adoptadas durante la emergencia

sanitaria, y los proyectos que se están implementando en los dispositivos de alojamiento, recuperación y atención a las víctimas de violencia por razones de género, y la implementación del Programa Acompañar en la Ciudad.

Con el mismo objetivo, Streger visitó la Superintendencia de Violencia Familiar y de Género de la Policía de la Ciudad, donde junto a profesionales de la institución conversaron con sus autoridades y tuvieron la posibilidad de interiorizarse acerca de los distintos dispositivos vigentes para la atención de emergencias.

A su vez, la adjunta participó de la reunión con la Subsecretaria de Programas Especiales de Violencia por Razones de Género del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación, impulsada por ADPRA, cuyo objetivo consistió en explorar conjuntamente el abordaje de acciones contra las violencias por razones de género. Asimismo, participó –junto a las adjuntas Bonelli y Arndt– del Taller “Detección de situaciones de violencia de género y cómo abordarlas”, brindado por Fabiana Tuñez en el Playón de Chacarita.

### Línea de WhatsApp

A continuación se detallan las llamadas recibidas por el vínculo que posee con el agresor.

Vínculo agresor con la víctima	%
Expareja	53%
Sin ligazón directa (vecino, locador, persona en calle, etc.)	22%
Familiares directos	19%
Familiares de expareja	6%

Por otra parte, a continuación se analiza según el tipo de violencia. Hay un 17% que indica que es víctima de múltiples modalidades: física y económica, física y psicológica, psicológica y sexual, entre otros.

Tipo de violencia	%
Física	48%
Múltiple	17%
Psicológica	10%
Verbal	10%
Sexual	7%
Económica	3%
Social	3%



Asimismo, el 67% de quienes se contactan a través de la línea de WhatsApp realizó la denuncia previa.

Realizó denuncia previa	%
Sí	67%
No	33%

Por último, es importante destacar que el 64% de los hechos de violencia registrados en la línea suceden en presencia de niños, niñas y adolescentes.

Violencia ejercida en presencia de NNyA	%
Sí	64%
No	36%

### Relevamiento Refugios y Hogares Convivenciales

Conjuntamente con el Programa de Género, se llevó adelante un nuevo relevamiento de los dispositivos de alojamiento para mujeres que fueron víctimas de situaciones de violencia de género. Se visitaron las casas de medio camino Juana Manso y Margarita Barrientos, el Hogar Eva Duarte y los refugios Mariquita Sánchez y Tita Merello.

**Reunión con el Centro de la Justicia de la Mujer** Streger –junto a Bárbara Bonelli y el Consejo de Derechos Humanos– visitó el establecimiento ubicado en el barrio de La Boca, donde mantuvo una reunión con su titular Ana Salvatelli, en la que analizaron estrategias de trabajo conjunto a fin de dar respuesta a personas que se acercan al organismo.

Estas acciones llevadas a cabo desde la Adjuntía estuvieron orientadas a fortalecer el trabajo conjunto que se viene llevando adelante a través de la atención integral de las personas que se encuentran en situaciones de violencia por razones de género.

### Reunión con la Asociación de Abogadas Feministas

Profundizando el trabajo de articulación con las organizaciones de la sociedad civil, Streger – junto a profesionales de la institución– se reunió con Melisa García, Presidenta de la Asociación de Abogadas Feministas (ABOFEM), y acordaron un lineamiento de trabajo conjunto en pos de

la erradicación de las violencias y desigualdades que afectan a mujeres y disidencias.

### Reunión con la Confederación Argentina de Basquetbol

Se realizó un encuentro con representantes de la CABB con el objetivo de acordar acciones conjuntas para la prevención, erradicación y sanción de la discriminación y violencia de género en el ámbito deportivo. En la misma línea, la Defensoría se puso a disposición para brindar capacitaciones en el marco de la Ley Micaela.

### Ciclo “Estrategias para la prevención de femicidios”

Organizado por el Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género de la casa, la iniciativa reunió a funcionarias y especialistas con el objetivo de elaborar un informe sobre el estado de situación de esta problemática. La adjunta participó del tercer encuentro, donde comentó los dispositivos y programas con los que cuenta la institución, también abordó algunos de los obstáculos con los que se encuentran las mujeres víctimas de violencia de género.

### Suplemento Derechos Humanos en Perspectiva Internacional

La adjunta participó de la 5° edición del suplemento Derechos Humanos en Perspectiva Internacional, que elabora el Programa de Observación y Asistencia para el Fortalecimiento de las Defensorías del Pueblo, a través de la publicación de una nota sobre el “Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género”.

### Parto respetado

La Adjuntía es miembro de la Mesa de Trabajo de Protección de Derechos del Parto y Nacimiento Respetado, que funciona en el ámbito de la Defensoría del Pueblo. El objetivo de la misma es bregar por el cumplimiento de los derechos de las personas gestantes establecidos en la Ley 25929.

Continuando en el contexto de emergencia sanitaria producto de la pandemia de COVID-19, se realizó una campaña de difusión sobre los derechos y protocolos vigentes para la atención de personas embarazadas, partos y pospartos, difundiendo los datos para enviar consultas o realizar reclamos.

En este sentido, y continuando el trabajo que se venía realizando en los hospitales de la Ciudad

sobre la temática, la Defensora adjunta, la coordinadora de la Mesa de Parto Respetado y profesionales del Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género mantuvieron una reunión con autoridades del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá a fin de dialogar sobre el cumplimiento de la Ley de Parto Respetado y coordinar la conformación de una mesa de trabajo.

Asimismo, la Adjuntía participó del encuentro realizado en el marco del Día Internacional de la Salud de las Mujeres, donde se analizaron los avances y desafíos pendientes.

En igual sentido, Paula Streger, junto a la Silvana Lico y la coordinadora de la Mesa de Parto Respetado, se reunieron con autoridades de la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación.

Posteriormente, la adjunta participó de un encuentro virtual –junto a reconocidos/as profesionales de la mesa de trabajo– y representantes de la obra social de la UOCRA para trazar líneas de trabajo conjunto en la difusión de los derechos de las personas gestantes.

### Revista Ciudad Violeta

Iniciativa de la Adjuntía a cargo de Paula Streger, el Programa de Niñez, Adolescencia y Género y la Unidad de Vocería de Prensa, Ciudad Violeta es una publicación de la Defensoría del Pueblo pensada como un espacio de reflexión, discusión, análisis crítico y difusión sobre las problemáticas de género.

Este espacio transversal y multidisciplinario cuenta con aportes de organismos del Estado, organizaciones de la sociedad civil y referentes de distintas disciplinas, buscando poner en conocimiento y en agenda las distintas problemáticas derivadas de las desigualdades estructurales entre los géneros.

Durante 2021 se publicó el sexto número, orientado a salud y derechos sexuales en pandemia, donde se promovió la reflexión sobre la importancia que tiene la Educación Sexual Integral, la Ley de Interrupción Voluntaria del Embarazo, adolescencia trans, y embarazo adolescente, entre otros temas.

Contamos con la participación de Nelly Minyersky, abogada feminista pionera de la Campaña Nacional por el Derecho al Aborto Legal Seguro y Gratuito; Débora Tajer, activista feminista, psicóloga y profesora en Estudios de Género y Salud Pública - UBA; Fernando Zigman, especialista en Salud en UNICEF Argentina; Adrián Helien, médico coordinador de la Atención de la Salud Transgénero en el Hospital Durán; Lissan-

dro Cotton, secretario de niñeces y adolescencia Trans y diversas FALGBT y la organización Movimiento ayuda del cáncer de mama (Macma). En esta edición se incluyó la reciente serie realizada por la psicóloga y artista Valeria Fioroni, donde trabaja el paso del tiempo de la mujer. En la séptima edición, se conmemoró el 6to Aniversario del primer #NiUnaMenos buscando hacer foco en la necesidad de construir nuevas masculinidades como un aporte a la erradicación de las distintas formas de violencia de género, así como también se puso la lupa en la temática de prevención de los vínculos violentos entre jóvenes.

Este número estuvo ilustrado por la activista feminista Ro Ferrer. Entre las/los participantes se encuentran Matías de Stéfano Barbero, doctor en Antropología y miembro del Instituto de Masculinidades y Cambio Social; Ana Casal, integrante de la Red de Mujeres para la Justicia; Esteban Vaccher, coordinador de grupos para varones que ejercen violencia de la Defensoría; Dolores Gandulfo, directora ejecutiva de Política Institucional de la Defensoría; y además, integrantes del programa “Sordas sin violencia” reflexionan sobre la situación de violencia en mujeres hipoacúsicas.

La octava publicación de Ciudad Violeta se centró en la temática de las Mujeres en la Ciencia y la Tecnología, con el objetivo de hacer visibles los obstáculos y dificultades que atraviesan mujeres y diversidades que buscan adentrarse en estos espacios. Participaron en esta oportunidad Dora Barrancos, académica feminista, socióloga, historiadora e investigadora; Danila Suárez Tomé, filósofa, doctora, profesora en Filosofía UBA y miembro de Economía Femini(s)ta; Julieta La Casa, periodista y miembro de Chicas en Tecnología; Julieta Alcain, Carolina Hadad, Valeria Edelsztein y Julieta Elffman, cofundadoras de Científicas de Acá; Mariana Silvestro, miembro de Las De Sistemas y Andrea Conde, jefa de asesores de la institución.

### Campaña Lucha contra el Acoso Sexual Callejero

En el marco del día de lucha contra el acoso sexual callejero, se promovió la realización y difusión de una guía con el propósito de concientizar y visibilizar este tipo de violencia de género. La misma cuenta con información sobre cómo identificarlo, cuál es la normativa vigente que lo tipifica, cómo actuar ante una emergencia y los canales para realizar la denuncia.

## Consumidores y usuarios

### Ley de Talles

A fin de relevar el grado de avance en el cumplimiento de la Ley 27521 –Ley de Talles–, la adjunta visitó el Centro Cultural Kirchner (CCK) donde el equipo del INTI llevaba a cabo el Estudio Antropométrico Nacional establecido en la citada norma.

Durante la visita, se dialogó con Rubén Geneyro, presidente del Instituto, organismo encargado de ejecutar el estudio que permitirá relevar con precisión estadística a lo largo y ancho del país las frecuencias de composición corporal y proporcionalidades para cada grupo etario, género y región.

Los resultados contribuirán a la confección del SUNITI –Sistema Único Normalizado de Identificación de Talles de Indumentaria–, tabla de talles inclusiva que servirá de guía a toda la cadena asociada a la confección, comercialización o importación de indumentaria.

Además, brindaron detalles de cómo se lleva adelante el estudio, cuáles son los criterios establecidos para lograr cuotas muestrales que resulten estadísticamente precisas y en qué consisten los protocolos para poder llevar a cabo el estudio en contexto de pandemia.

### Difusión de derechos de las y los consumidores

El equipo de la Adjuntía junto a la Coordinación de Consumidores y Usuarios actualizaron y difundieron la Guía de derechos de las y los consumidores, donde se detallan las recomendaciones más importantes a la hora de comprar, así como los canales de denuncia ante eventuales estafas, en el contexto de las jornadas de comercio electrónico como HOT SALE, Cyber Monday y Hot Week.

## Personas Mayores

### Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez

Con un gran compromiso en la protección de los derechos de las personas mayores, la Adjuntía realizó una publicación con información detallada donde se mencionan las diferentes formas de maltrato que sufren las personas mayores, los canales y medios de denuncia disponibles, como así también los preocupantes datos sobre maltrato existentes en el país.

### Visita a Centros de Jubilados

Paula Streger y su equipo –junto a profesionales del área de la Conducción Ejecutiva de Gestión Pública– llevaron adelante visitas a varios Centros de Jubilados de la Ciudad. El objetivo de estos encuentros fue establecer lineamientos de trabajo conjunto de cara al regreso a la presencialidad, conversar sobre las necesidades de sus miembros, brindarles información acerca de la misión de la Defensoría y su facultad para asistirlos en reclamos y gestiones.

## Niñez y Adolescencia

### Juegos y juguetes sin género

En el marco del Día de las Infancias celebrado el 15 de agosto, la Adjuntía realizó una serie de publicaciones y recomendaciones orientadas a reflexionar sobre los juegos con un enfoque asociado a la perspectiva de género.

En este sentido, se buscó destacar la legislación existente en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires cuyo espíritu se orienta a priorizar el juego y el esparcimiento como espacios de aprendizaje y desarrollo de niños y niñas, promoviendo que las niñas puedan transitar los momentos de juego sin estereotipos de género, haciendo énfasis en que los juguetes #NoTienenGénero. De este modo, y en el entendimiento de que somos las/os adultas/os quienes condicionamos a las infancias con mandatos sociales preestablecidos cuando imponemos que un niño o una niña puede o no jugar con determinado juguete, leer un libro o llevar adelante alguna actividad, se recomendó la clasificación de estos por temática e intereses, sin hacer distinción entre productos para nenas o nenes, sino pensado que son herramientas para que se diviertan y contribuyan a desarrollar su personalidad o habilidades, en pos de enseñarles a construir un mundo más libre, justo e igualitario.

