

INFORME

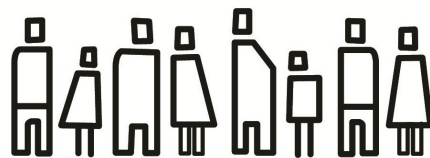
ANUAL 2014



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón

Informe Anual 2014



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

Defensoría del Pueblo de Morón | Informe anual 2014

Bartolomé Mitre 877, Morón
Provincia de Buenos Aires
CPA: B1708EAO
Línea gratuita: 0800-666-0957
Sitio web: www.defensoriamoron.gov.ar
Correo electrónico: defensoria.consultas@moron.gov.ar

Defensor del Pueblo

Prof. Abraham Leonardo Gak

Defensor del Pueblo Adjunto

Dr. Enrique Pochat

Equipo de la Defensoría del Pueblo

Secretaría General:

Lic. Marcelo Do Couto Ribeiro
Teresita Sosa
Diego Culini

Coordinación área Atención y gestión de demandas:

Lic. Valeria Roldán
Lic. Guadalupe Espinoza
Lic. Julieta Mendola
Lic. Olga Villalva

Coordinación área Jurídica:

Dra. Andrea Barrio

Coordinación área Comunicación:

Valeria Fernández

Queremos agradecer a las colaboradoras Nora Ciapponi, Melisa Alonso y Marina Daporta que fueron parte de la elaboración de este informe del año 2014, aunque actualmente no estén trabajando en la Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón.

INDICE

INDICE.....	4
INFORMACIÓN DE CASOS ABORDADOS.....	10
ÁREA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE DEMANDAS.....	26
LA DEFENSORÍA EN LOS BARRIOS	28
CASOS RELEVANTES.....	31
INTERVENCIONES DESTACADAS.....	38
INTERVENCIONES ESPECIALES.....	50
ÁREA JURÍDICA.....	72
ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN.....	79
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	87

Presentación



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

PRESENTACION

En cumplimiento por lo dispuesto por el artículo 36 de la Ordenanza Municipal N° 5932/04, elevo al Honorable Concejo Deliberante el Informe Anual correspondiente al año 2014.

Este informe tiene la particularidad de ser el primero del segundo periodo en que me ha tocado el honor, por decisión de este cuerpo, de ser el responsable de la gestión de la Defensoría del Pueblo.

Me permito señalar esta circunstancia porque el proceso de elección del Defensor del Pueblo, para el periodo 2014-2019, se ha efectuado cumpliendo con los requisitos establecidos por la legislación vigente y respetando los plazos pertinentes; esta circunstancia adquiere importancia porque, por un lado, significa la consolidación de un instituto novel que necesita del reconocimiento de la sociedad y, por el otro, contrasta con una situación anómala de la institución del Defensor del Pueblo en dos jurisdicciones sumamente importantes: la Nación y la Provincia de Buenos Aires.

En ambos casos se ha debido recurrir a soluciones ajenas a las establecidas por sus respectivas legislaciones al designar, de modo precario y al margen de lo estipulado por las correspondientes normativas, a sus secretarios *ad-hoc* para que cumplan las funciones de defensores, ya que al vencer los mandatos de los designados defensores del pueblo, no se ha cumplido en tiempo y forma con el proceso de su designación, faltando así, a las normas vigentes. Con respecto a la Nación, la falencia en cubrir el cargo es de más de seis años y en el caso de la Provincia de Buenos Aires lleva ya varios meses. Resulta obvio que esta circunstancia señala un demérito para la institución que queda supeditada, de esta manera, a los resultados de pujas de menor entidad.

En 2014, más personas que en años anteriores han demandado la intervención del Defensor del Pueblo de Morón. Este aumento ha sido producto, seguramente, de la consideración de la sociedad con su trabajo y consecuencia, también, de haber acercado la Defensoría del Pueblo a los lugares de referencia de las personas demandantes, sobre todo de aquellas que residen a mayor distancia de la sede de la Defensoría.

De la información que surge de las estadísticas poco más del 41 por ciento, están referidas a conflictos con el gobierno municipal. Una buena parte -más del 43 %- corresponde a problemáticas

referidas a los servicios públicos; en tanto que algo más del 10 % atañe a demandas por prestaciones de salud y en un porcentaje parecido -el 9 %- a problemas derivados de conflictos privados.

Una vez más resulta justo reconocer que las cuestiones puestas a consideración de los poderes públicos por el Defensor del Pueblo han sido atendidas. Admito que, al ser numerosos los reclamos, particularmente a los organismos municipales, se corre el riesgo de perturbar su gestión ordenada; pero prácticamente en todos los casos los requerimientos del Defensor del Pueblo reciben un tratamiento prioritario, seguramente por reconocerse que son justos.

Se ha contado con la colaboración permanente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, más allá de la observación que consigné -al comienzo de esta presentación- sobre su actual situación institucional. Reconocer la importancia de lo realizado durante su gestión por el Dr. Carlos Bonicatto, quien ha tenido una labor de instalación de la Defensoría de la Provincia en su período inicial, es de absoluta justicia.

El intercambio regular con colegas de nuestra provincia y del resto del país me ha sido sumamente útil como aprendizaje y también ha sido un factor de articulación en problemáticas de interés general a las que modestamente también he aportado propuestas y fundada opinión.

He dividido este informe en capítulos vinculados a sectores de trabajo. Es así que presento, por un lado, los vinculados al área de atención y gestión de demandas, separándolos en cuanto se consideren casos relevantes, intervenciones en particular en algunas cuestiones significativas, las vinculadas a las problemáticas de la salud, a cuestiones jurídicas y al área de comunicación, todas acompañadas por información estadística.

Una vez más, tal como he señalado en cada uno de los anteriores informes anuales, solicito el apoyo de los departamentos legislativo y ejecutivo del Municipio para lograr que se rectifique la interpretación del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Buenos Aires sobre la Ley Orgánica de las Municipalidades. Se requiere el reconocimiento, en el orden administrativo municipal, de la Defensoría del Pueblo como un órgano independiente. El Tribunal de Cuentas se basa en la disposición del artículo 1º del Decreto Ley 6769/58 y sus modificatorias -Ley orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires- para no tenerlo en cuenta. Esto supone una restricción sobre los alcances de la independencia del Defensor del Pueblo en relación con los poderes políticos, al no contar con autarquía

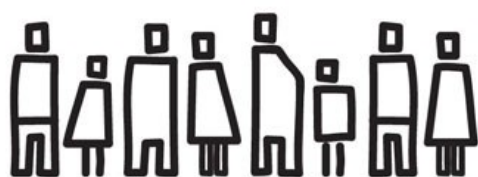
financiera. Diferente es lo que dispone la Ley N° 13834 al establecer en su art. 12: “...*el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires desempeñará sus funciones con plena autonomía funcional y política y con autarquía financiera.*” Esto último es lo que no tenemos y es el origen de nuestro reclamo.

Es de justicia señalar que esta tarea de carácter personal que significa ser Defensor del Pueblo sólo pudo realizarse gracias a la colaboración, esfuerzo y compromiso con la gestión de todo nuestro personal que, con profesionalismo y humanidad, ha hecho posible la atención digna de la tarea que me ha sido encomendada, desde luego con el inteligente y competente trabajo del Defensor del Pueblo adjunto, Dr. Enrique Pochat.

Cumplo pues en presentar este informe para el conocimiento del Honorable Concejo Deliberante y funcionarios del Departamento Ejecutivo, en particular del Sr. Intendente, Lic. Lucas Ghi, a los que agradezco especialmente su cooperación con el Defensor del Pueblo, en la inteligencia de que la actividad de éste redundará en la mejora de la gestión municipal, al servicio de la comunidad.

Abraham Leonardo Gak
**Defensor del Pueblo
del Municipio de Morón**

Información de casos abordados



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

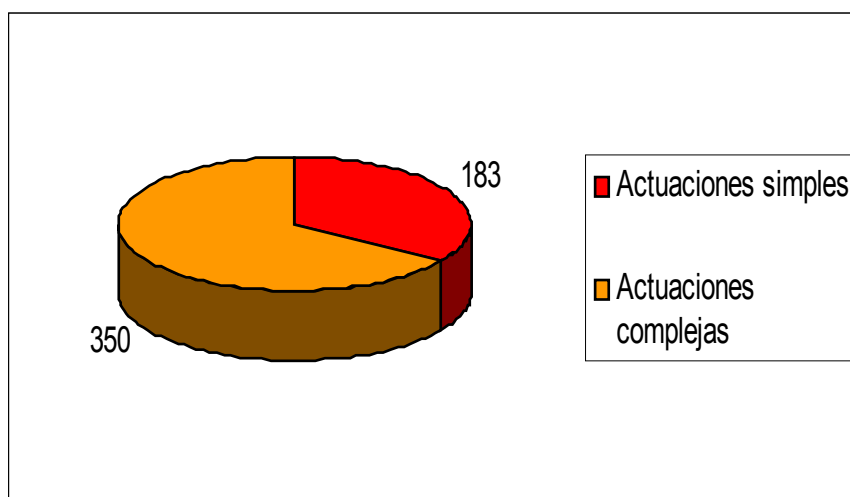
INFORMACIÓN DE CASOS ABORDADOS

Según tipo de actuación

A continuación se detallan los casos recibidos durante el año 2014. Se dividen entre actuaciones simples que requieren una gestión sencilla o se tratan de una simple orientación y actuaciones complejas, entendidas estas como aquellas que requieren una intervención prolongada en el tiempo, con comunicaciones, reuniones y gestiones ante diferentes organismos o autoridades.

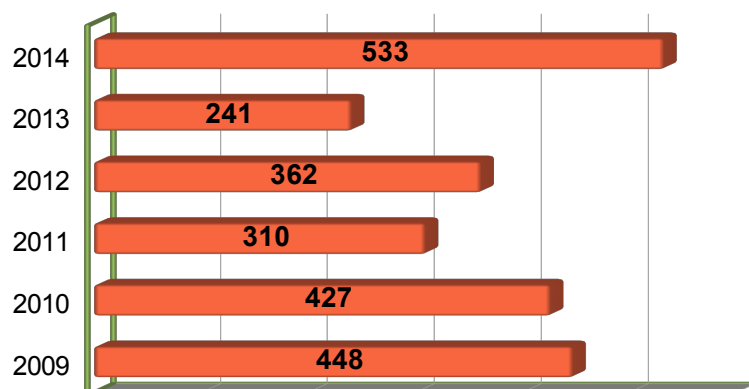
Cabe la aclaración que durante el año 2014, las actuaciones crecieron respecto de años anteriores, ya que el tratamiento y la naturaleza diversa de los casos recibidos así lo exigió.

	Cantidad	%
Actuaciones simples	183	34,3
Actuaciones complejas	350	65,7
Total	533	100,0



Según cantidad por año

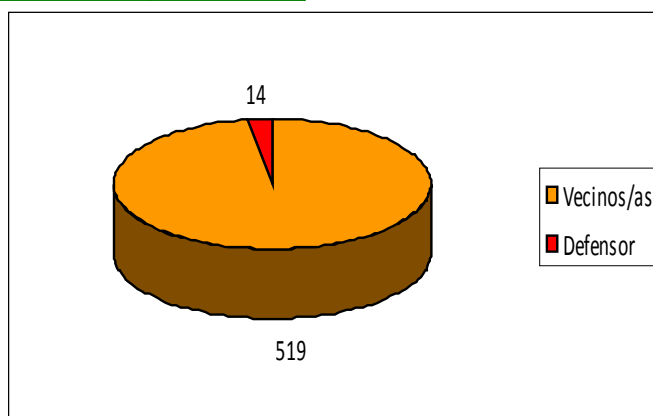
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cantidad Expedientes	448	427	310	362	241	533



Según actor

Aquí se detalla la cantidad de casos que han sido iniciados por reclamos de vecinos o vecinas, y aquellos que han sido actuaciones de Oficio, iniciadas por el Defensor del Pueblo.

	Cantidad	%
Vecinos/as	519	97,4
Defensor	14	2,6
Total	533	100,0

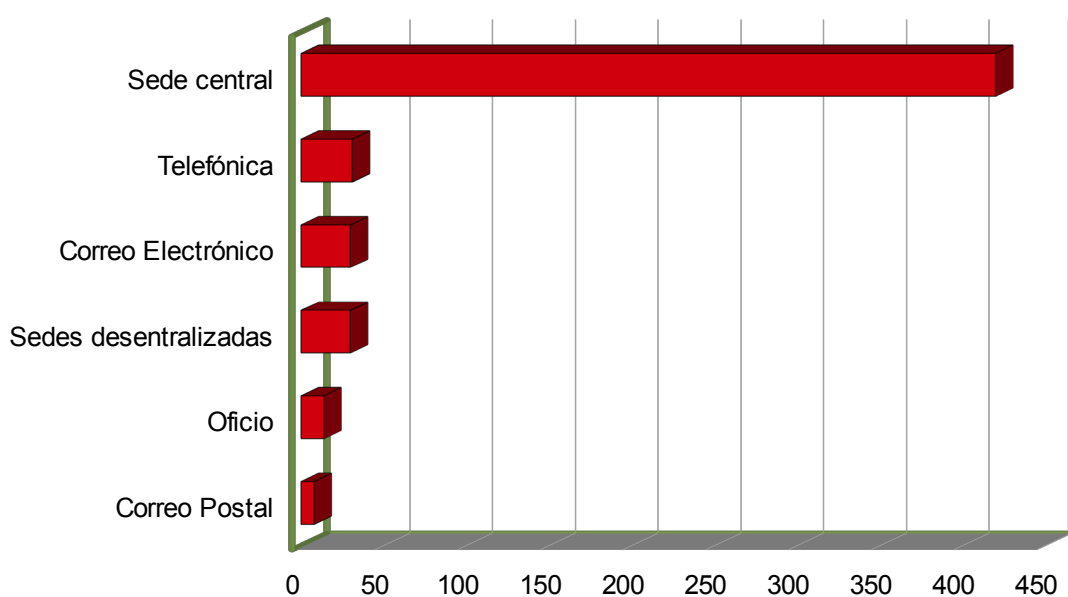


Según tipo de denuncia

A continuación se detalla la cantidad de denuncias presentadas a través de las distintas vías de comunicación con la Defensoría del Pueblo.

En noviembre de 2014, se puso en marcha “La Defensoría en los barrios”, una modalidad de atención descentralizada a los vecinos de los puntos más distantes del Distrito. En esa instancia, se comenzó a atender durante dos días a la semana en Castelar Sur, y dos días en Morón Sur.

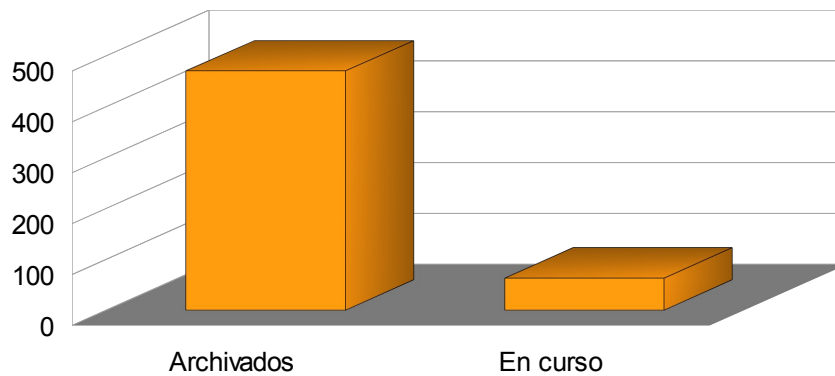
		Cantidad	%
Presencial	Sede central	420	78,80
	Sedes descentralizadas	30	5,63
Otros	Telefónica	31	5,82
	Correo electrónico	30	5,63
	Oficio	14	2,63
	Correo Postal	8	1,50
Total		533	100



Estado de expedientes ingresados en el año 2014

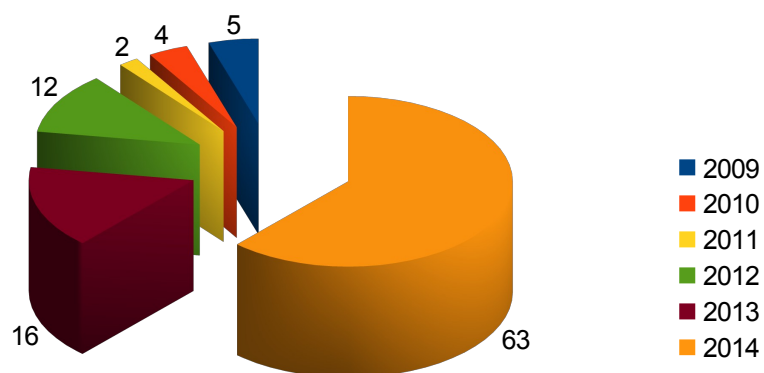
(al 01/05/2015)

	Cantidad	%
Archivados	470	88,18
En curso	63	11,82
Total	533	100



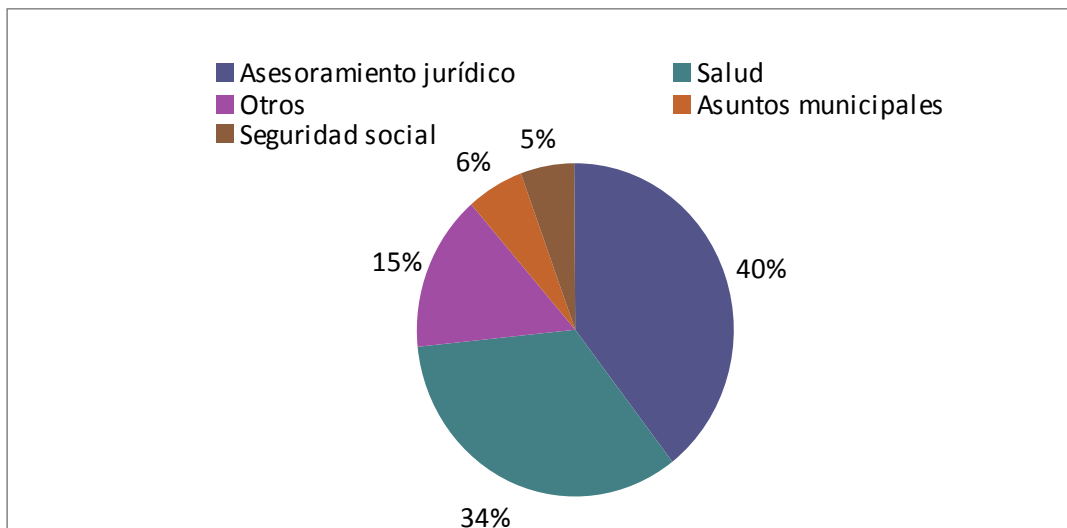
Estado de expedientes según año de inicio

Expedientes en curso según año de apertura	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	5	4	2	12	16	63



Actuaciones simples según temática

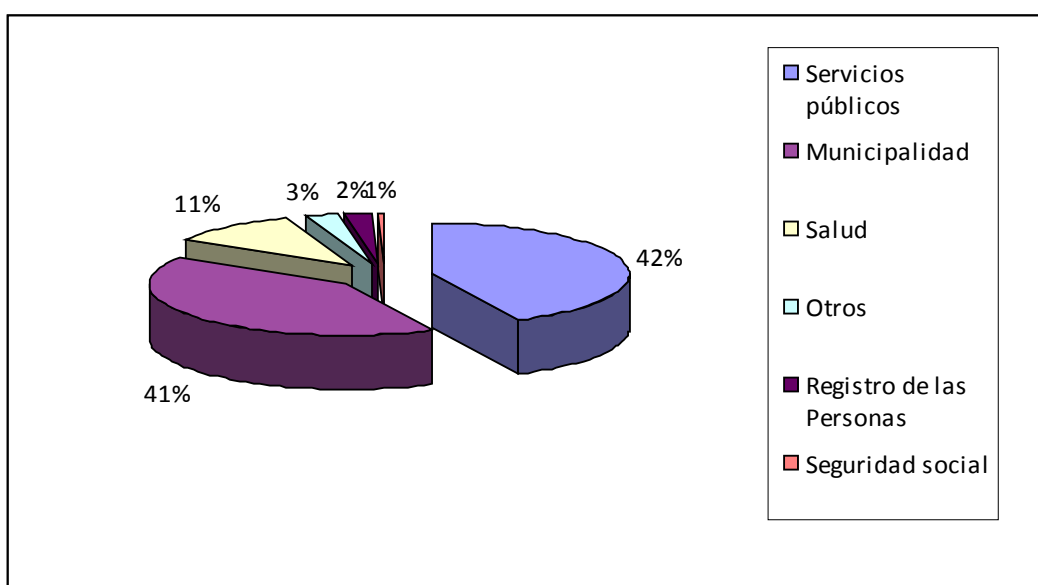
	Cantidad	%
Asesoramiento jurídico	72	39,3
Salud	62	33,9
Seguridad social	10	5,5
Asuntos municipales	11	6,0
Otros	28	15,3
Total	183	100



Actuaciones complejas según temática

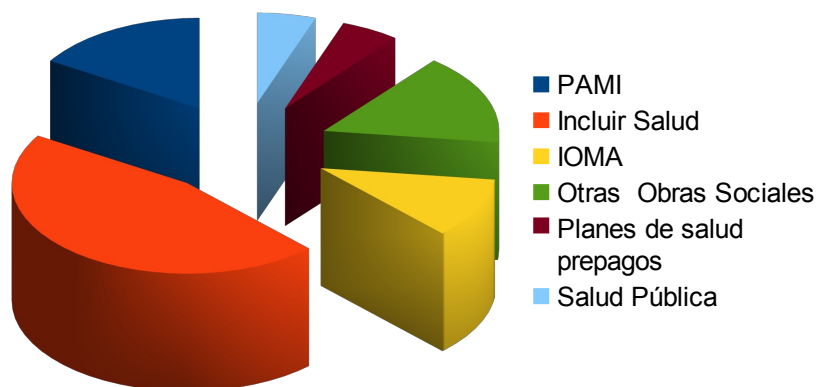
En el gráfico que figura a continuación se indica el tema al que se refieren las actuaciones complejas llevadas a cabo durante este período. Es importante mencionar que en el mes de junio la Defensoría del Pueblo de Morón comenzó a recibir las solicitudes de mantenimiento del subsidio en el servicio de Gas, mediante la precalificación para ingreso al Registro de Exceptuados. Por esta razón se observa un incremento notable en la cantidad de casos referidos a la temática de Servicios públicos.

