

# INFORME

COMUNICACIÓN DE INVOLUCRAMIENTO  
2021-2022

SOMOS LA  
DEFENSORÍA  
PODEMOS  
AYUDARTE

DEFENDEMOS LOS DERECHOS DE LAS Y LOS HABITANTES DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES



Defensoría  
Provincia de Buenos Aires

## COMUNICACIÓN DE INVOLUCRAMIENTO (2021-2022)

### ÍNDICE

DECLARACIÓN DE RESPALDO	1
MENSAJE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES	1
PERFIL DE LA INSTITUCIÓN	2
MARCO LEGAL	3
PROMOVIENDO ACCIONES SOSTENIBLES	4
DELEGACIONES	8
AMBIENTE	8
ADJUNTÍA EN DERECHOS HUMANOS	9
UNIDAD DEFENSOR	11
ÁREA DE IDENTIDAD, MIGRANTES Y DERECHOS ELECTORALES	12
CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR	13
POLÍTICAS DE IGUALDAD	14
DISCAPACIDAD Y PERSONAS MAYORES	15
EDUCACIÓN	15
ÁREA DE GESTIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS	17
HÁBITAT, TIERRA Y VIVIENDA	17
MARATÓN SOR MARÍA LUDOVICA	18
ÓRGANO DE REVISIÓN LOCAL DE SALUD MENTAL	20
ORIENTACIÓN PERICIAL	20
OBSERVATORIO DE GÉNERO	21
POLÍTICAS DE GÉNERO, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	21
SERVICIOS PÚBLICOS	22

## **DECLARACIÓN DE RESPALDO CONTINUO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

La Plata, 25 de agosto de 2023

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires reafirma su respaldo al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y a sus Diez principios en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción. Esta es nuestra Comunicación sobre Involucramiento con el Pacto Mundial de la ONU. La realimentación sobre su contenido es bienvenida. En esta Comunicación sobre Involucramiento, describimos las medidas tomadas por nuestra organización para respaldar el Pacto Mundial de la ONU y sus principios tal como se sugiere para una organización como la nuestra. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestros grupos de interés a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

**Guido Lorenzino**

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

## PERFIL DE LA INSTITUCIÓN

Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires

El Defensor del Pueblo es un órgano de garantía, unipersonal, autónomo e independiente, que promueve los derechos individuales y colectivos de las/os habitantes de la provincia de Buenos Aires y quienes se encuentren en tránsito por ella. Así mismo, debe controlar a las instituciones y funcionarios/as de gobierno para el cumplimiento de sus deberes y el respeto de la Constitución y las leyes, ejerciendo la magistratura de opinión y persuasión no a través de la confrontación sino de la colaboración crítica.

Es un organismo que defiende y promueve los derechos de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires, así como de quienes estén en tránsito por su territorio. Asesora, orienta y acompaña. Es accesible, autónomo y sus gestiones no implican costo para quienes acudan a él.

### Características

La Defensoría es una figura que está incluida en la Constitución Nacional y en la Constitución Provincial. No recibe instrucciones de ningún poder del Estado (Ejecutivo, Legislativo o Judicial). Observa y asegura que la administración provincial, fuerzas de seguridad y empresas de servicios públicos cumplan con sus deberes y respeten la Constitución y las leyes vigentes

### El Defensor del Pueblo

- Es elegido por mayoría especial de la Legislatura de la provincia de Buenos Aires
- Dura cinco años en el cargo
- Puede ser reelegido solo una vez
- El actual Defensor del Pueblo es Guido Lorenzino e inició su actual mandato en 2022

### Principales acciones

- Recibir reclamos de cualquier persona, sin importar condición social o económica
- Informar y asesorar
- Investigar
- Opinar
- Criticar
- Requerir colaboración de otros poderes del Estado
- Solicitar informes
- Recurrir a la Justicia
- Elaborar programas para la defensa, promoción y difusión de los Derechos Humanos
- Generar recursos informativos y estadísticos para la mejora de las políticas públicas

### **¿Quiénes pueden reclamar?**

- Cualquier persona que viva o se encuentre en tránsito por la provincia de Buenos Aires, sin importar su condición social, su sexo, género o edad pudiendo, de ser necesario, mantener su identidad en anonimato.

### **MARCO LEGAL**

El Defensor del Pueblo es un órgano de garantía incluido en la Carta Magna de la Provincia de Buenos Aires a partir de la reforma de 1994, mediante su artículo 55.

Art. 55 - El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la administración pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones. Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la provincia o sus empresas concesionarias. Tendrá plena autonomía funcional y política. Durará cinco años en el cargo pudiendo ser designado por un segundo período.

Será nombrado y removido por la Legislatura con el voto de las dos terceras partes de los miembros de cada Cámara. Una ley especial regulará su organización y funcionamiento.

Entre sus competencias se incluyen tanto las acciones preventivas como las reparatoras. Entre las primeras, tiene la atribución de investigar, criticar, opinar y recibir denuncias, requiriendo para todo esto la colaboración de los órganos del poder político. En lo concerniente a las segundas, puede hacer uso de su legitimación procesal para demandar ante organismos jurisdiccionales las violaciones contempladas en sus facultades, aunque su rol primordial es el de colaborador crítico y no de litigante, pues la Defensoría tiende, precisamente, a evitar los costos y las dilaciones que suponen los procesos judiciales.

El Defensor del Pueblo busca, en todos los casos, agilizar, transparentar y desburocratizar los trámites.

### **Ley 13834**

Ley Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, detalla los requisitos para la designación, duración del mandato, alcance, inmunidad, privilegios, remuneraciones y la facultad para elegir el Defensor Adjunto, asesores, secretarios y colaboradores.

## PROMOVRIENDO ACCIONES SOSTENIBLES

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires presenta la primera Comunicación de Involucramiento (COE) del Pacto Global de Naciones Unidas, donde se incluye información transparente y sistematizada de las acciones llevadas a cabo en distintas materias, en el período bienal que abarca de enero de 2021 a diciembre de 2022.