### Concientización sobre Grooming

Dado el aumento de casos de Grooming que se vienen denunciando producto de los desafíos que la virtualidad ha incorporado a la vida cotidiana, junto con el Centro de Protección de Datos Personales, se impulsó una nueva campaña para generar conciencia respecto a este delito. En ese sentido, se buscó identificar en qué consiste esta práctica que pone en riesgo a niños, niñas y adolescentes, como así también ofrecer herramientas para su prevención, detección e

información sobre posibles vías y canales para denunciar.

### Relevamientos en instituciones educativas

En el contexto de la vuelta a la presencialidad en las escuelas de la Ciudad de Buenos Aires, coordinado por la Subcoordinación de Protección y Promoción de Derechos, se realizó un relevamiento con el objetivo de dialogar con las autoridades de los establecimientos y observar el cumplimiento de protocolos implementados.

La adjunta y su equipo participaron de la observación, donde se corroboró la aplicación del “protocolo para el inicio de clases 2021” que fuera elaborado por los Ministerios de Salud y Educación del GCABA, en el cual se establecieron las medidas de prevención y detección de casos sospechosos que debieron implementarse para minimizar el riesgo de contagios.

Durante los relevamientos efectuados en todas las comunas de la Ciudad, se logró recabar información sobre la situación particular del nuevo comienzo de clases, y se elaboró un informe con recomendaciones a las autoridades de la Ciudad para mejorar la seguridad sanitaria de la comunidad educativa.

### Mesa de trabajo “El impacto de la pandemia en niños, niñas y adolescentes y en los dispositivos de su atención”

La Adjuntía participó de las mesas de trabajo “El impacto de la pandemia en niños, niñas y adolescentes y en los dispositivos de su atención” convocada por el Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género, con el objetivo de poner en evidencia cómo se vieron afectados/as niños, niñas y adolescentes en el contexto de la pandemia.

## Derechos Electorales

### Monitoreo paridad en las listas

Junto a las Defensorías del Pueblo del país nucleadas en ADPRA, se llevó a cabo el monitoreo de la paridad en la integración de las listas de cargos electivos, tanto para las elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (PASO) como para las elecciones generales celebradas durante el 2021.

El análisis estuvo orientado a observar el cumplimiento de la Ley de Paridad como así también la presencia de mujeres encabezando las listas.

Asimismo, la Defensoría realizó la observación de las listas de candidatos y candidatas a Legisladores de la Ciudad.

### Observación electoral

La adjunta participó de la observación del proceso electoral que llevó a cabo la Defensoría, en las PASO y en las elecciones generales, como la implementación de los protocolos sanitarios en los establecimientos de votación.

## Acciones relevantes e intervenciones

### Guía para prevenir estafas Saber para no caer

Ante el alarmante incremento de estafas y ciberdelitos sucedidos durante el aislamiento y posteriormente en el distanciamiento decretado por la pandemia, junto a la Adjuntía de Silke Arndt y el área de Atención a Damnificados y Testigos de Violencia de la institución, se elaboró la Guía de Derechos Saber para no caer con el fin de informar, concientizar y prevenir este tipo de delitos. La difusión de las diferentes modalidades de estafas estuvo orientada no solo a alertar frente a la ocurrencia de estos hechos, sino también a favorecer la adopción de las medidas necesarias para prevenirlas.

### Semana Mundial de la Lactancia Materna

Como años anteriores, en conmemoración de la Semana Mundial de la Lactancia Materna, la Adjuntía lanzó una campaña de concientización, en esta oportunidad, enfocado a los derechos laborales de las personas lactantes, acompañando el lema “Proteger la lactancia: una responsabilidad compartida”. Por eso se difundieron los derechos establecidos en Ley de Contrato de Trabajo, la obligatoriedad de contar con espacios amigos de la lactancia, y la normativa vigente para el sector público de la CABA.

### Taller de Embarazo, amamantamiento y derechos

Durante el año se realizaron distintos talleres en los que se difundieron los derechos vinculados a licencias, parto respetado y violencia obstétrica, como así también el amamantamiento y el posparto. El mismo fue coordinado junto a la Lic. Mirta Miranda.

### **Taller de Crianza**

En el marco del aislamiento social preventivo y obligatorio, y luego del distanciamiento dictado a causa del COVID-19, la Adjuntía a cargo de Paula Streger y la Coordinación de Promoción Humana promovieron la creación del Taller de Crianza, brindado por la Lic. Mirta Miranda.

El objetivo principal del taller es brindar acompañamiento y contención a los/as trabajadores/as de nuestro organismo, como así también al público en general en el contexto donde todas las actividades –trabajo, escuela de los/las hijas, etc. – mutaron a realizarse en el mismo lugar: nuestras casas.

### **Asesoramiento y acompañamiento de vecinos y vecinas**

Se contactaron con la Adjuntía vecinos y vecinas con el fin de consultar y/o reclamar sobre distintas temáticas. En este sentido, se efectuaron diversas gestiones, en su mayoría relacionadas con reclamos a PAMI y ANSeS, brindando una respuesta y orientación personalizada a cada caso en particular.

Asimismo, el equipo de la Adjuntía acompañó numerosos reclamos ante obras sociales y/o prepagas por no cumplir con sus obligaciones en el contexto de pandemia. Por otro lado, se recibieron numerosos reclamos en las temáticas de consumidores y servicios públicos.



## Adjuntía

**Silke Arndt**

📧 [sarndt@defensoria.org.ar](mailto:sarndt@defensoria.org.ar)

Para 2021 desde la Adjuntía se elaboró una planificación de trabajo en la que se tuvo en cuenta las principales problemáticas que fueron consultadas, como reclamos de consumidores, salud y servicios públicos. Asimismo, se continuó trabajando y desarrollando actividades sobre temáticas ya abordadas en años previos, tales como la educación, políticas alimentarias, materia electoral y políticas de igualdad de oportunidades.

### Salud

Dado el contexto de pandemia en el cual se está viviendo, la Defensora adjunta asumió uno de los compromisos más relevantes de la Defensoría, que fue el trabajo realizado en materia de salud para garantizar el cumplimiento y buen funcionamiento de algunos puntos estratégicos de la Ciudad para controlar el avance del COVID-19 y garantizar la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Al igual que el año pasado, la Defensora adjunta continuó trabajando semanalmente en los hospitales públicos de la Ciudad con temas relacionados a la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, los vecinos y vecinas que ingresaban a los mismos, y mejorar las estructuras edilicias. Los hospitales en los que estuvo principalmente enfocada la adjunta a lo largo del año fueron el Penna y el Santojanni; allí se trabajó en conjunto

con el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad, las autoridades de los hospitales y los representantes de los trabajadores.

Dentro de este compromiso asumido por la Defensora adjunta, también se encontraron las visitas a distintos centros de vacunación, centros de testeos fijos y móviles de la Ciudad. Entre las recorridas, hubo una en particular por el Barrio 21-24 donde se visitó el vacunatorio que se encuentra en funcionamiento en el Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias de Referencia (CEMAR) 2, para garantizar su buen funcionamiento. Esta visita también fue acompañada de una posta de recepción de reclamos en el barrio, con el fin de acercar la Defensoría a los vecinos y vecinas que no poseen una sede cerca de sus hogares o trabajos o que, por razones de tiempo, se les hacía imposible acercarse para realizar un reclamo o recibir asesoramiento sobre alguna temática específica. Otros centros de testeo y vacunación que se recorrieron fueron el ubicado en el Movistar Arena, con capacidad para realizar 3.000 testeos por día, y el ubicado en la Rural, donde estuvieron presentes la legisladora de la Ciudad Gimena Villafruela y la subsecretaria de Gestión Comunal, Victoria Roldán Méndez. Además, la adjunta visitó el centro de testeo que se encuentra en funcionamiento en el Teatro Colón, que tiene a cargo Cristina Deisernia, donde se realizan los testeos semanales de los diputados de la Ciudad para que puedan estar

presentes en las sesiones que se realizan en la Legislatura.

Cada 19 de octubre se llevan a cabo, a nivel mundial, acciones en el marco del “Día Internacional de Lucha contra el Cáncer de Mama”. Esta es una iniciativa de la Organización Mundial de la Salud con el objetivo de crear conciencia y promover que cada vez más mujeres accedan a controles, diagnósticos tempranos y tratamientos oportunos y efectivos. En ese marco, la adjunta se contactó con la Liga Argentina de Lucha Contra el Cáncer (LALCEC) y con la Fundación Avon para conocer sus programas y actividades en pos de realizar actividades en conjunto. La adjunta estuvo presente durante la actividad del mamógrafo móvil para que las vecinas, que carecen de obra social de los Barrios 31 y 21-24 de la Ciudad, se puedan realizar los testeos correspondientes de manera gratuita, y además, brindarles información para romper mitos sobre la enfermedad. Se solicitaron turnos para que las vecinas puedan realizarse los controles médicos. También se realizaron desde la Adjuntía distintas campañas de concientización, se redactó un recursero con información sobre hospitales, CeSAC y Centros Médicos Barriales donde las vecinas y vecinos pueden acudir, así como también datos de distintas Fundaciones y Asociaciones que brindan asistencia, contención y talleres para las personas que están atravesando la enfermedad y sus familiares.

La adjunta recorrió el sector de mamografías del Hospital General de Agudos Dr. Cosme Argerich junto al Dr. Shigeru Kozima, Jefe del Departamento de Diagnóstico y Tratamiento, la Dra. Martha Monzón, Jefa de Mamografía y el Dr. Gustavo Fernández, Coordinador de Cirugía de Patología Mamaria, para conversar sobre el valioso trabajo que se realiza en el hospital para la prevención y tratamiento del cáncer de mama, y para fomentar que las mujeres concurren a realizarse su mamografía anual.

Otro de los temas en los que la Defensora adjunta trabaja desde hace años es la enfermedad celíaca.

En ese sentido, se continúa trabajando sobre la escasa cantidad de productos sin TACC (trigo, avena, cebada y centeno) en los supermercados, y en el listado de los distintos programas de cuidado de precios, con el objetivo de insistir en la necesidad de aumentar la cantidad y variedad de estos tipos de productos, y que las políticas públicas también contemplen una dimensión nutricional saludable y sin sobreprecios.

La adjunta mantuvo reuniones con distintos expertos en el tema. Una de ellas fue con la Dra. Mercedes Paiva, directora nacional de Políticas de Seguridad Alimentaria del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, y con la Lic. Laura Camarotti, integrante del equipo de nutrición, para conversar sobre los programas alimentarios que llevan adelante en relación con la enfermedad celíaca, las líneas de asistencia alimentaria y educación alimentaria nutricional. Les acercó la preocupación de toda la comunidad celíaca por la escasa cantidad de productos sin TACC en dichos programas y la necesidad de que tengan un enfoque altamente nutricional.

El 5 de mayo, desde la Adjuntía, junto con la Dra. Sonia Niveloni, médica gastroenteróloga y jefa de la sección Intestino Delgado del Hospital B. Udaondo, y con la Lic. en Nutrición Paz Temprano, se compartió un video en redes para generar conciencia sobre la importancia de la detección temprana de la enfermedad celíaca y su seguimiento nutricional como herramienta fundamental para llevar adelante una mejor calidad de vida.

En el mes de agosto, la Defensora adjunta participó de una reunión con el equipo de la Dirección General de Desarrollo Gastronómico del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para impulsar una mayor concientización sobre los alimentos aptos para personas celíacas. El objetivo es trabajar en iniciativas para que bares y restaurantes aumenten la oferta de menús aptos para celíacos y sepan cómo hacerlo apropiadamente.

Otro de los temas en los que se estuvo trabajando desde la Adjuntía a lo largo del año fue el Trastorno del Espectro Autista (TEA). Producto de haber recibido varios reclamos y consultas, se recopiló información y se llevaron a cabo reuniones con la Asociación de Padres de Personas con Autismo (APADEA), con las áreas de Discapacidad y Salud Mental de la Defensoría y con la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS) para analizar la implementación de un circuito frente a los reclamos de los vecinos y vecinas. Se continúa trabajando con la finalidad de activar programas de asistencia y atención a las personas con TEA y sus familias, y en la difusión de la importancia de realizar diagnósticos tempranos. Además, la adjunta participó de la mesa de trabajo sobre “Derechos de las Personas con Discapacidad Post Pandemia” junto a la Dra. Liliana Licciardi

(responsable del Centro Integral de Evaluación y Orientación de la Discapacidad de CABA), Ermelinda Garbini (coordinadora operativa de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Defensoría), por parte de la Agencia Nacional de Discapacidad participaron el Lic. Fernando Galarraga (Director Ejecutivo), el Dr. Juan Pablo Ordoñez (Secretario) y la Dra. Mariel Levato (Directora Nacional de Políticas y Regulación de Servicios). La charla se basó sobre las acciones frente a la problemática y la necesidad de implementar políticas transversales en discapacidad. La adjunta expuso sobre los casos y reclamos que se recibieron durante la pandemia. Asimismo, manifestó la necesidad de contar con canales de comunicación e información respecto de programas destinados a las personas con discapacidad.