	Cantidad	%
Servicios públicos	150	42,9
Municipalidad	144	41,1
Salud	37	10,6
Trámites Documentales	8	2,3
Seguridad social	2	0,6
Otros	9	2,6
Total	350	100



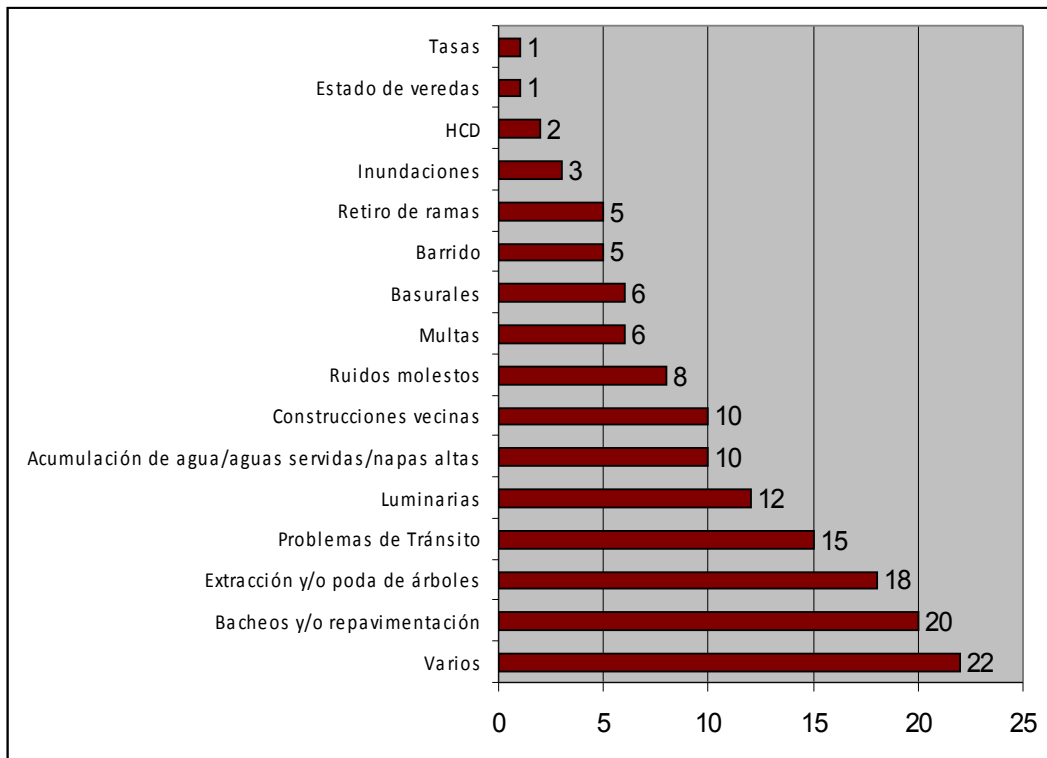
Actuaciones complejas: temas de Salud

	Cantidad	%
Incluir Salud (Ex PROFE)	17	45,6
PAMI	6	16,2
Otras obras sociales	6	16,2
IOMA	4	10,8
Planes de salud prepagos	2	5,4
Salud pública	2	5,4
Total	37	100



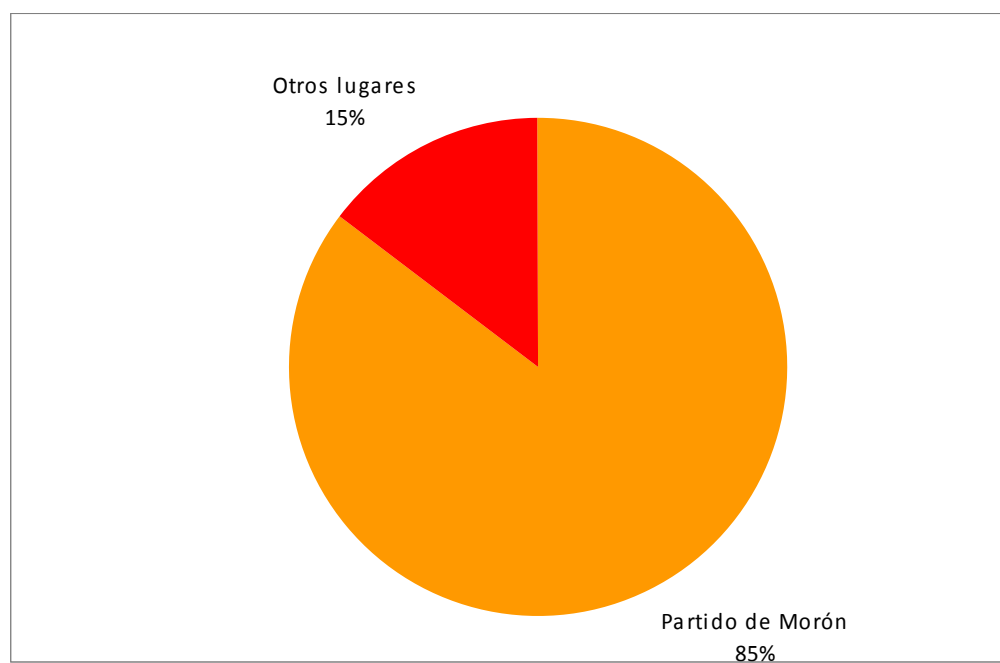
Actuaciones complejas: temas municipales

	Cantidad	%
Bacheos y/o repavimentación	20	13,9
Extracción y/o poda de árboles	18	12,5
Problemas de tránsito	15	10,4
Luminarias	12	8,3
Acumulación de agua/aguas servidas/napas altas	10	6,9
Construcciones vecinas	10	6,9
Ruidos molestos	8	5,6
Multas	6	4,2
Basurales	6	4,2
Barrido	5	3,5
Retiro de ramas	5	3,5
Inundaciones	3	2,1
HCD	2	1,4
Estado de veredas	1	0,7
Tasas	1	0,7
Varios	22	15,3
Total	144	100

Gráfico:**Actuaciones complejas: temas municipales**

Expedientes según domicilio de los demandantes

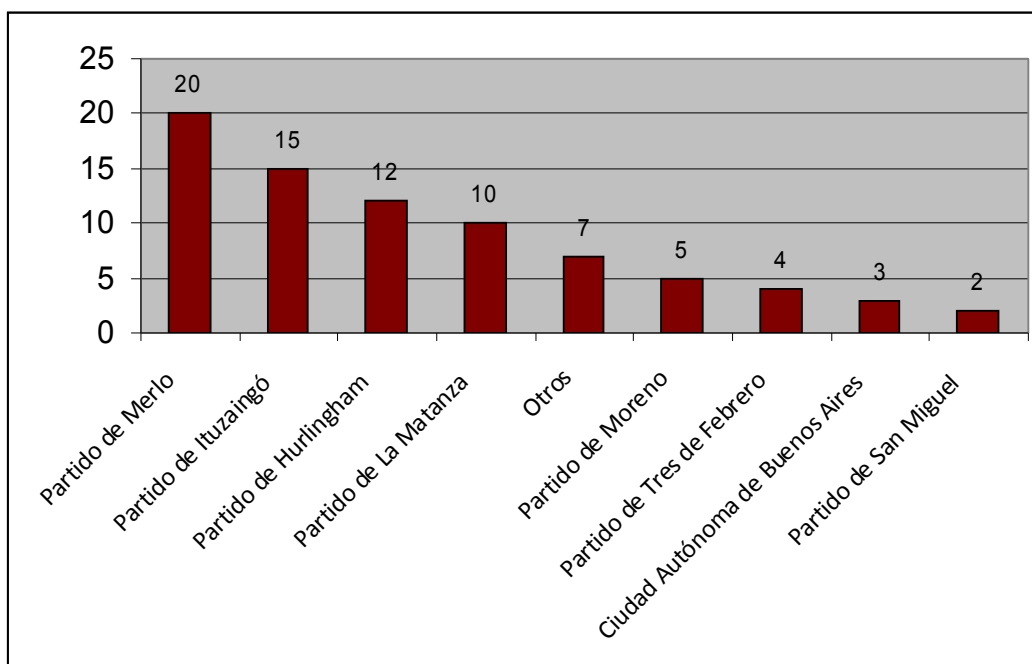
	Cantidad	%
Partido de Morón	455	85,4
Otros lugares	78	14,63
Total	533	100



Expedientes según domicilio de los demandantes

(Excluido Morón)

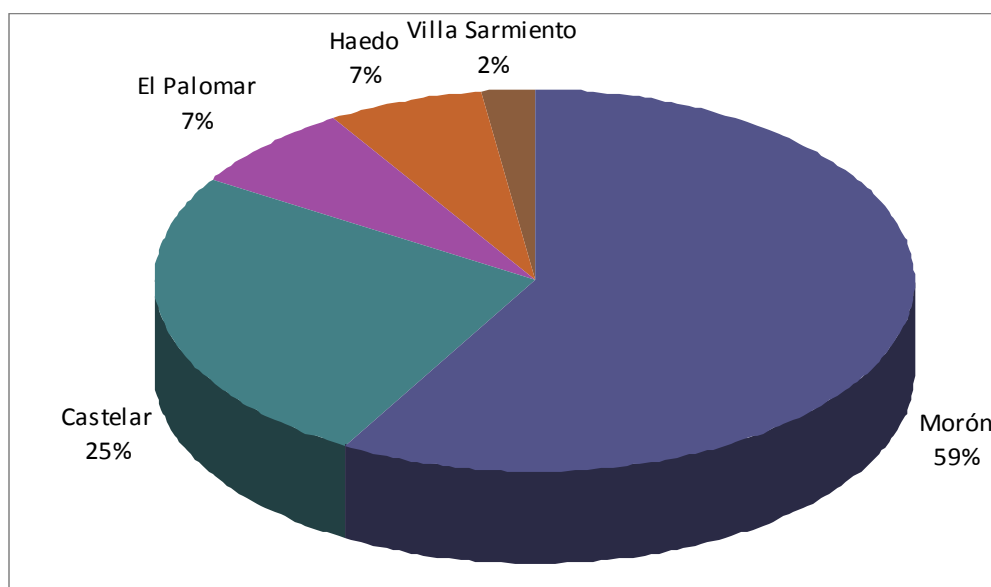
	Cantidad	%
Partido de Merlo	20	25,6
Partido de Ituzaingó	15	19,2
Partido de Hurlingham	12	15,4
Partido de La Matanza	10	12,8
Partido de San Miguel	2	2,8
Partido de Moreno	5	6,4
Partido de Tres de Febrero	4	5,1
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	3	3,8
Otros	7	9,0
Total	78	100



Expedientes originados por vecinos y vecinas del Partido de Morón

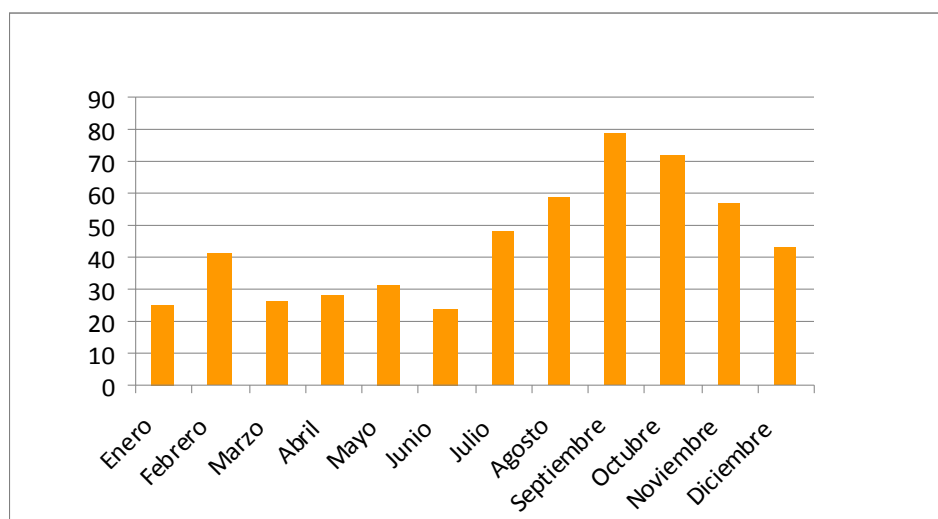
Detalle según localidad

	Cantidad	%
Morón	266	58,5
Castelar	116	25,5
El Palomar	32	7,0
Haedo	31	6,8
Villa Sarmiento	10	2,2
Total	455	100



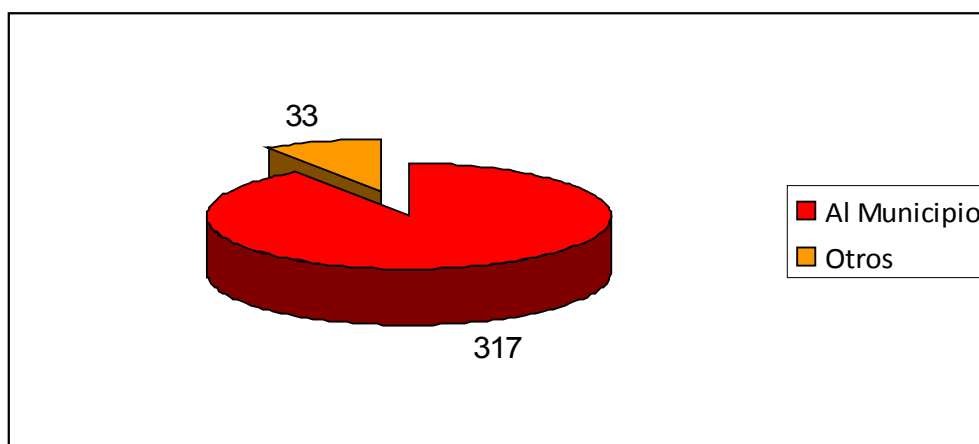
Ingreso de expedientes por mes

	Cantidad	%
Enero	25	4,7
Febrero	41	7,7
Marzo	26	4,9
Abril	28	5,3
Mayo	31	5,8
Junio	24	4,5
Julio	48	9,0
Agosto	59	11,1
Septiembre	79	14,8
Octubre	72	13,5
Noviembre	57	10,7
Diciembre	43	8,1
Total	533	100



Pedidos de informes remitidos por la Defensoría

	Cantidad	%
Al Municipio	317	90,6
Otros	33	9,43
Total	350	100



Pedidos de informes remitidos al Municipio

Detalle según dependencia

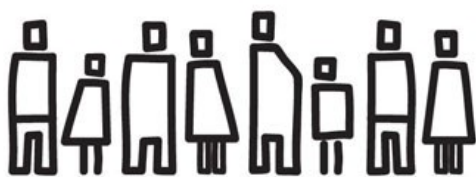
	Cantidad	%
Dirección de Obras y Espacios Verdes	71	22,4
Dirección de Inspección General	38	12,0
Dirección de Tránsito y Transporte	27	8,5
Dirección Administrativa de Infracciones	23	7,3
Dirección de Obras Particulares	20	6,3
Dirección de Saneamiento	20	6,3
Dirección de Alumbrado Público	19	6,0
Dirección de Higiene Urbana y Descentralización	16	5,0
Secretaría de Planificación Estratégica	13	4,1
Unidad de gestión Comunitaria N° 1	12	3,8
Secretaría de Obras y Servicios Públicos	10	3,2
Subsecretaría de Planeamiento Urbano	8	2,5
Dirección de Registración de la Actividad Económica Local	4	1,3
Dirección del Centro de Salud Animal (CEMSA)	3	0,9
Secretaría de Seguridad Ciudadana	3	0,9
Unidad de gestión Comunitaria N° 6	3	0,9
Dirección de Atención primaria de la salud	2	0,6
Dirección de Recursos Humanos	2	0,6
Secretaría de Gobierno	2	0,6
Secretaría de Políticas Sociosanitarias y Abordajes Integrales	2	0,6
Subsecretaría para la producción social del Hábitat	2	0,6
Unidad de gestión Comunitaria N° 4	2	0,6
Unidad de gestión Comunitaria N° 2	2	0,6
Dirección de Acción Social	1	0,3
Dirección de Asuntos Legales	1	0,3
Dirección de Defensa Civil	1	0,3
Dirección de Educación	1	0,3
Dirección de Políticas Ambientales	1	0,3
Dirección de Políticas de Niñez y Juventud	1	0,3
Dirección de Tributos Municipales	1	0,3
Dirección Unidad Ejecutora de Obras por Cooperativas	1	0,3
Secretaría de Transparencia y Control de Gestión	1	0,3
Sr. Intendente Municipal	1	0,3
Subsecretaría de Planificación Estratégica y Desarrollo Local	1	0,3
Unidad de gestión Comunitaria N° 3	1	0,3
Unidad de gestión Comunitaria N° 5	1	0,3
Total	317	100,0

Pedidos de informes remitidos a entidades no municipales

Detalle según organismo

	Cantidad	%
Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires	10	30,3
Dirección General de Migraciones	5	15,2
AYSA	3	9,1
Dirección Provincial de Transportes	2	6,1
EDENOR	2	6,1
Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires	2	6,1
Dirección del Registro Provincial de las Personas	1	3,0
Ministerio del Interior y Transporte de la Nación	1	3,0
Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires	1	3,0
Colegio de Abogados de Morón	1	3,0
Subsecretaría de Control Sanitario de la Provincia de Buenos Aires	1	3,0
Empresa Línea 216 SAT	1	3,0
Colegio Parroquial Nuestra Señora del Buen Viaje	1	3,0
Ministerio de Desarrollo Social de la Nación	1	3,0
Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado	1	3,0
Total	33	100

Área de Atención y gestión de demandas



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

ÁREA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE DEMANDAS

El Centro de Atención y Gestión de Demandas tiene a su cargo el contacto con los vecinos y vecinas que llegan a la consulta, demanda y/o reclamo, a esta Defensoría del Pueblo.

Desde esta área se ingresan los expedientes y en caso de requerirlo se derivan a otras instancias de atención. Esta tarea demanda un análisis exhaustivo dado la diversidad de temáticas y la complejidad de algunas de ellas.

Independientemente de la vía de inquietud o reclamo elegida a través de la entrevista con el vecino se recibe la denuncia, previa escucha y dialogo, para identificar el problema, enmarcarlo y determinar si atañe al ámbito nacional, provincial, municipal o privado.