Teniendo como premisa fundamental velar por la defensa de los derechos humanos y garantizar el correcto funcionamiento de los organismos de la administración pública, el Defensor del Pueblo trabaja y prioriza de manera significativa el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En el período reportado, las campañas digitales, los perfiles institucionales en redes sociales, las reuniones a través de plataformas zoom y meet, las videollamadas, los correos electrónicos y el trabajo bajo la modalidad de burbuja, fueron los medios que permitieron para estar conectados e interactuando, de manera directa o indirecta, con quienes se orientan todas y cada una de las actividades que se brinda desde el Defensoría del Pueblo, fortaleciendo así, el trabajo en red y acompañando a los diferentes grupos de interés. El enfoque de participación con los grupos de interés, tanto internos como externos, es una de las herramientas principales a la hora de diagnosticar, implementar y evaluar las diferentes acciones. Mediante el diálogo continuo, entrevistas y mesas de trabajo, se generan espacios de interacción, que posibilitan el intercambio de ideas y la promoción de acciones articuladas.

El compromiso de administrar los recursos públicos de forma eficiente y transparente, implica trabajar de manera constante en la optimización de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y la apertura de canales de comunicación, participación y fiscalización de las acciones públicas, garantizando el desarrollo local sustentable, mediante la facilitación de la paz social, protegiendo la relación con los distintos públicos de interés. La implementación de mejores prácticas, consolidan a la institución como una organización confiable y transparente.

El equipo del Defensor del Pueblo, trabaja a diario por una sociedad más justa, democrática, equitativa y diversa, practicando políticas de desarrollo sostenible y alineando su gestión con la Agenda 2030: "Transformar Nuestro Mundo". Por tal motivo, se vinculan y promueven los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en todas y en cada una de las actividades y acciones que se realizan desde la Defensoría del Pueblo.

En el contexto de emergencia sanitaria, producto de la pandemia COVID-19 se puso en evidencia urgencias sociales, el agravamiento de distintas problemáticas que demandaban una pronta intervención. Como consecuencia, se desplegaron desde las distintas áreas estrategias tendientes a potenciar de manera urgente las todas las intervenciones necesarias ligadas para la promoción de derechos y prevención de las

vulneraciones. Todas las intervenciones y actividades institucionales, se vieron modificadas en su planificación y organización, adecuándose el trabajo online, a través de diversas plataformas virtuales, a las situaciones según lo requieran.

2021 fue un año diferente. Así como sucedió en 2020, la pandemia por el coronavirus marcó la gestión de la Defensoría del Pueblo bonaerense, con acciones directas y proyectos enfocados en la atención de todas las demandas relacionadas a esta problemática. De todas formas, todo esto se realizó sin descuidar la gran cantidad de temas que ocupan el interés del organismo, y sin dejar de lado nuestra política de sumar ámbitos de intervención a favor de las y los bonaerenses. En medio de esta situación, la Defensoría avanzó en una de sus mayores metas orientadas a fortalecer el organismo: abrió nuevas delegaciones en diferentes puntos de la Provincia, con el objetivo de hacer crecer los lazos de cercanía con las personas que habitan el territorio bonaerense, con sus particularidades y complejidades, para ofrecer una respuesta rápida y directa a sus preocupaciones. Esta política, que es central para la Defensoría, se basa en la convicción de que el Estado debe dar respuestas a las demandas urgentes de la ciudadanía en base a la proximidad, con un conocimiento de primera mano de qué es lo que sucede en el lugar donde se producen los hechos. Más delegaciones significan mayor desarrollo territorial y, por lo tanto, la posibilidad de que las y los bonaerenses cuenten en sus ciudades con un valioso espacio donde poder ejercer sus derechos.

Desde 2021 las y los habitantes de La Matanza, Tornquist, Luján, San Vicente, Lanús y Maipú, lo que representa más de dos millones de personas, pueden contar con esta cercanía que ofrece la Defensoría. Además de esta expansión, la Defensoría profundizó sus líneas de acción en temáticas que aborda desde siempre. Tal fue el caso, por ejemplo, de los servicios públicos, donde demandó permanentemente tarifas acordes a la realidad económica de las y los bonaerenses, e hizo el pedido de que las empresas ofrezcan prestaciones de calidad, acorde a lo que las y los usuarios pagan por ellas. También llevó adelante iniciativas en materia de género, con la mirada puesta en la inclusión y en la atención de las demandas de los diferentes colectivos, lo que tuvo su correlato con el lanzamiento de la Defensoría LGBT+, un espacio exclusivo dentro del organismo para reflexionar e intervenir ante sus problemáticas. En 2021 también se puso el acento en temáticas como salud, inquilinos, protección animal, seguridad vial, asuntos económicos, identidad, medio ambiente, educación, personas mayores, mediaciones, y adultos mayores, entre otros. Todo esto apoyado en el cada vez más fuerte sistema de gestión de toma de reclamos, que posibilitó que volvieran a crecer las consultas que llegan al organismo.