## Educación

Educación fue otro de los temas en los cuales la Defensora adjunta tuvo intervención, ya que es uno de sus temas de injerencia. En el marco del Consejo de Juventud se trabajó en relación al inicio de clases, donde se conversaron las medidas que se iban a llevar a cabo para prevenir la propagación del COVID-19 dentro de los establecimientos educativos y sobre la importancia de garantizar una de las herramientas esenciales para la vida, que son el conocimiento y el aprendizaje, además de la importancia de forjar las primeras relaciones sociales que tienen los niños y niñas pequeños fuera de sus hogares.

La adjunta se reunió también con la diputada de la provincia de Buenos Aires, Johanna Panebianco y su equipo, generando un intercambio de experiencias y conocimientos con el propósito de comenzar a trabajar en conjunto en relación con temáticas vinculadas a la educación sexual integral, ambiente y género.

## Derechos electorales

El 27 de mayo, la Adjuntía asistió a la conferencia organizada por el Centro de Estudios en Ciudadanía de la Universidad de Palermo “Elecciones en pandemia: ¿Cómo pensar un sistema más ágil?”, donde se generó un intercambio y análisis acerca de la coyuntura electoral en nuestro país, dado el contexto de pandemia de COVID-19.

Se realizaron durante el año las elecciones legislativas, por ello la Defensoría visitó el Barrio 31, en donde la adjunta junto a Magdalena Tieso y su equipo, desarrollaron difusión de los derechos que tienen las personas migrantes, y asesoraron a las personas residentes extranjeras que se acercaron con consultas sobre los empadronamientos, chequeando si sus datos eran correctos y si figuraban en los padrones electorales.

Asimismo, la Defensoría en su objetivo de acercarse a los vecinos y las vecinas de la Ciudad realizó una actividad en conjunto con el equipo de Daniel Ingrassia, a cargo de la Coordinación Operativa de Derechos Políticos y Observatorio Electoral de la Defensoría, y referentes del barrio que se basó en la difusión y conversación con los vecinos y vecinas jóvenes a fin de brindarles información sobre las elecciones legislativas 2021.

Luego de la presentación de las listas a nivel nacional, provincial y municipal, la Adjuntía participó del monitoreo de las listas presentadas tanto para las elecciones PASO de septiembre como para las elecciones generales de noviembre, para verificar el cumplimiento de la paridad de género. La iniciativa fue coordinada por el Observatorio Electoral de la Defensoría e incluyó el estudio de las candidaturas a nivel nacional y a nivel provincial.

El voto joven es fundamental en cada una de las elecciones que se realizan, ya que los adolescentes tienen otras perspectivas y son el futuro de nuestro país. Son muy importantes sus ideas y decisiones, por ello acercó junto al equipo de Daniel Ingrassia un taller de capacitación sobre derechos electorales a los alumnos de la Escuela Filii Dei ubicada en el Barrio 31, se les explicó la importancia del voto, lo que se votaba en estas elecciones legislativas 2021 y, al mismo tiempo, se les enseñó cómo se realiza el proceso electoral y cuáles serían las boletas que iban a encontrar en el cuarto oscuro.

## Fortalecimiento institucional

Teniendo en cuenta el contexto de pandemia y las medidas de prevención contra el virus, la adjunta continuó brindando asistencia a los vecinos y vecinas en conjunto con las demás áreas de la Defensoría frente a los numerosos reclamos recibidos. Desde la Adjuntía se considera fundamental el contacto directo con aquellas personas cuyos derechos son vulnerados para



poder así asistir y garantizar sus derechos. A su vez, resulta fundamental la tarea de prevención para que las personas se encuentren informadas y evitar así mayores violaciones a sus derechos. Durante 2021, ante el trabajo virtual que se mantuvo en las oficinas de la Defensoría, la Adjuntía recibió numerosas consultas y reclamos por parte de los vecinos y vecinas de la Ciudad, así como también de personas de la Provincia de Buenos Aires que eran asesorados sobre dónde debían canalizar su reclamo en dicha jurisdicción. Ante cada consulta y reclamo se tomó intervención con el área correspondiente de la Defensoría para poder brindar una solución rápida y concreta.

Los temas más consultados y sobre los que se recibieron mayores reclamos tuvieron que ver con consumidores, servicios públicos y salud. En los casos de consumidores y servicios públicos, la mayoría de los reclamos estuvieron vinculados a irregularidades en los consumos en comparación a otros meses, las formas de facturar, la falta de respuesta por parte de las empresas. En los casos de salud, influyó en gran parte el manejo del servicio y la falta de respuesta por parte de las prestadoras, así como también por parte del Estado Nacional. Se recibieron además numerosas consultas con respecto al IFE, Tarjeta Alimentar, y otros beneficios y planes sociales, fundamentalmente consultas sobre a quién le corresponde cobrarlo y cómo debían anotarse para poder percibir alguna ayuda.

## Diversidad y género

La adjunta continuó trabajando para garantizar los derechos de las mujeres. Asistió a la marcha realizada el 8 de marzo, como todos los años, por el Día de la Mujer, garantizando el derecho de manifestarse y seguir luchando por más derechos e igualdad de todas las mujeres.

En el marco del Día por la "Igualdad Salarial entre Hombres y Mujeres" llevado a cabo el 22 de abril, realizó una campaña de concientización difundida en redes sociales. El objetivo principal de esta campaña fue realizar una acción que permitiera visibilizar las problemáticas y realizar aportes que generaran conciencia sobre la existencia del tema. Se realizó un video en el cual participaron especialistas en la temática, para pensar y destacar los avances logrados y los temas que aún quedan pendientes para erradicar la brecha salarial. Participaron Graciela de Oto, de Fundación Suma Veritas; Delfina Schenone

Sierra de ELA (Equipo Latinoamericano de Justicia y Género); Cecilia Alemany, de ONU Mujeres; Gimena Villafruela (legisladora de la CABA) y María Elena Naddeo, del Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género.

Asimismo, convocada por la Secretaría de Igualdad de Género, la adjunta forma parte del Consejo Asesor de Género, en el cual a través de diversos encuentros se trabajó sobre las distintas políticas de igualdad en la Ciudad de Buenos Aires.

## Encuesta sobre Gestión Menstrual

Desde la Adjuntía y en conjunto con el Centro de Estudios, Investigaciones y Opinión de la Defensoría del Pueblo se realizó una encuesta sobre Gestión Menstrual con el objetivo de indagar acerca de los conocimientos, información y saberes que poseen las personas menstruantes y realizar un aporte para producir información tendiente a concientizar e implementar políticas públicas en la temática. El cuestionario abordó cuatro ejes fundamentales y prioritarios de la Gestión Menstrual: salud, educación, economía y medio ambiente. Los resultados de la encuesta van a ser analizados y consolidados con el objeto de ponerlos a disposición de la ciudadanía y las instituciones que lo requieran.

## Ambiente y espacio público

En relación con las temáticas de salud y educación, la adjunta está participando de las reuniones convocadas por la Legislatura donde se tratan temas sobre el desarrollo humano y la actualización del Plan Urbano Ambiental.

También realizó una recorrida por La Vivera Orgánica ubicada en el Barrio Rodrigo Bueno, para ver su funcionamiento, el impacto que su desarrollo tuvo en el barrio y en el grupo de mujeres que están a cargo de la misma, así como la posibilidad de replicar este modelo en otras zonas de la Ciudad. Estuvieron también presentes representantes de la Dirección General de Economía Popular y Social del GCBA y el equipo del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat de la Ciudad.

Continuando con el plan de cercanía, la adjunta y el ex Defensor del Pueblo de la Ciudad, Alejandro Amor, y con Alejandro Ameijenda (presidente del Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad) recorrieron la Plaza de los Vecinos

ubicada en Balvanera, para ver el trabajo que está llevando a cabo el Ente Regulador y continuar coordinando trabajos en conjunto.

Otras de las actividades que realizó la adjunta fue una visita a la huerta comunitaria instalada en Soler y Gurruchaga, junto con el presidente comunal Martín Cantera, y se conversó sobre la importancia de informar y concientizar sobre los beneficios de las huertas, el compostaje, su impacto ambiental y en la salud.

Asimismo, la Defensoría continuó trabajando en conjunto con el Ente Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad. Se estuvieron recorriendo las líneas de subte D y H, con motivo de fiscalizar el servicio y tomar denuncias sobre incumplimientos o falta de elementos de seguridad, y mal funcionamiento de los servicios mecánicos de acceso. Estuvieron presentes Alejandro Amor, Alejandro Ameijenda y Javier Altrudi (a cargo de la Conducción Ejecutiva de Transporte y Telecomunicaciones de la Defensoría).

## Guías de derechos

A comienzos de mayo, desde la Adjuntía se elaboró la Guía Básica de Derechos Cuidate de las estafas: Saber para no caer, en conjunto con la Defensora adjunta Paula Streger y la responsable del programa de Atención a Damnificados y Testigos de Violencia, Marisa Tellechea. La publicación representa una actualización y expansión del folleto informativo realizado en 2020 e incluye cómo prevenir estos hechos, cuáles son los engaños más habituales y los datos necesarios para realizar denuncias. Luego se realizó una visita al Barrio 31 en donde se concientizó y entregó el material impreso a los vecinos y vecinas. En el Barrio Piedra Buena la adjunta dio una capacitación sobre la prevención de los delitos virtuales debido a que la mayoría de los vecinos había sufrido algún tipo de estafa, intento o conocían a alguien que había sido víctima. Esta charla fue acompañada de la recepción de reclamos y luego se replicó en el Barrio Iliá.

Otro de los temas en los que la Defensora adjunta trabajó fue la elaboración de una Guía de derechos parentales. La Defensoría, fundamentalmente a través del Consejo para la Vigilancia, Promoción y Protección de los Derechos Humanos, viene atendiendo cada vez mayor cantidad de consultas vinculadas con temáticas familiares. El objetivo de esta

guía es acercar a los ciudadanos información sobre los puntos centrales de la responsabilidad parental (cómo se ejerce su titularidad, derechos y deberes, alimentos, dónde acudir en caso de necesitar asistencia gratuita) con miras a garantizar y hacer efectivos los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes en la función del cuidado, atención y protección que deben recibir, así como también en su derecho a ser escuchados. Se realizó también, junto con la adjunta Bonelli, una charla en el Barrio 20, de la que participaron vecinas y vecinos, donde se los asesoró sobre los derechos y obligaciones que tienen ambas partes, y los reclamos que pueden realizar a través de la Defensoría y de otros organismos.

Otra guía publicada por la Adjuntía fue la Guía de Derechos de Accesibilidad para personas con discapacidad. Se estuvo trabajando junto con el equipo de Coordinación Operativa de Derechos de las Personas con Discapacidad, con el fin de visibilizar la accesibilidad como una necesidad y un derecho fundamental para promover la inclusión de las personas.



Adjuntía

**Bárbara Bonelli**

📧 [bbonelli@defensoria.org.ar](mailto:bbonelli@defensoria.org.ar)

## Vivienda y villas

La problemática habitacional en la Ciudad de Buenos Aires es uno de los principales temas que aborda la Adjuntía Bonelli, en coordinación con las diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad. La vivienda tiene como función social proveer a la ciudadanía condiciones de seguridad y dignidad, y el derecho a la vivienda está vinculado por entero a otros derechos humanos.

La Ciudad de Buenos Aires mantiene una población total relativamente estable desde el censo de 1947, aumentando solo 114.013 personas en el último periodo inter-censal 2001-2010. En el mismo decenio, la población que vive en villas y asentamientos creció en 56.165 habitantes nuevos, es decir, aumentó un 52,3% (de 107.422 habitantes en 2001 a 163.587 en el año 2010), con respecto al 2001. Esto significa que gran parte de los nuevos habitantes de la Ciudad habitan en condiciones de precariedad en cuanto al acceso a la vivienda y servicios públicos.

En cuanto a la situación de tenencia de la tierra, según datos de la Encuesta Anual de Hogares (EAH) 2019, poco más de la mitad de los hogares (53,6%) de la Ciudad de Buenos Aires es propietario de la vivienda y el terreno que ocupan, mientras que el 9,7% ocupa de manera irregular sus viviendas, el 1,6% es ocupante por trabajo y el 35,2% restante es inquilino/a. Si se tiene en cuenta que la población inquilina en el

año 2003 era de 24% y la propietaria de 64%, se puede observar un fenómeno generalizado en la Ciudad de marcada inquilinización de la población, que revierte la tendencia histórica de la vivienda en propiedad.