También se realizan asesoramientos para aquellos/as vecinos/as que se presentan en forma espontánea con problemáticas simples y de rápida solución. En estos casos se les brinda toda la información necesaria para resolver sus inquietudes y se da por terminado el caso en cuestión.

A través de nuestro sistema de seguimiento de expedientes se cargan en forma diaria todos los casos ingresados a la Defensoría del Pueblo. Allí se pueden visualizar todos los datos que el vecino aporta, tales como la información que atañe a la denuncia y la documentación vinculada a su reclamo.

El sistema genera los expedientes que permite clasificarlos y derivarlos al área pertinente y designar a quien será el responsable de su tramitación hasta su finalización.

Para la gestión y resolución de los casos, la Defensoría del Pueblo cuenta con un equipo profesional y administrativo que aborda los diferentes ejes temáticos.

La Defensoría en los barrios



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

LA DEFENSORÍA EN LOS BARRIOS

Uno de los principales objetivos del Defensor del Pueblo de Morón es que todos los habitantes del Partido puedan acceder a esta institución de garantías, de modo tal que todos estén informados, acompañados y puedan defender sus derechos.

En este sentido, desde comienzos del 2014 se trabajó en el desarrollo de un proyecto que permitiera acercar la defensoría a los barrios más alejados, no sólo geográficamente sino también tomando en cuenta diferentes problemáticas de aquellos que por dificultades económicas o de otra índole no podían acceder a la oficina central.

Así surge La Defensoría en los Barrios, una propuesta de trabajo descentralizada continua y sistematizada.

Con este proyecto hemos propuesto:

- Acercar los servicios de la Defensoría del Pueblo de Morón a los barrios más distantes del centro de la ciudad de Morón, donde se encuentra la oficina principal de esta institución.
- Lograr un mayor alcance en la promoción, protección y defensa de los derechos individuales y colectivos de los vecinos y vecinas de Morón frente a actos u omisiones de la administración pública.
- Lograr visibilizar las problemáticas específicas de los barrios.
- Difundir la gestión de la Defensoría del Pueblo.

Inicialmente definimos que el servicio se prestaría, en una primera etapa, en barrios de la zona de Castelar Sur y Morón Sur, ya que detectamos mayor dificultad en el acceso de vecinos y vecinas de estas procedencias, teniendo como objetivo a mediano plazo reproducir el dispositivo en otras zonas del Municipio.

Para la constitución del equipo técnico de trabajo se convocó a profesionales del área de Trabajo Social con sólida experiencia de trabajo en territorio y a partir de la incorporación de una nueva integrante al equipo de gestión se comenzó la búsqueda de las organizaciones.

Se pensó en organizaciones reconocidas en el barrio donde se ubican y de referencia para la vida social de sus habitantes. Así, identificamos centros de jubilados, sociedades de fomento, bibliotecas populares y organizaciones barriales. Se relevaron 15 centros, se pactaron entrevistas con los referentes barriales a quienes se presentó la propuesta y de qué modo contribuirían al proyecto.

Luego de la visita y entrevista con los referentes, se elaboró un informe detallado que permitió el análisis de los datos obtenidos para definir cuáles eran los lugares que se adecuaban a las necesidades requeridas para el desarrollo del proyecto en función del espacio físico, mobiliario, la accesibilidad de los vecinos al lugar y la predisposición de los referentes para su implementación.

Según las posibilidades de las diferentes organizaciones, se establecieron los siguientes días y horarios:

- Los días martes desde las 9 hasta las 12 hs en el Centro de Jubilados Santa Rosa ubicado en la calle Bottaro 3736 de Castelar Sur.
- Los días miércoles en el Centro de Jubilados Sol de Morón, en Carmen de Patagones 1075 Morón Sur.
- Los jueves en el Centro de Jubilados San Juan, ubicado en Miró 2860 Castelar Sur.
- Los viernes en la Sociedad de Fomento Cultural Deportiva Intendente Agüero, en Ozanam 1875 Morón Sur.

Previo al lanzamiento, se difundió la actividad mediante campaña de comunicación a través de medios gráficos y radiales, colocación de afiches y reparto de volantes.

La Defensoría en los Barrios inició su actividad el 18 de noviembre de 2014. Las inquietudes y reclamos presentados por los vecinos y vecinas son recibidos por nuestra referente y allí se completa un formulario de registro con los datos del denunciante (cuyos datos se mantienen bajo confidencialidad) y el detalle que exponga. De esta manera, el caso ingresa a la Defensoría del Pueblo con el mismo tratamiento que se le da a los expedientes iniciados en sede central. El denunciante es informado paso a paso de las gestiones realizadas, así como el cierre de su expediente cuando finaliza la gestión.

En este nuevo año continuaremos con compromiso y dedicación este proyecto para que cada vecino y vecina de Morón pueda conocer y defender sus derechos.

Casos relevantes



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

CASOS RELEVANTES

Durante el transcurso del año 2014, hemos trabajado con diferentes ejes temáticos. Los reclamos más frecuentes de los vecinos y vecinas de Morón nos permiten aportar una mirada local sobre la gestión municipal y a las políticas públicas de la jurisdicción provincial.

También fuimos receptores de los pedidos de tramitación para ingresar al registro de exceptuados que permita mantener el subsidio al consumo de gas natural.

Registro de exceptuados a la política de redireccionamiento de subsidios del Estado Nacional

Luego del anuncio de la redistribución de subsidios para el servicio de Gas Natural, realizado por el Gobierno Nacional en abril de 2013, las diferentes Defensorías del Pueblo nucleadas por A.D.P.R.A. (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina) fueron convocadas a fin de contribuir en el proceso de recepción de solicitudes para ingresar al dicho registro, creado a partir de Resolución I/2905 que les permite mantener una tarifa reducida.

Luego de haber participado de diferentes reuniones de capacitación en ENARGAS (Ente Nacional regulador del Gas), en el mes de junio la Defensoría del Pueblo de Morón comenzó a recibir pedidos para mantener el subsidio en el servicio de gas. Para la realización del trámite, la Defensoría del Pueblo inicia la solicitud del vecino/a y genera un breve dictamen o informe de precalificación. Esta solicitud, junto al dictamen y la documentación respaldatoria, son remitidas a la empresa distribuidora de gas perteneciente a la zona. Las distribuidoras reciben los trámites, los cargan a la web y, finalmente, el ENARGAS analiza cada caso en particular, manteniendo el subsidio hasta que termine la revisión.

Posteriormente, en el mes de septiembre esta Defensoría del Pueblo junto a la Directora de Defensa del Usuario y el Consumidor del Municipio de Morón, impulsaron una reunión de trabajo con representantes de la Empresa Gas Natural Fenosa.

Con el objetivo de intercambiar información sobre los casos que ya ingresados y los mecanismos para agilizar las gestiones de la tramitación de subsidios se analizaron casos en conjunto y se determinaron posibles acciones tendientes a mejorar la atención y aumentar el conocimiento de los usuarios sobre las nuevas tarifas del servicio. La Defensoría recibió 150 solicitudes, que resultaron favorables en su totalidad.

Inspección general

Comercio sin habilitación

Recibimos reclamos relacionados con emprendimientos industriales y comerciales que perjudican a vecinos y vecinas que conviven con ellos en el barrio, sin permiso para funcionar o ubicadas en zonas que no califican para ello. Se pueden enumerar ejemplos como locales comerciales sin habilitación correspondiente, con instalaciones irregulares o que no respetan la normativa en cuanto a los niveles de sonido en sus actividades u horarios.

Un vecino expuso los problemas que le ocasiona a su familia el funcionamiento de un restaurante en Haedo Norte. La situación de ruidos molestos, música hasta altas horas de la madrugada en días de semana y mobiliario ubicado en la vereda obstruyendo el paso fue el detonante del reclamo.

Desde la Defensoría del Pueblo se realizaron reiterados pedidos de informes para conocer la situación del comercio en cuestión. En las respuestas se corroboró que el comercio no tenía la habilitación comercial correspondiente. El mismo tuvo varias inspecciones con la precedente clausura preventiva; no obstante cuando el inspector se retiraba, se violentaban las fajas de clausuras impuestas por el Municipio y se reanudaba la actividad comercial con normalidad y continuando con los perjuicios a los vecinos lindantes.

Este procedimiento despertó la preocupación del Defensor del Pueblo de Morón quien instó a las autoridades de la Dirección de Inspección General, Secretaría de Gobierno y Justicia de Faltas a establecer un plan de acción y ejecución activa que permitan corregir estas anomalías.

En la última respuesta de la Subsecretaría de Planificación Estratégica y Desarrollo Local, recibido el 14 de enero de 2015, se informó que el responsable del comercio comenzó el trámite de transferencia que le permitirá obtener posteriormente la habilitación comercial.

Empresa del Oeste

Al igual que en años anteriores, se continua abordando la problemática respecto de los establecimientos ubicados en Santamarina N° 221 (Terminal de microomnibus propia, Oficina Administrativa, garage de colectivos, Taller de reparaciones, Taller mecánico, chapa y pintura) y Urdinarrain N° 65 (Taller mecánico) de la localidad de Morón, ambos titulares de la “Empresa del Oeste S.A.T.”, dado que aun no cuentan con la habilitación definitiva.

Para esta Defensoría ha sido un tema relevante, y destacado en cada informe anual. Las gestiones que se han efectuado en el transcurso del año 2014, han obtenido un avance favorable. El Defensor del Pueblo

acompañado por personal de esta Defensoría participó a mediados de junio de 2014 en una reunión en el despacho de la Secretaria de Gobierno del Municipio, el Secretario de la UGC N° 1 y el Presidente de la Empresa junto al Tesorero de la misma. Estos últimos se comprometieron a efectuar los trámites necesarios para poder lograr la habilitación de ambos establecimientos.

En Diciembre de 2014 en respuesta a nuestra solicitud, la Dirección de Registración de la Actividad Económica Local nos informó cuales eran los temas pendientes del trámite de regularización de la Empresa del Oeste, las irregularidades nuevamente encontradas en las inspecciones y en que aspectos dicha empresa avanzó con la tramitación.

Ante el compromiso asumido, a mediados de enero del 2015, el presidente y otros representantes de la empresa se presentaron en esta Defensoría del Pueblo, con el fin de informar los adelantos que hicieron y lo que les falta por hacer para obtener la habilitación definitiva de los establecimientos antes mencionados. En esta reunión, el presidente manifestó que hace un tiempo ha dejado de funcionar el taller de elásticos, de modo que los ruidos han mermado considerablemente y manifestó que se encuentran en tratativas con el Municipio de Morón para la construcción de la playa de estacionamiento sobre la calle Cañada de Juan Ruiz, lo que desconcentraría la cantidad de vehículos pertenecientes a los empleados del lugar que estacionan en las calles de la zona. Sin perjuicio de todo lo expuesto, la Defensoría continuará monitoreando la situación hasta tanto se finalicen los inconvenientes con los vecinos y los establecimientos obtengan de la empresa logren las habilitaciones correspondientes.

Obras Particulares

Se ha recibido gran cantidad de reclamos por avances de obras sin permiso, edificaciones irregulares, construcciones antirreglamentarias próximas a medianeras que generan malestar vecinal.

En primera instancia, los vecinos suelen abordar la problemática acudiendo a Resolución Alternativa de Conflictos, y en caso de no lograr una mediación exitosa, recurren al Municipio para solicitar la realización de inspección municipal.

Significativo ha sido la situación de un caso ingresado en el mes de octubre de 2013, vinculado con el avance de obra sin permiso en un condominio ubicado en Castelar.

Una de las propietarias realizó la demolición de la vivienda existente, inició una nueva construcción que cuenta con una planta alta. Según se ha informado desde la Dirección de Obras Particulares del Municipio de Morón, lo ha hecho sin los planos de obra ni con el acuerdo de los restantes copropietarios.

Luego de pedir informes y constatar que se trata de una obra sin permiso con determinación municipal de paralización de obra, y dado que la actividad continuaba normalmente, el Defensor del Pueblo inició diferentes actuaciones.

En primera medida, informó urgentemente la situación a la Directora de Obras Particulares y de Dirección Administrativa de Infracciones. Los informes de la Justicia de Faltas proporcionan datos de las diferentes actas de comprobación por no cumplimentar lo impuesto por la autoridad municipal. Se esperaba que la denunciada ejerciera su legal defensa. En cambio, presentaba informes médicos que le permitían dilatar el encuentro, aunque los vecinos aseguraron que se la podía encontrar muy activa en la obra.

Este dato no fue pasado por alto por el Defensor quien se contactó con el médico prescriptor con el fin de informar el incumplimiento de su paciente.

La última información recibida es que finalmente la denunciada ejerció su descargo ante la jueza municipal, lo que no significa que la denunciada haya cumplido con las normas vigentes.

El 16 de abril del corriente, el Defensor del Pueblo Adjunto, se entrevistó en la sede del Tribunal de Faltas de Morón con la Dra. Nora Cholvis, titular del juzgado de Faltas N°3 quien proporcionó detalles de la causa.

Cabe destacar que desde enero de 2015, la obra se encuentra paralizada y sin actividad alguna. Nuestro expediente continúa abierto.

Tránsito

Otro de los temas planteados tiene que ver con la ocupación indebida del espacio público. La problemática más común denunciada por los vecinos está relacionada con el estacionamiento de autos, micros escolares y camiones de gran porte en lugares no permitidos, obstruyendo veredas, garajes, paradas de colectivos y violando incluso la cartelera informativa de prohibido estacionar.

Una vecina de Morón presentó un reclamo porque en la puerta de su domicilio dejan estacionados una flota de camiones provenientes de una verdulería instalada en la cuadra de su casa. Estos vehículos estacionan a pesar de un cartel colocado por el Municipio de “Prohibido estacionar” causando además, dificultades en el tránsito. Los mismos se encuentran en marcha por tiempo prolongado, causando ruidos molestos a cualquier hora, inclusive en la noche y la madrugada.

Debido a que los camiones ocupan toda la cuadra, los vecinos sufren problemas de inseguridad ya que no ven a las personas que transitan por la cuadra. En una oportunidad, debido a sus constantes reclamos, el

Municipio actuó y prohibió el estacionamiento, pero fue solo temporario y pasada una semana volvieron a instalarse.

En las siguientes inspecciones realizadas por la Dirección de tránsito volvieron a comprobar esta situación y en respuesta a nuestros informes nos detallaron las multas y actas de comprobación confeccionadas al titular del vehículo en cuestión y que a pesar de esto, no modificaba su conducta. Este proceder despertó el descontento de los vecinos y vecinas que observan el incumplimiento de las disposiciones municipales.

Actualmente el propietario del vehículo en cuestión alterna el estacionamiento en diferentes puntos del barrio a fin de evitar nuevas sanciones. Cabe destacar, que según refiere la denunciante, no se encuentra más el cartel señalizador en el lugar donde había sido colocado. Se desconoce el responsable del hecho. El expediente continúa en curso.

Arbolado

Los reclamos de arbolado han sido una de las temáticas más abordadas por el Defensor del Pueblo de Morón. Árboles añejos, muertos, inclinados, con crecimiento desmedido, peligro de caída, enredados en la red de alumbrado público, levantando veredas, rompiendo pisos y rajando viviendas particulares son algunos de los problemas que presentan vecinos y vecinas de Morón.

Los vecinos llegan a la Defensoría después de varios reclamos no atendidos por el Municipio. Algunos solicitan poda correctiva de su ejemplar, otros el corte de raíces y en algunos casos el vecino solicita la extracción de el o los árboles en cuestión.

En la mayoría de los casos, una vez que el Defensor del Pueblo solicita informe a la Dirección de Espacios verdes, la respuesta es rápida y se concreta la ejecución según cada situación particular. Teniendo en cuenta este circuito, es viable pensar en instaurar un proceso efectivo de mejora de gestión en el servicio y fundamentalmente disminuir el tiempo de respuesta en los casos que implican situaciones de riesgo para las personas y para las propiedades.

También es imprescindible brindar información clara al vecino sobre las ordenanzas vigentes en materia de arbolado, el tratamiento a realizarse y la fecha de ejecución así como también la reposición oportuna de los ejemplares que estén en malas condiciones.

Alumbrado público

La falta de funcionamiento del servicio de alumbrado público dio origen a una gran cantidad de denuncias de los vecinos y vecinas, ya que la falta de iluminación constituye un factor de inseguridad que es permanentemente remarcado por los reclamantes.

El mantenimiento del servicio se encuentra a cargo de la Dirección de Alumbrado Público del Municipio de Morón. Ante la solicitud del Defensor del Pueblo el servicio es monitoreado y en general restablecido a la brevedad.

Barrido manual

Una sustancial parte de los reclamos realizados durante el año 2014 por los vecinos y vecinas de Morón, se centraron en la falta de cumplimiento del servicio de barrido manual. Este servicio se encuentra tercerizado, a cargo de la empresa Urbaser UTE S.A. Según un informe de la Dirección de Higiene Urbana y Descentralización, el servicio debe prestarse con una frecuencia de tres veces semanales, aunque, según manifiestan los vecinos, esta información no coincide con la realidad. Ante estas situaciones, la Defensoría ha actuado reclamando la mejora del servicio.

Bacheo

Las denuncias sobre el estado de deterioro del asfalto han tenido un gran incremento, e incluso se han iniciado expedientes de oficio por el Defensor del Pueblo.

Las quejas, en su gran mayoría, consisten en reclamos relativos a grandes baches y pozos en el pavimento en diferentes puntos del partido, sobre todo en barrios no céntricos. Estos temas no son de rápida resolución. En consecuencia, se debe esperar algunos meses hasta que son incorporados a los trabajos de la Dirección.

Intervenciones destacadas



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

INTERVENCIONES DESTACADAS

Inundaciones

Durante el transcurso del año 2014 se continuaron las gestiones en torno a esta problemática.

Se trata de la situación de vecinos y vecinas de distintos barrios, afectados por recurrentes inundaciones provocadas por la intensidad de las lluvias y diversas causas estructurales.

Desde la Defensoría abordamos la situación de los vecinos del Barrio Seré, de Castelar y el Barrio San José, de Morón Sur.

Barrio Seré, de Castelar

En el año 2013, un grupo de vecinos de las calles Luis Domínguez, Montevideo, Olegario Andrade, Intendente Revoredo, Teniente Fernández, La Tribuna, Manuel Prudan y Galicia, presentaron ante el Defensor del Pueblo un reclamo vinculado a los anegamientos que padecían.

Según datos aportados por los vecinos, en el barrio existía originalmente una gran laguna, razón por la cual sus terrenos son muy bajos. Además de las recurrentes inundaciones, otra de las preocupaciones de estos vecinos era su proximidad con los terrenos de la Base Aérea de Morón, cuyos terrenos son considerablemente más altos que el barrio, donde además actualmente se lleva a cabo la construcción de 600 viviendas pertenecientes al PROCREAR (Programa de Crédito Argentino).

Los vecinos habían solicitado al Municipio la planificación de obras hidráulicas que permitieran el redireccionamiento de agua que desemboca en el barrio. Numerosas han sido las gestiones llevadas a cabo por la Defensoría del Pueblo, tanto en pedidos de informes, reuniones con vecinos y autoridades municipales, inspecciones, entre otras.

A partir de las mismas, la Dirección de Saneamiento ejecutó obras que permitieron una mejora en esta situación. Se construyeron nuevos sumideros, se asfaltaron calles en los contornos linderos con la Base Aérea y se conformaron canales.

Durante el transcurso del 2014 se inició la construcción de dos reservorios en forma simultánea a la edificación de las viviendas de PROCREAR, que servirán para dosificar los caudales de agua que serán procesados por el sistema hidráulico de la zona.

En el mes de Septiembre se recorrieron las obras junto al Secretario de Planificación Estratégica de Morón, quien informó que la calle Coronel Arena será deprimida un metro y medio de su actual nivel para ponerse al mismo nivel que los terrenos de las viviendas, así como también para facilitar el tránsito del agua hacia

los reservorios ubicados en el final de la mencionada calle.

Además de nutrirse con las aguas que bajan por la calle Arena, los reservorios se alimentarán con una zanja construida a la vera de la Reserva Natural Urbana, para absorber los afluentes que procedan de los terrenos de la Base Aérea.

Estos dos reservorios estarán conectados a un tercero que se construirá donde actualmente existe un reservorio improvisado de agua. Este tercer reservorio será más grande que los que se están construyendo ahora, y se realizarán con fondos obtenidos mediante un préstamo de la Provincia de Buenos Aires. Los tres reservorios volcarán sus aguas a la cuenca del Arroyo Morón.