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

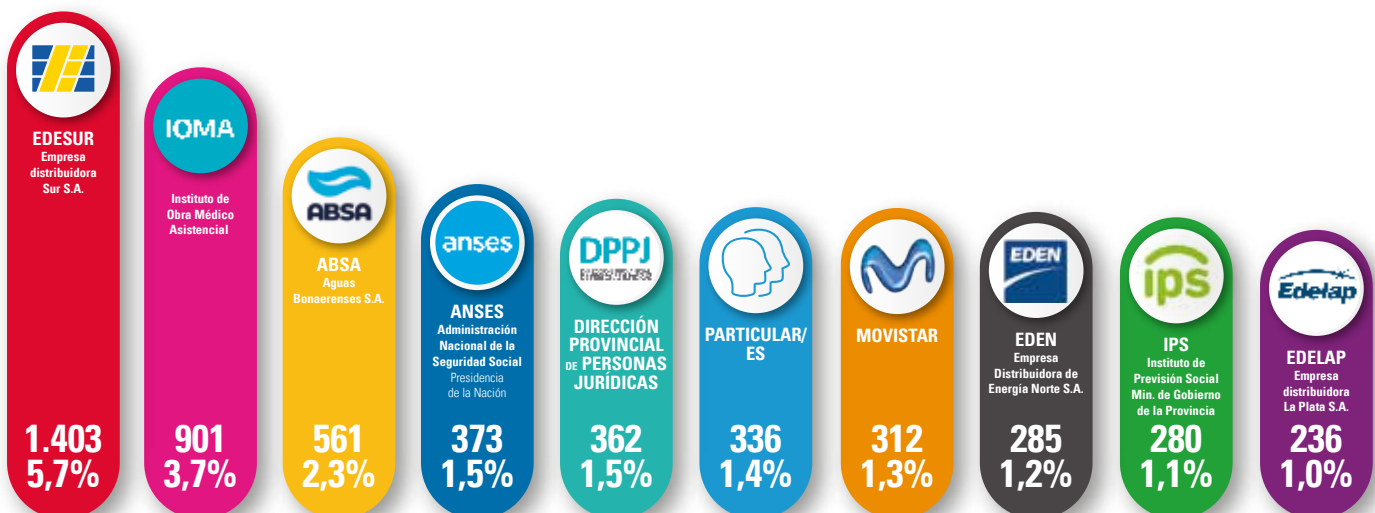


## RECLAMOS POR TEMÁTICA

### Distribución por temática general (trámites)



### Principales empresas y organismos donde se iniciaron trámites





por la pandemia, la Defensoría pudo proyectar y ejecutar diferentes propuestas para proteger derechos, además de intervenir en el debate público sobre distintos temas de importancia para las y los bonaerenses. Con más de diez años de vida, la Defensoría ya cuenta con raíces sólidas para consolidar su crecimiento. 2021 fue otro año marcado por este camino de expansión, siguiendo el objetivo central del organismo, que es el de ser un ámbito de utilidad para mejorar la vida de todas las personas que se encuentran en la provincia de Buenos Aires.

El año 2022 nos encontró saliendo de la pandemia y retomando el trabajo presencial. La Defensoría cerró el año 2022 con un cambio importantísimo en su estructura que permitirá profundizar la protección y promoción de derechos mediante el fortalecimiento de las áreas que atienden las principales demandas que preocupan a las y los bonaerenses. Puntualmente, gracias a la decisión de la Legislatura bonaerense, ahora el organismo cuenta con nuevas adjuntías: la General, en Derechos Sociales, de Servicios Públicos y Obras Públicas, de Relaciones Institucionales, de Derechos Humanos, de Usuarios de Servicios de Salud, y de Ambiente y Asociaciones Civiles. Este renovado esquema fue definido siguiendo los criterios de pluralidad que marcaron a la Defensoría desde su fundación, lo que permite un intercambio de ideas totalmente productivo que favorece cualquier toma de decisiones. De esta manera, se revalorizaron áreas de importancia en el día a día de las y los bonaerenses, mejorando no sólo el trabajo de la institución, sino también redefiniendo hacia dónde avanzará el organismo en el futuro.

Además, la Defensoría profundizó su desarrollo territorial mediante la apertura de nuevas delegaciones en diferentes puntos de la Provincia. Esto permitirá que más personas puedan tener un espacio de cercanía que les facilite la atención de sus problemas. Todo esto acompaña a la consolidación del trabajo en temáticas claves como servicios públicos, salud, género, asociaciones civiles, niñez, educación, identidad, consumo, adicciones, previsional, trabajo, economía popular, entre otras. Por último, el año 2022 marca también la consolidación de nuestro Contact Center que, mediante la atención telefónica, vía web y redes sociales las 24 hs., complementaron con éxito la atención personalizada en nuestra Sede Central y en las delegaciones. Se trató, en definitiva, de otro año de expansión para la Defensoría, resultado de un trabajo a conciencia para atender los verdaderos problemas que afectan a las y los bonaerenses, a quienes pudimos ofrecer herramientas útiles en la protección de sus derechos.



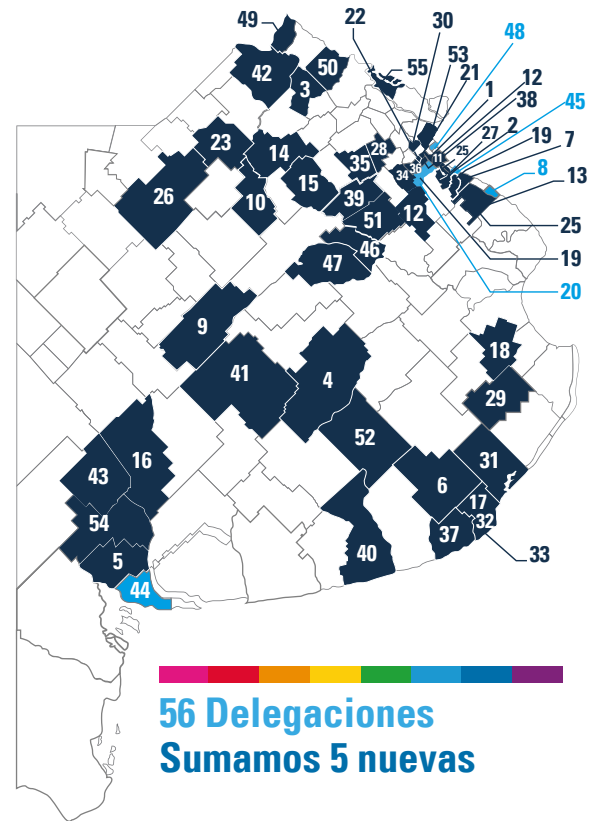
## DELEGACIONES

### Objetivos

El área se ocupa de llevar adelante una de las principales misiones de la Defensoría: ampliar el alcance territorial del organismo en la Provincia. El objetivo de esta tarea es lograr que cada vez más bonaerenses puedan tener contacto de cercanía con la Defensoría, con personal especializado y con conocimiento de primera mano de las problemáticas y demandas de cada ciudad. Además, el área coordina en todo momento el trabajo de cada una de las delegaciones con el resto de las áreas de la Defensoría, para garantizar un ida y vuelta que permita una resolución directa y en el menor tiempo posible de los reclamos que se acercan.