Asimismo, el impacto de la pandemia por COVID-19 desde principios del año 2020 convocó a reflexionar, entre otras cuestiones, sobre la situación habitacional en las ciudades. En ese marco, y a partir de esa experiencia, el equipo de la Adjuntía Bonelli y la Defensora adjunta realizaron actividades e intervenciones en línea con los reclamos que continuaron por la pandemia. Durante la primera mitad del año 2021, la Adjuntía trabajó desde el Consejo de Gestión Participativa en el Barrio Padre Carlos Mugica sobre diversos temas importantes que hacen al avance del proceso de integración social y urbana. En primer lugar, el protocolo de regularización dominial, que es el primer paso para comenzar a llevar adelante la escrituración en el macizo del barrio. La Defensoría buscó alcanzar consensos entendiendo que es un gran logro que vecinos y vecinas del barrio alcancen la titularidad formal de sus viviendas. Por otro lado, la Adjuntía trabajó activamente en el debate del protocolo de regularización de servicios públicos, que es un aspecto central a la hora de llevar adelante una efectiva integración urbana del barrio. Fruto de todo ese trabajo, en que la Defensoría estuvo activamente involucrada, también se aprobó en el marco del CGP la escritura definitiva para el

sector de viviendas nuevas de YPF, como también la operatoria de canje para los procesos de relocalización.

Continuando con el trabajo en el mismo barrio, la Adjuntía junto con diferentes áreas de la Defensoría estuvo presente como veedora electoral en las elecciones de Delegados/as de Manzana de ese barrio. La realización de los comicios se realizó en dos jornadas: el 24 y el 31 de octubre del 2021.

En otro orden de temas, y continuando con el trabajo iniciado el año pasado, la Adjuntía Bonelli llevó adelante nuevas ediciones de la Mesa de trabajo del Barrio Olímpico junto con los vecinos y vecinas del barrio y los organismos públicos que tienen incumbencia en el lugar. A partir de la labor realizada allí, se observó una de las complejidades que se presenta regularmente: el estacionamiento y la importancia de un ordenamiento de tránsito en la zona. En una primera etapa, se cambió el sentido de circulación de la calle 23 de junio y se permitió el estacionamiento a 45 grados sobre la mano que linda con el Parque de la Ciudad. En total, son 205 espacios. Por otro lado, en la calle Delfo Cabrera, se sumaron 60 espacios. Además, a pedido de las personas que participaron de las mesas, la Adjuntía realizó un encuentro para abordar la problemática de seguridad, en el que participó el comisario y los vecinos y las vecinas manifestaron diversas situaciones de inseguridad que sufrieron en la zona –robos, hurtos, inseguridad vial, entre otras– que se analizaron en profundidad a fin de arribar a distintos tipos de resoluciones.

Por otra parte, en el mismo barrio, la Adjuntía realizó junto con el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) e integrantes de la Comuna 8 un operativo para recibir consultas y reclamos relacionados con deudas en el servicio de energía eléctrica anteriores a la toma de posesión del inmueble, cambios de titularidad, cambios de tarifa T1G por T1R y medidores cruzados, entre otros.

Por último, en lo referido al Barrio Olímpico y como parte de los reclamos recibidos en dicho operativo, el equipo de la Adjuntía de Bárbara Bonelli llevó a cabo un relevamiento junto con las áreas de Vivienda y Servicios Públicos de la Defensoría, para conocer el estado de los servicios públicos y de infraestructura de las viviendas. El relevamiento consistió en una encuesta realizada a los titulares de las mismas sobre su percepción vinculada al acceso a servicios esenciales, así como una indagación sobre la realidad socioeconómica de la población residente, las

condiciones de habitabilidad y la situación actual de la infraestructura y los servicios en los espacios comunes, entre otros aspectos de interés. Como resultado del mismo, desde la Defensoría se recomendó: la implementación de una tarifa diferencial para usuarios residentes, la disposición de recursos para reforzar las condiciones de seguridad, la reparación de ascensores, la provisión de espacios adecuados y suficientes para el estacionamiento, el mejoramiento de la señalética, el aumento de los contenedores de basura disponibles, y la resolución de los problemas que afectan a las zonas comunes, tal como la presencia de agua estancada.

Por otro lado, durante este año la Defensora adjunta Bárbara Bonelli trabajó en forma coordinada con las áreas de Vivienda, Villas y Servicios Públicos para llevar adelante los reclamos y denuncias de las vecinas y los vecinos de las distintas villas de la Ciudad. Al continuar las restricciones para poder realizar reuniones presenciales, el equipo de la Adjuntía realizó la gestión correspondiente por cada uno de los casos recibidos para poder arribar a una solución, y envió oficios a los organismos públicos como a las empresas prestadoras de servicios.

A su vez, y como respuesta a las demandas de las vecinas y los vecinos, la Adjuntía elaboró diversos materiales de difusión sobre vivienda, tales como una guía con información importante sobre servicios públicos y reclamos, y junto con la Subsecretaría de Protección y Promoción de Derechos y el área de Vivienda y Hábitat de la Defensoría, elaboraron una práctica guía sobre desalojos con la información y los recursos necesarios para que las personas sepan cuáles son sus derechos y puedan ejercerlos ante estas situaciones. En la guía, se brindan los mecanismos disponibles por parte del Estado y los contactos de los organismos competentes para la resolución de este tipo de conflictos.

Finalmente, desde la Adjuntía Bonelli se conformó la mesa de trabajo sobre inquilinas/os informales en barrios populares de la Ciudad, junto con representantes de instituciones públicas y organismos de defensa que abordan esta problemática. La Adjuntía conformó este espacio con el fin de elaborar un documento que aborde las principales problemáticas de las relaciones de alquiler informales en los barrios populares de CABA, y generar propuestas de intervención consensuadas y validadas participativamente con distintos actores estratégicos para la protección y efectividad de derechos. Las instituciones convocadas son: Defensoría General de

la Ciudad, Defensoría General de Nación, Centro de Acceso a la Justicia, ATAJO del Ministerio Público Fiscal de Nación, la Asesoría General Tutelar, el Ministerio Público Fiscal de Ciudad, el Instituto de Vivienda de la Ciudad y la Unidad de Proyectos Especiales del Barrio Padre Mugica.

## Juventud

Otra temática que aborda la Adjuntía Bonelli es la de Juventud, comprendiendo que las problemáticas de este sector tienen que ver con la dificultad que este grupo tiene para constituirse como interlocutor válido de organismos gubernamentales que den respuestas a sus demandas. Las nuevas generaciones necesitan espacios de trabajo conjunto en donde las diferencias de pensamientos los reúnan y enriquezcan los resultados. Con la participación de las y los jóvenes se puede trabajar en el presente pensando en el futuro. Desde esta creencia es que la Adjuntía ha llevado adelante el trabajo en materia de Juventud.

A comienzos de este año, la Adjuntía Bonelli generó una instancia de diálogo entre miembros de la Mesa de secundarios del Consejo de la Juventud de la Defensoría –creado en 2019, en conjunto desde la Adjuntía de Bárbara Bonelli, el área de Juventud y Gestión Pública– y el Ministerio de Educación del GCBA con el fin de analizar y debatir sobre el plan de regreso a clases presenciales en 2021, y compartir experiencias acerca de las clases virtuales y el proceso de revinculación que tuvo lugar a fines del año pasado, entre otros ejes temáticos. En relación con las clases virtuales, el estudiantado expresó su preocupación por la falta de conectividad y el acceso a recursos tecnológicos en muchos hogares, recursos vitales para que los alumnos y las alumnas puedan seguir adelante con el año escolar durante la pandemia. Adicionalmente, enfatizaron la necesidad de establecer medidas de cuidado estrictas –distanciamiento, higiene, ventilación constante en las aulas, información sobre los esquemas de vacunación para los docentes, entre otras– para poder garantizar un contexto que permita el regreso a las aulas.

Por otra parte, y considerando que uno de los propósitos del Consejo de la Juventud es articular las demandas de dicho colectivo intersectorial, se llevó a cabo un encuentro entre el Consejo y diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo para conocer en mayor profundidad y detalle la labor que realizan las mismas y analizar

posibles sinergias de trabajo en conjunto e instancias de articulación ante diferentes demandas. El encuentro contó con la participación de la Conducción Ejecutiva de Descentralización, la Coordinación Operativa de Promoción Social, del Programa de Atención de Niñez, Adolescencia y Género y del Programa de Lucha contra la Discriminación. Además, participaron miembros de distintas organizaciones que conforman el Consejo de la Juventud, quienes manifestaron sus principales inquietudes y expectativas respecto al trabajo en conjunto con las diversas áreas temáticas de la Defensoría.

A raíz del diálogo establecido entre el Consejo de la Juventud y las distintas áreas de la Defensoría, desde la Mesa de Secundarios surgió la demanda de trabajar sobre el protocolo de acción institucional para prevención e intervención ante situaciones de violencia de género y discriminación basada en la orientación sexual e identidad de género que se encuentra vigente en la Ciudad. Se generó un encuentro particular entre la Mesa de Secundarios del Consejo y el área de Género de la Defensoría del Pueblo para analizar y abordar cuestiones relacionadas con la temática. Durante el encuentro, el estudiantado manifestó preocupación por diversos aspectos presentes en los protocolos de violencia de género que disponen en el ámbito educativo –tales como su extensión, el punitivismo y la revictimización de las personas involucradas, entre otros– y la necesidad de trabajar sobre lineamientos específicos para una implementación más efectiva de los mismos.

Como respuesta a la demanda planteada, la Adjuntía de Bárbara Bonelli elaboró una práctica guía que incluye los puntos y ejes principales del protocolo con el fin de facilitar su acceso y otorgarle visibilidad y difusión en las instituciones educativas para su adecuado cumplimiento.

Por otro lado, y teniendo en cuenta la gran cantidad de actividades territoriales realizadas por el equipo durante estos años, y que muchas estuvieron dirigidas a juventudes, mujeres y disidencias, la Adjuntía Bonelli elaboró una guía para poder difundir, promover y garantizar los derechos sexuales y reproductivos, reconocidos como derechos humanos, para que todas las personas puedan ejercerlos de forma plena y sin ningún tipo de coacción.

Por último, el Consejo de la Juventud de la Defensoría del Pueblo organizó un encuentro para que las juventudes que integran el mismo puedan escuchar y conocer con mayor profundidad las propuestas de la agenda joven de los candi-

datos de las distintas fuerzas que componen el frente electoral Juntos por el Cambio. Durante el encuentro, realizado en la Sede Central Defensoría, se analizaron y trataron diversos ejes temáticos a partir de diferentes demandas e inquietudes de las juventudes, tales como el acceso a la vivienda, la integración de la juventud al mercado laboral, problemáticas estructurales de la economía y la necesidad de disminuir las brechas existentes entre las juventudes para fomentar mayores oportunidades de inclusión, entre otros aspectos. Durante esta jornada, la Defensora Adjunta Bárbara Bonelli reivindicó la importancia de mantener un diálogo de cara al futuro y de fomentar este tipo de encuentros transversales para poder integrar las preocupaciones y propuestas de las mismas juventudes a la construcción de políticas más igualitarias.

La jornada contó con la participación de los candidatos a diputados nacionales Martín Tetaz y Fernando Sánchez; los candidatos a legisladores de la Ciudad de Buenos Aires, Hernán Reyes, Lucio Lapeña y Darío Nieto; Iván Nordenstrom, presidente de Jóvenes PRO de CABA; Agustín Rombolá, presidente de la Juventud Radical de la CABA. Por parte de la Defensoría participaron el Defensor Interino, Carlos Palmiotti; las Defensoras del Pueblo adjuntas Bárbara Bonelli y Silke Arndt; el Defensor del Pueblo adjunto Arturo Pozzali; y Fernando Franquet y Lucía Cancela de Gestión Pública.

## Género y niñez

Durante este año, la Adjuntía de Bárbara Bonelli realizó acciones concretas y de difusión de derechos en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, junto a organizaciones civiles, con el fin de restablecer los derechos vulnerados que transitan las infancias, adolescencias y mujeres de la Ciudad.

En relación con el eje vinculado a las temáticas de género es necesario destacar en primera instancia la situación alarmante en la que nuestra sociedad se encuentra inmersa: desde 2019, según datos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, se identificaron 252 femicidios directos, y para el año 2020, 251 víctimas de violencia de género, lo que constituye un femicidio cada 35 horas en Argentina. En consecuencia, esto también repercute en las infancias: según el Observatorio Mumalá, durante el 2020 (corte desde el 1 de enero al 20 de noviembre) 274 niños y niñas se quedaron sin madre.

Asimismo, las inequidades de género se pueden evidenciar en distintos ámbitos contribuyendo a una desigualdad de acceso a las oportunidades entre varones y mujeres, afectando en primera instancia a las propias mujeres inhibiendo el desarrollo de su autonomía económica, física y de toma de decisiones.

En relación con las infancias, según datos disponibles por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), la pobreza infantil ascendió a 54,3% en el primer semestre del 2021. Según la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) que realiza el INDEC, la pobreza afectó a 5,9 millones de niños menores de 14 años.

En este marco, la Adjuntía Bonelli realizó diversas iniciativas y acciones para concientizar acerca de la violencia de género y contribuir a la difusión de herramientas que contribuyan a que las mujeres de la Ciudad conozcan sus derechos y de esta manera puedan exigirlos.