Las obras realizadas hasta la fecha contribuyeron a que los vecinos de las cuatro manzanas adyacentes no sufran inundaciones recurrentes.

Según el informe del área municipal correspondiente, una vez finalizadas las obras y al haberse modificado los niveles de los terrenos intervenidos, el agua ya no escurrirá naturalmente hacia las cuatro manzanas, sino que se dirigirá a los reservorios temporales de agua para luego ser conducida al Arroyo Morón.

En el último informe municipal, recibido el 5 de enero de 2015, la Secretaria de Planificación Estratégica informa que los dos reservorios proyectados en el marco del Programa PROCREAR se encuentran en ejecución y que mediante la licitación pública N° 20/2014 se iniciará la construcción del tercer reservorio. Se nos informó posteriormente que la Empresa ganadora de la licitación es CYE.

La Defensoría monitoreará los avances de la obra en forma permanente.

Barrio San José, de Morón Sur

Otro de los barrios afectados por la problemática de inundaciones es el Barrio San José en Morón Sur. Ubicado a dos cuadras de la Avenida Don Bosco, la parte afectada por las inundaciones está comprendida por las calles Concejal Ramella, Fusch, Ozanam y San Francisco.

Luego de realizar diversas recorridas por el barrio se pudo constatar la existencia de zanjas a cielo abierto con aguas servidas estancadas y el nivel alcanzado por las aguas en algunas viviendas. El barrio se carece del servicio de cloacas y asfalto en muchas de sus calles.

A partir de la recepción del caso, la Defensoría del Pueblo convocó a diversos funcionarios públicos a fin de aunar criterios y poner en marcha un mecanismo de acción que permita la solución de la problemática.

Se realizaron varias reuniones con el Director de Saneamiento, el Secretario de la Unidad de Gestión Comunitaria correspondiente y con la Secretaría de Obras y Servicios Públicos.

De los pedidos de informes se concluye que en el barrio existen diferencias de nivel entre las viviendas y también que en varios terrenos existían dos viviendas (ubicadas al frente y fondo) con distintas nivelaciones, lo que dificultaba aún más la solución.

De los análisis correspondientes resultó que si bien era necesario llevar a cabo obras hidráulicas, la pavimentación de las calles sería una solución más de fondo.

En marzo de 2014 se iniciaron las obras donde se accedió a la pavimentación de las calles San Francisco, entre Don Bosco y Santa Teresa; Concejal Ramella, entre Coronel Arena y sin nombre; sin nombre, entre Concejal Ramella y Maltrén; Maltrén, entre sin nombre y Santiago de Chile, y Santiago de Chile, entre Maltrén y Santa Teresa.

En el mes de julio concluyeron los trabajos de pavimentación con los resultados esperados por la mayor cantidad de vecinos del barrio, aunque las calles Ozanan y Fusch no fueron incluidas en los trabajos mencionados motivo por el cual continuamos con las gestiones correspondientes.

Posteriormente, concluidos estos trabajos, se continuó monitoreando el estado de las calles asfaltadas en el plan de pavimentación de referencia, ya que los vecinos habían presentado quejas de roturas. Se realizó una solicitud de reparación en los casos detectados.

De esta manera finaliza una nueva actuación conjunta entre la Defensoría del Pueblo y distintas áreas del Municipio permitiendo coordinar y potenciar recursos humanos profesionales y técnicos junto a los vecinos y vecinas para avanzar en la solución de un problema social de primera magnitud.

Salud

La Defensoría del Pueblo lleva adelante diversas acciones a fin de solucionar las dificultades manifestadas por los ciudadanos, donde sus derechos en cuestiones de salud se encuentran quebrantados o vulnerados.

De esta manera, se ofrecen herramientas con el objetivo de generar recursos, y junto al demandante hallar la solución adecuada a la problemática planteada.

Los reclamos más frecuentes recibidos durante el año 2014 están relacionados con incumplimientos en las prestaciones del Programa Federal Incluir Salud (ex PROFE), así como también por falta en las autorizaciones de

medicaciones e insumos y la demora en prestaciones médicas por parte del Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA), y de PAMI.

En todos los casos se ha brindado atención y asesoramiento individual, se ha realizado un seguimiento del caso y se ha trabajado interdisciplinariamente generando vínculos en las distintas áreas de salud, en pos de conseguir el objetivo buscado.

Temas vinculados con el Programa Incluir Salud

Durante el año 2014 la reiteración de reclamos por parte de los beneficiarios del Programa Federal Incluir Salud (Ex PROFE) consistió en:

- Atrasos en entrega de insulina
- Complicación para la obtención de medicamentos e insumos
- Dificultades en las autorizaciones

Se recuerda que dicho programa depende del Ministerio de Salud de la Nación, que busca garantizar el cumplimiento de las prestaciones médicas integrales a todos los beneficiarios, de acuerdo a lo establecido en el Plan Médico Obligatorio y cuya gestión está a cargo del Ministerio de Salud de la Provincia.

Dicho Programa otorga cobertura a todas aquellas personas que poseen una pensión no contributiva o una pensión graciable. Ello significa que sus destinatarios constituyen una población vulnerable, con bajos recursos económicos y en su mayoría, personas con algún tipo de discapacidad.

Los atrasos en las entregas de insulina son reclamos constantes por parte de los beneficiarios del programa Incluir Salud, y señalan que son las farmacias adheridas las que no realizan las entregas. En muchos casos, el atraso llega hasta dos o tres meses de demora.

Al tratarse de insulina, (inyección que deben aplicarse a diario los pacientes que padecen diabetes, a fin de mantener controlado el nivel de azúcar en sangre) se alude a un tratamiento que no puede ser interrumpido. Por tal motivo la urgencia de intervenir para revertir la situación.

Desde la Defensoría nos comunicamos en primera instancia con el referente del Colegio de Farmacéuticos de Morón, para consultar por el problema. Como respuesta, se nos informó que a pesar del inconveniente que vienen sufriendo las farmacias al no recibir los pagos de Incluir Salud en tiempo y forma, ellos seguían recibiendo las recetas y entregando las insulinas. El problema se debía a la demora en las autorizaciones de las mismas, al igual que ocurría con los medicamentos e insumos, en la central provincial del Programa.

El Defensor inquirió a la sede Central de Incluir Salud para transmitir allí la crítica situación de los beneficiarios y la necesidad de una urgente solución.

De esta manera, se generó una relación que permite, al recibir los reclamos por insulina, transmitirlos en el acto a la Central de Incluir Salud y estos son resueltos con carácter de urgencia en corto plazo.

En cuanto a los reiterados reclamos por medicamentos e insumos, se remiten los casos a la Central, al igual que con las insulinas pero ello demanda la insistencia en las solicitudes. En muchos casos se establece una comunicación con las autoridades de la Región Sanitaria VII, desde donde brindan información respecto del caso y en varias oportunidades se remiten allí los reclamos.

Durante el mes de noviembre se intensificaron los reclamos con respecto a las cantidades que autorizaban. Los beneficiarios entregaban las recetas provenientes de sus médicos, donde indicaban los medicamentos e insumos en las cantidades necesarias, y desde Incluir Salud devolvían las recetas autorizando sólo parte de lo solicitado.

Debido a esta problemática, la Defensoría debió realizar diversas gestiones. En primer lugar acudió con los reclamos a la oficina de Incluir Salud de la Región Sanitaria VII, para que tomen registro y desde allí también puedan emitir lo solicitado.

Se comunicó a la Central Provincial del Programa la situación de los beneficiarios y se solicitó que actúen al respecto, para hallar alguna solución.

En paralelo, se recurrió a la coordinación del área de salud de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, para informar lo que sucedía y solicitar que de manera urgente se realizaran las gestiones necesarias con las autoridades del Gobierno Provincial, para dar solución al problema de las autorizaciones de medicamentos e insumos de los beneficiarios del programa Incluir Salud.

De esta manera, gracias a las gestiones conjuntas, a los pocos días se vieron reflejados los resultados obteniendo las autorizaciones por los medicamentos e insumos solicitados por los afiliados.

Temas vinculados con PAMI

Son numerosos y de diversa índole los reclamos recibidos de parte de beneficiarios de PAMI. Aunque para agruparlos de acuerdo a su problemática, se podría indicar que la mayor demanda se debe a la cancelación o falta de turnos médicos y a la negativa de autorización de estudios y medicamentos.

Cada caso es individual y merece una gestión específica, de acuerdo a la necesidad del afiliado. Gracias al trabajo continuo se han creado lazos y contactos que facilitan el accionar diario. Tal es el caso de la División de Atención al Beneficiarios y Unidad de Enlace con las Unidades de Gestión Local (UGLS), donde reciben los casos que se derivan de las Defensorías del Pueblo y colaboran en brindar la información pertinente.

Temas vinculados con el Instituto Médico Asistencial (IOMA)

En el mes de junio se hizo presente una vecina de Morón, debido a que había iniciado el trámite de solicitud por un calzado especial para su hijo discapacitado en el año 2012, y a la fecha no tenía novedades al respecto.

Se solicitó información a la Delegación de IOMA Morón -que había sido el lugar original del reclamo- sobre cuál era la situación actual y donde se hallaba el expediente. De allí se direccionó a La Plata, donde luego de realizar varios llamados, se logró establecer una comunicación con el sector de Liquidaciones.

Se tramitó con la ortopedia y con el beneficiario la documentación solicitada para efectuar una nueva presentación en la oficina correspondiente de IOMA. Allí se continuaron los trámites administrativos, para la autorización de las zapatillas especiales. Una vez resuelto y emitido el cheque, se gestionó para que el mismo fuera enviado a la delegación Morón, lugar al que debió concurrir el personal de la ortopedia a fin de efectuar su cobro y hacer entrega al beneficiario del calzado solicitado. Debido al accionar e intervención de la Defensoría, el objetivo pudo ser concretado.

Temas vinculados con servicios de medicina prepaga y obras sociales

Algunos casos están relacionados con dificultades en la prestación por parte de Obras Sociales o Prepagas, para estas cuestiones se cuenta con el accionar del equipo de trabajo de la Superintendencia de Servicios de Salud, que son los encargados de recepcionar los expedientes enviados desde la Defensoría del Pueblo, caratularlos y realizar las gestiones pertinentes. Se efectúa un trabajo en conjunto, interviniendo en representación del afiliado a fin de resolver el problema expuesto.

La Superintendencia de Servicios de Salud actúa como ente de regulación y control de las Obras Sociales, por lo tanto a través suyo es que se intenta regular y reglamentar las prestaciones que se exponen incumplidas, vulnerando el derecho a la salud del beneficiario.

Cabe aclarar que en cuestión de salud la Defensoría del Pueblo de Morón trabaja sin restricción de jurisdicción, y por lo tanto se hace imprescindible que dada esta circunstancia se deba apelar en situaciones

especiales a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, quien a través de su accionar colabora para resolver la problemática planteada.

De manera similar se gestiona con el personal del Hospital de Morón y de la Región Sanitaria VII, a quienes se recurre en caso de que la persona que sufre una problemática no cuente con un servicio de salud privado como sea Obra Social o Prepaga que lo avale. Por tal motivo, se trabaja en conjunto para darle solución al inconveniente del dicente, en el ámbito de la salud pública.

Generando redes y abarcando todos los recursos existentes se busca gestionar con el objetivo de obtener los mejores resultados, favoreciendo así los derechos al acceso a la salud que prevalecen en cada uno de los vecinos y vecinas que recurren a esta Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón.

Temas vinculados con los Centros de Atención Primaria de la Salud

En el mes de junio de 2014, el Defensor del Pueblo decidió iniciar un expediente de oficio con el objetivo de conocer el funcionamiento de los Centros de Atención Primaria de Salud del Municipio de Morón (CAPS).

A tal fin, integrantes del equipo de la Defensoría se acercaron a estos antes del horario de apertura y permanecieron allí para observar su funcionamiento.

En un primer relevamiento se visitaron ocho centros; el centro de atención primaria de salud Villa Rivadavia ubicado en Haedo, el Malvinas Argentinas de El Palomar, Loma Verde de Castelar Centro Norte, Juana Azurduy de Castelar Sur y Dr. Monte, Pte. Ibañez, Azucena Villaflor, Almafuerte de Morón Sur.

Los informantes fueron en mayor medida los pacientes, no obstante esto, se interactuó con médicos y personal administrativo y dio como resultado poner el foco especialmente, en la atención pediátrica.

Del monitoreo realizado se visualizó que los centros poseen distintas modalidades de trabajo, tanto para la atención médica como para otorgar los turnos. En algunos centros se proporcionan una determinada cantidad de turnos por día y atienden en el mismo día. Otros a la semana o al mes de haber obtenido su turno. Se observó que existe alta demanda en pediatría, sobre todo en época invernal por lo que es de gran interés de los pacientes que se pueda agregar un día más de atención. Esto fue confirmado por profesionales de los centros.

Se pudo comprobar que en algunos casos, los vecinos acceden antes que se abran los centros para asegurar el turno, generándose de esta manera filas a la intemperie. En otros centros, decidieron abrir antes las puertas para evitar filas externas, no obstante esto, en el interior de la sala no existe expendedor de números para ordenar la llegada. Esto genera conflicto y malestar entre ellos.

Teniendo en cuenta estos primeros hallazgos, el Defensor del Pueblo se entrevistó con la Lic. María Andrea Dekessian, Directora de Atención Primaria de Salud del Municipio de Morón.

La misma ha manifestado compartir la preocupación por la problemática referida a la solicitud de turnos para consultas en los Centros de Atención Primaria de la Salud y se comprometió a buscar soluciones para optimizar el funcionamiento de los mismos.

Informó que la modalidad de entrega de turnos, en general y dado el trabajo comunitario de los CAPS se plantean en consenso con la comunidad por lo que una medida única y general para todos los efectores estaría desconociendo las necesidades y particularidades de la población con la que trabajan.

Informó también que en ocasiones se ha ensayado el otorgamiento de turnos con tiempos diferidos, en aquellas consultas que lo considerase y se ha registrado un aumento significativo del ausentismo. No obstante esto, aclaró que toda persona que se acerca al Centro de Salud es atendida.

Posteriormente informó por escrito que se habían implementado distintas acciones para mejorar la accesibilidad en tiempo y forma de la población que lo requiere; que se ha generado el dispositivo “corredor verde” destinado a atención rápida de recién nacidos y embarazadas; Ambos grupos mayoritarios en las consultas del sistema de salud en el primer nivel de atención.

Con respecto a las cuestiones climáticas, se ha considerado y se ha optado por abrir las puertas del CAPS uno o dos horas antes pero manteniendo el otorgamiento de turnos en el horario habitual de apertura.

Durante el mes de septiembre, integrantes del equipo de esta Defensoría realizaron un nuevo relevamiento a fin de visualizar la incidencia de las nuevas acciones en la práctica concreta.

Se visitaron 10 establecimientos, seis de ellos ya habían sido visitados oportunamente en la recorrida del mes de junio. El resto de los centros no habían sido observados previamente, de esta manera se pudo llegar a los 13 centros existentes en el partido.

Cabe destacar que en todos los centros visitados los usuarios entrevistados han resaltado la calidad de prestaciones que encuentran en los mismos.

De las observaciones realizadas se pudo comprobar que la implementación del dispositivo “corredor verde” ha impactado favorablemente en la atención de los pacientes que visitan los centros, no obstante esto, la

sola apertura de los mismos antes del horario de atención no ha arrojado cambios significativos en lo que concierne al mecanismo de obtención de turnos.

Se pudo visualizar que por las particularidades de cada lugar y los recursos existentes, se adoptan diferentes criterios (días y horarios que pueden variar desde atención en el mismo día, semana siguiente o siguientes). En la mayoría de los centros los vecinos identifican que la atención pediátrica es la más requerida y por lo tanto solicitan al menos un día más de atención semanal.

Entendiendo que los turnos se van programando teniendo en cuenta la limitación de los recursos humanos el Defensor del Pueblo solicitó informe acerca de si estaba contemplado destinar más personal médico y se si se implementarán mecanismos para un mejor ordenamiento de las personas que acuden a los centros.

En la respuesta obtenida la Directora de Atención Primaria de Salud hace referencia a que en relación a la incorporación de personal médico a los CAPS, se encuentran en proceso de convocatoria a profesionales que se incorporen a cumplimentar los interinatos correspondientes.

En cuanto a otros profesionales del equipo de salud (psicología, trabajo social, psicomotricista, enfermería) a partir del 1 de marzo se han incorporado 10 (diez) profesionales en el marco del Programa de Salud Social y Comunitaria (Médicos Comunitarios) del Ministerio de Salud de la Nación que se distribuirán en los diferentes CAPS municipales.

Asimismo se han realizado las gestiones pertinentes para la apertura de la sede formadora del CAPS Dr. Monte como sede del Programa de Residencias Médicas de la Provincia de Buenos Aires, para la especialidad de Medicina General, aguardando al momento la resolución ministerial. De ser exitosa la gestión de vacantes de residentes, los mismos se incorporarán a partir del 1 de junio de 2015.

Informa además, que vinculando a los mecanismos de ordenamiento de las personas que llegan a los centros de salud, están abocados a abordar de manera conjunta con los/as coordinadores/as y equipos de salud. Que se está en proceso de evaluación la posibilidad de informatizar progresivamente a los CAPS. Actualmente en estas condiciones se encuentra el CAPS de Ibañez y el próximo será el CAPS de Dr. Monte. Así mismo se está evaluando la informatización de los turnos de ecografías.

Desde esta Defensoría del Pueblo seguiremos monitoreando los avances en el tema entendiendo que cada aporte favorece el fortalecimiento del primer nivel de atención garantizando la accesibilidad y calidad de los CAPS, promoviendo la inclusión social.

Discapacidad

Incumplimiento del cupo laboral para personas con discapacidad

En este informe 2014 continuamos con las actuaciones referidas al incumplimiento de la Ley 10.592. En el año 2009, el Defensor del Pueblo se interesó en saber si el Municipio de Morón cumplía con dicha ley a través de notas dirigidas a la Dirección de Recursos Humanos. En enero de 2011 nos informan que la cifra de personas con discapacidad que se desempeñan en el Municipio es de 30 trabajadores.

Continuando con la preocupación sobre este tema, representantes de la Defensoría del Pueblo se presentaron en la delegación Morón del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, para solicitar información acerca del Servicio de Colocación Laboral Selectiva (SeCLaS).

Es de gran importancia señalar que SeCLaS “*vela por el cumplimiento efectivo del cupo mínimo del 4% establecido para el ingreso a la Administración Pública Provincial*”. Esta competencia y obligación, no está siendo cumplida.

Con fecha 25 de abril de 2011 y ante la falta de respuesta municipal, el Defensor del Pueblo envió una nota al Honorable Concejo Deliberante, (expediente No 70195/11) que sancione una ordenanza que establezca la obligación de incorporar el cuatro por ciento de personas con discapacidad al plantel municipal, a fin de que se haga realidad el cumplimiento de la ley provincial 10.592.

Continuando con las gestiones a lo largo del año 2012, el Defensor del Pueblo envió nota al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Carlos Bonicatto, solicitando su intervención para viabilizar las gestiones que considerara pertinentes y así lograr el efectivo cumplimiento de la ley 10.592. Dicha ley, sancionada en 1987, es de aplicación obligatoria para toda la provincia de Buenos Aires. Asimismo le transmitimos algunas preocupaciones sobre el funcionamiento del Servicio de Colocación Laboral Selectiva (SeCLaS).

En diciembre de 2013 se formalizó un convenio entre el Ministro de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Oscar Cuartango y el Intendente Municipal, Lic. Lucas Ghi. Este convenio expresa el acuerdo para emprender acciones conjuntas con el fin de implementar el Programa de Igualdad de Oportunidades en el ámbito municipal, destinado a fortalecer los procedimientos tendientes a incorporar trabajadores con discapacidad a su planta personal permanente.

A lo largo de todo ese año y parte del 2014 se fue delineando dicho convenio, llegando a noviembre de este año incorporando al primer postulante. Responsables de este acuerdo nos han manifestado que en un principio iban a contar con una sola incorporación para comprobar que todo funcionara bien y de ese modo continuar con la incorporación de aspirantes.

