

JURISDICCION

03

DEFENSORIA DEL PUEBLO

INDICE

Política de la Defensoría Del Pueblo	3
Programas: Clasificación Fuente de Financiamiento.....	8
Esquema de Ahorro – Inversión - Financiamiento	9
Programas Por Unidad Ejecutora	10
Descripción de Programas y Resumen Físico-Financiero.....	11
Unidad Ejecutora 30 Defensoría Del Pueblo.....	11
Programa 16. Defensa De Los Derechos.....	11
Programa 17. Regis. Públ. De Bases De Datos Pers. Ley 1845	15

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2017/2019 y el
Presupuesto del año 2017

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera.

Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y la constitución de la Ciudad, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos.

En cumplimiento de ello, desde el inicio de la actual gestión de esta Defensoría, se ha definido como eje estratégico de trabajo una Política Institucional de descentralización territorial, apuntada a acercar la institución a los vecinos y a sus necesidades, potenciando el compromiso y la calidad de su gestión.

En este sentido, el organismo continúa inmerso en un proceso de cambios y desafíos constantes, tendientes al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales definidos, a través de la labor y gestión cotidiana que ejecutan las distintas áreas que componen la estructura orgánica- funcional de esta Defensoría.

Objetivos y acciones institucionales trazados para el ejercicio 2017

La Defensoría en la calle:

- Seguir atendiendo las necesidades y problemas de los vecinos allí donde se manifiesten, mediante el trabajo de nuestro personal en las sedes institucionales establecidas en distintos puntos de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Avanzar en la difusión de derechos y garantías a través de campañas gráficas, audiovisuales, y entrega de folletería y diarios en la vía pública.

Promoción y protección de derechos:

- Propiciar el uso de las herramientas jurídicas de protección de derechos que

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2017/2019 y el
Presupuesto del año 2017

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

permitan una mayor eficacia en las intervenciones y actuaciones que se lleven adelante.

- Participar activamente en las audiencias públicas donde se discutan problemáticas atinentes a la Institución, así como la asistencia a jornadas, eventos, congresos, seminarios y charlas que resulten importantes para fijar opiniones relevantes para las tareas y funciones de las áreas.

- Aplicar, implementar y desarrollar los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos para la gestión y solución de los reclamos.

Calidad y compromiso institucional:

- Fortalecer el desarrollo de las herramientas tecnológicas disponibles tanto para recepción de las demandas y reclamos de los vecinos como para la difusión de derechos, informes, actuaciones e intervenciones que se lleven a cabo en la Institución.

En este sentido se continuará trabajando en la mejora continua de los procesos de desarrollo e implementación relativos a:

- Sistema integral de atención al vecino, el que cuenta con amplios canales de acceso para sus demandas y reclamos (Correo electrónico, Facebook, Twitter, Teléfono, etc.).

- Aplicación para teléfonos inteligentes.

- Actualización y renovación del sitio web Institucional.

- Digitalización de archivos documentales.

- Digitalización de documentos administrativos de gestión.

- Firma digital de los funcionarios.

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2017/2019 y el
Presupuesto del año 2017

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

- Expediente Digital.

- Nuevo sistema de gestión interna e integral de información contable, presupuestaria, económica y financiera del organismo.

- Sistema de gestión de calidad bajo las Normas IRAM: ISO 9001-2008.

-Recertificación de Procesos de Mediación, Conciliación y Arbitraje, en el ámbito del Consejo de Mediación, conciliación y arbitraje de esta Defensoría.

-Recertificación del trabajo en Sede central, San José, Flores, Constitución, Retiro y Lacroze. Ampliación de la certificación a nuevas Sedes: Colegiales, Mataderos y Sanabria, en el ámbito de la Subsecretaría Unidad de Conducción de políticas y Programa de descentralización.

-Seguimiento de certificación de los Procesos de gestión de incidentes, y desarrollo y mantenimiento de software, en el ámbito de la Unidad de Modernización y Tecnología.