El equipo de la Adjuntía Bonelli continuó trabajando con la Mesa de Género y Diversidad en el Barrio Mugica –espacio impulsado por la Defensora adjunta el año pasado– para asegurar que el Estado garantice no solamente un efectivo acompañamiento, sino también asegure el acceso a las herramientas que sean necesarias para el abordaje integral de las violencias en los barrios populares.

A partir de las demandas de las mujeres y disidencias realizadas en el marco de las distintas ediciones de la Mesa de Diálogo y Trabajo sobre Género y Diversidad en el Barrio Padre Carlos Mugica, surgió la necesidad de contar con un espacio para que las mismas puedan disponer de un lugar de atención en donde se ofrezcan diversos servicios abocados a la prevención, abordaje y erradicación de la violencia de género.

En consecuencia, luego de mucho trabajo de articulación, coordinación, y en respuesta a dichas demandas, desde principios de marzo de este año comenzó a funcionar un espacio de Género y Diversidad en el barrio que brinda asesoramiento legal, patrocinio jurídico gratuito, contención psicológica, acompañamiento integral destinado a mujeres y disidencias que sufren violencia, inclusión a programas de ayuda social, educativa, económica y habitacional y asesoramiento especializado a la vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, y constituyendo un aspecto relevante para el desarrollo y la consolidación del espacio –en el marco de un nuevo encuentro de la Mesa de Diálogo y Trabajo de Género y Diversidad–

de forma conjunta con las vecinas y promotoras de género del barrio, se definió el nombre del espacio de atención que se llama Punto Violeta. Esto significó un gran avance para seguir profundizando y fortaleciendo el mismo, dándole identidad e institucionalidad para que más mujeres y disidencias del barrio puedan acceder y participar. Dicho encuentro contó con la participación de la nueva Directora General de la Mujer de la Ciudad, Carolina Barone; y la Secretaría de Integración Social y Urbana (SECISyU).

Los días viernes “Punto Violeta” se encuentra al servicio de la comunidad del barrio pudiendo utilizarse para el dictado de diversas actividades, tales como talleres y/o capacitaciones relacionadas con temáticas de género y diversidad. Cualquier organización o vecino/a que desee utilizar el espacio para actividades relacionadas con la temática de género y diversidad debe solicitarlo a la Defensoría o la Secretaría.

Hasta el 29 de octubre de 2021 se registraron 355 pedidos de turnos para la atención en Punto Violeta, de los cuales 261 personas fueron atendidas y derivadas a los servicios correspondientes dentro del espacio. Dentro del universo restante, 38 personas fueron derivadas a organismos externos y 56 se encuentran en proceso de derivación o fueron cancelados por las propias usuarias.

En otro orden de temas, durante este año la Adjuntía Bonelli realizó diversos talleres –en el Barrio Zavaleta, en el barrio Municipal Presidente Rivadavia I y II, en la Villa 20 y en el Playón de Chacarita, entre otros– sobre recursos estatales para poder sensibilizar sobre la violencia de género en los barrios y saber cómo actuar en dichas situaciones.

Durante los mismos, el equipo de la Adjuntía brindó la información necesaria para poder identificar diferentes tipos y modalidades de violencia, y explicó los mecanismos presentes para saber cómo realizar las denuncias pertinentes. En ese sentido, la Defensora adjunta puso a disposición la guía-recursero elaborada por su equipo, en la cual se encuentran especificadas las distintas herramientas y líneas de contacto disponibles de asesoramiento y denuncia para mujeres y disidencias que se encuentren en este tipo de situaciones.

Además, en consonancia con el mes del Orgullo LGBTIQ+, la Adjuntía Bonelli junto al Gobierno de la Ciudad y la organización no gubernamental Trans Argentinx –que brinda asesoramiento y acompañamiento a infancias, adolescencias y juventudes Trans-NB en Argentina– organizaron

una jornada de comunicación y difusión de derechos del colectivo disidente en el Barrio Padre Carlos Mugica. Durante la misma, la Adjuntía brindó información relacionada con la diversidad sexual e identitaria, los diversos servicios disponibles para este colectivo y acerca del espacio de atención conformado desde la Defensoría en el barrio: Punto Violeta.

Por último, y considerando que para la Adjuntía Bonelli la inclusión social a través del deporte es uno de los ejes fundamentales sobre los cuales trabajar para contribuir a una sociedad más igualitaria, la Defensora adjunta llevó a cabo una reunión junto a directivos e integrantes de la Confederación Argentina de Clubes de Barrio en el Club Social y Deportivo Franja de Oro con la finalidad de conocer las problemáticas existentes, identificar demandas y presentarles el Protocolo de acción institucional en clubes deportivos y otros ámbitos de su dependencia para la prevención e intervención ante situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes y por motivos de género, elaborado por el equipo de la Adjuntía. Como resultado de la jornada, se realizó una capacitación del Protocolo de acción institucional para abordar la atención e intervención de casos de violencia en el Club Franja de Oro, dictada por Sonia Santoro y Silvina Lico, integrantes del equipo del área de Género de la Defensoría. En la misma estuvieron presentes deportistas de vóley, fútbol femenino, zumba, futsal, profesores de fútbol infantil y dirigentes del club.

## Trata de personas

La trata de personas es un gravísimo delito que atenta contra los derechos humanos y que se diversifica en varias modalidades: explotación sexual, explotación laboral, trabajos forzados, tráfico de órganos, etc. De estas variantes, la relacionada con la explotación sexual es la más numerosa, y constituye y conlleva un fuerte componente de género: la gran mayoría de sus víctimas son mujeres y niñas. Las personas que se encuentran inmersas en estas redes sufren de una enorme vulneración de derechos. Se debe trabajar intensamente en esta temática para poder prevenir, pero sobre todo, para poder apoyar y acompañar a las personas víctimas.

A comienzos del 2021, la Defensora adjunta participó en diferentes instancias institucionales donde se trabajó la problemática de la trata de personas. Además, comenzó a participar de la

Mesa Interinstitucional contra la Trata de la Ciudad de Buenos Aires, con el fin de socializar entre los y las integrantes de la mesa los recursos disponibles tanto para asistir como para prevenir y mantener el contacto a los fines de abordar situaciones vinculadas a trata y explotación de personas que puedan presentarse en el ámbito de la Ciudad.

Con respecto a la producción de materiales de difusión de derechos en el marco de una estrategia de empoderamiento jurídico comunitario, la Adjuntía en conjunto con el Consejo de Derechos Humanos de la institución y con el Comité Ejecutivo contra la Trata de Personas, elaboraron la Guía de Recursos: Programas de asistencia para víctimas de Trata, la cual contempla los programas existentes para asistir a víctimas de trata, tanto en la órbita del Gobierno nacional como en la del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Si bien estos programas no son específicos para víctimas de trata, sirven a la hora de brindar la asistencia establecida por Ley 26364 y su modificatoria por Ley 26842.

Continuando con esta línea de trabajo, respecto a la comunicación y difusión de derechos, el 23 de septiembre y en consonancia con el Día Internacional contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas, la Defensora del Pueblo adjunta Bárbara Bonelli organizó y participó de una jornada de debate y concientización sobre este delito en Piedrabuena, junto con representantes de instituciones públicas, funcionarios, legisladores y organismos de defensa que abordan esta problemática. La misma contó con la participación de Alike Kinan Sánchez, activista por los derechos de las mujeres y sobreviviente de la trata de personas con fines de explotación sexual; el secretario letrado de la Procuraduría de Trata y Explotación de Personas (Protex), Marcos Parera; Carolina Barone, directora general de la Mujer de CABA; Noelia Díaz, trabajadora del proyecto de Misión Puerta Abierta Recreando de las Hermanas Oblatas; Facundo Ramírez, gerente operativo en la Dirección General de la Mujer; el legislador y presidente de la Comisión Especial de Trata, Diego Weck y Carla Carrizo, Diputada nacional. En ese marco, la Defensora adjunta resaltó la importancia de que el Estado asuma un rol activo en la persecución de este delito, por medio de políticas públicas integrales que brinden soluciones rápidas y eficientes.

Por otro lado, la Adjuntía de Bonelli junto con el Consejo de Derechos Humanos creó el Observatorio sobre Políticas Públicas de Trata y Trabajo Forzoso, con el objetivo de realizar el segui-

miento de las políticas públicas sobre la trata de personas en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, relevar información, diagnosticar, controlar e intervenir en la ejecución de dichas políticas públicas, proyectos y programas, y propiciar la búsqueda de consensos con los distintos actores implicados, a los fines de articular y generar una mejora sustantiva en la asistencia integral de las víctimas de trata.

Finalmente, este año la Adjuntía de Bárbara Bonelli elaboró junto con el Consejo de Derechos Humanos de la Defensoría un proyecto de ley para modificar la Ley 2871 de Asistencia Integral a las Víctimas de trata, con el propósito de fortalecer a las personas que hayan sido víctimas de trata en su camino hacia la superación de las condiciones de vulnerabilidad en la que se encuentran inmersas, a través de la adopción de criterios más claros y ágiles para la intervención de la Administración en la prestación de la asistencia integral a la que se encuentra obligada legalmente.

La Adjuntía Bonelli considera primordial –hasta tanto se generen políticas públicas específicas– que el Estado ofrezca una respuesta rápida a la víctima de trata por medio de la oferta de todos los programas y servicios de asistencia económica, reinserción laboral, educativa o habitacional existentes, ya que la vulnerabilidad de las personas que son rescatadas de estas redes es más que evidente y la demora en la adopción de medidas puede afectar derechos de la víctima de manera irreversible, generando así un daño irreparable.

## Promoción social

La difusión y promoción de derechos permite que las personas cuenten con la información y las herramientas necesarias para tomar decisiones responsables, libres e informadas.

En ese aspecto, la Adjuntía Bonelli, junto con la Conducción Ejecutiva de Derechos Ciudadanos de Consumidores y Usuarios y la Coordinación Operativa de Consumidores y Administrados de la Defensoría, elaboraron una guía sobre cobranza extrajudicial de deudas cuyo propósito es brindar información acerca de estas gestiones, los mecanismos disponibles para la resolución de conflictos y las acciones posibles en caso de prácticas abusivas. Esta guía se encuentra disponible para la ciudadanía y forma parte del material de capacitación que utiliza el equipo de la Adjuntía en las intervenciones territoriales.



En tal sentido, la Adjuntía Bonelli realizó diversas actividades territoriales de empoderamiento jurídico comunitario en materia de endeudamiento y cobranzas extrajudiciales de deudas, como por ejemplo en el Barrio Comandante Luis Piedrabuena y en el Barrio Cardenal Santiago Copello, ubicados en Villa Lugano. El equipo brindó estos talleres con el fin de acercar información confiable y herramientas para que las vecinas y los vecinos puedan abordar y evitar este tipo de delitos. En estos espacios se informó sobre los distintos tipos de fraudes –estafas domiciliarias, telefónicas y a través de las redes sociales, también conocidas como “ciberdelitos”– y los recursos necesarios para la prevención de este tipo de hechos que pueden servir de apoyo a personas damnificadas en este tipo de situaciones. Por otro parte, el equipo de la Defensora adjunta realizó una investigación titulada: “Mecanismos de protección y acceso a la justicia en las relaciones de consumo. Una mirada desde los consumidores hipervulnerables. Estudio de caso. CABA”. La misma busca analizar la experiencia de acceso a la justicia en los conflictos vinculados a las relaciones de consumo desde la perspectiva de los actores sociales que residen en CABA.

En este trabajo, se identificaron barreras en el acceso a la justicia, los problemas jurídicos vinculados con las relaciones de consumo; se indaga sobre el conocimiento que tienen las personas sobre la estructura de derechos, la oferta institucional y los mecanismos de resolución de conflictos existentes. Asimismo, se analizó la inclusión digital, la inclusión financiera y la educación financiera de las y los consumidores. Además, se identificaron y sistematizaron buenas prácticas y lecciones aprendidas de la Defensoría del Pueblo de CABA en materia de consumidores. A partir de la información, se formularon recomendaciones para la mejora de las políticas públicas y de las estrategias elaboradas en materia de protección de derechos de las y los consumidores.

Adicionalmente, y en esa misma línea, la Adjuntía de Bárbara Bonelli elaboró una guía de acceso a derechos. La misma tiene múltiples objetivos. Por un lado, uno estratégico: profundizar las instancias de conocimiento y difusión de derechos en las comunidades con las que el equipo trabaja. Por el otro, un objetivo de tipo pedagógico, que se encuentra vinculado con el empoderamiento y alfabetización en derechos a partir de las capacitaciones que la Adjuntía realiza en los barrios. Así, este documento busca la supresión

de una de las barreras que más afecta a los grupos vulnerados, la falta de conocimiento sobre los derechos, las herramientas y los organismos garantes de los mismos. De esta manera, la guía cobra vida en cada territorio y en cada comunidad con la que el equipo se vincula y forma parte de un proceso más amplio de empoderamiento en derechos con el propósito de lograr la apropiación por parte de las comunidades.