Dando un paso más en las gestiones en Diciembre de 2014 enviamos nota a la Directora de Recursos Humanos, Romina Ontiveros, solicitando información sobre si el Municipio está actualmente cumpliendo con la ley provincial 10592/87 que exige que un porcentaje no menor al cuatro por ciento de la planta municipal sea cubierto por personas con discapacidad y se informe la nómina de personal municipal que tiene algún tipo de discapacidad, para así actualizar la nomina remitida a nuestra institución en el año 2011.

Posteriormente, el día 17 de abril del año 2015, tuvimos una reunión con la Directora de RRHH, Ontiveros, el Secretario de Transparencia Juan Le Bas y la Dra. Carla Donato, Subsecretaria de Administración General del Municipio de Morón, en donde nos proporcionaron el resultado del relevamiento realizado al personal con discapacidad que presta servicios en las diferentes áreas del Municipio. El resultado hasta el momento es el siguiente.

En la actualidad se encuentran 20 personas con discapacidad desempeñándose en las siguientes áreas:

Jefatura de Gabinete

Secretaría de Transparencia Institucional Y Control de Gestión

Secretaría de Economía y Finanzas

Secretaría de Políticas Socio sanitarias y Abordajes Integrales

Secretaría de Planificación Estratégica

Secretaría de Obras y Servicios Públicos

Secretaría de Comunicación Institucional

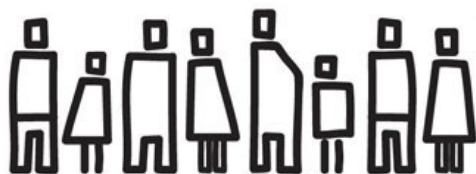
Secretaría de Seguridad Ciudadana

Unidades de Gestión Comunitaria

Defensoría del Pueblo de Morón

A su vez nos informaron que, además de este cupo, ya son cinco las personas que se incorporaron a la planta municipal bajo el nuevo convenio y, debido al buen funcionamiento del mismo, se continuarán incorporando más aspirantes a lo largo de este año.

Intervenciones especiales



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

INTERVENCIONES ESPECIALES

La legislación argentina, tanto en el nivel nacional como provincial, así como en la normativa municipal, ha avanzado en el reconocimiento de los derechos. Para el eficaz ejercicio de estos derechos por todas las personas, los órganos administrativos deben asegurar el cumplimiento de las leyes, mediante procedimientos eficaces. En algunas circunstancias este reconocimiento legal encuentra trabas en su aplicación, por parte del propio organismo que debe cumplir la ley. El Defensor del Pueblo de Morón procura que sus intervenciones sirvan a que las leyes que reconocen derechos sean cabalmente cumplidas. Se reseñan a continuación algunas de estas intervenciones.

Residencia permanente de una ciudadana brasileña, madre de niños argentinos

El Defensor del Pueblo solicitó a la Dirección General de Inmigración, dependiente de la Dirección Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior y Transporte, que se revisara el modo en que era considerada la solicitud de residencia permanente por parte de una ciudadana brasileña, madre de cuatro hijos argentinos menores de edad. Hasta que intervino el Defensor del Pueblo, se exigía a la solicitante una serie de requisitos -como comprobación de ingresos- que le eran difíciles de cumplimentar y que no correspondían a su caso particular. El Defensor del Pueblo sostuvo, en su presentación, que la documentación acreditando la residencia en el país de sus hijos era suficiente para otorgar a la persona peticionante el reconocimiento de residencia permanente y extenderle el correspondiente documento nacional de identidad. Para fundamentar su postura, el Defensor del Pueblo se basó en el artículo 22 de la Ley de Migraciones 25871, que en el caso del inmigrante que sea cónyuge, hijo, hija, padre o madre de ciudadanos argentinos se lo debe reconocer como residente permanente apenas acredite tal condición. La razón es que, de esta manera, se garantiza su derecho propio a la unidad familiar y también el derecho de sus familiares argentinos a ejercer en plenitud ese derecho. Particularmente, en el caso de los hijos argentinos menores de edad, a contar con la protección y cuidados de su madre.

La Dirección Nacional de Migraciones atendió la observación del Defensor del Pueblo de Morón y procedió a extender a la ciudadana brasileña la certificación correspondiente que la acredita como residente permanente.

Ciudadano extranjero, residente en la provincia de Buenos Aires, enfermo de tuberculosis

Una persona, de nacionalidad peruana y residente en la provincia de Buenos Aires, acudió al Hospital Municipal de Morón. Se le diagnosticó tuberculosis y recibió el tratamiento médico correspondiente. En razón de que había perdido su trabajo en un taller de confección de ropa, las autoridades del Hospital tramitaron la incorporación del paciente como beneficiario del subsidio previsto por la ley provincial 10436, que instauró “el régimen de amparo, destinado a asegurar la protección socio-económica del paciente afectado de tuberculosis, la continuidad de su tratamiento y cualquier otro tipo de riesgo proveniente de dicha enfermedad”. Consideraron, al promover su inclusión, que la persona extranjera reunía las condiciones establecidas por la ley para la recepción de la asistencia económica: se encontraba sin ningún otro tipo de cobertura y con incapacidad laboral como consecuencia de su enfermedad, mientras durara su recuperación. La solicitud fue rechazada por el Ministerio de Salud -autoridad de aplicación de la ley-, con el argumento de que la persona no cumplía uno de los requisitos establecidos en el decreto 170/91, reglamentario de la citada ley 10436: acreditar dos años de residencia en la Provincia de Buenos Aires.

El Defensor del Pueblo interesó en el caso al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, solicitando su actuación para que se reconsiderara la respuesta negativa y se incluyera al paciente como titular de un subsidio en el Programa de atención a las personas que padecen tuberculosis. El Defensor del Pueblo provincial gestionó, asumiendo los argumentos expuestos en el requerimiento del Defensor del Pueblo de Morón: La intención del legislador al crear el régimen de amparo es crear las condiciones indispensables para el tratamiento eficaz de la enfermedad, el cual requiere que la persona esté bien alimentada y habite en una casa con la protección suficiente. Esto supone contar con los medios para obtener esos bienes. Por otra parte, la curación de la persona enferma significa la preservación de la salud de quienes estén en contacto con ella. La carencia del subsidio establecido por la ley obstaculiza el tratamiento eficaz de la enfermedad, en perjuicio de la persona enferma y con riesgo para quienes estén en contacto con ella. El tiempo de residencia sólo puede ser condición atendible cuando la persona haya tenido una residencia anterior establecida en otro lugar en que también pudiera acceder a condiciones que posibiliten su curación y que debería, en ese caso, hacerse cargo de la atención de la persona enferma, sin transferir la responsabilidad a la Provincia de Buenos Aires. Por otra parte, seguramente la persona por quien se había solicitado el subsidio cumplía con el requisito de un tiempo de residencia continua de dos años en la Provincia de Buenos Aires. Lo que el DNI atestigua es que, en octubre de 2012, cuando se le extendió el documento, tenía domicilio en esta Provincia. Pero su tiempo de residencia efectiva era mayor.

Adicionalmente, el Defensor del Pueblo de Morón gestionó ante la Dirección Nacional de Migraciones la certificación de la fecha en que esta persona había ingresado a la Argentina y se comprobó que se le había otorgado la residencia temporaria en octubre de 2010, momento en que ya contaba con un tiempo de permanencia en nuestro país. Y que siempre había denunciado como lugar de residencia un domicilio en la provincia de Buenos Aires. El Defensor del Pueblo de Morón remitió esta certificación al Ministerio de Salud. Antes de recibirla, ya la autoridad de aplicación de la ley concedió el subsidio al solicitante, atendiendo a las razones expuesta por los defensores del pueblo. Es necesario informar también que, pese a esta aprobación, transcurrió bastante tiempo antes de que se efectivizara el subsidio acordado.

Niños argentinos hijos de madres extranjeras, que deben ser beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo (AUH) para protección social

El Defensor del Pueblo patrocinó jurídicamente a una ciudadana de nacionalidad senegalesa, residente en Morón, en la presentación de un recurso ante la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), para que se le reconociera el derecho de percibir la Asignación Universal por Hijo para Protección Social (AUH), en beneficio de su hija, nacida en la Argentina. La referida ciudadana solicitó la AUH ante la ANSES al nacer su hija. Le correspondía recibirla por ser una persona que se desempeña en la economía informal y su hija argentina está a su exclusivo cargo. La ANSES reconoció que su situación encuadra en los términos de la ley 24714, que en su artículo 1º inciso c instituye la AUH. Pero le negó el derecho a percibirla hasta que ella acreditara tres años como residente permanente en la Argentina. La ley 24714 exige que la persona destinataria del beneficio sea menor de edad (o, siendo mayor, tenga alguna discapacidad) y, adicionalmente, establece un requisito de nacionalidad o de tiempo de residencia, señalando diversas alternativas: la persona beneficiaria tiene que ser argentina o extranjera hija de persona argentina o extranjera e hija de extranjeros, con una residencia acreditada en el país de al menos tres años. Este requisito se cumplía plenamente en el caso, por tratarse de una niña nacida en la Argentina.

La UDAI de Morón de ANSES, ante la cual se presentó el reclamo, consultó a la Dirección de Asignaciones Familiares y Desempleo de dicho organismo. Esta mantuvo la negativa al otorgamiento de la asignación, basándose en la Resolución Reglamentaria de ANSES N° 393, que exige, para acceder a la Asignación Universal por Hijo para Protección Social, el requisito de nacionalidad o tiempo de residencia tanto para el beneficiario (es decir el niño o la persona discapacitada), según lo señala la ley,

como para la persona mayor que solicita la asignación. Ante tal respuesta, recibida en marzo de 2015, la interesada presentó inmediatamente nuevo reclamo, también con el patrocinio jurídico provisto por la Defensoría del Pueblo de Morón. En su escrito, objetó tal disposición reglamentaria, por ilegal y manifiestamente irrazonable. En el Decreto de Necesidad y Urgencia 1602/2009, que creó la AUH, se encomendó a la ANSES el dictado de “las normas complementarias pertinentes para la implementación operativa, la supervisión, el control y el pago de las prestaciones”. La Resolución Reglamentaria de la ANSES, al imponer a las personas titulares de la AUH condiciones que la ley sólo establece para las personas beneficiarias, contraviene la Constitución Nacional. Esta previene, en su artículo 99, que el Poder Ejecutivo no altere el espíritu de las leyes con excepciones reglamentarias, al dictar las instrucciones y reglamentos que sean necesarios para la ejecución de las leyes de la Nación. Por otra parte, la exigencia de que el titular acredite tres años de residencia en el país, en el caso de ser extranjero, carece de razón. Lo único que puede exigirse es que viva aquí y asuma la responsabilidad de la crianza del niño o la niña. La condición adicionada por la resolución de ANSES implica que, en el primer tiempo de su vida, niños o niñas argentinos nativos carezcan de una ayuda fundamental para su crianza cuando más la necesitan, en nombre de una exigencia de tiempo de residencia a su madre extranjera.

Un caso de similares características, en este caso de una ciudadana paraguaya madre de un hijo argentino, ha llegado posteriormente a la Defensoría del Pueblo de Morón, lo que ejemplifica que la corrección de la reglamentación beneficiará a otros niños. Adicionalmente, el Defensor del Pueblo de Morón estima que la imposición de un mínimo de tres años de residencia a los niños y niñas extranjeros, contenido en la ley, merece una revisión, así como la restricción que impone la ley a un máximo de cinco asignaciones familiares, aun cuando la familia tenga más hijos menores de edad. Cabe mencionar que el Defensor del Pueblo de Morón ha puesto el tema a consideración de los defensores del pueblo de todo el país, en la reunión plenaria de ADPRA llevada a cabo en la ciudad de San Juan en marzo de 2015.

Actuación frente a una denuncia por discriminación en el ámbito municipal

En 2009, a poco tiempo de comenzar sus actividades el Defensor del Pueblo de Morón, recibió una denuncia de trato indebido a un ciudadano extranjero, por parte de un agente del Hospital Municipal. El Defensor del Pueblo inició la actuación pertinente ante las autoridades municipales y, posteriormente, siguió con atención el procedimiento desarrollado en la tramitación de la denuncia. Tres años después, en noviembre de 2012, se expidió la Junta de Disciplina, sugiriendo la aplicación de la sanción

correctiva de suspensión de cinco días hábiles. Pero la Dirección de Asuntos Jurídicos del Municipio entendió que la sanción sugerida recién podría aplicarse después del 5 de noviembre de 2015, cuando cese la cobertura gremial con que cuenta el agente sumariado. Ante esa comunicación, el Defensor del Pueblo efectuó algunas observaciones, que puso en conocimiento del Secretario de Gobierno por nota del 04/11/2013. Sostuvo que la tardanza de tres años desde la apertura del sumario hasta la expresión de la Junta de Disciplina ha sido excesiva y excedió largamente el plazo razonable en que debió expedirse. También el tiempo que tardó la Dirección de Asuntos Jurídicos para su dictamen del 23 de abril de 2013. En cuanto a la presunta imposibilidad de aplicar sanciones a la persona imputada por contar con la protección del fuero gremial, el Defensor del Pueblo puntualizó que la Constitución Nacional, en el artículo 14 bis, establece dicha protección como una garantía para la actuación del dirigente gremial en defensa de los trabajadores, pero no puede ser concebida como un certificado para ejercer con impunidad conductas que agredan los derechos de otras personas. La sanción motivada en la falta de debido respeto a una persona a la que se presta el servicio público debe ser aplicada al agente público imputado de la comisión de la conducta indebida, cualquiera sea su condición.

El 29/04/2014 la Dirección de Asuntos Legales informó al Defensor del Pueblo que se encontraba tramitando, ante el Tribunal de Trabajo N° 5 del Departamento Judicial de Morón, un juicio de exclusión de tutela sindical al agente, con el objeto de hacer efectiva la sanción dispuesta. El Defensor del Pueblo culminó su actuación en este caso con la correspondiente notificación a la persona denunciante.

Observaciones sobre la actuación de los Colegios profesionales

El legislador ha encomendado funciones públicas a los colegios profesionales. Estos han de cumplirlas con pleno respeto de los derechos y las garantías consagrados en la Constitución y en los tratados internacionales de Derechos Humanos de los que la Argentina es Estado Parte. El Defensor del Pueblo entiende que es parte de su misión aportar al cabal cumplimiento de esa función pública.

Una persona presentó ante el Defensor del Pueblo un caso de denuncia que había realizado, en el Colegio de Abogados de Morón, contra la actuación profesional de la abogada que ejercía su patrocinio letrado en una causa judicial. Dicha denuncia fue desestimada por el Consejo Directivo del Colegio de Abogados de Morón, que hizo suyo el dictamen de la Comisión de Interpretación y Reglamento de la institución. El argumento esgrimido para desestimar la denuncia fue la falta de pruebas para sostenerla. Al analizar el caso presentado, el Defensor del Pueblo observó que la prueba cuyo valor se debía

examinar existe en el expediente judicial, según lo reconoció la propia Comisión de Interpretación y Reglamento. Por ello, al recibir la denuncia, ésta solicitó la remisión de una copia certificada de la causa al Juzgado interviniente. Como su petición no fue atendida por el Juzgado, le impuso al denunciante la carga de proveer la copia del expediente. Al obrar así, la entidad profesional dejó de cumplir la actividad que se había impuesto para decidir debidamente en la materia puesta a su consideración. El Defensor del Pueblo de Morón remitió una nota a las autoridades del Colegio de Abogados con estas consideraciones, recordando a éstas que las denuncias que las personas efectúan ante ese organismo público, respecto de la actuación profesional de un colegiado, deben ser tratadas con el debido respeto a los derechos humanos a las garantías judiciales y a la protección judicial.

En otras ocasiones, desde la Defensoría del Pueblo se ha orientado a personas que denunciaban un ejercicio profesional irregular o deficiente por parte de abogados, a fin de encaminar debidamente los casos. En algunas circunstancias se ha tomado contacto con los profesionales cuyo comportamiento se criticaba, a fin de aclarar las situaciones y procurar la solución de los problemas presentados. En otros, cuando se estimaba pertinente la presentación de una denuncia ante el Colegio de Abogados, se ha asesorado para que ésta fuera presentada con el fundamento requerido.

El túnel que conecta las calle General Juan José Valle y Adolfo Saldías

Personas que habitan en el edificio de Intendente Grant 12, en la ciudad de Morón, presentaron ante el Defensor del Pueblo algunas inquietudes referidas a los inconvenientes que les provoca la construcción del túnel bajo las vías del Ferrocarril Sarmiento, que conecta las calles General Juan José Valle (lado Sur) y Adolfo Saldías (lado Norte) de la ciudad de Morón.

El mayor inconveniente denunciado se refería a la *complejidad para acceder al edificio*, por la obstrucción que significa la construcción del túnel. Los denunciantes alegaron que esa dificultad afectaba a quienes residen en el lugar. Además, al menos mientras se realiza la obra, quedaba vedado el acceso a las ambulancias y los camiones de bomberos. Por otra parte, expresaron que la obra implica un *impacto ambiental*, generándoles dudas sobre la realización de los estudios pertinentes al decidir la realización del túnel. Dicho impacto estaría dado por la afluencia de vehículos en dos arterias paralelas, en una distancia entre ambas de apenas cien metros. En definitiva, los denunciantes abogaban por la no realización de la obra y, en el caso de que la decisión sobre el emprendimiento fuera irreversible, que se habilite un puente sobre el túnel, que permita la circulación por la calle Sarmiento hacia el este hasta llegar a la calle Intendente Grant.

Ante la presentación, se acordó en convocar con urgencia a los funcionarios municipales vinculados con la obra del túnel, a fin de que explicaran con precisión las características del emprendimiento y respondieran a los cuestionamientos planteados. Por otra parte, a partir de la recepción de la primera denuncia, el Defensor del Pueblo había solicitado informes al Secretario de la UGC 1, sobre el plazo estimado para la realización de la obra y sobre la existencia de un plan de contingencia para acceder a los domicilios afectados por la obra. Desde la referida Unidad de Gestión Comunitaria se transmitió el informe producido por la Subsecretaría de Proyectos, en que se informaba que se habían tomado las medidas atinentes a dar accesibilidad a los moradores del edificio, dando detalles de esas medidas. Se informaba también que el estudio de impacto ambiental se ha realizado, sin que se haya registrado resultado negativo. Sólo se prevén molestias durante la construcción y para minimizarlas se han tomado los recaudos correspondientes. El Secretario de la UGC 1 informó que el plazo estimado para la ejecución de la obra es de doce meses.

La reunión se llevó a cabo el 24 de junio de 2014 en la sede de la Defensoría del Pueblo. Concurrieron el Secretario de la UGC 1 y el Subsecretario de Proyectos, acompañados por técnicos del Municipio. El Defensor del Pueblo entregó a los vecinos presentes copia de los informes recibidos desde el Municipio. Los funcionarios municipales explicaron detalladamente las características de la obra y las razones por la que se ha decidido llevarla a cabo, en el marco del Plan de Desarrollo Estratégico aprobado por el Gobierno municipal. Dieron también cuenta del estudio de impacto ambiental y respondieron a las consultas sobre la razón por la que no se ha proyectado la construcción de un puente sobre el túnel, conectando sin interrupción en ese punto la calle Sarmiento (lado Norte).

Posteriormente, el Gobierno municipal ha entregado al Defensor del Pueblo copia del Memorándum 21737/14, sobre impacto ambiental. Este documento fue puesto a disposición de las personas interesadas, en la sede de la Defensoría del Pueblo. Desde esta institución se hizo, además, una observación en el lugar y se comprobó que el tránsito en la calle Sarmiento entre Mendoza e Intendente Grant no se encontraba comprometido. Se verificó la existencia de carteles informando sobre la obra en construcción, en los que se indica que sólo están habilitadas para transitar las personas residentes en el lugar. Se observó que el espacio para el acceso de ambulancias y vehículos de bomberos es suficiente. Al momento de la inspección se comprobó la presencia de un inspector de tránsito ejerciendo sus funciones. Se tomaron fotos para registro y evaluación.

El Defensor del Pueblo mantuvo posteriormente una entrevista con el Subsecretario de Proyectos del Municipio de Morón, a efectos de recibir información acerca de las razones que hacen inconveniente la construcción de un puente, a la salida del túnel, que permita la continuidad del tránsito por calle Sarmiento en sentido este-oeste.

