

JURISDICCION

03

DEFENSORIA DEL PUEBLO

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el
Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

1.- DEFINICIÓN DE POLÍTICAS GENERALES PARA EL AÑO 2013 EN MATERIA DE DEFENSA, PROTECCIÓN O PROMOCIÓN DE DERECHOS

1.1. Políticas dirigidas a la población de general: Se continuará con las que exitosamente viene desarrollando la Institución, a saber:

a) Atención y asesoramiento a vecinos (promedio mensual actual 8300)

b) Diagnóstico, tramitación, encuadre jurídico y evaluación para la gestión o recomendación a funcionarios respecto de reclamos iniciados por vecinos o de oficio (promedio mensual actual 400 actuaciones)

c) Verificación in situ de denuncias (barrios, desalojos, comisarías, etc)

d) Atención especial al Turista en tres sedes de concentración turística. Atención especial al Cliente Bancario o mutual.

e) Asesoramiento y derivación confidencial en adicciones.

f) Atención e investigación en temas de patrimonio histórico y urbano Atención y supervisión en temas de ambiente, desarrollo sustentable y temas de espacio público, habilitaciones, etc.

g) Atención descentralizada (Pompeya ¿ Colegiales y Centros de Atención Jurídica del Ministerio de Justicia de la Nación)

h) Promoción, prevención y difusión de derechos: Defensoría Móvil, web www.defensoria.org.ar, redes sociales: facebook, twitter y periódicos barriales.

i) Promoción y difusión de derechos: Portal "ciudadyderechos.org.ar": 152.600 visitas en los primeros 6 meses del año en curso. Se prevén más de 330.000 para el 2013. Webmail de novedades "Porteño de ley" a 8000 suscriptos y Ciudad Abierta

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el

Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

envío bimensual a 12.000 mails

j) Recepción on line de denuncias: portal "defensoria.org.ar" (visitas anuales 125.000 se prevé incremento del 20%)

1.2. Políticas de Acceso a la Justicia y métodos alternativos:

a) Tramitación judicial de casos en todos los fueros (actual 115 juicios)

b) Atención directa de casos en "probation" derivados (actual 30)

c) Acceso a la justicia y resolución de conflictos:

Centro de Mediación y Centro de Conciliación y Arbitraje (incrementó 15% comparación interanual). Convenios con Promoción Gral. y con Patrocinio de Facultad de Derecho (UBA)

Centro de Mediación: actual 360 casos, conciliación: 120 casos. Arbitraje: 49 casos. Nuevos convenios, capacitaciones y ponencia en congresos nacionales e internacionales.

1.3. Política de Cooperación legislativa

a) elaboración y presentación de proyectos propios

b) dictámenes de opinión y participación en las comisiones

1.4. Política de difusión, prevención y promoción de derechos

a) mantenimiento y actualización de los sitios digitales: defensoría, ciudad y derechos, datos personales, habeas data, poe, cefi, la red interna: intradef de comunicación, información jurídica y biblioteca digital.

b) Mantenimiento y continuación de los webmail: mujeresnews, porteño de ley y

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el
Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

ciudad abierta.

1.5. Política de Protección de datos personales

a) Asesoramiento y atención de denuncias y reclamos por robo de identidad, adulteraciones, búsqueda de datos personales.

b) Campañas de resguardo de privacidad y riesgos en las redes sociales

c) Registro de Bases de Datos y promoción de los estándares internacionales en la materia.

1.6. Política de Observación y capacitación electoral

a) formación y capacitación de los equipos de observadores para las elecciones 2013.

b) cooperación con las autoridades electorales en capacitación, estadística y evaluación de los comicios.

c) preparación de materiales de capacitación y su difusión en la web www.poe.com.ar

d) asistencia técnica a otras defensorías en observación electoral

e) vinculación y reportes a organismos internacionales.

1.7. Política hacia Area Metropolitana

a) participación en mesas de diálogo metropolitanas sobre los temas comunes, y convenios con instituciones de municipios o provincia de Buenos Aires.

b) Convenios de intercambio con universidades del conurbano.

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el

Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

c) Atención de casos provenientes del área metropolitana y seguimiento de casos porteños que se extienden al conurbano, particularmente en menores, salud y adicciones.

1.8. Política de cooperación con ONGs

a) recepción de denuncias y atención y seguimiento de los casos que provienen de ongs, como La Alameda, Madres del Dolor, Víctimas de Tránsito, y otras.

b) Cooperación permanente con la Asociación de Familiares de Desaparecidos y con Abuelas de Plaza de Mayo.

c) Convenios de trabajo con numerosas fundaciones y asociaciones civiles sobre temas específicos, con intercambio de información y asistencia mutua a talleres y mesas de trabajo.