## Casos

En el 2021 la Adjuntía de Bárbara Bonelli gestionó diversos reclamos de vecinos y vecinas de la Ciudad de Buenos Aires; así como también se realizaron los respectivos seguimientos y posteriores contactos informativos a cada ciudadano/a una vez resuelto su caso.

En su mayoría, el equipo de la Adjuntía recibió reclamos a través de las redes sociales, telefónicamente, como así también en las recorridas por los barrios porteños. La apertura de trámites es una parte importante del trabajo de la Adjuntía.

Durante este año que culmina la Adjuntía Bonelli recibió más de ciento cincuenta (150) casos que fueron trabajados en conjunto con distintas áreas de la Defensoría del Pueblo, de los cuales cuarenta y dos (42) ya tienen una resolución definitiva. Estos números demuestran el compromiso que mantiene la Defensora adjunta con los vecinos y vecinas de la Ciudad, en la solución de los conflictos y garantía de sus derechos.



## Adjuntía

**Carlos A. Palmiotti**

✉ [cpalmiotti@defensoria.org.ar](mailto:cpalmiotti@defensoria.org.ar)

## Acciones

### Acciones en la protección del turista hipervulnerable

Ante las diversas situaciones que los turistas en su rol de usuario consumidor debieron padecer como consecuencia de la paralización del turismo por el estado de emergencia sanitario, esta Adjuntía tomó contacto con diferentes organismos para mejorar su experiencia.

Al respecto, el equipo de esta área se reunió el 6 de mayo de manera virtual con Defensa al Consumidor de la Nación perteneciente al Ministerio de Desarrollo Productivo, con el objetivo de trabajar de manera conjunta los reclamos que recibe el organismo porteño a diario y conocer la metodología de gestión de casos.

Ambos organismos hicieron una presentación sobre sus respectivas funciones y metodologías de gestión de casos, e interactuaron frente a los reclamos de consumo turísticos, valiéndose de dos herramientas de resolución de conflictos: el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

Otra temática destacada en 2021 fue la relacionada con el transporte aéreo. Por ello, personal de la Adjuntía se reunió el 6 de enero con la Dra. Florencia Dovichi, directora nacional de Transporte Aéreo de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), con el objetivo

de dialogar sobre los casos que se reciben vinculados al transporte aéreo, presentar el organismo porteño a la nueva gestión de la ANAC, reforzar los lazos y mantener un contacto más fluido, especialmente en el contexto de la pandemia. También, se conversó sobre los procedimientos de gestión de la ANAC.

Además, se debatió sobre la Ley 27563 de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional, especialmente sobre su artículo 27, que establece las alternativas de resolución de conflictos vinculadas con prestaciones turísticas que se hayan visto afectadas o impedidas de hacer efectivas por la pandemia de COVID-19.

Asimismo, se coincidió en la necesidad de mantener un canal de comunicación directo para trabajar en conjunto cada uno desde su rol y para crear sinergia en un momento tan atípico y complejo como el que se está atravesando como consecuencia de la pandemia. En ese sentido, se acordó entablar nuevas reuniones para estar informados sobre las nuevas disposiciones que vayan surgiendo en relación al transporte aerocomercial.

En ese sentido, el equipo dedicado a la temática de accesibilidad de esta Adjuntía concretó otra reunión con funcionarios de la ANAC el 4 de marzo, para fomentar la eliminación de barreras que impidan a personas con discapacidad el pleno disfrute de la actividad turística y promover el transporte aéreo inclusivo.

Otro tema de relevancia para el turista es velar por su seguridad. Por esa razón, esta Adjuntía se reunió virtualmente el 4 de enero con funcionarias de la Subsecretaría de Promoción, Prevención y Asistencia Ciudadana al Turista del Ministerio de Justicia y Seguridad porteño con el fin de conocer el trabajo del organismo en dicha materia, dialogar sobre la seguridad turística y la incorporación de mayor presencia policial en los lugares turísticos, así como planificar actividades y capacitaciones conjuntas, con miras al turismo post-pandemia.

El 8 de septiembre se concretó otra reunión con ese ministerio, a los fines de conocer el área de trabajo de esta competencia en la apertura del turismo. Para ello, se propuso generar una mesa de trabajo conjunta y un encuentro con los diferentes actores de los sectores público y privado relacionados a la actividad a los fines de establecer acciones para el cuidado del turista de cara a la gradual reactivación del turismo.

Por otro lado, ante la gran cantidad de casos recibidos en el año 2020 por el Programa Pre Viaje, esta Adjuntía se vio muy comprometida en continuar asesorando a todos aquellos usuarios que tuvieron algún inconveniente con el mismo. Por esa razón, se planificaron varias reuniones a lo largo de 2021 junto a los funcionarios responsables de esa área del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (MINTURDEP), con el objetivo de profundizar y despejar dudas sobre el Pre Viaje.

De esa manera, se logró concretar un canal directo de comunicación con los responsables del programa, para una comunicación fluida y para ser expeditivos en la resolución de los reclamos. De esa manera, se designó un equipo de trabajo exclusivo para esta temática en particular. Sus integrantes fueron capacitados por el área correspondiente del MINTURDEP ante el lanzamiento de la nueva edición 2021, donde se explicaron los nuevos lineamientos, las diferencias con el Pre Viaje anterior, y sus mejoras. Luego, se organizaron reuniones internas constantes para mantenerse actualizados sobre los nuevos casos que ingresaron a esta Defensoría.

Ante todo este trabajo, el MINTURDEP demostró su agradecimiento por la colaboración brindada tanto en el año 2020 como en el 2021 en la atención de los reclamos y por la labor satisfactoria y seria hecha a lo largo de todo este tiempo.

### **Reunión presencial con asociaciones turísticas**

El adjunto se reunió de manera presencial el 24 de agosto con el Sr. Gustavo Hani, quien asumió el cargo de presidente de la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (Faevyt) y de la Cámara Argentina de Turismo (CAT); y con el Sr. Camilo Suárez, titular de la Cámara Argentina de Turismo de Buenos Aires (CAT Baires). El objetivo del encuentro fue presentar el trabajo diario que esta Adjuntía hace en materia de derechos, reforzar lazos, mantener un diálogo fluido y elaborar planes de acción conjuntos.

En ese sentido, el adjunto ofreció capacitar al personal y a los asociados de ambos organismos sobre Turismo Accesible para concientizar sobre la relevancia del derecho al turismo.

También, se invitó a ambos empresarios a formar parte de una mesa de trabajo con actores privados turísticos sobre la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo, organizada por la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista de esta Defensoría del Pueblo porteña.

El Sr. Hani es presidente del comité organizador de la Feria Internacional de Turismo de América Latina, que se realiza anualmente en el Predio Ferial Buenos Aires La Rural. Por esa razón, se conversó sobre la posibilidad contar con un stand en la edición 2021, con el objetivo de difundir sobre la labor diaria del organismo y atender reclamos.

### **Campañas de difusión**

La difusión durante 2021 consistió en publicar la información producto de las decisiones gubernamentales en torno a migraciones y políticas sanitarias al alcance de la comunidad de manera sencilla y ágil. El uso de recursos gráficos para comunicar decisiones de interés para el vecino/a y el/la turista tuvo como finalidad hacerlo más asequible. La información proporcionada por los boletines oficiales, redes de contactos y redes sociales fue seleccionada y difundida a través de informes, redes sociales y jornadas virtuales.

También, se realizaron flyers e informes gráficos acorde a cada necesidad. Por un lado, se efectuaron campañas de difusión sobre los requisitos de ingreso y egreso al país y a otros países para argentinos. Estas abordaban temas relacionados con: migraciones, pasaporte sanitario, vuelos autorizados y cancelados, corredores seguros habilitados y certificados sanitarios.

Luego, en la segunda mitad del año, a medida que las aperturas a la circulación nacional y luego internacional se fueron efectivizando, se idearon otro tipo de campañas con el objetivo de dar a conocer derechos como consumidor turista, promover la movilidad sustentable en la Ciudad, despejar dudas con respecto al Programa Pre Viaje, y seguir abordando el tema de reprogramaciones, cancelaciones y contrataciones de viajes de egresados y estudios.

### Participación en la Feria Internacional de Turismo

La Defensoría del Turista contó con un stand en la Feria Internacional de Turismo (FIT), que se llevó a cabo del 4 al 7 de diciembre en el Predio Ferial La Rural. El objetivo fue estar presentes en un evento de tal magnitud y relevancia que reúne a todo el sector turístico nacional e internacional, para tener un mejor acercamiento al público e informar sobre el trabajo diario en la protección de los derechos de los turistas y de los vecinos en su rol de consumidores de servicios turísticos.

También, en el contexto de la Cumbre del G-20 y la Cumbre del Clima en Glasgow en las que ha quedado en evidencia la necesidad de frenar el cambio climático, el equipo de la Defensoría del Turista desarrolló durante los cuatros días la materia de turismo responsable para generar conciencia, sensibilizar y asesorar sobre la importancia de la sustentabilidad post pandemia en el ejercicio del turismo. En ese sentido, se hizo especial hincapié en el turismo sostenible, en el turismo accesible, en el turismo y salud, y en la protección de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo, temáticas que este organismo desarrolla, investiga y promueve.

Profesionales del sector, expositores y público en general se acercaron al stand para consultar sobre diversas problemáticas en relación a los servicios turísticos que fueron atendidos, asesorados e informados por el personal de esta Defensoría del Turista.

También, el lunes 6 de diciembre, se realizó una mesa de trabajo e impulso del Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo, del que participaron organismos públicos y privados del sector. En ella se expusieron las falencias que se observan en la materia y se desarrolló un plan integral a desarrollar para el año 2022.

Asimismo, el martes 7, se expuso en el II Congreso de Accesibilidad, realizado en el

Auditorio Córdoba de la FIT. Allí se explicó las diferentes normativas que rigen en Argentina en relación al turismo accesible y describió las diferentes actividades que la Defensoría del Turista lleva a cabo en relación a la temática, haciendo especial hincapié en las jornadas virtuales que se efectuaron este año.

### Red de Defensorías del Turista

Este año se reimpulsó e intensificó la labor de extensión de la Red de Defensorías del Turista, para que las Defensorías del Pueblo de diversos destinos cuenten con un espacio de protección de derechos del turista. El objetivo fue impulsar nuevamente las Defensorías del Turista para garantizar al visitante que sus derechos como tal son defendidos. Asimismo, la labor de las Defensorías del Turista de manera mancomunada permite el fomento de mejores condiciones para el turismo, la realización de campañas preventivas, y una convivencia armónica y de respeto mutuo hacia el otro.

En ese sentido, el 25 de octubre se firmó el Convenio de Cooperación Técnica y Colaboración con el Defensor del Pueblo de La Banda, Diego Jiménez, con el objetivo de desarrollar las actividades necesarias destinadas a llevar adelante el funcionamiento de la Oficina de la Defensoría del Turista, cuya finalidad principal radicará en la protección y promoción de los derechos y garantías de los turistas tanto nacionales como extranjeros. Por medio de este acuerdo, se realizarán acciones conjuntas para fomentar el ejercicio del turismo responsable. También, se entablaron lazos con los diferentes actores del sistema turístico local, para una mejor resolución de casos, y con la población local para concientizar sobre la importancia de la actividad turística y la existencia de la Defensoría del Turista.

El 28 de octubre, se organizó una reunión junto al personal de Jiménez para presentar el equipo de trabajo del organismo porteño que los asesorará, orientará y ayudará en la puesta en marcha de la Defensoría del Turista de la Banda. Además, se describió la metodología en la gestión de casos y se hizo hincapié en la importancia de contar con un área de comunicación para difundir información actualizada, actividades y números de contacto.

El 2 de noviembre, se entabló una reunión con la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Analía Woloszczuk, donde se coincidió en la necesidad de firmar un nuevo convenio específico de acuerdo a los pilares

de su gestión, en que quede plasmado el compromiso de colaboración mutua en las temáticas de turismo responsable, que incluya al turismo sostenible, accesible y la protección de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo. También se comenzará a articular una agenda conjunta en el área de comunicación y en normativas necesarias para transmitir a todos los viajeros con destino a San Carlos de Bariloche.

Por otro lado, en el marco de la Feria Internacional de Turismo 2021, se entablaron encuentros con funcionarios de diversos destinos tanto a nivel nacional como internacional, que permitieron concretar canales institucionales de comunicación beneficiosos y generar acuerdos de primera instancia.

En ese sentido, el personal asignado para esta área, viajó a Mar del Plata entre el 15 y el 17 de diciembre, para participar de una serie de actividades junto al responsable de la Defensoría del Turista de General Pueyrredón, Fernando Rizzi. Este encuentro tuvo como objetivo proyectar las distintas problemáticas que pudieran surgir durante la temporada de verano para poder prever campañas de concientización y, según corresponda, la gestión de reclamos o inconvenientes que cualquier turista pudiera tener.