El Defensor del Pueblo considera que la información suministrada por el Municipio sobre impacto ambiental ha sido suficiente y han podido acceder a ella todas las personas interesadas. Los inconvenientes alegados por algunas personas que residen en las adyacencias del túnel que se construye, realmente existen; pero las ventajas de contar con una nueva vía de comunicación entre los lados sur y norte de las vías del Ferrocarril Sarmiento son significativamente mayores. Los motivos expuestos para descartar la construcción de un puente sobre la calle Sarmiento, cortada por la salida del túnel, son lógicos y atendibles. Por ello, ha estimado que correspondía dar por terminada su intervención en el caso, por ser satisfactoria la respuesta a las inquietudes expuestas.

Usina de fabricación de asfalto

Algunas personas que residen en calles adyacentes a la manzana comprendida entre las calles Juan Agustín Mazza, Santa María, Azul y Ríos Gallardo, en Morón sur, expresaron al Defensor del Pueblo su grave preocupación por la actividad, en el predio municipal ubicado en el lugar señalado, de la usina para la fabricación de asfalto. La elaboración de asfalto implica que se expelan partículas que contaminan el aire de los alrededores. Las personas que habitan en la vecindad sufren la consecuencia de esta polución, que al producirse durante años ha tenido -según refieren con ejemplos precisos- consecuencias en la salud de las personas, además de las huellas materiales en las construcciones.

Las personas que efectuaron el reclamo por la actividad de la maquinaria para la fabricación de asfalto manifestaron su complacencia por la noticia de la instalación de un nuevo equipo para la producción de hormigón y asfalto en otro lugar, no sólo porque evitaría la continuidad de la actividad en la cercanía de sus casas, sino por la información sobre las características de la nueva planta, que ha de incorporar una tecnología que evita la generación de emanaciones contaminantes y ruidos molestos, con el consecuente cuidado del medio ambiente. Por otra parte, la ubicación anunciada para la nueva usina, dentro del predio cedido por el Instituto Nacional de Aviación Civil al Municipio de Morón, en un lugar a suficiente distancia de las casas más cercanas y con una barrera forestal en el medio, supone que ningún otro sector de la comunidad de Morón heredará el problema de contaminación que aquejaba a los vecinos de la señalada manzana de Morón sur. Las personas denunciantes exteriorizaron su desazón

porque el cambio no se había aún producido, desde su anuncio en 2009. Por ello, reclamaron que la actividad se trasladara con urgencia al nuevo lugar previsto y que cese la actividad de la usina en su actual ubicación. Argumentaron que la fabricación de asfalto no puede realizarse a costa del deterioro comprobado en la salud de las personas que habitan en las adyacencias de la usina.

El Defensor del Pueblo acompañó el reclamo de los vecinos e instó a las autoridades del Municipio para el pronto cierre de la usina en su ubicación de calle Mazza. Integrantes de la Defensoría del Pueblo visitaron, el 12/09/2014, la nueva planta de concreto asfáltico en la Av. Callao, en uno de los extremos de la Base Aérea de Morón. En ese momento la usina estaba instalada y pronta para hacer las pruebas de funcionamiento, a cargo de técnicos de la empresa cordobesa que la fabricó. Las pruebas detectaron algunos problemas técnicos que, luego de ser subsanados, posibilitaron su funcionamiento y el cierre de la antigua planta. El Defensor del Pueblo se congratula, junto con toda la comunidad de Morón, de este cambio; ya que la tecnología de la nueva usina reduce al máximo la contaminación del ambiente.

El Defensor del Pueblo y el Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA) de la Provincia de Buenos Aires

Son frecuentes las quejas que recibe el Defensor del Pueblo por deficiencias en el funcionamiento del IOMA, obra social para los agentes del Estado provincial bonaerense y de la mayoría de los municipios de la Provincia de Buenos Aires. Las deficiencias se relacionan, principalmente, con el retraso en los pagos a los prestadores, según estos denuncian. Ello implica que algunos de ellos dejen de reconocer la prestación por IOMA o perciban aranceles diferenciales al margen de la registración, como condición para la atención.

En vista de la situación aludida y, en términos más generales, en orden a que las personas que requieran los servicios de IOMA puedan contar con la cobertura adecuada, se ha propuesto una tarea coordinada entre la Regional Morón del Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA) y el Defensor del Pueblo de Morón. Con ese propósito, el Defensor del Pueblo ha ofrecido a la Dirección Regional su colaboración para detectar los problemas que enfrentan las personas afiliadas a IOMA al procurar la utilización de los servicios de la Obra Social, y que en muchos casos no comunican a los órganos del Instituto, por la necesidad de actuar con premura para resolver situaciones de urgencia, o bien porque la información y denuncia de la irregularidad implica un esfuerzo que estiman no compensa el eventual resultado a obtener. El Defensor del Pueblo puede cooperar en la detección de los problemas, porque la

relación que establece con las personas, en razón de su misión, le permite acceder a su conocimiento. También el Defensor del Pueblo ha puesto a disposición de la Dirección Regional de IOMA el servicio de orientación que presta en su sede central de Morón, en los centros de atención ubicados en ámbitos comunitarios y a través de medios de comunicación. Estas orientaciones son pertinentes, por cuanto en diversas situaciones las personas no recorren las vías adecuadas en toda la extensión posible, por ejemplo apelando innecesariamente a la judicialización de los casos o intentando otros procedimientos inadecuados.

El Defensor del Pueblo ha solicitado, a la Dirección Regional de Morón de IOMA, que defina un sistema para canalizar las presentaciones del Defensor del Pueblo y asegure su funcionamiento.

También ha recomendado, en orden a un mejor asesoramiento de las personas que solicitan orientación al Defensor del Pueblo, que la Dirección Regional de IOMA provea sistemáticamente de información actualizada respecto de las prestaciones que efectúa IOMA, notificando sobre los cambios que se produzcan, al menos de aquellos que se estime relevantes.

Participación de los defensores del pueblo en el Sistema Nacional de Prevención de la Tortura

Es misión del Defensor del Pueblo actuar en la defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas. Una atención particular debe brindar a los derechos de las personas que están más expuestas a la vulneración de sus derechos, en razón de su situación. Este es el caso, por ejemplo, de las personas en conflicto con la ley penal, privadas de su libertad. En el territorio de Morón sólo se encuentran detenidas algunas personas en dependencias policiales. Pero existen habitantes de nuestro Municipio que están presos, en otros lugares de la provincia y del país, en unidades del Servicio Penitenciario Provincial o del Federal, como así también jóvenes institucionalizados en centros dependientes de la Secretaría de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires. Sus familias residen en el territorio de Morón y, al acercarse al Defensor del Pueblo por diversos motivos, refuerzan en éste la conciencia sobre la necesidad de acompañar la situación de las personas privadas de libertad.

Por la ley nacional 26827 se ha creado, a fines de 2012, el Sistema Nacional de Prevención de la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes. La ley crea un Comité Nacional para la Prevención de la Tortura, en el ámbito del Poder Legislativo de la Nación. Además crea un Consejo Federal de Mecanismos Locales para la Prevención de la Tortura, que se integra por los mecanismos locales que se creen o designen por cada una de las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y

la Procuración Penitenciaria Nacional. Las provincias deben designar o crear los mecanismos locales por ley, asegurando la participación de las organizaciones de la sociedad civil en su funcionamiento. En el Comité Nacional se establece la participación del Procurador Penitenciario de la Nación, que actúa como defensor de las personas privadas de libertad en instituciones federales. En el orden provincial, la competencia es de los defensores del pueblo. El Defensor del Pueblo de Morón ha instado, en la reunión plenaria de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), realizada en Río Cuarto el 29 de agosto de 2014, a que los defensores del pueblo impulsen la constitución de los mecanismos locales en los ámbitos territoriales en que desarrollen su tarea y a que aseguren la participación de los defensores del pueblo en dichos mecanismos. Ha recordado, además, que entre las funciones que la ley 26827 contempla, además de la supervisión de la situación de los centros de detención mediante un sistema de visitas, se contempla el establecimiento de los cupos carcelarios. De tal manera que se enfrente y solucione el problema de la superpoblación en los centros de detención, que en sí configura un trato cruel, inhumano y degradante y favorece los casos de tortura.

En la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires se debatió, durante el periodo 2014, la constitución y características del mecanismo local del Sistema, previsto por la ley. El Defensor del Pueblo de Morón sigue con atención este proceso y aspira a que la creación del mecanismo local se concrete pronto, comprometiendo su cooperación para el cumplimiento de la misión que se le encomienda.

Participación en los órganos de revisión locales, previstos por la Ley de Salud Mental

En 2010, el Congreso de la Nación sancionó la Ley 26657 de Salud Mental, con el objeto de “asegurar el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas, y el pleno goce de los derechos humanos de aquellas con padecimiento mental que se encuentran en el territorio nacional”. Entre sus directivas más notables se cuenta la referida al proceso de atención, que la ley ordena realizar preferentemente fuera del ámbito de internación hospitalario y en el marco de un abordaje interdisciplinario e intersectorial, basado en los principios de la atención primaria de la salud. La internación es considerada como un recurso terapéutico de carácter restrictivo y en ningún caso puede ser indicada o prolongada para resolver problemáticas sociales o de vivienda, que han de ser resueltas con otros recursos adecuados. La ley ha señalado al Ministerio de Salud de la Nación como autoridad de aplicación de la ley. También ha creado, en el ámbito del Ministerio Público de la Defensa, el *Órgano de Revisión* con el objeto de proteger los derechos humanos de los usuarios de los servicios de salud mental. Además de señalar las funciones de control que debe cumplir, la ley le ha encomendado a este

Órgano de Revisión la función de *“promover y colaborar para la creación de órganos de revisión en cada una de las jurisdicciones, sosteniendo espacios de intercambio, capacitación y coordinación, a efectos del cumplimiento eficiente de sus funciones”*. En la misión de los defensores del pueblo se incluye la atención a esta problemática de la salud mental, como política pública y frente a casos concretos. La determinación legal de constituir un Órgano de Revisión en el orden nacional y órganos de revisión en los ámbitos locales, convoca a que los defensores del pueblo atiendan a la conformación de los referidos órganos, de modo que los derechos de las personas a la promoción de la salud mental y a la atención de sus padecimientos mentales, se realicen de manera adecuada. Y, más concretamente, a propugnar la participación de los defensores del pueblos en su integración y funcionamiento.

El Defensor del Pueblo de Morón ha instado a los defensores del pueblo reunidos en el plenario de ADPRA realizado en el Municipio de La Matanza el 20 de noviembre de 2014, a impulsar la creación, en las diversas provincias, de los órganos de revisión locales y a asegurar la participación en ellos de los defensores del pueblo.

La Provincia de Buenos Aires ha adherido, por la ley provincial 14580, a la Ley Nacional de Salud Mental. Por esta ley se ha designado al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires como Autoridad de Aplicación de la ley. El Ministerio de Salud, como parte de su misión, y en correspondencia con lo propuesto por la Ley nacional, ha promovido la constitución de un Órgano de Revisión en el nivel provincial y ha encomendado la presidencia del referido órgano al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Este, consecuentemente, recibió con beneplácito la iniciativa presentada por el Defensor del Pueblo de Morón ante los defensores del pueblo de todo el país, reunidos en ADPRA. Y, al constituirse el Órgano de Revisión, invitó al Defensor del Pueblo de Morón a integrarlo, junto con representantes de organizaciones sociales, colegios profesionales, representantes de la Legislatura provincial, la Secretaría de Derechos Humanos y la Procuración General provincial. A fines de 2014 se celebró la reunión inaugural plenaria del Órgano.

Programa de atención integral a personas en situación de calle

El Programa de Asistencia Integral para Personas en Situación de Calle fue creado por la ley de la Provincia de Buenos Aires 13956, la que ha dispuesto que el referido Programa debe desarrollarse en todo el territorio provincial. En el informe del Defensor del Pueblo de Morón, correspondiente al periodo 2013 se informó sobre la actuación de oficio emprendida, a fin de verificar el nivel de funcionamiento del referido Programa provincial; incluyendo un seguimiento de las acciones que por

iniciativa del Gobierno municipal, con su coordinación o asistencia, se desarrollan para asistir la situación de las personas en situación de calle en el territorio del partido de Morón, más allá de que estén expresamente encuadradas en el referido Programa creado por la ley.

Se informó, igualmente, sobre el reporte brindado por el Municipio respecto de las acciones puestas en práctica para la atención de personas en situación de calle, particularmente durante los meses de invierno. Por otra parte, se consignaba en el Informe 2013 que, a solicitud del Defensor del Pueblo de Morón, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires se comprometió a requerir información sobre la implementación del Programa a su Unidad Ejecutora, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social provincial, así como a la Dirección Provincial de Presupuesto del Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires.

En 2014, el Defensor del Pueblo de Morón ha continuado con estas dos líneas de actuación en el tema. En lo referente a la verificación de la continuidad de las actividades de atención a las personas en situación de calle en el ámbito municipal, ha mantenido la comunicación con la Dirección de Acción Social del Municipio, a fin de tener información actualizada sobre los servicios que se llevan a cabo a fin de atender las necesidades de las personas en situación de calle. La información sobre estos servicios es difundida por el Defensor del Pueblo a través de los medios de comunicación a los que tiene acceso.

En relación con el desarrollo del Programa en el nivel provincial, el Ministerio de Desarrollo Social provincial ha transmitido al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos el informe elaborado por la Unidad Ejecutora del Programa de Asistencia Integral para Personas en Situación de Calle, como respuesta al pedido formulado por el Defensor del Pueblo de Morón. Comunica que la actual gestión de dicha Unidad asumió en febrero de 2014. La Campaña Invernal “Frío Cero” de ese año se ha desarrollado, desde junio, fundamentalmente en la ciudad de La Plata. Se han establecido convenios con los municipios de Necochea, Gral. Pueyrredón, Dolores, Gral. Belgrano, Balcarce y Lezama. Se encuentra en proceso el Padrón Provincial de Personas en Situación de Calle, ordenado por la ley. No se han concretado otras creaciones de la ley: la Mesa Interministerial y la línea telefónica gratuita 0800 para el Servicio Social de Atención Telefónica. Aún no se han puesto en funcionamiento.

El Defensor del Pueblo de Morón se impone como deber continuar con el seguimiento del desarrollo del Programa, para que cumpla cabalmente con los propósitos declarados en la ley para el Programa: localización, empadronamiento, asistencia médica y alimentaria, y habitacional transitoria,

para las personas de todas las edades y sexo, en situación de calle, en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, logrando su reinserción social.

Agua y cloacas en Morón Sur.

El Defensor del Pueblo ha seguido con atención los avances en la provisión del servicio de agua por red y de saneamiento en el territorio del municipio de Morón. En respuesta a una presentación efectuada por personas que residen en Morón Sur, requirió información a la Secretaría de Planificación Estratégica del Municipio, respecto de los tiempos en que se prevé ejecutar las obras para la provisión de esos importantes servicios. La Secretaría de Planificación Estratégica informó que la zona en cuestión se halla denominada como área de expansión en el último informe de la Empresa AySA S. A. El informe consigna también que se encuentran en ejecución cuatro módulos: uno, en El Palomar y tres en Castelar. En etapa de licitación y gestión administrativa otros seis módulos, cuya ejecución comenzará en los próximos meses, en El Palomar, Castelar Norte, Palomar, Haedo Norte, Morón Norte, Barrio Santa Rosa (Castelar Sur) y Barrio San Francisco (Morón Sur). Destacó que el desarrollo del Plan Director está a cargo de la Empresa AySA S. A., que por lo tanto determina las obras a realizar. Posteriormente, el Defensor del Pueblo se ha entrevistado y ha analizado la cuestión con el Secretario de la UGC 6 y con el Secretario de Planificación Estratégica.

La carencia de cloacas en una zona densamente poblada constituye un grave problema, que afecta la calidad de vida de las personas. Además de los riesgos para la salud, la existencia de pozos ciegos con muchos años de uso dificulta su utilización y provoca la necesidad de que los camiones atmosféricos actúen con creciente frecuencia, con el consiguiente costo para los pobladores. En cuanto a la ausencia de la red de agua, en los lugares en que esto todavía ocurre, implica la necesidad de utilizar el agua subterránea, con el consiguiente riesgo de beber agua no apta para el consumo.

La tarea del Defensor del Pueblo, en relación con estas carencias, abarca varios aspectos. Debe seguir con atención las gestiones que el Gobierno municipal realiza para encontrar vías que hagan más expedito el camino hacia la implementación de las obras. Por razones técnicas, gran parte de Morón Sur y de Castelar Sur será el último sector de este Municipio en acceder a la red de desagües cloacales. Por ello es de celebrar que se hayan encontrado alternativas de inclusión que han permitido incorporar al Barrio San Francisco y algunas manzanas contiguas al límite de la red actual, en calle Ríos Gallardo, en el servicio de saneamiento. Se mantiene la expectativa de que se encuentren respuestas técnicas que permiten la inclusión de otros sectores. Otro aspecto es acompañar a los vecinos en la solicitud de ampliar las medidas, durante el tiempo en que las obras no se concreten, a fin de paliar los problemas

que se originan por la falta de cloacas y la consecuente necesidad de utilizar pozos ciegos. Entre esas medidas se encuentran la provisión gratuita del servicio de desagote de pozos a las viviendas en que residen familias de recursos escasos; las instrucciones y la provisión del material para la prolongación de la vida útil de los pozos y otras. Otro aspecto de la tarea del Defensor del Pueblo en este tema es propiciar la información correcta y actualizada sobre la cuestión, de modo que con el conocimiento suficiente, las personas estén menos expuestas a ser engañadas o confundidas por informaciones y propuestas erróneas.

Ferrocarril Sarmiento

El Defensor del Pueblo expuso al Ministro del Interior y Transporte, por nota del 29 de abril de 2014, algunos problemas que obstaculizaban el buen funcionamiento del Ferrocarril Sarmiento, los que habían sido denunciados por personas que son usuarias de ese medio de transporte, de vital importancia para las localidades de este Municipio. En la nota se reconocían y valoraban los cambios que se han producido, relativos al mejoramiento del servicio; pero se puntualizaba, entre otros, el problema de las limitaciones horarias en el servicio de trenes. Particularmente, la situación en los días domingos y feriados, en que cesaba el servicio de trenes entre Once y Moreno desde una hora temprana en la noche, sin que se prestara el servicio complementario de ómnibus que procuraba, de lunes a sábados, paliar la ausencia del servicio nocturno de trenes. En la nota se consignaban, además, denuncias de situaciones en las que el servicio nocturno de ómnibus había dejado de prestarse, intempestivamente. Se hacía notar también que el cierre de las estaciones incluye un perjuicio adicional, aunque haya servicio de ómnibus: la imposibilidad de acceder a algún servicio sanitario. Se recordaba que el Ministro había anunciado que el corte en el servicio de trenes era temporario y debido a la renovación de las vías, Sin embargo, luego de que están habían sido cambiadas, el servicio nocturno no se había reanudado y la anulación parecía ser permanente.

Sin que se hubiera acusado recibo del Ministerio, el Defensor del Pueblo reiteró la comunicación de las denuncias el 17 de diciembre, poniéndolas en conocimiento del Presidente de la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado, que está a cargo del Ferrocarril Sarmiento. Recibió, en respuesta, una nota suscrita el 28 de enero de 2015 por la Coordinadora de Responsabilidad Social y Control Ciudadano de la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado. En dicha nota se invitaba a “establecer una articulación institucional para llevar adelante acciones conjuntas que permitan fomentar la conciencia sobre el derecho al transporte público, en este caso al transporte ferroviario”. Por otra parte, se anunciaba el corte del servicio ferroviario los domingos, a partir del 8 de febrero y durante tres

meses, a fin de facilitar la renovación del sistema de señales y de los cables que transportan la electricidad. Informó que, durante ese tiempo, funcionaría un servicio de ómnibus desde las seis de la mañana hasta la 22.30. El Defensor del Pueblo ha agradecido la invitación a establecer una articulación institucional, por coincidir con la propuesta de promover el respeto, el cuidado, el cumplimiento de normas de convivencia y la apropiación de este servicio por la comunidad. En relación con los problemas anteriormente planteados y el anuncio formulado, ha reclamado que la ausencia de servicios anunciada no se prolongue más tiempo del necesario. Ha planteado la necesidad de recuperar el servicio nocturno del tren, tradicional e indispensable vía de comunicación de la Ciudad de Buenos Aires con las localidades del Oeste del Gran Buenos Aires y de éstas entre sí.

Correcta emisión del acta por comprobarse una infracción

Diversos informes sobre casos atendidos por la Justicia de Faltas del Municipio de Morón, que fueron puestos en conocimiento del Defensor del Pueblo, daban cuenta de que varias sentencias pronunciadas por el Tribunal de Faltas, al recurrirse en apelación ante la Justicia Correccional quedaban sin efecto, por anularse las actas de comprobación de la infracción. En otros casos, la propia Justicia de Faltas había concluido en que la denuncia de infracción incluida en el acta de comprobación emitida por el inspector municipal, no se sostenía, por enunciar hechos que no se comprobaron ciertos o bien porque se consignaban datos de manera equivocada.

Las actas de comprobación emitidas por los inspectores municipales constituyen la base probatoria principal, si no la única, para que la Justicia de Faltas sentencie con acierto. La verificación efectuada por un inspector municipal sobre las conductas contrarias a las reglas municipales, dictadas en protección del bien común, tiene un valor social relevante. De nada vale que se establezcan determinadas exigencias de comportamiento, si la infracción a la regla no es sancionada según se ha establecido. Por ello importa, no sólo que se comprueben las faltas, sino además que las actas en que se registran fehacientemente las infracciones sean confeccionadas correctamente. De lo contrario, se frustra la aplicación de este elemento de protección de la calidad de vida de la población. Por ello, el Defensor del Pueblo ha juzgado pertinente y oportuno dirigirse al Director de Inspección General del Municipio, con ejemplos que ilustran sobre estas deficiencias en la confección de las actas, recomendando la capacitación de quienes constituyen el cuerpo de inspectores municipales, para que su actuación no sea invalidada por fallas en la implementación de los instrumentos de registro de las infracciones.

Atención prioritaria a personas de determinados grupos

Un ciudadano denunció ante el Defensor del Pueblo por la falta de implementación adecuada, en nuestro Municipio, de las disposiciones de la ley provincial 14564, que establece la obligatoriedad de otorgar prioridad de atención a las mujeres embarazadas, las personas con necesidades especiales o movilidad reducida y a las personas mayores de setenta años de edad, en todo establecimiento público dependiente de la Provincia de Buenos Aires y en todo establecimiento privado que brinde atención al público. Y exige que en dichos establecimientos se exhiban carteles con las disposiciones de la ley, en los establecimientos dependientes del gobierno provincial y en los privados del territorio provincial en que se atienda al público.

El Defensor del Pueblo comparte con los legisladores provinciales la pertinencia de establecer medidas para que las personas con alguna de esas condiciones sean atendidas con prioridad. Por ello, atendiendo debidamente a la presentación recibida y para que esta tenga efectividad en este distrito, dirigió una carta al H. Concejo Deliberante del Municipio de Morón, invitando a considerar la oportunidad y conveniencia de sancionar la ordenanza municipal que asegure la vigencia efectiva de la Ley 14564 en el ámbito local. Ha estimado que la normativa municipal es necesaria, ya que la citada ley encomienda a las municipalidades la inspección sobre el cumplimiento de esta norma en los establecimientos privados que atienden al público, así como el juzgamiento sobre las infracciones que se cometan a sus disposiciones. Por otra parte, es importante que la prioridad de atención también sea obligatoria en los establecimientos públicos de la órbita municipal, para lo cual se requiere que esto sea ordenado por la normativa municipal. Así lo ha comunicado también a la persona que insta al cumplimiento cabal de la norma provincial 14564 en el Municipio de Morón.

Carencias en edificio escolar que dificultan el acceso de personas con movilidad reducida

La madre de una niña, con discapacidad motriz, por los que se desplaza en una silla de ruedas, expuso ante el Defensor del Pueblo un problema que afecta a su hija. Esta y otros niños que como ella estudian en el Colegio Parroquial “Nuestra Señora del Buen Viaje”, de la ciudad de Morón, encuentran obstáculos para el desarrollo normal de actividades escolares que se desarrollen en las plantas altas del Colegio, por las condiciones edilicias de la institución -de tres plantas, a las que se accede por escalera en el caso de las superiores-. Manifestó, en su presentación, que había solicitado ante las autoridades del establecimiento la adecuación de su entrada según lo dispone la normativa vigente en materia de accesibilidad. También que había reclamado la habilitación de un ascensor.

Atendiendo al reclamo expuesto, el Defensor del Pueblo se dirigió por nota a las autoridades del Colegio, en apoyo de la solicitud presentada por los padres de niñas y niños con dificultad motriz, sobre la construcción de una rampa de acceso al edificio e instalación de un ascensor para facilitar la movilización a la planta alta. Mantuvo también una entrevista con el representante legal del Colegio, a fin de exponer su interés en la realización de las obras. El Colegio, como respuesta provisoria, ha organizado sus actividades de modo que todas aquellas en que intervengan alumnos con dificultades de movilidad se realicen en planta baja. Por otra parte, ha efectuado la adecuación de su acceso al establecimiento. El Defensor del Pueblo continúa acompañando a los niños que están en esta situación y a sus padres, en el reclamo de la habilitación de un ascensor.

Ampliación del Parque Industrial La Cantábrica

Habitantes de Haedo expusieron ante el Defensor del Pueblo su cuestionamiento del proyecto del Gobierno municipal de Morón de ampliar el Parque Industrial La Cantábrica, con la incorporación de nuevos emprendimientos industriales en terrenos adyacentes al actual Parque Industrial. Adujeron que la ampliación del parque impactará negativamente en su calidad de vida, por el aumento de la polución y de los ruidos, generado por la propia actividad de los establecimientos instalados, como por el mayor desplazamiento de automotores a partir del aumento de actividades.

El proyecto fue puesto a la consideración del H. Concejo Deliberante, que convocó a una audiencia pública en que los miembros de la comunidad presentaron sus argumentos en favor o en contra de la iniciativa. Finalmente, el 5 de marzo de 2015 aprobó la Ordenanza 16729 aprobó la afectación de terrenos, hasta entonces reservados para uso específico del sector de carga y talleres del Ferrocarril Sarmiento, para ampliación del Parque Industrial.

El Defensor del Pueblo ha atendido debidamente el contenido del proyecto, como también las informaciones y consideraciones aportadas en el desarrollo de la audiencia pública. Considera pertinente su intervención en este tema, en el marco de sus competencias. Ha evaluado que la realización del emprendimiento tendrá consecuencias positivas para la comunidad del Municipio y, principalmente, para quienes participen en las empresas. En cuanto a su incidencia en la vida de las personas residentes en el lugar, es una inquietud válida de estas el impacto ambiental que pueda tener el desarrollo y el funcionamiento del Parque Industrial La Cantábrica ampliado. En consecuencia, se ha propuesto desarrollar una acción continuada, en orden a establecer que se realicen los estudios de impacto

ambiental atinentes a los emprendimientos que se aprueben, en el marco del Proyecto y que se siguen las indicaciones y recomendaciones establecidas en cada estudio. También, las correspondientes a asegurar que existan modos eficaces de comunicación, a fin de facilitar a que las personas en quienes impacta el proyecto, en razón de su lugar de residencia, tengan canales abiertos para expresar sus reclamos y asegurar que esos reclamos sean atendidos debidamente, atendiendo a su legitimidad, por los órganos correspondientes.

Cooperativas de trabajo

Varias obras de red de agua y de saneamiento se llevan a cabo por trabajadoras y trabajadores que actúan organizados en cooperativas, en el marco del Programa de Inclusión Social con Trabajo “Argentina Trabaja”.

Una persona que había integrado una de las cooperativas de trabajo incluidas en el referido programa, denunció ante el Defensor del Pueblo irregularidades en el manejo de los fondos que se administran por la cooperativa, entre los que se cuentan los pagos que se realizan a sus integrantes como remuneración por el trabajo realizado. A partir de esta denuncia, el Defensor del Pueblo procuró realizar las actuaciones que estaban a su alcance para comprobar la existencia de irregularidades. Por otra parte, propició que las autoridades municipales revisen la normativa sobre el circuito administrativo para el flujo de los pagos correspondientes a las obras de construcción de red de agua y de cloacas que están a cargo de cooperativas de trabajo.

A partir de la recomendación del Defensor del Pueblo, la Secretaría de Transparencia Institucional y Control de Gestión del gobierno municipal auditó la actuación llevada a cabo por los órganos municipales en la gestión de la obra ejecutada por la cooperativa y ha concluido en que no se han registrado irregularidades. Estas pueden haber ocurrido en la actuación bajo responsabilidad de la Cooperativa, dado que la normativa vigente acotaba los mecanismos de control del Municipio. En ese caso, la auditoría sobre la administración de los fondos otorgados para la realización de la obra es responsabilidad de los órganos que la legislación establece para este tipo de entidades. Estas se rigen por la Ley de Cooperativas y el órgano responsable de la supervisión es el INAES (Instituto para el Asociativismo y la Economía Social), en el orden nacional y la Subsecretaría de Acción Cooperativa, en el orden provincial.

La mencionada Secretaría puso en conocimiento del Defensor del Pueblo las reformas propuestas para el sistema administrativo por el que se debe regir el Programa de Agua más Trabajo, que se ejecuta por las cooperativas de trabajo. Dichas reformas contemplan que la Unidad Ejecutora del Programa -dependencia municipal a cargo del acompañamiento a la actuación de la cooperativa de trabajo- dé lugar a la Dirección de Control de Procedimientos para que dictamine acerca de la legalidad de las actuaciones. También a la Contaduría y a la Tesorería municipal se les reconoce el papel correspondiente en el circuito administrativo. El proyecto de reformas ha sido puesto a consideración del Tribunal de Cuentas de la Provincia, a fin de que dictamine sobre su pertinencia y conveniencia. Se esperaba ese dictamen para implementar el circuito administrativo con los ajustes que se proponen, en orden a garantizar de mejor manera el orden y la transparencia. La supervisión técnica de las obras de construcción de las redes de agua y desagües cloacales, así como la capacitación de los operarios para llevarlas a cabo, está a cargo de AySA.

En relación con el Programa de “Argentina Trabaja”, el Defensor del Pueblo intervino para solucionar un problema que afectaba a un integrante de un miembro de una cooperativa de trabajo que desarrolla sus actividades en el Municipio de Morón, en el marco del referido Programa. A fin de depositar los correspondientes ingresos mensuales por su trabajo, el área correspondiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación le abrió una cuenta en caja de ahorro del Banco de la Nación Argentina. El trabajador ahorró de los montos que le eran depositados y logró reunir una suma de dinero. Al intentar el retiro de fondos, encontró que la cuenta de la que era titular había sido dada de baja y los fondos transferidos a la cuenta del Organismo Administrador. Desde la Secretaría de Promoción del Empleo y Economía Social se acompañó la nota de reclamo presentada por el trabajador en el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Luego de varios meses sin respuesta, el cooperativista puso en conocimiento de la situación al Defensor del Pueblo de Morón. Este obtuvo una copia de las actuaciones del organismo municipal y emprendió una gestión ante el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, que consideró la situación y dispuso el reintegro de los fondos al trabajador.

Relación con el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos

En diversas Defensorías del Pueblo, particularmente de orden municipal, uno de los servicios que se presta es el de la mediación para procurar dar respuesta a problemas que se suscitan entre miembros de la comunidad. En el Municipio de Morón existe, con anterioridad a la creación de la Defensoría del Pueblo, el Programa Comunitario de Resolución Alternativa de Conflictos, con la

dirección de la Licenciada Carmen Mc Cormack. Desde el comienzo de su actuación, la Defensoría ha mantenido una permanente y fecunda relación con el mencionado Programa. Cuando el Defensor del Pueblo recibe una denuncia o un pedido de orientación ante un problema y estima que su resolución puede encontrarse o facilitarse con la actuación de un mediador, pone a consideración del Programa Comunitario la situación para evaluar la pertinencia y conveniencia de su intervención. El criterio es transmitir sucintamente, a la Dirección del Programa, los elementos de la cuestión y la razón por la cual se ha tornado contenciosa, a fin de facilitar esa evaluación y para que las personas que han recurrido al Defensor del Pueblo se encuentren mejor orientadas al ingresar en la instancia de diálogo con la asistencia de un mediador.

En 2014 se ha recomendado, desde la Defensoría del Pueblo, la intervención del Programa ante varios de los conflictos que se le han expuesto. Particularmente se encuentra conveniente su actuación cuando las personas sólo vislumbran una respuesta desde la decisión de un juez, en un marco de litigio judicial, o son amenazadas por la otra parte con recorrer esta vía para la superación del conflicto. La escucha de la situación permite al Defensor del Pueblo considerar la conveniencia de resolver el conflicto de una manera alternativa y sugerir en consecuencia. Por otra parte, el Programa ha requerido y obtenido la cooperación de la Defensoría del Pueblo ante situaciones en las que ha tomado intervención, pero que han llegado a los estrados judiciales, y se requiere un auxilio jurídico.

Área jurídica



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

ÁREA JURÍDICA

Durante el año 2014, desde el área jurídica hemos asesorado a las/os vecinas/os que se acercaron a la Defensoría con respecto a diversas temáticas, que a continuación detallamos. Las consultas se realizaron tanto de manera personal como colectiva y, cuando los casos así lo requirieron, en forma articulada con el Área de Atención y Demandas de esta institución, con el fin de lograr un abordaje integral.

Temas de Familia (8)

Se han acercado vecinas/os con inquietudes referentes a la división de bienes, al régimen de tenencia y alimentos de los hijos menores de edad, en casos en que los cónyuges deciden separarse o divorciarse. En estas situaciones, se les brindó asesoramiento y se les informó que la separación de hecho no suspende ni extingue el derecho de alimento que por ley se deben mutuamente entre ellos. Y, en los casos donde refirieron tener hijos menores de edad, se los orientó y aconsejó en el modo de proceder, teniendo en consideración los derechos y obligaciones que surgen de la Patria Potestad. En los casos en los que refirieron no poseer medios económicos para acceder a la representación de un representante particular, se los invitó a concurrir al Colegio de Abogados del distrito en que el viven o a la Defensoría de Pobres y Ausentes para ser patrocinados en forma gratuita.

Hemos asesorado a las/os vecinas/os que plantaron dudas respecto de los bienes al momento de producirse la separación de parejas que conviven sin estar casadas. En este punto, se les informó que esta relación no se encuentra regulada expresamente en el Código Civil y que por esta razón no existe la división en partes iguales de aquellos bienes que pudieran haber obtenido durante su unión, sin importar la cantidad de años de convivencia que posean. No obstante, se les informó que tienen otros derechos, como la indemnización y pensión a la conviviente del trabajador fallecido, el derecho a permanencia en el inmueble tras el fallecimiento del locatario y a los beneficios de la Obra Social.

También recibimos una consulta por un juicio de insania, que se estaba tramitando judicialmente en los Tribunales de Familia de Morón, donde la familia estaba preocupada por la demora del proceso. A estos vecinos se les informó cuáles son los tiempos habituales en estos juicios y se les recomendó acercarse a la Defensoría Civil de Pobres y Ausentes en donde iniciaron el trámite para hacer allí el pedido de informes sobre esta cuestión. A su vez, se les informó pormenorizadamente cuál es la función

de la curatela, cuya finalidad es, por una parte, la preservación de la salud física y psíquica del discapacitado y, por la otra, evitar que estas personas sean perjudicadas en su patrimonio.

Recibimos, también, la consulta de una vecina con respecto a dónde recurrir para denunciar un caso de violencia dentro del seno familiar. Tras escuchar su situación particular, se le aconsejó recurrir a la Comisaría de la Mujer del lugar donde reside, a la Fiscalía de turno o bien dirigirse al Juzgado de Familia; y se le brindó información acerca del Centro Municipal “Vivir sin Violencia”, donde puede dirigirse para obtener acompañamiento psicológico, entre otros servicios que ofrece ese centro especializado.

Temas Privados (17)

Se recibieron varias consultas referentes a derechos hereditarios. Se le explicó a las/os vecinas/os que, cuando una persona muere, la ley indica quiénes son sus sucesores y se les informó qué porción del acervo hereditario tendrían que heredar; con respecto a quién o quiénes pueden iniciar la sucesión, se les informó que el juicio sucesorio podrá ser iniciado por cualquier heredero, acreedor u otros que la ley regula expresamente. También solicitaron asesoramiento en relación con las deudas que poseía el causante al momento de fallecer; al respecto, se les indicó que ellos no deben pagar las deudas del causante y que solo heredarán el remanente que hubiera del acervo, sin tener que pagar con sus propios bienes a ningún acreedor del fallecido. En todos los casos referentes al tema sucesorio se les explicó que la herencia es el conjunto de bienes muebles registrables o no, bienes inmuebles y deudas que lega una persona a su deceso. Y se les hizo conocer que existen dos tipos de herederos: los forzosos, que no pueden ser privados de la herencia porque la ley así lo dispone (estos serían los hijos, cónyuge y padres de la persona que fallece, si no tuviera descendencia) y los herederos no forzosos, que heredan si no hay herederos forzosos ni testamento, siendo los demás parientes hasta el cuarto grado, como los hermanos, sobrinos, tíos y primos.

Otras consultas recibidas estuvieron referidas a juicios ejecutivos por incumplimiento de contratos y cobro de honorarios impagos a raíz de créditos que los particulares habían solicitado a bancos u otras entidades financieras. En todos los casos se les informó que debían solicitar un patrocinio que los represente en el juicio, a fin de defender de sus derechos y para establecer, con la intervención de dicho letrado, algún acuerdo para el pago de lo adeudado, teniendo en consideración sus posibilidades económicas. Dos consultas sobre esta misma temática no habían llegado a la judicialización de la deuda, por lo tanto, se orientó a los particulares a establecer algún tipo de comunicación con el acreedor para

consultar el origen de la deuda, los intereses que haya generado y la modalidad de pago que se podría efectuar, con la finalidad de evitar un posible embargo en sus bienes (inmuebles o haberes) que un juicio de este tipo puede acarrear. Y, en aquellos casos en que la deuda original sea de un monto mucho menor al reclamado, se les indicó que debían concurrir a la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor del distrito para que allí tomen su reclamo y fijen una mediación entre las partes involucradas.

Cabe destacar que, al igual que en períodos anteriores, se actuó articuladamente con la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor del Municipio de Morón en los casos en que las personas padecieron algún tipo de hostigamiento telefónico por parte de estudios jurídicos para lograr el cobro de créditos, entendiéndose, en todos los casos, que esas conductas son consideradas por la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 como trato indigno. En estos casos, la Dirección mencionada tomó las denuncias y convocó a las audiencias de conciliación correspondientes.

Temas de Hábitat (33)

Numerosos vecinos se acercaron a la Defensoría del Pueblo de Morón para consultar sobre cómo debían proceder ante conflictos familiares por temas de viviendas; como, por ejemplo, lo que ocurre cuando, fallece el propietario de una única vivienda familiar, o ambos padres, y los hijos comienzan a tener problemas entre sí porque desean ocuparla para obtener así un hogar para sus familias, o porque no cuentan con los medios económicos necesarios para hacer frente a los costos de un juicio sucesorio y efectuar así, en caso de ser posible, la subdivisión del terreno. En cada caso, se asesoró a las/os vecinas/os en forma particular sobre qué trámites sucesorios deberían realizar.

Otras de las cuestiones que nos acercaron tuvieron que ver con problemas de medianería, ruidos molestos y/o mala convivencia. En estos temas, se les aconsejó que concurren a mediaciones vecinales en forma gratuita, a través del Programa Municipal de Resolución Alternativa de Conflictos, con el fin de resolver sus controversias sin necesidad de recurrir a la justicia ordinaria, lo que tendría como resultado una convivencia a futuro aún más conflictiva.

También se asesoró a personas con dudas acerca de los derechos y obligaciones que surgen del contrato de locación, que se enmarca dentro de lo dispuesto en la Ley N° 23.091. La Defensoría del Pueblo ha asesorado a propietarios e inquilinos mayormente por casos referentes a plazos de duración – donde se les indicó que el plazo mínimo para alquiler de vivienda es de dos años, aunque hayan estipulado uno menor, según lo dispuesto en la ley citada– y condiciones de habitabilidad, tanto cuando

el inquilino desconocía el estado real del inmueble o cuando son devueltos a los propietarios en malas condiciones. . Asimismo, se asesoró a las/os vecinas/os en la redacción de cartas documentos para intimar a la parte incumplidora a cumplir lo preceptuado en la ley y lo pactado en el contrato.. También, se les informó la forma en la que debían proceder cuando finaliza el plazo del contrato: en el caso del locatario, sobre la entrega de las llaves y, en caso del locador, sobre cómo recibir la propiedad pudiendo utilizar la figura del garante en los casos en que las condiciones generales de la vivienda no sean las mismas que las que tenía al comenzar el período de locación –teniendo en consideración que estas diferencias no sean producto del uso normal de la misma.