1.9.- Política educacional : Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional CEFI.

a) continuidad y expansión del Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional que capacita a personal del GCBA y a personal de la propia institución y otros organismos descentralizados.

b) Continuidad de la Proyección Institucional en las comunas, cooperación con los jefes comunales, y con la prensa gráfica y audiovisual barrial.

c) Continuación de la elaboración, edición y publicación de las colecciones estables: Diagnósticos, Políticas Públicas y Derechos, Papeles de Trabajo, folletería informativa y la nueva colección de nivel académico "ConTextos" .

d) Continuación de eventos de difusión de derechos con herramientas didácticas especiales para escuelas, hospitales, barrios , etc.

1.10.- Observatorios :

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el
Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

a) observatorio de conflictos complejos: ha realizado encuentros y seminarios de trabajo sobre abordajes de la conflictiva social compleja.

b) Centro de observación y diagnóstico en seguridad pública.: ha realizado encuentros de intercambio sobre temas de seguridad privada y política penitenciaria con personal propio e invitados de otras jurisdicciones y ong.

2- POLÍTICA INTERNA Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

2.1. Capacitación y profesionalización

a) becas de capacitación externa: a fines de superar la profesionalización normal, se otorgan medias becas para cursar maestrías o posgrados en universidades nacionales. En los casos de solicitarse beca para una tecnicatura u oficio según corresponda, también se beca.

b) Se incentiva la capacitación, permitiendo que se realice en el horario de trabajo y tomando en cuenta la misma para el puntaje de evaluación.

c) Seminario de posgrado de profundización Derechos Fundamentales: avalado por la UBA lleva tres años realizándose con el aporte de importantes magistrados y académicos nacionales y extranjeros. Este seminario es permanente y está dirigido especialmente a los abogados de la institución.

d) Pasantes y tutorías : a través de convenios con universidades, se reciben 30 pasantes anuales provenientes de varias facultades que trabajan 4 horas diarias en las áreas específicas según su carrera.

Las tutorías a los trabajadores que se encuentran cursando el secundario están a cargo de profesionales de la institución.

2.2. Estructura, escalafonamiento y evaluaciones

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el

Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

a) se han producido cambios que conllevaron modificaciones en la estructura organizacional, así como también se agregaron dos escalones al escalafón y se redefinieron los adicionales según pautas consensuadas.

b) Se continuará trabajando para la obtención de mayor equidad y equilibrio interno entre los trabajadores de la institución y en relación con su hábitat y equipamiento.

c) Se encuentra conformado un equipo especial de recepción a los ingresantes y acompañamiento de los pasantes y personas en régimen de probation.

2.3. Higiene y seguridad en el Trabajo

a) cumplimiento y verificación especializada de todas las medidas de seguridad e higiene en el trabajo.

b) compra o renovación de las máscaras, zapatos, camperas, remeras, camisas o guardapolvos que requiere el personal según sus tareas.

2.4. Salud y trabajo, maternidad: lactario, guarderías.

a) durante el 2012 se abrió una salita especial con lavabo para las madres que se encuentran en periodo de amamantamiento.

b) Se mantendrá la cooperación económica con el mantenimiento de guarderías para los hijos/as de trabajadores/as de la institución.

2.5. Atención a vecinos reclamantes o trabajadores en crisis o conflicto

a) Un equipo de tres profesionales de salud mental asiste en los casos de crisis, acompaña en situaciones de conflicto laborales o no laborales y asesora en forma permanente sobre cómo abordar los problemas que se suscitan internamente.

b) El Equipo se ha capacitado además en Primeros auxilios y ha extendido dicha capacitación ¿que proveyó el SAME- a varios miembros de la institución.

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el
Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

c) Se acompaña a las familias del personal en los casos críticos de enfermedad, fallecimiento u otros problemas graves.

2.6. Calidad del ambiente laboral, mejora continua

a) Año tras año se realiza el mantenimiento de los espacios laborales, pintura, refacciones, mantenimiento de equipos, luminotecnia, confort, limpieza y mantenimiento del jardín y plantas de interior en todos los edificios. Todo con personal propio de la institución.

b) Las oficinas cuentan con su propio servicio de agua fría y caliente, cafetería, provisión de café, té, yerba, azúcar, galletitas, etc en su totalidad. En varias de ellas, en cada piso, se encuentran hornos microondas o heladeritas para alimentos.

c) El "Bar del Encuentro" se habilita de 9 a 19 sólo para atención del personal y los invitados a eventos, cursos o exposiciones.

2.7. Referencia legislativa y biblioteca especializada, suscripciones para los profesionales.

a) se mantiene una actualización diaria de las novedades en temas jurídicos, legislativos, estructura del gobierno, etc.

b) se informa a través de la Intranet la jurisprudencia a medida que se va conociendo

c) se preparan dossier temáticos, o antecedentes necesarios para investigaciones o proyectos de ley.

d) Se mantienen las suscripciones a las colecciones y sitios importantes o tradicionales del mundo jurídico y se informan las novedades a las áreas.