Ambos equipos participaron de reuniones con diversos sectores vinculados a la actividad turística de Mar del Plata, conferencias de prensa y desayunos de trabajo para difundir y promocionar la Red de Defensorías del Turista de Argentina. También, se intercambiaron opiniones sobre las necesidades que expresan los visitantes, sobre cómo abordar la resolución de problemas, y las temáticas que habitualmente se presentan de parte del turista.

## Informes Técnicos

### Aspectos legales del Pasaporte Sanitario

En marzo, esta Adjuntía decidió elaborar un informe sobre las ventajas y desventajas del pasaporte sanitario, señalando los distintos derechos sobre los cuales interfiere.

Dentro de este informe se concluyó, por un lado, que ese requerimiento aplicado adecuadamente promueve la garantía al derecho de libre circulación y el derecho al ocio (turismo), tal como promueve la Declaración Universal de los Derechos Humanos en sus artículos 12 y 24, respectivamente.

Por otro lado y en contraposición, en el informe se analizó que dicho pasaporte sanitario podría vulnerar otros derechos esenciales, como la protección de los datos personales, en una materia tan delicada como es la salud, y podría suponer discriminación. En el primer caso, este tipo de pasaporte incluiría datos susceptibles y sensibles. Por lo que constituiría una medida muy arriesgada debido a que supondría la calificación de las personas en función de un dato relacionado con su salud. Asimismo, podría violar el derecho de privacidad. Los datos sobre la salud son datos personales. En nuestro país, de acuerdo con la Ley 25326, son datos sensibles.

En el segundo caso, se concluyó que implementar un pasaporte en relación con las vacunas recibidas implicaría una repartición equitativa de las mismas entre todos los países, y no un acceso restringido por acuerdos comerciales que dejan afuera a las naciones más pobres. Además, la vacunación no es obligatoria ni está garantizada a toda la población. Por lo que un país difícilmente pueda exigirlo a un viajero dentro de su marco jurídico. Tampoco podrían acceder a ella las personas alérgicas o quienes padecen algún problema médico, embarazadas o menores de edad. Por lo tanto, obtener el pasaporte sanitario puede dar lugar a la discriminación entre ciudadanos/as.

Este informe fue publicado en formato Power Point y expuesto por el equipo de esta Adjuntía en la Jornada Virtual del 8 de abril: "Pasaporte Sanitario, un nuevo requisito para viajar - Aspectos médicos y legales".

### Ciberdelitos en el sector turístico

Fruto de reuniones e intercambios con miembros del sector turístico y vecinos a lo largo del año, desde la Adjuntía se decidió realizar una investigación sobre las nuevas formas de delitos cibernéticos a partir de la pandemia.

Dada la trascendencia que tuvo el uso de internet fruto del contexto de la pandemia, aparecieron nuevos delitos y nuevas formas de realizar robos tradicionales. En el marco del aislamiento social, preventivo y obligatorio surgieron nuevas víctimas, entre ellas, personas que no acostumbradas a las compras online o a las redes sociales quisieron adquirir o modificar cualquier tipo de servicio turístico de manera online.

Si bien los prestadores de servicios turísticos deben velar por su propia ciberseguridad y la

de sus clientes, las personas usuarias también deben aprender a proteger los datos personales y bancarios, y estar atentas a perfiles falsos de las empresas.

Dada esta circunstancia, se elaboró un informe para concientizar sobre las cuestiones básicas que suscitan este tipo de ciberdelitos.

### **Digesto normativo sobre turismo en tiempos de COVID-19**

La publicación tiene como objetivo agrupar y sintetizar las distintas normas que se publicaron en el Boletín Oficial en relación con los derechos del turista y con el turismo en general, a partir del mes de marzo de 2020.

Se creyó oportuno, conveniente y necesario simplificar la normativa ordenada en capítulos, clasificada por el tipo de norma dictada, su fecha de publicación y vigencia, y una breve síntesis de la temática a tratar.

De este modo, este Digesto Normativo constituye un aporte al turista como consumidor y al público en general, ya que les permite conocer las normas vigentes aplicables a la actividad turística.

## **Jornadas y congresos**

### **Debate médico y legal sobre el pasaporte sanitario**

Como consecuencia del contexto social y económico que se atravesaba a un año de declarada la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19, esta Adjuntía y el Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Argerich llevaron a cabo el jueves 8 de abril la jornada informativa virtual “Pasaporte Sanitario, un nuevo requisito para viajar - Aspectos médicos y legales”. El objetivo del mismo fue conversar y responder todas las dudas que surgen en referencia a la enfermedad, la vacunación y el turismo.

El evento, que fue auspiciado por la Red de Alergia y Asma del Ministerio de Salud porteño, la Asociación Argentina de Alergia e Inmunología Clínica y el laboratorio Pablo Cassará; estuvo conformado por un grupo de funcionarios, expertos médicos y abogados que expusieron sus distintas perspectivas sobre la viabilidad de la implementación de un pasaporte sanitario. Diversos países, por ejemplo Estados Unidos y los que conforman la Unión Europea, estaban estudiando implementarlo. En Argentina, también se había presentado un proyecto a

la Cámara de Diputados que permita la libre circulación en el territorio.

En la jornada participaron alrededor de 65 personas de toda Latinoamérica. En ella se expusieron las ventajas y desventajas de este salvoconducto sanitario sobre los aspectos médicos (desde un enfoque inmunológico e infectológico), y desde el punto de vista legal, jurídico y ético. El equipo de esta Adjuntía disertó sobre las implicancias en materia de Derechos que conllevaría el pasaporte sanitario.

### **Turismo accesible**

La Organización Mundial del Turismo de Naciones Unidas (OMT) recomendó especialmente que el turismo recobrar una recuperación sostenible haciendo que viajar sea seguro, fácil y accesible: “La sostenibilidad social es la clave del futuro para el sector, ya que es un negocio que incluye personas y para eso son necesarias políticas muy proactivas y un turismo de mayor valor añadido”. Esta Adjuntía toma muy en serio este lema, por lo que trabaja a diario para lograr la plena inclusión de todas las personas al derecho al ocio y al turismo.

En ese sentido, a lo largo del año 2021, el Adjunto y su personal organizaron varias jornadas sobre turismo accesible, para hacer visible el derecho de un turismo para todos y para garantizar el acceso al goce de todo lo referido al derecho del turismo a través de la eliminación de las barreras que impiden la inclusión de todos en la actividad. Merece la pena destacar que todas las jornadas organizadas, no solo en materia de accesibilidad sino de diversas temáticas, contaron con dos intérpretes de Lengua de Señas Argentina (LSA) para permitir la comunicación y comprensión entre todos.

La primera actividad se llevó a cabo el 25 de marzo, bajo el nombre: “Turismo y Discapacidad: Transporte Aéreo y Accesibilidad”, haciendo especial énfasis en el derecho de libre circulación, y en la inclusión en aeropuertos y aeronaves.

La jornada estuvo dividida en dos paneles: en el primero, disertaron expertos de organizaciones públicas y privadas con destacada trayectoria en el transporte aéreo y en los derechos de las personas con discapacidad. En el segundo, personas con discapacidad contaron sus experiencias sobre cómo es gozar de un espacio de esparcimiento adecuado a sus necesidades al momento de viajar por vía aérea.

En este evento, al que asistieron más de 75 personas de todo el país y el extranjero, se reflexionó sobre la importancia del cambio

cultural impulsado tanto por la sociedad como por el Estado. También, se concluyó que una de las mayores complejidades en la accesibilidad es la gran cantidad de actores que se presentan en la experiencia turística, que provoca que las personas con discapacidad no sepan quiénes son los responsables de sus inconvenientes. Además, se resaltó la necesidad de generar contenido educativo en todas las áreas, y que el conocimiento y el espacio crítico deben ser herramientas creadas desde el sector público y privado.

La segunda jornada, “Destinos Turísticos: una mirada hacia un turismo inclusivo”, se efectuó el 5 de julio y tuvo como objetivo generar un ámbito de intercambio de experiencias sobre buenas prácticas de accesibilidad en turismo, idear políticas de gestión, abordar los fundamentos de la Ley Nacional 25643 e impulsar iniciativas que garanticen destinos accesibles.

En este marco, funcionarios y referentes nacionales e internacionales expusieron sobre el rol de la administración pública en su gestión y sobre el trabajo realizado en algunos destinos que contribuyen a garantizar el pleno disfrute de las personas con algún tipo de discapacidad provisoria o permanente.

El encuentro contó con más de un centenar de participantes inscriptos de todo el mundo entre docentes, estudiantes, funcionarios públicos, representantes de consulados y embajadas, personal de esta Defensoría del Pueblo, entre otros.

En esta ocasión, se reflexionó en la necesidad de que los servicios turísticos puedan atravesar el proceso de adaptación para la inclusión de las personas con discapacidad. En consecuencia, muchas personas con discapacidad no viajan donde quieren, sino donde pueden. Por ello, se concluyó que es fundamental enfocarse en la accesibilidad, que promueve servicios y un entorno óptimo pensado para todos. Para lograrlo, es fundamental el compromiso de todos y, en especial, de los gobiernos, que tienen la voluntad y la obligatoriedad (a través de diferentes normas) de generar políticas públicas de inclusión.

La tercera jornada, que se realizó el 25 de octubre, se llamó: “Turismo Accesible en Argentina y en el Mundo - Experiencias y Marcos Normativos”, y tuvo como objetivo debatir, consensuar y compartir experiencias y buenas prácticas del Turismo Accesible en diferentes destinos latinoamericanos. En la actividad participaron cerca de 60 personas. Disertaron:

personal docente en derecho aeronáutico del INDAE y la Universidad del Salvador de Argentina; la directora de una empresa de proyectos accesibles de Chile; la referente del grupo de Accesibilidad Turística del MINTUR de Uruguay; el presidente de la Asociación de Viajes y Turismo de México; y el fundador de la Red de Turismo Accesible de Ecuador.

En la jornada se reflexionó sobre el turismo como un derecho de todas las personas, que se encuentra en la Convención, en las leyes nacionales e internacionales. Se destacó la importancia de tener en claro que los impedimentos son conductuales. Además, se consideró que se deben difundir los derechos de todos a un espacio de ocio, que el turismo es un derecho humano y que la accesibilidad no debe ser algo transversal sino interdisciplinario, donde la labor conjunta de lo público y lo privado se integren con la sociedad. Finalmente, se destacó el compromiso de seguir trabajando entre todos.

### **Protección de personas consumidoras en su rol de usuarias del transporte aéreo**

El equipo de esta Adjuntía llevó a cabo el 26 de agosto la jornada virtual: “Impactos en el Ámbito Aerocomercial por la Pandemia - Desafíos en la Protección de los Consumidores Usuarios del Transporte Aéreo”. El objetivo de la misma fue analizar desde diferentes perspectivas el impacto social y económico que sufrió el sector aeronáutico durante la pandemia por COVID-19. En el encuentro disertaron funcionarios y profesionales de los ámbitos público y privado vinculados al transporte aéreo.

A través de sus ponencias, se intentó proyectar el futuro del sector y se desarrollaron los desafíos que se presentan en relación con la protección de las personas consumidoras usuarias tanto en cuanto a normas protectoras de sus derechos como desde su incentivo para lograr la reactivación del sector.

También, se hizo particular hincapié en la necesidad a corto plazo de contar con un cambio y una actualización de la normativa, tanto en lo referente a los derechos de los usuarios y usuarias como a la accesibilidad en el transporte aéreo.

El evento contó con más de 90 participantes de diferentes partes del país, pertenecientes al sector público, privado y académico, profesionales y especialistas en turismo, y público general interesados en la materia.



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

DefensoriaCABA  
@DefensoriaCABA





# Capítulo 8

## Rendición de cuentas



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## Conducción Ejecutiva Técnica y Administrativa

**Responsable: Christian Devia**  
 ✉ chdevia@defensoria.org.ar

### Rendición de la Ejecución Presupuestaria 2021

Durante el ejercicio 2021, esta Defensoría del Pueblo de la CABA alcanzó una ejecución del 99,92% del presupuesto aprobado para el organismo por la Legislatura de la Ciudad a través de las Leyes N° 6.384 y 6.445.

El presupuesto asignado al organismo fue gestionado en base a una ejecución responsable y eficiente de los recursos enfocada en el cumplimiento de:

- Normas anuales de ejecución y aplicación del presupuesto;
- Los objetivos y lineamientos institucionales definidos para el año 2021;
- Las disposiciones especiales relativas a la prórroga de la situación de emergencia Económica y Financiera de la Ciudad de Buenos Aires hasta el 31 de diciembre de 2021.



A continuación, y para analizar cuantitativamente la ejecución presupuestaria de esta DPCABA se presentan una serie de cuadros que dan cuenta detallada de ello. A saber:

**Cuadro 1: Presupuesto sancionado más ampliación presupuestaria 2021**

Presupuesto 2021	\$	%
Presupuesto sancionado (Ley 6.384 B.O. 6.024 28/12/2020)	\$ 2.943.814.088	89,71%
Ampliación presupuestaria (Ley 6.445 B.O. 6.213 13/09/2021)	\$ 337.527.431	10,29%
<b>Crédito vigente (al cierre del ejercicio 2021)</b>	<b>\$ 3.281.341.519</b>	<b>100,00%</b>

El cuadro 1 muestran el crédito sancionado y su ampliación, para esta Defensoría del Pueblo de la C.A.B.A. por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires.