Asistimos también a vecinas/os que solo poseían boleto de compraventa del inmueble que habitaban y se les indicó que podían iniciar un juicio de escrituración con asistencia letrada particular o, si ello fuera posible, contactar al anterior dueño para obtener la escritura en forma directa entre las partes ante una Escribanía.

Hubo consultas acerca de inconvenientes entre condóminos de Propiedad Horizontal, se los orientó, en una primera instancia, a evacuar sus reclamos ante la administración del consorcio en forma escrita, con constancia de recepción, y en caso de no obtener una respuesta favorable en tiempo y forma, podrán concurrir al Programa Municipal de Resolución Alternativa de Conflictos, teniendo en consideración que es un espacio voluntario para las partes, y como última instancia, si no fue posible arribar a un acuerdo, tendrán que recurrir a la justicia ordinaria e iniciar las acciones pertinentes.

Temas de Tránsito (7)

Como en años anteriores, seguimos asesorando a las/os vecinas/os que tienen dudas respecto de multas de tránsito y las/os asistimos en la redacción de modelos de descargo contra, las notificaciones recibidas. En todos los casos se distingue si es una ruta provincial o nacional, para conocer ante qué órgano de aplicación hay que efectuar el descargo de la multa y se analizan si las actas de infracciones llegadas cumplen con todos los recaudos necesarios que impone la ley nacional vigente (Nº 24.449) y de las provincias que adhieren a dicha ley.

Un dato importante para señalar es que se continúan verificando deficiencias en el sistema de control vial y en la manera en que los ciudadanos pueden acceder a la justicia, por falta de información y de lugares de atención cercanos a sus domicilios. Asimismo, muchos vecinos nos manifiestan que se enteran la existencia de las causas al momento de renovar su licencia de conducir, es decir, sin recibir la notificación en sus domicilios como es debido.

A esta Defensoría del Pueblo se acercó también una víctima de accidente de tránsito, quien buscaba asesoramiento sobre su particular circunstancia. Su intención era el resarcimiento económico por los daños acaecidos en su persona y/o en sus bienes y, por lo tanto, se lo orientó sobre sus derechos y se le indicó que debía iniciar, con letrado particular, la acción civil de daños y perjuicios.

Temas de Justicia Penal (3)

Una vecina se acercó a la Defensoría para saber dónde debía recurrir para denunciar un delito por presunta falsificación de documentos públicos; después de pormenorizar los detalles del caso, le aconsejamos que se dirija a la Fiscalía de Turno, para lo cual se le brindaron los datos del lugar, días y horarios de atención.

Recibimos, también, la consulta de una vecina que deseaba averiguar si poseía alguna denuncia en su contra dentro del Departamento Judicial de Morón; en este caso, se la informó que debía presentarse con sus datos personales en la Mesa de Entrada de la Fiscalía de Juicio para evacuar allí su inquietud.

En una oportunidad, se acercó una mujer de otra provincia que estaba en Morón con motivo del fallecimiento de un familiar y necesitaba información con respecto a dónde debía recurrir para poder realizar los trámites para el traslado de dicho familiar. Se le brindaron los datos necesarios para que se acerque al Centro de Asistencia a la Víctima dependiente del Poder Judicial para que desde allí sea asistida.

Temas vinculados a Organismos públicos (3)

Se asesoró a un vecino que acercó su problema con la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires (ARBA) vinculado a la retención de impuestos sobre los Ingresos Brutos. En esa oportunidad, se lo orientó para que formule, como primera medida, el reclamo formal ante dicha entidad; en caso de no obtener una respuesta en tiempo y forma, se le aconsejó que concurra nuevamente a esta Defensoría del Pueblo donde articularemos con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, con el objeto de obtener una respuesta a su reclamo.

Como en otros años, se presentó una jubilada, consultando por un código de descuentos que posee en sus recibos de haberes. En este caso, se trabajó en forma articulada con la ANSES de la Regional de Morón, donde fue acompañada por personal de esta Defensoría, y se efectuó en el momento la desvinculación de dicho código de descuento. Asimismo, desde la ANSES se abrieron los expedientes de referencia para conocer si ese código fue debidamente solicitado por la titular del beneficio previsional.

En otro caso similar, una persona jubilada se acercó por la aparición de otro código de descuento en el recibo de sus haberes previsionales; desde esta Defensoría se la orientó y asistió en el modo de presentar la baja de servicio de la mutual (a la cual se había adherido en forma voluntaria) y se logró el contacto con dicha entidad donde le informaron el modo en que debe realizarse dicho trámite.

Temas de Derecho Laboral (1)

Se acercó a esta Defensoría la titular de un comercio solicitando asesoramiento debido a que, en una inspección efectuada por parte del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, le fue notificada una irregularidad en el modo de registración laboral de una de sus empleadas. Se la orientó a dirigirse en el lugar y horarios de atención que indicaba la Cédula que exhibió en el momento de la consulta y se la orientó a presentar su descargo en plazo prudencial. Asimismo, se le brindaron datos para dirigirse a la Delegación de Morón de dicho Ministerio para que allí le evacúen de manera pormenorizada su inquietud.

Actividades de comunicación



Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN

El trabajo de comunicación es una actividad que involucra a todo el equipo de la Defensoría del Pueblo. Coordinado desde el área de Comunicación, involucra la participación de las distintas áreas y acompaña la gestión del defensor con el objetivo de continuar mejorando el conocimiento de la institución, así como los servicios que brinda y las diferentes alternativas que los vecinos y vecinas tienen para establecer un contacto y acceder a ellos.

Durante fines de 2013 y principios de 2014, el período de elección del Defensor del Pueblo para un nuevo período significó una oportunidad extraordinaria de visibilización pública y mayor exposición de la institución, lo que reveló la necesidad de reformular e intensificar la comunicación de la institución y su rol.

En el inicio de 2014, como cada año, se planificaron las acciones de difusión y se buscó generar canales eficientes de comunicación con la comunidad. Durante el transcurso del año, las acciones que se realizaron tuvieron como meta presentar a la comunidad información útil sobre la Defensoría y sus funciones, pero también acercarles herramientas para aumentar su conocimiento sobre cuáles son sus derechos y la mejor manera de hacerlos valer. Y con los nuevos proyectos que la Defensoría puso en marcha, también se planteó el objetivo de acercar los servicios y hacerlos más accesibles para quienes, incluso, vivían más lejos de la oficina central de esta institución.

Para llevar a cabo esta tarea, se realizaron acciones y se implementaron estrategias en distintos soportes y canales de comunicación.

Radio

Programa semanal

En marzo de 2014 se inició una nueva temporada del programa “El Defensor del Pueblo” que, desde 2009 y con el lema “Hacé valer tus derechos”, se emite todos los sábados de 11 a 12 por FM En Tránsito, de Castelar.

El objetivo principal del espacio radial es el de divulgar derechos y las herramientas para defenderlos, abrir una vía más de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y los vecinos, para lograr que más ciudadanos conozcan las funciones de la Defensoría del Pueblo y sepan cómo comunicarse

fácilmente con ella. La producción del programa está a cargo del propio personal de la Defensoría, que también acompaña en la transmisión.

Luego de varios años, el programa ha alcanzado un esquema en el que, en cada emisión, se busca brindar información útil, proveniente de fuentes autorizadas, y novedosa. El programa incluye un editorial a cargo del Defensor del Pueblo, quien dedica los primeros minutos de cada programa a analizar algún tema de la realidad local, nacional o internacional, con una mirada crítica y un análisis profundo de las causas y consecuencias de las noticias y sucesos más relevantes de la semana. La grilla de cada semana también incluye el espacio de carácter histórico-educativo a cargo del Defensor Adjunto, quien plantea hechos y sucesos históricos vinculados a las fechas cercanas y elabora diferentes columnas de análisis, en las que establece puentes entre la historia y el presente de nuestro país y el mundo.

Además, en las distintas emisiones se realizan entrevistas a especialistas en temas relacionados con los derechos del ciudadano y distintas problemáticas sociales.

A continuación presentamos el detalle de los programas emitidos:

Marzo	Claudia Prince	Consejo Provincial de las Mujeres
	Andrea Castro	Escuela de chicos Sordos e Hipoacúsicos
	Pablo Contreras	H.I.J.O.S. Zona Oeste
Abril	Lali Quispe y Marcelo Velis	Historia de 52 almas, homenaje a las víctimas de Once
	Lucas Ghi	Los grandes temas de Morón en 2014
	Denise Yerien	ONG Sonrisas Solidarias
	Roxana Pierpaoli	Presupuesto Participativo
Mayo	Rut Kiman	Cuidados paliativos pediátricos
	Gustavo Mosquera	Planificación estratégicas y obras en Morón
	Gustavo Martínez	Incluir Salud en Provincia de Buenos Aires
	Guido Pasamonik	Campaña de vacuna contra la polio
	Damián Alvarez	Proyecto colaborativo V.I.A.S. Sarmiento
-Junio	Producción y actores	Miniserie Caminos
	Hugo Cañón	Integrante de la Comisión Provincial por la Memoria
	José María Ghi	Personas en situación de calle
	Cecilia Nogueira	Directora de la Comisión Provincial por la Erradicación del Trabajo Infantil
Julio	Marina Parra	2do Aniversario de la Reserva Natural Urbana
	María Belén Piera	Prevención y señales de alerta en diarrea infantil
	Pablo Rospide	Nuevo Código de Ordenamiento en Villa Sarmiento
Agosto	Gianna Zozzotto y Fernando García Saiz	Colegio Chacabuco: proyecto de mejoras en seguridad vial
	Alvaro Ruiz	Derechos de trabajadores de casas particulares
	Nahuel Martínez e Imanol Miranda	Isla Verde, el proyecto de reserva en la ex Base Aérea de El Palomar

	Martín Latorraca	Semana por la Lactancia Materna
	Emilce Ganza	Banco de Sangre del Hospital Garrahan
	Fernando Tevele	11° encuentro por la Comunicación Comunitaria, Alternativa y Popular
	Manuel Arias	Nuevo plan de Inclusión previsional
	Diego Bocchio	Consultorio de Salud Inclusivo
Septiembre	María Belén Piera	Campaña Nacional de Vacunación
	Rodolfo García Silva	Chicos en situación de calle
	Vecinos de Villa Sarmiento	La implementación del Nuevo COU
	Hernán Nemi	Día de las bibliotecas populares: Biblioteca Palabras del Alma
Octubre	Gustavo laies	Nuevo sistema de evaluación educativa en Prov. De Buenos Aires
		Semana del Prematuro
	Susana Liguori	Derechos de los Consumidores y Usuarios
	ACIJ	Educación Inclusiva
Noviembre	Facundo Acuña	Taller sobre prácticas periodísticas y DD.HH.
	Martín Latorraca	Avance de la obra del Hospital de Morón
	Mariano Bergés	La violencia en el fútbol
	Juan Sala	Inauguración del Microestadio Gorki Grana
	Lucrecia Fernández	Campaña por una Ley Nacional de Talles
Diciembre	Alejandra Grinschpun	Documental "Años de calle"
	Roxana Morduchowicz	Los jóvenes y el uso de Internet
	Martín Sabbatella	AFSCA y Ley de servicios de comunicación audiovisual

Radio: columna especial

Desde hace cuatro años, la Defensoría realiza una columna quincenal en el espacio radial "En Otras Palabras", que se emite de lunes a viernes de 8 a 12, por FM En Tránsito. Allí, la Defensoría del Pueblo participa de la sección "El otro lado de los organismos", el segmento orientado a presentar a la audiencia noticias sobre gestiones en las que esté trabajando la Defensoría, o bien para divulgar información importante acerca de un derecho, un cambio en una normativa o un tema de actualidad vinculado con derechos humanos.

Esta periodicidad quincenal permite presentar segmentos de información enfocada en un tema, que en muchas oportunidades está vinculado con temas de actualidad, que atraviesan la agenda del día en que se emite la participación.

El espacio, además de ser una vía más de difusión, cumple una función de servicio ya que se busca ofrecer datos clave para resolver una problemática, comprender los cambios y modificaciones en marcos legales o procedimientos, y acceder al asesoramiento de la Defensoría en materias determinadas.

Página web

La página web institucional de la Defensoría del Pueblo contiene secciones fijas, como la descripción de las competencias, la función del Defensor del Pueblo y datos acerca de su funcionamiento y método de elección.

También presenta información que se actualiza permanentemente, acerca de las noticias vinculadas al trabajo cotidiano y las gestiones de la institución, temas de actualidad, información de servicio para los vecinos y vecinas y novedades de los otros canales de comunicación institucionales.

Visitas totales. Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014 se registró un total de 7.913 visitantes, lo que representa un 48% más que en el mismo período del año anterior. Estos visitantes han visualizado un total de 13.798 páginas, un 33% más que durante 2013.

El 83% de los visitantes a la página web se conectaron por primera vez durante este período, mientras que el 17% restante se trata de personas que ya habían navegado con nuestra página en alguna oportunidad previa.

Fuentes del tráfico web. Durante este año, la principal fuente de referencia del tráfico ha sido el buscador Google, a través del cual ingresaron 5228 visitas (el 66% del total). En segundo término, el acceso directo –se refiere a aquellos que ingresan la URL de la página de la Defensoría en su navegador– incluye a 1.400 visitantes, el 17 % del total. La red social Facebook, y las referencias, banners y vínculos publicados en las páginas web del Honorable Concejo Deliberante, del Municipio de Morón y otras entidades o instituciones, contienen el resto de las visitas (17%).

Redes sociales

Facebook:

Perfil: 3.512 amigos.

Página: 716 seguidores.

Twitter:

605 seguidores.

La estrategia de comunicación digital de la Defensoría es mantener activos los perfiles de la Defensoría del Pueblo en las redes sociales. En nombre de la Defensoría como institución, se gestionan las cuentas que reflejan las funciones, el espíritu de trabajo y la imagen de este organismo. Allí se

publica información, imágenes, documentos, pero también se responden consultas y se mantiene un “diálogo virtual” con los vecinos que dejan sus comentarios, preguntas y opiniones a través de estos medios.

El monitoreo permanente de los temas que se publican y discuten en las redes sociales es una estrategia de comunicación proactiva, ya que se busca detectar problemáticas o preocupaciones, que pueden luego ser abordadas como actuaciones de oficio. También se contacta a las personas, buscando ampliar la información en un canal personal, ya sea por teléfono o en una entrevista personal en la Defensoría. En otras oportunidades, se ha procedido a inspeccionar los temas denunciados, para verificar su veracidad y conocer mayores detalles antes de iniciar actuaciones.

A través del trabajo diario en las redes sociales, también se busca hacer crecer la comunidad de vecinos y vecinas vinculados con la Defensoría del Pueblo, para generar mejores canales de comunicación y estar presentes en el momento en que alguno de ellos puede necesitar los servicios o el asesoramiento de esta institución. Las redes son utilizadas como un canal para distribuir el contenido generado desde el área de noticias de la página web, en los programas de radio y las novedades en cuanto a resoluciones, gestión de casos colectivos, etc. Así, se busca que los distintos canales de comunicación de la Defensoría interactúen entre sí y se genere un tráfico de público en red.

Durante el año se han recibido reclamos y denuncias realizadas a través de estos medios, que luego se transformaron en actuaciones. Algunas de ellas a nombre de los titulares de las denuncias, y otras como actuaciones de Oficio del Defensor. Pero en todos los casos se brindó respuesta a las consultas realizadas por los vecinos.

Participación en redes con otras defensorías

La Defensoría del Pueblo de Morón participa de la Red de Comunicación, Prensa y Relaciones Institucionales de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. Desde este espacio, se han llevado a cabo acciones conjuntas de carácter institucional, campañas y difusión de temas de interés para las distintas comunidades. Del mismo modo se intenta generar comunicaciones en red sobre cuestiones de interés general, como aquellos vinculados a las interrupciones de servicios públicos, entre otros temas.

En octubre de este año la Defensoría participó del Taller sobre Prácticas Periodísticas y Derechos Humanos, organizado por la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, que se

realizó en Rosario. Allí, personal del área de Comunicación, junto a otros encargados de Prensa de las defensorías y a periodistas de medios gráficos y radiales, participó del taller, que estuvo orientado a multiplicar las buenas prácticas periodísticas desde una perspectiva de respeto a los Derechos Humanos.

Folletería y cartelera

Se han diseñado e impreso nuevos elementos de papelería institucional, como folletos y volantes.

Este año se realizaron campañas temáticas, dedicadas a la difusión del trámite de precalificación de ingreso al *Registro de Exceptuados* a la Política de Redireccionamiento de Subsidios del Estado Nacional; del ingreso de datos al Registro No llame provincial y nacional, entre otros temas.

También se realizaron afiches de cartelera sobre estas y otras campañas, y para distribuir y difundir la convocatoria a la presentación del informe anual.

Todos los materiales fueron distribuidos en distintas mesas de entrada de oficinas y dependencias municipales, así como en centros de salud, entidades barriales, escuelas y en mano en lugares públicos, como actividades realizadas en la plaza San Martín de Morón.

Durante este año también se ha diseñado, impreso y distribuido material de apoyo al proyecto “La Defensoría en los barrios”. Este material se realizó puntualmente para cada sede, con la información pertinente, y se realizó desde el área de Comunicación un intenso trabajo de apoyo al lanzamiento del proyecto, con visitas permanentes, recorridas, entrega de volantes en mano, entrega de afiches a comercios y difusión comunitaria y local de la actividad en los días de atención en cada sede.

Comunicados de prensa y gestión de entrevistas

Desde el área también se emiten y distribuyen periódicamente Comunicados de prensa con información de interés para medios locales, regionales y provinciales. En los casos en que se requiere desde los medios, se gestionan entrevistas, se envían informes detallados sobre el caso citado y hasta imágenes y audios. Así, el Defensor del Pueblo ha sido entrevistado en programas radiales, televisivos, medios gráficos y digitales. También ha sido consultado como referente para temas de interés público.

Durante el año, estos materiales también son publicados en la propia página web, en la sección de Noticias, y las publicaciones realizadas se registran en un archivo que contiene el historial de publicaciones y menciones en medios gráficos y digitales de la Defensoría, desde sus inicios hasta la fecha.

Ejecución presupuestaria

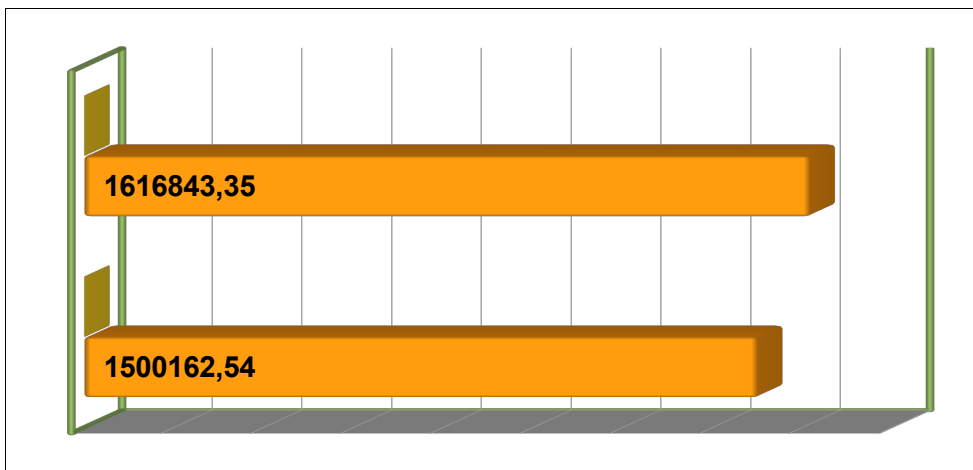


Defensoría del Pueblo
del Municipio de Morón

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Ejecución presupuestaria

	Cantidad	%
Presupuesto Aprobado	\$1.500.162,54	100
Ejecutado	\$ 1.616.843,35	107,77
Diferencia	\$ - 116.680,81	- 7,77



Ejercicio 2014**Composición del gasto**

	Cantidad	%
Gastos en personal	\$1.419.199,58	87,8
Servicios no personales	\$158.325,93	9,8
Bienes de consumo	\$39.317,84	2,4
Bienes de uso	\$0,00	0
Total	\$1.616.843,35	100