### Nuevas aperturas

Durante el año 2022 se inauguraron cinco nuevas delegaciones. De esa forma, ahora la Defensoría cuenta con 56, lo que permite tener un contacto más directo en diferentes puntos estratégicos del territorio bonaerense.



## AMBIENTE

### Temas principales

#### Antenas de telefonía celular

Se trabajó con reclamos de particulares alertados por la instalación de antenas de telefonía celular en proximidad de sus viviendas. Desde el Área se investiga cada caso en particular, para conocer la situación administrativa de la antena denunciada. Por ser una problemática que se sostiene en el tiempo, deberían instrumentarse, por parte de las autoridades de aplicación, políticas de difusión que informen sobre las características de los dispositivos radiantes utilizados en dichas antenas. Plantas depuradoras de líquidos cloacales y gestión de la basura. Desde el Área se trabajó sobre denuncias relacionadas al incorrecto funcionamiento de Plantas Depuradoras de Servicios Cloacales, Planta de Tratamiento de Residuos Domiciliarios, Centros de Disposición de Basura, Basurales a cielo abierto y microbasurales.

#### Basural a cielo abierto Bragado

Hubo reclamos a la Defensoría contra la actual gestión municipal de la basura. Al respecto, solicitan colaboración para conocer el grado de avance del Programa de Gestión Integral de Residuos correspondiente al Municipio de Bragado. Además, expresaron la necesidad de implementar medidas correctivas urgentes para poner fin a las quemas que vienen sucediéndose en el predio donde se efectuaría la disposición final de la basura y

donde existe una Planta Reciclado de RSU. Se solicitaron informes al Municipio de Bragado y al Ministerio de Ambiente. Problemas con el funcionamiento de establecimientos vinculados a la cría de animales. Se continuó trabajando con reclamos de particulares vinculados a olores, moscas, residuos generados por establecimientos dedicados a la cría de cerdos, aves y al engorde intensivo de ganado vacuno (feed lot). Se verificaron en los casos denunciados incumplimientos, en muchos casos sostenidos en el tiempo, en materia de captación, conducción, tratamiento y disposición de residuos y efluentes líquidos generados. Desde el área de Ambiente se efectúa un seguimiento de los establecimientos denunciados, procurando que las medidas correctivas se efectivicen.

### **Avícola General Rodríguez**

Los reclamantes manifiestan que, desde que adquirieron sus lotes en el año 2021, están siendo perjudicados por una invasión permanente de moscas, roedores y fuertes olores provenientes del guano, no tratado, que producen dos granjas avícolas cercanas a sus viviendas, ubicada en calles Lobos y Mar del Plata, a lo que se debe agregar que debido al transporte, distribución y aplicación del guano, proveniente de los establecimientos avícolas señalados, el perjuicio se ha generalizado ya que el derrame del guano en los caminos y la aplicación del mismo en las quintas hortícolas aledañas ha agravado la situación de una manera insostenible para la salud y el ambiente circundante. Continúan los reclamantes mencionando que además, dentro del barrio El Rincón, se encuentra una población urbana de 32 manzanas con numerosos habitantes viviendo allí con sus familias. Agregan que en el barrio conviven familias con niños y adultos con diferentes patologías y que la aplicación de productos agroquímicos sin control alguno perjudica sus vías respiratorias y el ambiente. Se han diligenciado pedidos de informe al Municipio de General Rodríguez, al Ministerio de Ambiente, a la Autoridad del Agua, al Ministerio de Desarrollo Agrario y al Senasa.

## **ADJUNTIA EN DERECHOS HUMANOS**

### **Área de Violencia Institucional**

#### *Objetivos*

El área recibe reclamos y denuncias referidas a la temática de seguridad, que agrupa dos dimensiones: seguridad ciudadana y seguridad penitenciaria. En el primer caso se encuentran las denuncias que se refieren a vulneraciones de derechos por parte del accionar abusivo de las fuerzas de seguridad, ya sea en la vía pública o en contexto de encierro. En el segundo caso, mayoritariamente se reciben reclamos de los privados de la libertad y/o familiares indicando el agravamiento en las condiciones de detención en las unidades penales y/o alcaldías penitenciarias. Por ello, desde la Adjuntía se acerca el trabajo de la Defensoría a las unidades para sin intermediarios dialogar con los internos y contarles la utilidad de tareas que podemos hacer por ellos, establecer una comunicación directa, y arbitrar los medios necesarios para la resolución de la situación. Asimismo, al visitar las unidades establecemos un contacto más directo con los miembros del servicio

penitenciario. Entendemos que las visitas periódicas y habituales a los centros de detención de personas privadas de su libertad constituyen una forma eficaz de prevenir situaciones de tortura y malos tratos.

## **Temas principales**

### *Relevamiento de todos los establecimientos penitenciarios del SPB*

Estas actividades tienen como objetivo principal mantener entrevistas personales con las autoridades a cargo de cada establecimiento y realizar una posterior recorrida por los sectores de los establecimientos que revisten mayor relevancia. Mediante las entrevistas se buscó hacer hincapié en problemáticas clave que hacen a la dinámica de la labor penitenciaria y que afectan de manera directa a la población alojada.

Trámites destacados - Una privada de libertad alojada en la Unidad Penal 52 de Azul requiere desde hace mucho tiempo el traslado a Buenos Aires para poder estar cerca de su familia y para poder operarse de la vesícula, pero no le dan respuesta. Después de la intervención de la Defensoría, la Dirección Provincial de Salud Penitenciaria confirmó que la mujer recibió atención médica. - Intervención en un hecho de violencia institucional por parte de efectivos de la UTOI (Unidad Táctica de Operaciones Inmediatas) de la Policía bonaerense contra un grupo de chicos y chicas que se encontraban reunidos en la puerta de la organización Centro Cultural y Educativo Juanita Ríos de Villa Itatí, que incluyó varios, entre ellos una niña de 11 años.



**ADJUNTÍA  
DE DERECHOS  
HUMANOS**





## UNIDAD DEFENSOR



## UNIDAD DEFENSOR

### *Objetivos*

Los objetivos trazados en 2022 desde la Secretaría tuvieron que ver con la optimización de procesos y abordajes de los temas de su competencia. En dicho sentido, se promovieron audiencias en consumidores, asesoramientos personalizados en inquilinos/as, y se mejoraron las dinámicas de acompañamiento a las personas que acuden con temáticas previsionales. Por otra parte, se procuró mejorar las herramientas técnicas para la promoción y difusión de los derechos. A través de la publicación de informes, mensajes publicados en los diversos canales de comunicación, o actividades, jornadas y talleres en distintas instituciones, pudimos trabajar en la difusión de derechos fundamentales, y obtener inmediatez en el manejo de demandas y reclamos. También resultaron importantes las tareas de investigación, y la optimización de herramientas técnicas necesarias para la evaluación del estado de situación en cada materia a relevar. La secretaría cuenta con las áreas de Atención Primaria a Inquilinos; de Asuntos Económicos; de Usuarios y Consumidores; de Identidad, Migrantes y Derechos Electorales; de Promoción de los Derechos del Animal; Previsional; y de Vinculación Municipal.

### **Inicio de acciones para que la Defensoría se sume al Foro Mundial de Derechos Humanos**

El Secretario de Promoción de Derechos de Familias Vulnerables Walter Arias, y Jerónimo Guerrero Iraola, Director de Coordinación de la Unidad Defensor, fueron



recibidos por Fernanda Gil Lozano, directora ejecutiva del Centro Internacional para la Promoción de los Derechos Humanos (CIPD) de la UNESCO. El Foro Mundial de Derechos Humanos 2023 se realizará por primera vez en la Argentina, en el emblemático Espacio de la Memoria que funciona en el predio de la ex ESMA.

### **Sanción de la Ley de Prohibición de Pirotecnia sonora**

Desde 2017, al crear el área de Promoción de los Derechos del Animal, el organismo realiza acciones de concientización contra el uso de la pirotecnia, llevando adelante campañas de promoción y difusión, emitiéndose además una recomendación a los 135 municipios de la Provincia para que sancionen ordenanzas en la materia y se impulse la ley provincial contra el uso de la pirotecnia. Este esfuerzo fue en línea con la sanción en la Legislatura de la Ley de prohibición de pirotecnia sonora que representa un gran avance para las personas más afectadas, como niños y niñas con problemas de espectro autista, así como también los animales.

## **ÁREA DE IDENTIDAD, MIGRANTES Y DERECHOS ELECTORALES**

### **Programa “Mi identidad mi derecho”**

A instancias del convenio firmado con el Ministerio de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, comenzamos a trabajar en forma coordinada, junto al Registro de las Personas en el Programa “Mi identidad mi derecho”, para el abordaje de los casos judiciales por inscripción tardía. Logramos presentar 193 legajos, y de ellos se han inscripto unas 30 personas. Cada legajo presentado es, en términos concretos, una persona que ha comenzado el camino para que el Estado le reconozca su identidad.



### **Entrega de partidas de nacimiento**

Entrega de 30 partidas de nacimiento. El objetivo fue otorgar derecho a la identidad a ciudadanos y ciudadanas, producto de las gestiones realizadas en conjunto por parte del Área Identidad de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, la subsecretaría de documentación del Municipio de Lomas de Zamora y el Registro de las Personas.

### **Acuerdo con la Junta Electoral**

El convenio tiene como objetivo proponer y ejercer acciones para la participación de extranjeros en el proceso electoral. Además, incluye la capacitación a las 56 delegaciones para facilitar el voto de la población extranjera, obtención de documentación, ingreso a los padrones, entre otros temas. En el acuerdo también se destaca que se solicitará a los municipios que envíen los mapas distritales con la ubicación de las escuelas, para conocer las zonas de residencia de los diferentes grupos.

## **La Defensoría y la Junta Electoral recibieron a cónsules para trabajar sobre el derecho al voto extranjero**

El Defensor del Pueblo, Guido Lorenzino y la presidenta de la Suprema Corte de Justicia y titular de la Junta Electoral, Hilda Kogan, recibieron a representantes consulares de Paraguay, Venezuela, Perú e Italia a quienes convocaron para solicitar su colaboración en una tarea de información y concientización sobre el derecho al voto, así como su obligatoriedad para los residentes extranjeros que habiten el territorio bonaerense.

## **CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR**



### *Objetivos*

El área lleva adelante charlas, cortos y talleres (dirigidos a niñas, niños y adolescentes, docentes, directivos, padres y madres) sobre diversas problemáticas y situaciones que se viven en las escuelas, como el acoso, ciberacoso, grooming y sexting. También sobre el uso responsable de redes sociales, la convivencia, integración e inclusión, y los valores y emociones, entre otros temas.

Entre las propuestas figuran los talleres Bullying; ¿Qué es estar juntos en la escuela hoy? ¿Cómo actuar ante las violencias?; Conciencia y prevención de las violencias en las tecnologías; Identidad Digital; Inclusión Educativa; Valores y emociones; Violencia intrafamiliar; Violencia, Escuela y Comunidad; Acuerdos Convivenciales; Extimidad e Intimidad; Empatía y Felicidad; Discursos del odio, lo virtual es real; y Privacidad y espacio personal

Principales temas Durante el año 2022, el área llevó adelante 110 encuentros que reunieron a más de 4.000 personas. Los talleres fueron realizados en la Escuela Secundaria Favalaro (GELP-La Plata), la Escuela de Enseñanza Técnica Albert Thomas (La Plata), el Colegio Fray Mamerto Esquiú (City Bell), el Colegio Eucarístico (La Plata), el Colegio Inmaculada (La Plata), y la Institución Jacarandá. También en la Escuela Secundaria N°72 El Peligro (Abasto), la Escuela Primaria N°24 de Villa Elisa, la Institución María Reina de Berisso, la Escuela Secundaria Especializada en Arte de Martínez, la Institución Raíces de Gonnet, la Institución Fundación Pro Humanae Vitae, y la Escuela



Secundaria N°2 (La Plata). Además, en la Escuela Secundaria N°34 (La Plata), la Escuela Secundaria Monseñor Alberti, Escuela 19 (Villa Adelina), la Escuela Secundaria 54 (Castelar), la Escuela Secundaria N°4 de San Isidro, la Secundaria 60 (ruta 6 y ruta 53), al Escuela Primaria 62 (La Plata), el Colegio Juan Manuel Estrada de City Bell, el Colegio San Francisco de Asís (Berisso) y el Colegio Gaudí (Villa Elisa). Otras instituciones donde se asistió fueron la Escuela N°75 (Gonnet), el Colegio Euforión, el Colegio Canossiano de Berisso, la Escuela Secundaria N°11 (Tigre), la Escuela N°52 (La Plata) y, por último, la charla abierta a la comunidad en el Edificio Sergio Karakachoff de la UNLP.

## POLÍTICAS DE IGUALDAD



## POLÍTICAS DE IGUALDAD

### *Objetivos*

Entre los objetivos del área se destacan: brindar capacitaciones para sensibilizar, concientizar y difundir herramientas vinculadas al conocimiento de los derechos humanos con perspectiva de género; realizar asesoramiento, gestión y seguimiento de casos recibidos por situaciones de violencia de género y/o violaciones a los derechos humanos de mujeres y/o personas trans; y participar de espacios interinstitucionales del ámbito provincial para la articulación y generación de acciones en defensa del ejercicio de derechos fundamentales de poblaciones prisionizadas especialmente vulneradas.

También relevar datos y realizar investigaciones en materia de género para el análisis de información que contribuya al diseño de políticas públicas y a la disminución de las brechas de género; y elaborar contenido para campañas de comunicación que promuevan la prevención y erradicación de la violencia por razones de género.

Durante el año 2022 se llevaron a cabo distintas actividades vinculadas a cada una de los objetivos mencionados. En cuanto a las capacitaciones, la participación en espacios interinstitucionales y el relevamiento de datos, se resalta de forma positiva la vuelta plena a las actividades presenciales y, a su vez, complementar este tipo de acciones con espacios virtuales permitió extender el alcance territorial.

## **DISCAPACIDAD Y PERSONAS MAYORES**

### *Objetivos*

El área apunta a la visibilización de las temáticas y los derechos que poseen las personas con discapacidad y las personas mayores, de manera que puedan acceder a sus derechos en igualdad de condiciones. Además, buscar entablar lazos y redes con organismos del Estado provincial y organizaciones resulta fundamental.

Consideramos que, durante 2022, se alcanzaron esos objetivos, dadas las actividades en las que participamos y difundimos derechos, como así también las mesas de trabajo con otros organismos del Estado donde además se da participación a organizaciones de la sociedad civil.

## **EDUCACIÓN**

### *Objetivos*

Entre las tareas que lleva adelante el área figuran la producción de información y conocimiento que apunten al control de las políticas para el cumplimiento del derecho al acceso a la educación obligatoria, de calidad y con igualdad en el ámbito de la Provincia; la promoción del derecho a la educación; la comunicación con los ámbitos estatales, privados, organizaciones comunitarias, gremiales y sociales que intervienen en el diseño y ejecución de políticas socio educativas; y el acompañamiento en la resolución de situaciones en las que se denuncia vulneración del derecho a la educación.

Durante el año 2022 se destacó la vinculación lograda tanto con los diferentes organismos educativos como con las autoridades representativas de las correspondientes áreas para poder facilitar los objetivos, lo que posiciona a la Defensoría como un organismo presente y de permanente acción.

### **Temas principales**

- Infraestructura escolar: Plan anual de infraestructura, situación de las escuelas, mobiliario, servicios básicos, seguridad, inversión en construcción de escuelas nuevas y refacción de servicios escolares.

- Acceso, permanencia y egreso en el marco de la obligatoriedad de salas de 4 y 5 en educación inicial, educación primaria, educación secundaria y educación superior.
- Seguimiento presupuestario: Revisión y monitoreo de las ejecuciones presupuestarias, observar subejecuciones, cambios presupuestarios, etc.
- Intervención en situaciones conflictivas y de vulneración de derechos en contextos educativos.
- Articulación de políticas de educación y cuidado para la primera infancia.
- Certificaciones y jubilaciones en el ámbito educativo.
- Servicio Alimentario Escolar. Inversión y ejecución.
- Presentación del informe: "Condiciones para el inicio de clases presenciales en las escuelas de la Provincia de Buenos Aires".
- Presentación a la subsecretaria de Educación, Claudia Brachi, del Primer informe de Monitoreo de implementación ESI en las escuelas de la Provincia.

## Estadísticas

Se relevaron 1.076 establecimientos. Fueron consultadas 3.610 personas (adultos responsables/ estudiantes secundarios).



## ÁREA DE GESTIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

### *Objetivos*

El Área de Gestión y Manejo de Conflictos trabaja en el abordaje de las demandas vinculadas con la conflictividad social urbana, proponiendo un sistema amplio de prevención y atención de los conflictos en sus diversas manifestaciones, desde un enfoque social y culturalmente sensible, fortaleciendo la gobernabilidad democrática, el respeto a los derechos humanos y el Estado de derecho. Los objetivos se centran actualmente en cuatro líneas de acción: gestión permanente de casos de ciudadanos y ciudadanas, asociaciones civiles, empresas y organismos de la administración pública; programas de capacitación y formación para diferentes ámbitos de gestión del Estado; monitoreo de conflictos en el territorio a través del desarrollo de herramientas de seguimiento; y desarrollo de líneas específicas de trabajo colaborativo con instituciones públicas.

### **Capacitación y formación a organismos del Estado y otros**

El área ofreció diferentes charlas destinadas a agentes estatales y mediadores y mediadoras.

Entre las más destacadas figuran:

- Taller de Prevención y Gestión de la Conflictividad Social Urbana.
- Programa de capacitación en herramientas de diálogo, manejo de conflictos, construcción y refuerzo del rol de trabajador/a de la Defensoría.
- Conferencia II Encuentro de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria "Nuevas miradas y desafíos en el ámbito comunitario".

### **Estadísticas**

Se gestionaron 520 situaciones de conflictividad social urbana territorial

Se capacitaron más de 700 personas en instancias municipales, universidades, Defensorías del Pueblo locales y Servicio Penitenciario Bonaerense.

Se confeccionaron 16 informes en los que se pudo dar cuenta de la dinámica de la conflictividad social en la Provincia.

## HÁBITAT, TIERRA Y VIVIENDA

### *Objetivos*

El objetivo del área es promover la plena vigencia del derecho al hábitat entre los habitantes de la Provincia. Para eso, desarrolla las siguientes actividades: gestiona reclamos individuales o colectivos relativos al acceso a la tierra, la vivienda y el hábitat y a la integración socio urbana; propicia la generación de ámbitos de cooperación interinstitucional y multiactoral para el abordaje integral de las problemáticas; y facilita y convoca espacios de diálogo entre las áreas estatales y las organizaciones o vecinos/as que representen a las familias de los barrios afectados.



También procura el desarrollo de instancias de negociación entre los organismos gubernamentales y los propietarios de los predios en conflicto; efectúa el seguimiento y monitoreo de los acuerdos alcanzados y planes de trabajo proyectados en las instancias mencionadas, organiza visitas y relevamientos en el territorio, por parte de agentes del área o a través de la colaboración con los organismos competentes; releva y detecta demandas sociales y conflictos relevantes en la agenda pública para lograr una intervención temprana y proactiva en las problemáticas; diseña y organiza actividades de debate y difusión; y elabora diagnósticos, propuestas y proyectos de políticas públicas en el ámbito bonaerense.

## HÁBITAT, TIERRA Y VIVIENDA



## MARATÓN SOR MARÍA LUDOVICA

### *Objetivo*

La Maratón Sor María Ludovica es una carrera solidaria a beneficio del Hospital Interzonal de Agudos Especializado en Pediatría “Sor María Ludovica”, que organiza la Defensoría del Pueblo bonaerense junto a otros organismos desde 2012. El objetivo es dar a conocer el trabajo que realiza el Hospital y ofrecer una ayuda económica gracias al aporte solidario de las y los participantes que se acercan a disfrutar de esta propuesta recreativa y familiar, que hoy es uno de los eventos deportivos más importantes que se realizan en la Provincia.

### Edición 2022

Se trató de la décima edición de la Maratón. La jornada contó con tres competencias: la de 10K competitiva, la de 3K, y la de 1K infantil. Participaron unas 10 mil personas, entre grupos de running y deportistas de diferentes ciudades, además de miles de aficionados y aficionadas. Se presentaron stands de la Defensoría, la Municipalidad, la Fundación, la Cooperadora del Hospital de Niños, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Colegio de Nutricionistas de Provincia, el Organismo Provincial de Niñez y Adolescencia, la Dirección Provincial de Defensa de las y los Consumidores y Usuarios, y del Ministerio de Seguridad.



## MARATÓN SOR MARIA LUDOVICA



## ÓRGANO DE REVISIÓN LOCAL DE SALUD MENTAL

### *Objetivos*

El área realiza evaluaciones interdisciplinarias en el marco de la Ley de Salud Mental 26.657 y comprenden tanto a usuarios y usuarias que se encuentran internados/as en dispositivos de salud mental dependientes del Ministerio de Salud, públicas y privadas de la provincia de Buenos Aires, como también de que se encuentran bajo la órbita de la justicia penal, con internaciones en dispositivos que dependen del Servicio Penitenciario Bonaerense.

La solicitud de intervención del Órgano de Revisión Local tiene como fin evaluar las condiciones de las personas internadas por salud mental, los plazos de las mismas, como también evaluar si persisten las razones para la continuidad de las internaciones involuntarias.

### **Estadísticas**

17 instituciones fueron monitoreadas  
12 instituciones fueron evaluadas

## ORIENTACIÓN PERICIAL

### *Objetivo*

Es un área que asesora e interviene en causas judiciales para casos de violencias de género, represión por parte de las fuerzas de seguridad y violencia contra las infancias. Interviene en causas judiciales relacionadas a muertes violentas o aquellas en que se investiguen hechos no consumados por razones de género en toda la Provincia.

Realiza asesoramiento telefónico y/o presencial, orientación seguimiento en causas judiciales, redacción de informes técnicos periciales y creó un sistema de alerta sobre irregularidades detectadas en el proceso judicial. Interviene en casos de violencia contra las infancias, que es la ejercida por un adulto hacia un niño/a a través de violencia psicológica, sexual, explotación, corrupción, etc.; en todo acto de violencia basado en la pertenencia al género femenino o al colectivo LGBT+ que tenga como resultado un daño o sufrimiento; y ante la violación de derechos en donde las instituciones del Estado ligadas a las fuerzas de seguridad generan un daño, a través del uso arbitrario e ilegítimo de la fuerza.





## OBSERVATORIO DE GÉNERO

Presentación del informe: “Licencia laboral por situaciones de violencia de género”  
El Defensor del Pueblo, Guido Lorenzino y la Ministra de las Mujeres, Géneros y Diversidad Sexual, Estela Díaz, presentaron el informe “Estado de implementación de la Ley 14.893. Licencia laboral por situaciones de violencia de género”, en el Anexo de la Cámara de Diputados de la Provincia. El mismo, elaborado por el Observatorio de Políticas Públicas de Género y Orientación Pericial para Casos de Femicidios de la Defensoría, a cargo de Analía Luna, tiene como objetivo garantizar la igualdad de oportunidades laborales de las mujeres, lesbianas, travestis y trans.

## POLÍTICAS DE GÉNERO, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

### *Objetivos*

La Defensoría garantiza la protección integral de los Derechos Humanos, tanto en el monitoreo de políticas públicas relativas a cuestiones de género, niñez y adolescencia, como en el tratamiento de los reclamos que realizan las y los habitantes de la Provincia.

Desde el año 2021, se incluye a la Defensoría LGBT también como área de trabajo, tanto en la atención de casos como de monitoreo de políticas públicas. Durante el año 2022 se destacó la consolidación del funcionamiento de la Defensoría LGBT con la atención de 200 casos; la implementación del programa Agita tu ESI alcanzando su impacto a 970 estudiantes; el inicio de la investigación sobre los obstáculos detectados en los dispositivos actuantes en la atención de las violencias sexuales contra las niñeces y adolescencias; la realización de más de 57 mesas de trabajo como estrategia para el abordaje de la casuística y temáticas específicas.

### **Estadísticas**

17 ciudades visitadas por trámites o talleres; 4 amicus presentados; 57 mesas de trabajo por temáticas específicas o por trámites (virtuales y presenciales); 22 charlas, talleres de capacitación y de sensibilización



## SERVICIOS PÚBLICOS



### **Temas principales**

#### **Capacitaciones**

Mesas de capacitación llevadas a cabo con las delegaciones a lo largo del año, junto con actividades impulsadas por el área a fin de trabajar en conjunto con el OCEBA y ENARGAS temáticas generales de los servicios.

Se buscó la capacitación constante de nuestros delegados y delegadas y agentes del área, perfeccionar a los mismos acerca del asesoramiento a brindar ante la innumerable cantidad de ciudadanos que consultan por las deudas originadas con las distribuidoras de energía eléctrica y gas natural y no poder afrontarlas necesitando una importante refinanciación.

#### **Exposiciones en audiencias públicas por aumento de tarifas.**

Se participó como expositores en las audiencias públicas por los nuevos cuadros tarifarios de los peajes de Autopistas de Buenos Aires S.A (AUBASA) para la Autopista Buenos Aires - La Plata y el Corredor Atlántico; Aguas Bonaerenses S.A (ABSA); Aguas Y Saneamientos Argentinos (AYSA).

#### **Regulación de Energía (ENRE).**

Solicitud de quita de concesión a la empresa EDESUR. Con el objetivo de que los y las usuarios y usuarias del servicio público brindado por EDESUR dejen de padecer un deficiente e indigno servicio, y logren tener un servicio continuo, regular y de calidad, junto con la Secretaría de Legal y Técnica, y proveyendo de los datos necesarios e investigaciones detalladas, se solicitó al ENRE se quite o al menos se evalúe la quita de concesión del servicio de energía eléctrica a la empresa en función a las peticiones realizadas por los intendentes municipales más afectados.

#### **Nuevo protocolo de atención de reclamos y gestión de expedientes**

El objetivo es brindar una respuesta más rápida y eficiente a la ciudadanía. Basándonos

en la cantidad y diversidad de reclamos que recibimos a diario en el área creamos un protocolo que segmenta los casos desde los más urgentes como electrodependientes hasta consultas para asesoramiento. De esta forma acortamos los tiempos de respuesta para todos los casos, siendo los urgentes atendidos de manera inmediata las 24 hs los 365 días del año.

### **Mesa de trabajo Inundados de La Plata**

Convocamos a una mesa de trabajo con los vecinos damnificados, autoridades del Ministerio de Infraestructura de la Provincia. El objetivo fue que las y los vecinos estén en conocimiento de las obras públicas llevadas a cabo por la Provincia destinadas a prevenir futuras inundaciones, como así también trabajar sobre un plan de contingencia con las partes involucradas para mitigar daños en casos de inundaciones que podrían suceder a futuro en eventos violentos producto del cambio climático.

### **Mesa de trabajo con vecinos damnificados por deficiencia en el suministro de agua en La Plata**

Convocamos a una mesa de trabajo con los vecinos damnificados, autoridades del Ministerio de Infraestructura bonaerense, autoridades de ABSA y del ADA. El objetivo fue definir prioridades sobre áreas y casos más vulnerables. Realizar un seguimiento permanente de los reclamos y su respectiva solución. Contribuir a la coordinación de las partes involucradas en el plan de contingencia llevado a cabo por la falta de agua.

## INFORME DE INVOLUCRAMIENTO 2021-2022

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

**Sede Central:**

Calle 50 N°687. La Plata, 1900, Buenos Aires, Argentina

**Teléfonos**

**Contact center:** 0800 222 5262

**Conmutador:** +54 221 512 8200

**Whatsapp:** +54 9 221 358 1323

**Direcciones de mail**

**Contact center:** [contacto@defensorba.org.ar](mailto:contacto@defensorba.org.ar)

**Unidad Defensor:** [unidad.defensor@defensorba.org.ar](mailto:unidad.defensor@defensorba.org.ar)

## AUTORIDADES

**Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires**

Guido Lorenzino

**Defensor Adjunto General**

Luis María Ferella

**Defensor Adjunto en Derechos Sociales**

Eduardo Ancona

**Defensor Adjunto de Servicios Públicos y Obras Públicas**

Gerardo Ontivero

**Defensor Adjunto de Relaciones Institucionales**

Marcelo Rubén López

**Defensor Adjunto de Derechos Humanos**

Martín Ignacio Brignoli

**Defensor Adjunto Usuarios de Servicios de Salud**

Marcelo Enrique Honores

**Defensor Adjunto de Ambiente y Asociaciones Civiles**

Ángel Domingo García