2.8. Informática: la institución está íntegramente informatizada

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el
Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

a) programas propios: Atenea, Sigea, etc. y programas adquiridos, se mantienen y actualizan en forma permanente

b) un equipo de técnicos informáticos mantiene las computadoras de todas las oficinas, realiza los backup, y resuelve los incidentes sobre los que hay reclamo.

c) La red interna es mantenida y actualizada en forma continua, así como la telefonía y todo el sistema comunicaciones, que abastece a los cuatro edificios que se encuentran a menos de 100 metros lineales entre sí, a saber: Venezuela 842 y 824, Piedras 574 y 445.

d) Seguridad informática mantiene la política de seguridad en la información según estándares nacionales e internacionales.

2.9. Estadística:

a) elaboración de la estadística interna, continua y con informes trimestrales, semestrales y anual. Variaciones interanuales y cruces .

b) elaboración y provisión especial de datos para las Observaciones electorales y cooperación con las autoridades electorales en materia estadística.

c) elaboración y provisión de datos estadísticos a pedido de áreas con destino a investigaciones o informes.

2.10. Gestión de la calidad : normas ISO-9001:2008. Primer certificación fue en el año 2006.

a) Re-certificación: las áreas certificadas en normas ISO hace varios años atrás, han re-certificado y mantienen su calidad en procedimientos.

b) Nuevos procesos de certificación se encuentran en marcha

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el
Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

c)El equipo de control de calidad ISO asesora a la conducción y sintetiza los plenarios o mesas de intercambio con el personal jerárquico que periódicamente realiza la conducción.

PROSPECTIVA PARA EL 2013:

Todas las políticas institucionales crecen, se profundizan o se expanden año a año. En algunas de ellas el desarrollo cuantitativo ha dado lugar a un salto en calidad.

1.- Cabe destacar al respecto que por tratarse el 2013 de un año electoral, requerirá atención especial y mayor disponibilidad presupuestaria el Programa de Observación Electoral que se realiza en coordinación con el TSJ, el Juzgado y Cámara Federal con competencia electoral, y la Dirección Nacional Electoral del PEN del Ministerio del Interior y el Ministerio de Justicia de la CABA.

Para el próximo año la Observación Electoral incluirá la previa capacitación de los delegados judiciales y autoridades de mesa en colaboración con el Tribunal Superior de Justicia de la CABA, confección de instructivos y coordinación para el día del comicio.

Asimismo y sobre la base del relevamiento de infraestructura escolar realizado por esta Defensoría en 2011, se ha informado a ambas jurisdicciones, local y federal, la situación de accesibilidad y otros detalles a fin de tener en cuenta el próximo año.

2.- Hardware y soft Ware: la Defensoría fue consolidando su equipamiento informático y de comunicación en forma continua y progresiva. A la fecha se observa la obsolescencia de buena parte de las máquinas en uso y la urgencia de adquirir algunos programas que reemplacen los preexistentes o que incorporen nueva tecnología. Lo mismo en cuanto a la necesaria renovación de sistemas de comunicación, celulares, handys, etc y la colocación de cámaras de seguridad en algunos lugares pertinentes.

3.- Creación del Fondo Compensador Jubilatorio: ha sido largamente anhelado por los trabajadores de la institución y se han tomado como antecedentes los Fondos ya

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el

Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

implementados por instituciones hermanas como la Auditoría y la Legislatura. Se encuentran casi concluidos los cálculos actuariales y se prevé que entre lo que reste del año 2012 y fundamentalmente durante el 2013 habrá de ponerse en marcha la construcción del acervo inicial para que el Fondo comience a prestar su servicio a partir de poco tiempo después.

4.- Creación del Centro de Estudios Superiores en Temas de Estado y Derechos Humanos destinado preferencialmente a especializar a cuadros profesionales en temas y métodos para la gestión pública de la ciudad, desde una óptica permanente de derechos humanos. Para ello progresivamente se integrarán el actual Seminario de Profundización en Derechos Fundamentales (posgrado con certificación UBA), con algunos cursos de formación superior que viene realizando el CEFI con sus equipos o en convenio con otros espacios académicos y universitarios, y se pondrá en marcha un Centro de carácter académico con nivel de posgrado y especialización, que oportunamente realizará nuevos convenios con universidades públicas y solicitará el reconocimiento CONEAU. Este emprendimiento requerirá una partida presupuestaria ad hoc.

5.- Los Programas de Proyección Institucional y de Proyección Metropolitana han tomado una dimensión mayor en los últimos dos años. La expansión hacia las Comunas permite la obtención de más información y cooperación en territorio. Nuestros equipos técnicos reciben hoy las inquietudes no sólo de los que vienen a la Institución sino de muchas otras ventanillas de derivación: los jefes comunales, los centros jurídicos del Ministerio de Justicia de Nación, las ONGs y medios barriales, y los comunicadores sociales o mediáticos. De la misma manera la proyección metropolitana ha dado un salto en calidad: la Defensoría del Pueblo de la Pcia de Bs.As, y las Defensorías de Vicente López, Pilar, Avellaneda, La Matanza, Morón , así como funcionarios provinciales y municipales nos han permitido atender en red y asistir en temas de salud, de adicciones, de búsqueda de datos personales, de documentación, de situaciones jubilatorias, etc.

6.- La Mediación, Conciliación y Arbitraje, programa Probation, Mediación Penal, y gestión alternativa de conflictos es una política que ha crecido también en los últimos años. La Defensoría participa de Mesas de Diálogo en Villa 31, en ACUMAR, en varias

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2013/2015 y el
Presupuesto del año 2013

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

villas y barrios y en ámbitos de derechos humanos como en la recuperación de espacios en la exESMA y otros.

Hay además una continua formación de nuevos mediadores sociales a petición de instituciones de la comunidad, incluyendo técnicas de abordaje en situaciones de alta conflictividad.

7.- La consolidación de un Cuerpo Técnico y Profesional de alto nivel es un logro de los últimos nueve años. Ello motiva numerosas invitaciones a congresos, presentación de ponencias, encuentros nacionales e internacionales que progresivamente han incrementado los gastos en viáticos. Asimismo la institución integra redes internacionales como la FIO, la Internacional de Mediadores, los vínculos con Universidad de Alcalá, Valencia, Girona, Complutense, Carlos III, Bologna, y la Georgetown University, entre otras. Y a nivel nacional somos parte del Directorio de ADPRA cuyas reuniones y participación en las redes nacionales (mujer, discapacidad, comunicación, mediación, etc) obliga a viajar a provincias del interior con mucha frecuencia.

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

Jurisdiccion						Importe
Subjurisdiccion						
Entidad						
Unidad Ejecutora						
Programa						
Subprograma						
3					Defensoria Del Pueblo	198.371.876
3	0	0	30		Defensoria Del Pueblo	198.371.876
3	0	0	30	16	Defensa De Los Derechos	198.068.758
3	0	0	30	17	Regis.Publ.De Bases De Datos Pers.Ley 1845	303.118

DEFENSORÍA GENERAL 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)	196.318.067	98,96
Remuneraciones al Personal	161.573.505	81,45
Gastos de Consumo	31.466.355	15,86
Transferencias Corrientes	3.278.207	1,65
III) Resultado Económico Primario (I-II)	-196.318.067	
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	2.053.809	1,04
Inversión Real Directa	2.053.809	1,04
Transferencias de Capital	0	0,00
Inversión Financiera	0	0,00
VI) Recursos Totales (I+IV)	0	0,00
VII) Gasto Primario (II+V)	198.371.876	100,00
VIII) Resultado Primario (VI - VII)	-198.371.876	
IX) Intereses de la Deuda Pública	0	0,00
X) Gastos Totales (VII+IX)	198.371.876	100,00
XI) Resultado Financiero Previo a Figurativas (VI - X)	-198.371.876	
XII) Contribuciones Figurativas	198.371.876	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	

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	161.573.505
Personal permanente	146.639.610
Asignaciones familiares	805.828
Asistencia social al personal	49.787
Contratos por Tiempo Determinado	14.078.280
Bienes de consumo	3.608.923
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	482.210
Textiles y vestuario	19.976
Pulpa,papel, cartón y sus productos	672.443
Productos químicos, combustibles y lubricantes	164.936
Productos de minerales no metálicos	6.025
Productos metálicos	15.637
Otros bienes de consumo	2.247.696
Servicios no personales	27.575.749
Servicios básicos	1.059.498
Alquileres y derechos	1.024.767
Mantenimiento, reparación y limpieza	62.193
Servicios profesionales, técnicos y operativos	13.759.874
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	1.095.213
Publicidad y propaganda	565.715
Pasajes, viáticos y movilidad	791.000
Impuestos, derechos, tasas y juicios	188.698
Otros servicios	9.028.791
Bienes de uso	2.032.374
Maquinaria y equipo	1.998.319
Obras de arte, libros y elementos coleccionables	24.310
Activos intangibles	9.745
Transferencias	3.278.207
Transferencias al sector privado para financiar gastos corrientes	3.278.207
TOTAL	198.068.758

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2013

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 Buenos Aires.

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	
Bienes de consumo	63.495
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	49.158
Pulpa,papel, cartón y sus productos	14.337
Servicios no personales	218.188
Servicios profesionales, técnicos y operativos	218.188
Bienes de uso	21.435
Maquinaria y equipo	21.435
TOTAL	303.118