- Promover la concientización y difusión de Derechos y Garantías, a través del diseño de seminarios y jornadas de reflexión, de la conformación de mesas de trabajo con organismos públicos externos y organizaciones sociales, y de la producción de material gráfico y audiovisual de difusión.

- Estimular la capacitación continua del personal interno, de los empleados y funcionarios del GCABA, del Poder Judicial y de la Legislatura porteña, a través del armado y dictado de talleres, seminarios, jornadas de discusión, y cursos de formación de distintos niveles.

Fortalecimiento de rol institucional:

- Fortalecer el ejercicio de la competencia de iniciativa parlamentaria constitucionalmente otorgada a esta Defensoría, incrementando los niveles de

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2017/2019 y el
Presupuesto del año 2017

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

presencia del organismo, a través de la generación de proyectos de Ley y la participación activa en las comisiones.

- Profundizar los canales de comunicación con los funcionarios de la Administración Gubernamental y empresas prestadoras de Servicios Públicos en defensa de los derechos de los vecinos.

- Monitorear programas del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Implementar modalidades de trabajo conjunto, coordinado y de cooperación entre las distintas áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales, construyendo equipos de trabajo interdisciplinarios con discusión transversal sobre temáticas de derecho y de interés para los vecinos.

- Impulsar investigaciones, informes y recomendaciones con solvencia y rigurosidad técnica, para influir en el diseño, implementación y monitoreo de las políticas públicas.

Sistematización de la información:

- Procesar, sistematizar y clasificar los reclamos, consultas y demandas que tramitan en la Defensoría, para la elaboración y difusión de informes estadísticos y geo referenciados que reflejen las problemáticas relevadas y las intervenciones de la institución, y permitan un efectivo control y seguimiento de los mismos.

- Avanzar en la generación e implementación de protocolos unificados para distintos tipos de relevamientos, inspecciones y verificaciones que permitan un abordaje sistémico en cada una de las intervenciones que emprenda el organismo.

Política de Administración Interna

Por su parte y en lo que respecta a la administración interna de esta casa, la misma continuará trabajando para alcanzar una gestión de calidad, principalmente

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2017/2019 y el
Presupuesto del año 2017

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

enfocada en brindar soporte administrativo, legal, técnico, tecnológico, económico y financiero sólido y profesional, que le permita a las distintas áreas de esta institución cumplir con sus metas y objetivos, en pos de lograr la satisfacción de las necesidades manifiestas de los ciudadanos en materia de derechos vulnerados.

En virtud de ello, y en uso de las facultades que le son conferidas a esta Defensoría por la Ley N° 3 Artículo 13 Incisos n), ñ) y o), la administración interna del organismo continuará trabajando en:

- la ejecución de su presupuesto en observancia de los principios de transparencia, legalidad, economía y eficiencia, optimizando la ejecución sus procedimientos internos;
- en la definición de una estructura orgánica- funcional que resulte la más adecuada y eficiente para el logro de los objetivos de la institución;
- en la determinación de la dotación permanente y transitoria de personal del organismo, de acuerdo a las normas, así como también en la adecuación de sus respectivos niveles salariales, y en el acceso de éstos a la carrera administrativa de la Defensoría.

ADMINISTRACION GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES
PROGRAMA POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Jurisdiccion Subjurisdiccion Entidad Unidad Ejecutora Programa Subprograma						11 Tesoro de la Ciudad	12 Recursos Propios	13 Recursos con Afectación Específica	14 Transferencias Afectadas	15 Transferencias Internas	21 Financiamiento Interno	22 Financiamiento Externo	TOTAL
3					DEFENSORIA DEL PUEBLO	830.680.004	0	0	0	0	0	0	830.680.004
3	0	0	30		DEFENSORIA DEL PUEBLO	830.680.004	0	0	0	0	0	0	830.680.004
3	0	0	30	16	DEFENSA DE LOS DERECHOS	806.632.079	0	0	0	0	0	0	806.632.079
3	0	0	30	17	REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845	24.047.925	0	0	0	0	0	0	24.047.925

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
ESQUEMA DE AHORRO - INVERSIÓN - FINANCIAMIENTO
(en pesos)

CONCEPTO	Importe	%
I) Ingresos Corrientes	0	0,00
Ingresos Tributarios	0	0,00
Ingresos No Tributarios	0	0,00
Ventas de Bienes y Servicios de la Administración Pública	0	0,00
Rentas de la Propiedad	0	0,00
Transferencias Corrientes	0	0,00
II) Gastos Corrientes (sin Intereses)	801.374.574	96,47
Remuneraciones al Personal	641.000.000	77,17
Gastos de Consumo	160.254.574	19,29
Transferencias Corrientes	120.000	0,01
III) Resultado Económico Primario (I-II)	-801.374.574	
IV) Recursos de Capital	0	0,00
Recursos Propios de Capital	0	0,00
Transferencias de Capital	0	0,00
Disminución de la Inversión Financiera	0	0,00
V) Gastos de Capital	29.305.430	3,53
Inversión Real Directa	29.305.430	3,53
Transferencias de Capital	0	0,00
Inversión Financiera	0	0,00
VI) Recursos Totales (I+IV)	0	0,00
VII) Gasto Primario (II+V)	830.680.004	100,00
VIII) Resultado Primario (VI - VII)	-830.680.004	
IX) Intereses de la Deuda Pública	0	0,00
X) Gastos Totales (VII+IX)	830.680.004	100,00
XI) Resultado Financiero Previo a Figurativas (VI - X)	-830.680.004	
XII) Contribuciones Figurativas	830.680.004	100,00
XIII) Gastos Figurativos	0	0,00
XIV) Resultado Financiero (VI - X + XII - XIII)	0	
XV) Fuentes Financieras	0	
Disminución de la Inversión Financiera	0	
Endeudamiento Público e Incremento de Otros Pasivos	0	
XVI) Aplicaciones Financieras	0	
Incremento de la Inversión Financiera	0	
Amortización de la Deuda y Disminución de Otros Pasivos	0	
	0	

ADMINISTRACION GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES
PROGRAMA POR UNIDAD EJECUTORA

Jurisdiccion						TOTAL
Subjurisdiccion						
Entidad						
Unidad Ejecutora						
Programa						
Subprograma						
3					DEFENSORIA DEL PUEBLO	830.680.004
3	0	0	30		DEFENSORIA DEL PUEBLO	830.680.004
3	0	0	30	16	DEFENSA DE LOS DERECHOS	806.632.079
3	0	0	30	17	REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845	24.047.925

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2017

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO

Programa N° 16.DEFENSA DE LOS DERECHOS

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO

DESCRIPCIÓN:

Promoción, defensa y protección de los derechos y garantías de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Es misión otorgada constitucionalmente a esta Defensoría, la promoción, defensa y protección de los derechos:

- Sociales.
- Políticos y ciudadanos.
- Humanos.
- Urbanos y Ambientales.
- al trabajo.
- de los jóvenes y niños.
- al deporte y la recreación.
- de los turistas.
- a la formación y difusión de derechos.

Cabe señalar, que la estructura de promoción, defensa y protección de los derechos establecida internamente en esta Defensoría, tiene su base en lo definido en el Título Segundo- Políticas Especiales, de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2017

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO

Programa N° 16.DEFENSA DE LOS DERECHOS

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO

DESCRIPCIÓN:

El presente programa se define en virtud del cumplimiento del mandato constitucional expuesto y de lo expresado en la Ley N°3 de constitución del organismo, planteándose para ello objetivos y acciones institucionales tales como:

- presencia más cercana del organismo a los ciudadanos a través del trabajo en sedes y difusión en la vía pública,
- uso de las herramientas jurídicas de protección de derechos, instrumentadas a través de un equipo jurídico propio,
- promoción y concientización en materia de Derechos y Garantías,
- aplicación de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos para la gestión y resolución de los reclamos en distintas materias,
- aumento de la participación en las comisiones parlamentarias y presentación de proyectos de Ley.
- diseño de seminarios y jornadas de reflexión,
- conformación de mesas de trabajo,
- trabajo conjunto, coordinado y de cooperación entre las distintas áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales,
- comunicación con los funcionarios de la Administración Gubernamental y empresas prestadoras de Servicios,
- realización de investigaciones, informes y recomendaciones,
- monitoreo de la ejecución de programas del GCABA,

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2017

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO

Programa N° 16.DEFENSA DE LOS DERECHOS

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO

DESCRIPCIÓN:

- capacitación continua a través del armado y dictado de talleres, seminarios, jornadas de discusión, y cursos de formación de distintos niveles,
- desarrollo de herramientas informáticas y tecnológicas que permitan una mejor gestión interna, mejores y mayores canales de acceso para la ciudadanía, y una más amplia difusión informes, actuaciones e intervenciones del organismo, y
- Sistematización y clasificación de los reclamos ingresados, para la realización de informes estadísticos, para un mejor seguimiento y control de las actuaciones iniciadas y una resolución más efectiva de las mismas.

Programa: 16 DEFENSA DE LOS DERECHOS

Unidad Ejecutora: DEFENSORIA DEL PUEBLO
Jurisdicción: 3.DEFENSORIA DEL PUEBLO
Finalidad: Administración Gubernamental
Función: Control de la gestión

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso Principal	IMPORTE
Gastos en personal	617.575.165
Personal permanente	533.708.389
Personal temporario	16.861.295
Asignaciones familiares	5.176.648
Asistencia social al personal	3.863.889
Beneficios y compensaciones	36.610.248
Gabinete de autoridades superiores	14.657.121
Contratos por Tiempo Determinado	6.697.575
Bienes de consumo	9.359.578
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	2.562.668
Textiles y vestuario	816.142
Pulpa,papel, cartón y sus productos	536.483
Productos de cuero y caucho	125.998
Productos químicos, combustibles y lubricantes	728.666
Productos de minerales no metálicos	492.222
Productos metálicos	562.150
Minerales	1.200
Otros bienes de consumo	3.534.049
Servicios no personales	150.307.975
Servicios básicos	5.810.539
Alquileres y derechos	10.602.982
Mantenimiento, reparación y limpieza	5.400.972
Servicios profesionales, técnicos y operativos	82.023.851
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	19.019.498
Publicidad y propaganda	8.676.889
Pasajes, viáticos y movilidad	1.622.227
Impuestos, derechos, tasas y juicios	239.405
Otros servicios	16.911.612
Bienes de uso	29.269.361
Maquinaria y equipo	26.061.995
Obras de arte, libros y elementos coleccionables	40.906
Activos intangibles	2.810.768
Otros bienes de uso e inversiones	355.692
Transferencias	120.000
Transferencias al exterior	120.000
TOTAL	806.632.079

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2017

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO

Programa N° 17.REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO

DESCRIPCIÓN:

Tratamiento de datos personales referidos a personas físicas o de existencia ideal, asentados o destinados a ser asentados en archivos, registros, bases o bancos de datos del Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires, a los fines de garantizar el derecho al honor, a la intimidad y a la autodeterminación informativa, de conformidad a lo establecido por el artículo 16 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, y lo regulado en la Ley N° 1.845.

Cuando los datos se refieran a información pública y no a datos personales será de aplicación la Ley 104 de la Ciudad de Buenos Aires.

Programa: 17 REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845

Unidad Ejecutora: DEFENSORIA DEL PUEBLO
Jurisdicción: 3.DEFENSORIA DEL PUEBLO
Finalidad: Administración Gubernamental
Función: Control de la gestión

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso	IMPORTE
Principal	
Gastos en personal	23.424.835
Personal permanente	5.586.415
Asignaciones familiares	33.092
Asistencia social al personal	43.548
Gabinete de autoridades superiores	17.761.780
Bienes de consumo	132.324
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	102.445
Pulpa,papel, cartón y sus productos	29.879
Servicios no personales	454.697
Servicios profesionales, técnicos y operativos	454.697
Bienes de uso	36.069
Maquinaria y equipo	36.069
TOTAL	24.047.925