**Cuadro 2: Detalle del presupuesto y sus ampliaciones por inciso**

Inciso	Crédito Inicial	Ampliación	Total	%
1 Gastos de personal	\$ 2.488.024.081	\$ 228.107.051	\$ 2.716.131.132	82,78%
2 Bienes de consumo	\$ 32.828.898	\$ -	\$ 32.828.898	1,00%
3 Servicios no personales	\$ 388.387.828	\$ 109.420.380	\$ 497.808.208	15,17%
4 Bienes de Uso	\$ 34.573.281	\$ -	\$ 34.573.281	1,05%
<b>Total</b>	<b>\$ 2.943.814.088</b>	<b>\$ 337.527.431</b>	<b>\$ 3.281.341.519</b>	<b>100,00%</b>

El cuadro 2 muestra el crédito sancionado y su ampliación, para esta Defensoría del Pueblo de la C.A.B.A. por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, expuesto por inciso.

**Cuadro 3: Erogaciones corrientes y no corrientes (etapa Devengado)**

Erogaciones	\$	%
<b>Total</b>	<b>\$ 3.278.784.148</b>	<b>100,00%</b>
<b>Erogaciones corrientes</b>		
Personal (inciso 1)	\$ 2.733.740.138	83,38%
Bienes y servicios no personales (incisos 2 y 3)	\$ 505.271.237	15,41%
<b>Erogaciones no corrientes</b>		
Bienes de uso (inciso 4)	\$ 39.772.774	1,21%

En el cuadro 3, se exponen las erogaciones corrientes y no corrientes de la ejecución desagregada por incisos.

**Cuadro 4: Crédito vigente y ejecución presupuestaria por Programas**

Presupuesto por Programas (crédito vigente)	\$	%
<b>Total</b>	<b>\$ 3.281.341.519</b>	<b>100,00%</b>
Programa 16 (Defensa de los Derechos)	\$ 3.250.862.496	99,07%
Programa 17 (Protección de datos)	\$ 30.479.023	0,93%
<b>Erogaciones por Programas (devengado)</b>		
<b>Total</b>	<b>\$ 3.278.784.148</b>	<b>100,00%</b>
Programa 16 (Defensa de los Derechos)	\$ 3.248.316.619	99,07%
Programa 17 (Protección de datos)	\$ 30.467.530	0,93%

El cuadro 4 muestra el presupuesto asignado y sus erogaciones (etapa del Devengado) en relación con cada uno de los Programas presupuestarios de esta DPCABA.

## Gestión Interna del área

De acuerdo al contexto vigente y a las misiones y responsabilidades que le son propias a esta Conducción Ejecutiva Técnica y Administrativa y todas sus áreas dependientes, se ha trabajado fuertemente en la conducción, ejecución y control de la gestión económica, presupuestaria, financiera y de recursos humanos del organismo, bajo los criterios rectores de eficacia, eficiencia, transparencia, sistematización y orden administrativo de las operaciones, y racionalización de los recursos disponibles.

Cabe destacar, como hecho relevante asociado a la gestión económica, presupuestaria y financiera que a partir del 1° de enero del 2021 entró en vigencia el Sistema Pilagá, nuevo sistema de gestión presupuestaria, contable y financiera del organismo. La implementación de dicho sistema supuso un arduo trabajo de readecuación de los circuitos internos y

formas de trabajo, en pos de una mejora en materia de registro, seguimiento y control de las operaciones presupuestarias y financieras de esta DPCABA. En virtud de dicha implementación y en el marco de una gestión tendiente a la digitalización y tramitación electrónica de los procesos internos, se comenzó con el desarrollo del Sistema Diaguíta para la gestión de las compras y contrataciones del organismo, y en la implementación del Sistema Minerva para las tramitaciones de Expedientes electrónicos en el ámbito de la Gestión económica y financiera de la DPCABA.

Por otra parte, es dable destacar la gestión de compras y contrataciones del organismo, la cual ha garantizado la satisfacción de las necesidades de bienes y servicios demandados por las diversas áreas de esta Defensoría para el cumplimiento de sus funciones. En virtud de ello, se han emitido bajo las distintas modalidades vigentes, ciento cuarenta y dos (142) Órdenes de

Compra en el ejercicio 2021, en cumplimiento de las normas y procedimientos internos definidos al efecto.

Asimismo, se ha garantizado una gestión operativa siempre dispuesta, organizada y comprometida en materia de abastecimiento de insumos, logística, infraestructura y disponibilidad de personal auxiliar, garantizando la continuidad de las actividades institucionales y la vuelta gradual a la prespecialidad en el contexto de Pandemia Covid-19, en observancia de los protocolos sanitarios y de las normas de seguridad e higiene establecidas al efecto.

En el ámbito de la gestión de las relaciones laborales, cabe destacar como hechos de relevancia institucional:

- Aprobación del Protocolo de Prevención, Intervención y Erradicación de la Violencia Laboral. El 16 de julio del 2021 la Comisión Paritaria Permanente General de Negociación, Interpretación y Seguimiento Convencional, aprobó dicho protocolo por Acta de Reunión N° 04-21. El mismo fue elaborado por la Comisión de Equidad Laboral integrada por representantes del sector empleador: la Secretaría General, el Programa de Atención de la Niñez, Adolescencia y Género, el Programa de Derechos Humanos Laborales, la Conducción Ejecutiva de Emergencia y Contención Psicosocial y la Unidad de Relaciones Laborales; y representantes del sector trabajador: la Asociación de Trabajadores del Estado (ATE) y la Unión Personal Civil de la Nación (UPCN).
- Aprobación de la primera revisión del Protocolo de prevención e intervención en situaciones de violencia por razones de género en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: El 16 de julio del 2021 la Comisión Paritaria Permanente General de Negociación, Interpretación y Seguimiento Convencional, aprobó por Acta de Reunión N° 04-21 la primera revisión del protocolo mencionado, cuya vigencia data del 23 de agosto de 2019.
- Aprobación de la Promoción de Grado del personal: En el segundo semestre del 2021 la Comisión Técnica de Normativa y Carrera Administrativa llevó adelante el proceso de revisión y análisis de los requerimientos de promoción de grado, conforme lo establecido en el Anexo I Escalafón y Sistema de Carrera Administrativa del Convenio Colectivo de Trabajo para el Personal de la Defensoría del Pueblo de la CABA. En virtud de ello, en el mes de octubre de 2021 la Comisión Paritaria Permanente

General de Negociación, Interpretación y Seguimiento Convencional, a través del Acta de Reunión N° 8/21, aprobó la promoción de grado de los 431 agentes de esta DPCABA, que al 31 de diciembre de 2020, cumplieron con los requisitos establecidos para el desarrollo de la Carrera Administrativa.

Con respecto a la gestión de Recursos Humanos de esta DPCABA cabe destacar las acciones llevadas adelante con la finalidad de optimizar el uso del legajo electrónico de personal. En virtud de ello, durante el año 2021 se ha asumido la función de continuar desde el área con la digitalización de los legajos físicos de todos los agentes que conforman las distintas plantas del organismo, a fin de lograr que el Legajo Electrónico vigente cuente con toda la información relativa a la historia laboral y de salud de los empleados actualizada y en soporte digital.

Finalmente cabe señalar el trabajo de esta Conducción Ejecutiva en conjunto con los responsables de calidad de organismo a fin de mantener las certificaciones obtenidas bajo las Normas ISO 9001/2015 ante el Instituto Normalizados Argentino (IRAM) en relación con los siguientes procesos:

- RI 8998: Compras y Contrataciones de bienes y Servicios Generales desde la recepción del requerimiento hasta la notificación de la orden de compras.
- RI 10055: Elaboración y firma de Convenios Institucionales, en lo que respecta a la participación del área cuando media contraprestación económica a cargo de la DPCABA.

Cabe destacar, que trabajar en cumplimiento de las Normas ISO 9001 es un objetivo fundamental de esta Conducción, toda vez que representan el consenso internacional sobre las buenas prácticas de gestión necesarias para asegurar la calidad en la prestación de servicios de esta DPCABA a los vecinos de la Ciudad. Dichas normas han venido a establecer una nueva forma de trabajo, que atraviesa con compromiso a todos los integrantes del equipo. En virtud de ello, se ha trabajado en materia de capacitación del personal y formación de auditores internos, en la revisión constante de los procesos a cargo, y en la integración de los mismos a otros procesos de la casa, en el marco de un proyecto en curso de unificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo.





**Unidad de Política Institucional:** Dolores Gandulfo  
**Unidad Vocería de Prensa y Comunicación:** Natalia Rodríguez



## **Defensoría del Pueblo**

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Adjuntos

**Silke Mayra Arndt**

**Bárbara Bonelli**

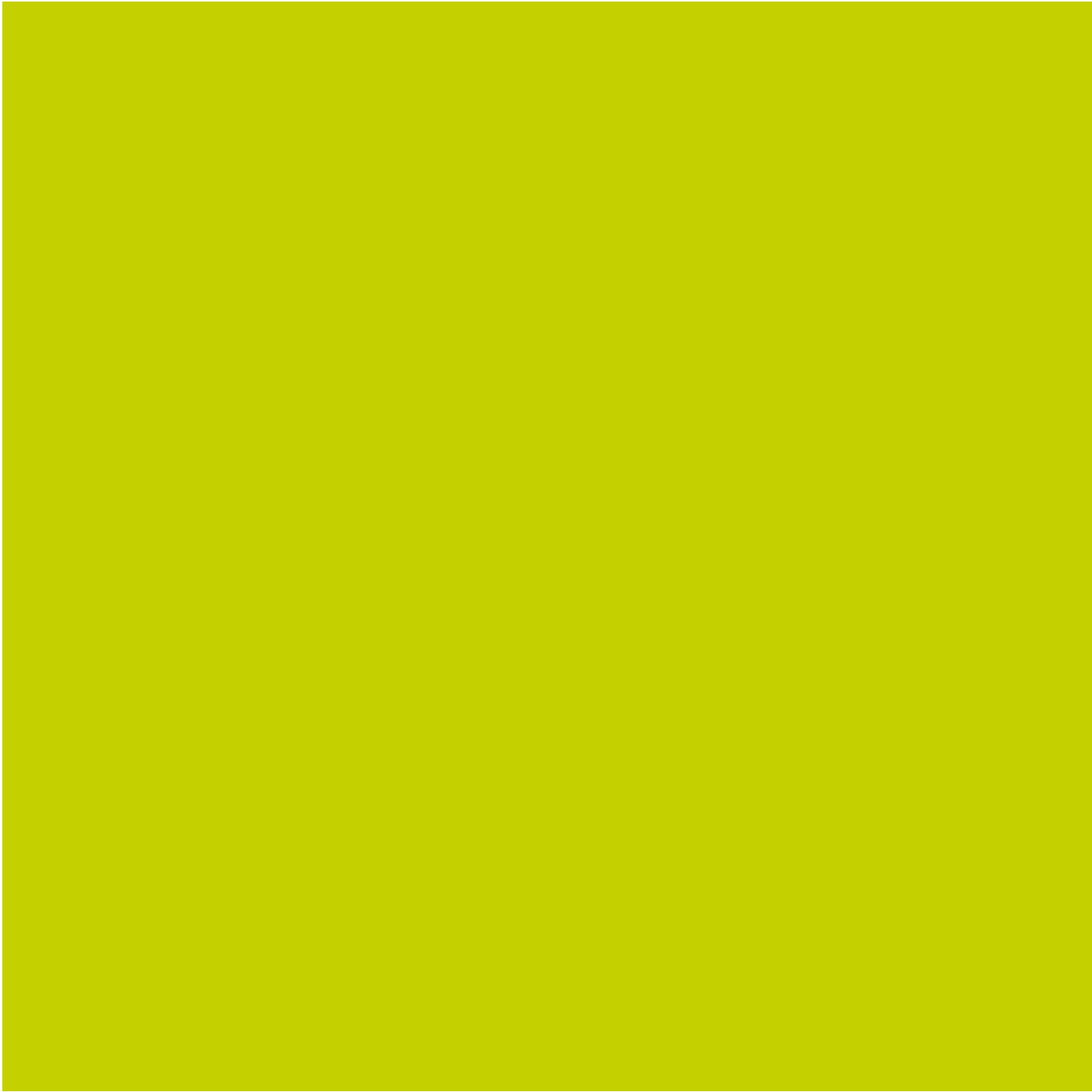
**Paula Andrea Streger**

**Carlos Palmiotti**

**Arturo Pozzali**

**María Rosa Muiños**

Defensora del Pueblo



**@DEFENSORIACABA**  
**0800 999 3722**  
**AV. BELGRANO 673**  
**DEFENSORIA.ORG.AR**



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires