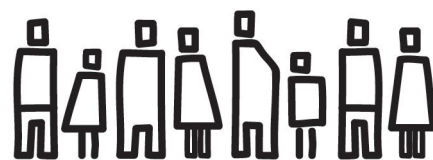


# **INFORME ANUAL 2015**

**Defensoria del Pueblo** del Municipio de Morón

# Informe Anual 2015



**Defensoría del Pueblo**  
del Municipio de Morón

## Defensoría del Pueblo de Morón | Informe anual 2015

Bartolomé Mitre 877, Morón  
Provincia de Buenos Aires  
CPA: B1708EAO  
Línea gratuita: 0800-666-0957  
Sitio web: [www.defensoriamoron.gob.ar](http://www.defensoriamoron.gob.ar)  
Correo electrónico: [defensor@defensoriamoron.gob.ar](mailto:defensor@defensoriamoron.gob.ar)

### **Defensor del Pueblo**

Prof. Abraham Leonardo Gak

### **Defensor del Pueblo Adjunto**

Dr. Enrique Pochat

### **Área Secretaría General**

**Secretario General:** Lic. Marcelo Do Couto Ribeiro  
Teresita Sosa  
Diego Culini

### **Área Atención y Gestión de demandas:**

**Coordinación general:** Lic. Valeria Roldán  
Lic. Guadalupe Espinosa  
Lic. Julieta Mendola  
Lic. Olga Villalva  
Lic. Patricia Valera

### **Coordinación área Jurídica:**

Dra. Andrea Barrio

### **Coordinación área Comunicación:**

Valeria Fernández

# PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 36 de la Ordenanza Municipal N° 5932/04, elevo al Honorable Concejo Deliberante el informe anual correspondiente al año 2015.

Desde el inicio de mi gestión al frente de la Defensoría del Pueblo en el año 2009, instruí al equipo de trabajo para que se abocaran a la tarea de generar la confianza en los vecinos de que el gobierno municipal había instituido un órgano independiente para el control y resolución de los conflictos entre ellos y el estado municipal, enfrentando así la natural asimetría entre ambos protagonistas. Y en este sentido destaco el hecho de que los funcionarios municipales aceptaran de buen grado la actuación de una institución independiente de control que, sin tener facultades ejecutivas, actúa sugiriendo soluciones para los reclamos individuales y colectivos que presentan los ciudadanos.

En este séptimo informe anual quiero, en primer término, señalar el incremento de reclamos que hemos recibido en esta Defensoría durante el año del presente informe, que es significativamente mayor al de años anteriores.

Estimo que el incremento en las solicitudes de intervención del Defensor del Pueblo no tienen por causa una menor actuación del estado municipal, sino un mayor conocimiento de la tarea de la institución, por parte de la comunidad.

La naturaleza de los reclamos al Gobierno municipal, que ha atendido el Defensor del Pueblo, ha sido similar a la de los años anteriores y ha guardado parecida proporción.

En el orden de prioridades, además de los reclamos al municipio, los más importantes corresponden a problemáticas referidas a los servicios públicos y prestaciones de salud.

Los casos que se refieren en el presente informe muestran la diversidad de temas y situaciones que se atienden cotidianamente. Al ponerlos en conocimiento de los vecinos, estos tienen una oportunidad de conocer criterios, posiciones y propuestas del Defensor del Pueblo en cuestiones que, a su juicio, son fundamentales en la vida comunitaria.

Por ello, detallo en el presente informe algunas cuestiones del orden municipal o provincial e incluso algunas que atañen al estado nacional. Aunque la consideración de un

asunto se origine, por lo general, a partir de un reclamo individual, su tratamiento exige un desarrollo pormenorizado del tema, atendiendo los aspectos de mayor relieve.

Además, he incluido en este informe, la información detallada de los temas relacionados con inundaciones y obras hídricas y también respecto de las problemáticas de salud, se pone énfasis en las relacionadas con el Programa “incluir Salud” o con las obras sociales IOMA y PAMI. La Defensoría del Pueblo trabaja fuertemente también en que se dé respuesta a los problemas que enfrentan las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación atinente a la atención que merecen. En particular se trabaja en su derecho a insertarse laboralmente.

En cuanto a la gestión municipal son prioritarios los reclamos de los vecinos en temáticas vinculadas al barrido manual, problemas de bacheo, arbolado público, presencia de basurales y el estado de las veredas y el alumbrado público. Se incluye un informe sobre la actuación del área Jurídica de la Defensoría del Pueblo, que ha dirigido su atención, entre otras, a cuestiones de familia y relaciones laborales y que ha asesorado ante cuestiones administrativas o problemas de naturaleza penal.

Quiero también señalar la actividad en materia de comunicación dado que durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo ha actualizado su página web brindando información sobre la institución y ha sumado una sección destinada al ingreso de reclamos, la que se ha mostrado eficaz en la incorporación ágil de casos presentados. La tarea de comunicación se ha desarrollado también a través del programa radial del Defensor del Pueblo, que se emite semanalmente por FM En Tránsito y que cumplió su séptima temporada consecutiva.

En esta presentación, cumplo en mencionar dos temas que, de manera recurrente, incorporo en mis informes anuales. Uno es el referido a la falta de designación del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, por la Legislatura provincial. El cumplimiento de esta obligación, establecida en la ley provincial 13834, de creación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, se encuentra pendiente desde principios de 2015. En el caso del Defensor del Pueblo de la Nación, la falencia es más grave y compromete al Congreso de la Nación. Desde 2009, éste no cumple con el mandato constitucional, expresado en el artículo 86 de la Carta Magna, de elegir el Defensor del Pueblo. La otra cuestión es la necesidad de actualizar la legislación provincial en materia de la organización

municipal, que incorpore la institución del Defensor del Pueblo como ente administrativo independiente, además de los departamentos Ejecutivo y Deliberativo, actualmente reconocidos por la ley. La actualización legal que se promueve, permitirá a los defensores del pueblo disponer con autonomía de los recursos presupuestarios asignados, asegurando su cabal independencia en el desempeño de sus funciones.

En el mismo sentido, considero fundamental la difusión de la figura del Defensor del Pueblo en todo el territorio, especialmente en la provincia de Buenos Aires donde el porcentaje de jurisdicciones que cuentan con este organismo sigue siendo ínfimo.

Por último, quiero destacar, una vez más, la calidad y dedicación de todo el personal de la Defensoría del Pueblo, junto a la importante tarea que realizan acompañados por el Defensor del Pueblo Adjunto, Dr. Enrique Pochat. Labor que me permite cumplir con las obligaciones que la legislación vigente me impone.

Agradezco, una vez más, la cooperación de las autoridades, funcionarios y empleados de los departamentos Ejecutivo y Deliberativo del Estado Municipal, para que la labor del Defensor del Pueblo se desarrollara con mayor eficacia.

Morón, abril 2016

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

# **AREA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE DEMANDAS**

El Centro de Atención y Gestión de Demandas tiene a su cargo el primer contacto con los vecinos que llegan a la consulta, inquietud 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 y de atención elegida a través de la entrevista con el vecino se recibe la denuncia, previa escucha y diálogo, para identificar el problema, enmarcarlo y determinar si atañe al ámbito nacional, provincial, municipal o privado.

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 que será derivado a quien será el responsable de su tramitación hasta su finalización.

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

Durante el transcurso del año 2015, la Defensoría del Pueblo ha recibido una mayor cantidad de reclamos de diversos temas de la órbita municipal así como también hemos tenido un incremento en las consultas de cuestiones que atañen al ámbito nacional, provincial o de índole privado.

En el presente informe analizaremos los diversos ejes temáticos en función a su relevancia dando cuenta de las gestiones realizadas en beneficio de los derechos de los ciudadanos del partido de Morón.

## Inundaciones - obras hídricas

Como en años anteriores, hemos realizado distintas actuaciones en relación al anegamiento e inundación de algunas zonas del Partido de Morón.

Este es un tema de gran relevancia para el Defensor del Pueblo dado que afecta no sólo los bienes de los vecinos sino su salud y calidad de vida. Durante el año del presente informe, continuamos gestionando el problema de los vecinos de Barrio Seré, tuvimos intervención sobre anegamientos en Goffins y Castelli e iniciamos un expediente a pedido de vecinos que poseen su vivienda en torno a la obra de la llamada Cuenca Boquerón.

- **BARRIO SERÉ, CASTELAR**

Hemos trabajado sostenidamente desde 2013 la situación de los vecinos del Barrio Seré de Castelar Sur, quienes sufrían anegamientos reiterados.

Los vecinos de la mencionada zona exigían entonces la construcción de algún tipo de obra que resolviera la cuestión de manera definitiva.

En el año 2014, fueron finalizadas las obras de dos reservorios en el marco del programa de viviendas Pro.Cre.Ar y además el Municipio de Morón asumió el compromiso de iniciar la construcción de un tercer reservorio que se uniría a los dos anteriormente mencionados para que las aguas allí contenidas desembocaran en el Arroyo Morón. Esto, informaron desde las áreas técnicas del Municipio, impediría que las aguas escurran hacia la zona residencial del barrio.



Durante el año 2015, enviamos pedidos de informe para obtener datos actualizados sobre las obras comprometidas. La respuesta brindada por las áreas del municipio, dio cuenta de la finalización del tercer reservorio ubicado en la intersección de las calles Figueroa Alcorta y Dominguez de Castelar que daría una solución definitiva a esta problemática que padecían los vecinos desde hacía muchos años.

Los vecinos más afectados, a pesar de confirmar una importante baja en los anegamientos, consideraron oportuno pedirle al Defensor del Pueblo una nueva intervención ante las autoridades municipales.

Este grupo de personas consideraba la necesidad de que el estado municipal construyera un cuarto reservorio. La propuesta consistía en la restauración original de la laguna ubicada en parte de Territorio de la Base Aérea de Morón entre las calles Lacarra, Martín Coronado y Santa Catalina. Esto funcionaría como un contenedor extra del agua y de esta manera, regular la salida hacia el barrio.

A partir de ese pedido, el Defensor del Pueblo, se reunió con diversos funcionarios del área de Infraestructura y Saneamiento del municipio junto los vecinos del Barrio Seré para buscar una solución a largo plazo.

A finales de 2015, el Municipio informó que trabajarían en un anteproyecto para la obra del cuarto reservorio solicitado por los vecinos que incluiría la delimitación de la zona, relevamientos topográficos, perfiles transversales, viabilidad del estado del suelo entre otros estudios técnicos.

El Defensor del Pueblo seguirá con las gestiones en pos de que se resuelva la cuestión de fondo de manera definitiva.

- **CUENCA BOQUERÓN**

En septiembre de 2012, se inició el primer expediente sobre la temática por iniciativa de un vecino que tenía su vivienda en la zona de influencia de Cuenca Boquerón y padecía recurrentes anegamientos. En aquel entonces, en respuesta al pedido de informes del Defensor del Pueblo, se hizo mención al proyecto de la obra de Saneamiento Hidráulico de la cuenca que estaba en estudio por las áreas técnicas dependientes del estado nacional. Durante los siguientes años, la Defensoría del Pueblo monitoreó y gestionó pedidos de informes al municipio tendientes a conocer el estado de obra que resolverían el problema

de manera definitiva.

Durante el 2015, varios vecinos se acercaron para manifestar que el problema de inundaciones aún persistía, atento a esto, el Defensor del Pueblo se interesó en conocer los avances de dicha obra, denominada “Saneamiento Hidráulico de la Cuenca Boquerón”.

En el mes de Septiembre de 2015, a nuestro pedido, se nos informó que un tramo de la etapa I de la Cuenca Boquerón concluiría con el cierre de la última cuadra de la calle San Martín, entre Moreno y Ortiz de Rosas, para continuar luego en Ortiz de Rosas, entre San Martín y 25 de Mayo, como último tramo de la mencionada primer etapa de obra.

También se informaba que la segunda etapa había comenzado en abril de 2015, en la intersección de Ortiz de Rosas y 25 de Mayo, y que a la fecha de la respuesta brindada a nuestro organismo, llevaba un avance de obra de dos cuadras sobre esa misma arteria, sobrepasando la intersección de la calle Uruguay.

Quedaba así pendiente la continuidad de la obra en la calle Ortiz de Rosas hasta su intersección con la calle Abel Costa, y desde allí hasta la Avenida Hipólito Irigoyen.

Es relevante aclarar que la finalización de esta importante obra, financiada por el Estado Nacional, resolvería definitivamente las graves inundaciones que los vecinos de esta zona céntrica de Morón padecen históricamente.

La Defensoría del Pueblo seguirá adelante con el monitoreo de la obra.

- **ANEGAMIENTOS EN GOFFINS Y CASTELLI**

Otro de los barrios afectados por reiterados anegamientos es del barrio delimitado por las calles Goffins y Castelli. Personas que residen en esa zona se han presentado a la Defensoría del Pueblo para expresar su inquietud ante los anegamientos que padecen los días de lluvia y que los obliga incluso, a poner compuertas para impedir el ingreso de agua a sus domicilios y a la red cloacal representando, esto último, un grave problema de salubridad.

A nuestro requerimiento la Subsecretaría de Planeamiento Urbano a través de su Dirección de Saneamiento en septiembre de 2015, nos notificó que la zona en cuestión se encontraba dentro de la zona de influencia de la *Cuenca French- Azcuénaga*. Dicho informe daba cuenta que el comienzo de obra se había realizado en abril de ese año en la

intersección de las calles Larrea y Jujuy, en su acometida con la "*Obra de Saneamiento Hidráulico*" existente denominado *Aliviador Casullo*. Al momento de dicha respuesta la obra llevaba un avance de tres cuadras llegando a la intersección de la calle Balbín con una longitud ejecutada de obra de 195 metros lineales. La obra continuaría por la calle Larrea hasta su intersección con la calle Gaebeler completándose allí, la primer etapa con una longitud de 555 metros lineales y sus correspondientes sumideros. El plazo de obra había sido definido en 365 días corridos.

El expediente continuará abierto y la Defensoría seguirá monitoreando el avance de la obra hasta su finalización.

## Salud

La Defensoría del Pueblo lleva adelante desde su creación en el año 2009, diversas acciones a fin de poder resolver las dificultades que tienen los ciudadanos cuando ven sus derechos vulnerados en cuestiones de salud.

En el transcurso del año 2015, los reclamos más recurrentes se trataron de las dificultades en la obtención de turnos en hospitales y/o clínicas, inconvenientes de afiliación en Obras Sociales y Pre-Pagas, cancelaciones de cirugías programadas y faltantes de insumos y prótesis por parte de PAMI e INCLUIR SALUD (ex PROFE).

Cabe la aclaración que dado que Defensoría del Pueblo trabaja sin ninguna restricción de jurisdicción en cuestiones de salud, no obstante en algunas circunstancias resulta imprescindible apelar a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires u otros organismos del ámbito provincial y nacional en pos de lograr el objetivo buscado.

- **INCLUIR SALUD:**

Durante el año 2015 se han reiterado, reclamos por parte de los beneficiarios del Programa Incluir Salud, que recordamos se trata de un programa dependiente del Ministerio de Salud de la Nación y cuya gestión está a cargo del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Incluir Salud otorga cobertura a todas aquellas personas que poseen una pensión no contributiva o una pensión graciable para así garantizar el cumplimiento de las prestaciones médicas integrales a los beneficiarios, de acuerdo a lo

establecido en el Plan Médico Obligatorio. Es importante señalar que sus destinatarios constituyen una población vulnerable, con bajos recursos económicos y en su mayoría, personas con algún tipo de discapacidad.

Los reclamos consistieron fundamentalmente en:

1. Atrasos en entrega de insulina
2. Complicación para la obtención de medicamentos e insumos
3. Dificultades en las autorizaciones

A mediados del año de este Informe Anual, el Programa Federal Incluir Salud, habilitó un número telefónico único (0221-4460220) de reclamos y amplió su horario de atención desde las 8 de la mañana hasta las 18 horas, para facilitar el canal de comunicación de los beneficiarios con la oficina del Programa.

No obstante esto, pudimos comprobar que en algunas ocasiones, ésta instancia de comunicación resultaba insuficiente para los beneficiarios.

Desde nuestra área de salud se logró consolidar un canal de comunicación directo con la Regional Sanitaria VII de Incluir Salud para poder intervenir más ágilmente en los casos planteados.

En algunos temas puntuales donde no hubo una respuesta concreta, fue requerida la intervención al área de salud de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires quien luego de tomar conocimiento de nuestras acciones, abordaba la problemática de manera directa.

Paralelamente, ante el constante ingreso de quejas, el Defensor del Pueblo trasladó su preocupación ante la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) quienes conjuntamente inquirieron a través de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires al gobierno provincial a fin de darle una solución efectiva a los inconvenientes y demoras planteados.

En respuesta a éste pedido, se dispuso la designación de una persona propuesta por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires dentro del Ministerio de Salud a fin de que se remitieran allí todas las solicitudes ingresadas a través de las Defensorías del

Pueblo.

A partir de ello, gracias a las gestiones conjuntas, se vieron reflejados los resultados en la obtención de las autorizaciones para los medicamentos, la entrega de la insulina y otros insumos solicitados por los afiliados.

En el mes de Diciembre del 2015, recibimos un informe de situación proveniente del área legal de Incluir Salud donde nos explicaban, cuales serían las causas de las demoras y/o faltantes en las entregas de insumos, medicamentos y servicios a los beneficiarios.

Refirieron que efectivamente las solicitudes eran ingresadas , auditadas y autorizadas por las áreas administrativas pero que quedaban frenadas al momento de celebrar el contrato con el proveedor del insumo, medicamento o servicio en cuestión.

También mencionaba diversos inconvenientes financieros que sufría el programa que condicionaba fuertemente que se garanticen las prestaciones fundamentales.

El Defensor del Pueblo de Morón, basado en dicho informe, expresó mediante una nota dirigida al Secretario General -A cargo- de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, a la Ministra de Salud de la Provincia de Buenos Aires, y al Ministro de Salud de la Nación, su preocupación en relación a la operatoria del Programa Incluir Salud

Atendiendo ésta inquietud, las nuevas autoridades del programa convocaron a los Defensores del Pueblo a un encuentro en su sede central en la ciudad de La Plata, donde se reunieron con el flamante Director Ejecutivo quien compartió la preocupación por los inconvenientes detectados y asumió el compromiso de trabajar para regularizar la situación y optimizar el servicio a los pacientes.

Desde esta Defensoría del Pueblo seguiremos monitoreando los avances en el tema entendiendo que cada aporte sumará a la calidad de salud a una población desprotegida por la que el estado debe velar.

- **PAMI**

El Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) es la Obra Social de jubilados y pensionados y veteranos de Malvinas.

Los reclamos más frecuentes durante el período analizado ante el Defensor del Pueblo, estuvieron relacionados principalmente a la cancelación de turnos médicos y de prácticas quirúrgicas y a la negativa de autorizaciones de estudios y medicamentos.

Es importante mencionar que a principios de año, y dadas las dificultades que hallábamos para interceder por los beneficiarios ante el PAMI fue que, mediante el trabajo sostenido, se logró que fuera designada una persona dentro de la División de Atención al Beneficiarios y Unidad de Enlace con las Unidades de Gestión Local (UGLS) para brindar información y recibir los casos que ingresaban desde las Defensorías del Pueblo. Esto significó un gran avance dado que permitió obtener mejores y más rápidos resultados, favoreciendo el derecho a la salud de los adultos mayores, pensionados y veteranos de guerra.

Entre los casos recibidos reseñaremos debajo dos de ellos que poseen particular relevancia.

- En el mes de Junio se recibió en esta Defensoría el caso de un joven de 20 años que luego de sufrir un accidente en la vía pública, debió ser internado e intervenido quirúrgicamente en el Hospital Guemes de Haedo. Luego de la cirugía neurológica y el paso por la terapia intensiva, el joven ya con signos de recuperación debía, por indicación médica, ser derivado a una Clínica de rehabilitación de las llamadas de "Tercer Nivel", es decir, que contara con el equipamiento y los especialistas necesarios para la rehabilitación diaria de una persona con esas características.

En los meses posteriores al accidente, la madre del muchacho había realizado los trámites de jubilación e incorporación al PAMI, por lo que la orden de internación a la mencionada clínica debía ser cubierta por la Obra Social.

Ante la negativa de PAMI de cumplimentar el pedido médico, la familia solicitó la intervención del Defensor del Pueblo.

Se propiciaron comunicaciones desde nuestra área de salud para reclamar a la Obra Social -PAMI- a revisar el rechazo. Se mantuvieron conversaciones con personal de la Oficina de Unidad de Enlace en función de dar curso a una solución al tema.

Fue así que trabajando en forma interdisciplinaria, entre los médicos del Hospital donde se encontraba internado, la Unidad de Enlace y nuestro organismo, se logró que se evalúen diferentes opciones de instituciones médicas para hallar la más apropiada para el paciente.

Satisfactoriamente y en la misma dirección de lo solicitado por el Defensor del Pueblo, PAMI cubrió la internación del paciente a una clínica de rehabilitación de

"Tercer Nivel" dando el Defensor del Pueblo por terminada su intervención en el particular.

- En el mes de Abril ingresó el reclamo sobre una persona que padece EPOC, y que requiere el uso de oxígeno permanentemente. Ante la negativa de PAMI a autorizar la provisión de un tubo domiciliario y una mochila de oxígeno para trasladarse, solicitó la urgente intervención del Defensor del Pueblo.

Ante nuestra consulta, personal de **INSSJP UGL Morón** informó que debido al corte en la cadena de pagos, el proveedor de Oxigenoterapia no estaba entregando los insumos.

Dada la urgencia vital de la beneficiaria de contar con el oxígeno, nos comunicamos con la División Atención a Beneficiarios y Enlace con Unidades de Gestión Local, con el fin de que se agilicen los trámites necesarios para que se resuelva la cuestión.

Finalmente, recibimos la comunicación de la regularización de los pagos exigidos por el proveedor y la beneficiaria obtuvo por un lado, una mochila de oxígeno, la cual le permite movilizarse para proseguir con su tratamiento médico y por otro le garantizó a la beneficiaria el oxígeno domiciliario que su dolencia requería.

- **INSTITUTO DE OBRA MÉDICO ASISTENCIAL (IOMA)**

En el mes de Julio, se hizo presente una afiliada que cumplía un tratamiento por diabetes. Dos años atrás, su médico tratante había recomendado un medicamento que podría ayudarla a evitar o retrasar la aplicación de insulina.

La dicente manifestó haber cumplido con todos los requerimientos de IOMA en tiempo y forma y a pesar de ello, la autorización era sistemáticamente rechazada.

Debido a esta situación la beneficiaria se vio obligada a embarcarse en gastos mensuales que no siempre podía afrontar.

Desde la Defensoría del Pueblo se realizaron las consultas y pedidos de resolución acompañados de documentación, en la sede de IOMA Morón y en la sede central en la ciudad de La Plata. Luego de varias negativas y refutaciones, se obtuvo para el mes de Septiembre, la autorización del medicamento y la inclusión de la beneficiaria en el plan MEPPES.

Dicho beneficio deberá ser renovado cada seis meses presentando solamente la historia

clínica y la solicitud médica.

- **SALUD PÚBLICA**

Más allá de los diversos reclamos y consultas que se abordan diariamente en materia de salud, es destacable el hecho de que la Defensoría del Pueblo de Morón viene actuando en el área de salud pública más allá de la órbita municipal. Esto representa un gran desafío, que es el de lograr avanzar en el ejercicio pleno del derecho a la salud para todos y cada uno de los habitantes.

Un caso que ejemplifica lo mencionado es el ingresado en el mes de Julio, de varios reclamos haciendo mención de la rotura del Resonador Magnético del Hospital Interzonal de Agudos Dr. Luis Guemes, de Haedo.

La primer intervención por parte de la Defensoría fue verificar esta información a través de la dirección del propio hospital quienes confirmaron que el resonador se encontraba fuera de servicio desde hacía seis meses aproximadamente.

Atendiendo esta grave situación, el Defensor del Pueblo de Morón, remitió una nota a la Dirección de Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, solicitando la urgente intervención a fin de solucionar el inconveniente.

Pocos días después se nos informó que el Resonador Magnético había sido reparado por orden y pago de la Provincia de Buenos Aires.

A pesar de esta rápida respuesta, pudimos comprobar que el aparato seguía teniendo inconvenientes de funcionamiento dado que, según refirieron desde la dirección del hospital, requería de un repuesto que se encontraba sin existencia en el país.

Sin contar con otra respuesta, el Defensor interesó nuevamente a las autoridades del Ministerio de Salud provincial quienes tomaron el compromiso de resolver sin demoras la reparación de dicho aparato.

A fines de septiembre, desde el servicio de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Interzonal Luis Guemes, de Haedo, fue confirmado que el Resonador había sido reparado y se encontraba en pleno funcionamiento.



- **OBRAS SOCIALES Y MEDICINA PREPAGA**

Los casos relacionados con dificultades en las prestaciones de obras sociales y pre pagas, la Defensoría del Pueblo cuenta con un protocolo de derivación a la Superintendencia de Servicios de Salud, que es el organismo encargado de iniciar los expedientes, caratularlos y realizar las gestiones pertinentes.

La Superintendencia de Servicios de Salud actúa como ente de regulación y control de las Obras Sociales y la Medicina prepaga. Es a través de este órgano del estado que se regulan y reglamentan los incumplimientos que vulneran el derecho a la salud de los afiliados.

Un caso a destacar, fue el reclamo de una vecina sobre la situación que afrontaba junto a su hijo menor de edad que padecía una malformación vascular de nacimiento y que debía realizarse un tratamiento médico con láser.

El niño contaba con la Obra Social de su mamá, proveniente de su empleo en relación de dependencia. Al dejar de trabajar bajo esa modalidad y cambiar su condición a monotributista, la obra social modificó la calidad prestacional de ambos aludiendo en su descargo que la cobertura como monotributista era más acotada que la de un empleado en relación de dependencia.

Teniendo en cuenta esto, el área de salud de la Defensoría interesó a la Superintendencia de Servicios de Salud sobre el particular para poder conjuntamente encontrar una solución que hiciera posible la continuidad del tratamiento. El organismo de control inició un expediente e intimó a la obra social a cumplir en tiempo y forma las indicaciones médicas.

Así atendiendo a nuestro pedido en representación de la mujer y su hijo, se nos notificó desde el área legal de la Superintendencia de Servicios de Salud que la Obra Social cubriría todas las prestaciones médicas requeridas para el tratamiento adecuado del menor.

Esta circunstancia, revela la importancia de instancias de consulta y reclamo que actúen en la defensa de los derechos de los ciudadanos frente a los abusos u omisiones de las prestadoras de salud.

- **MONOTRIBUTO SOCIAL**

De acuerdo a la página web oficial del Ministerio de Desarrollo Social de La Nación, el Monotributo Social es un régimen tributario optativo que facilita la incorporación de la población en situación de vulnerabilidad social a la economía formal y de esa manera acceder, principalmente, a los aportes previsionales y a una obra social.

La inscripción puede realizarla una persona física, un proyecto productivo de dos o tres personas o una cooperativa de trabajo, que realice una única actividad comercial y cumpla con los límites de facturación anuales, presentando la documentación en el Ministerio de Desarrollo Social, o en las sedes que se encuentran en la Oficina de Empleo del Municipio. Las personas inscriptas al Programa Argentina Trabaja son automáticamente monotributistas sociales.

Sobre esta circunstancia recibimos dos reclamos donde ciudadanos refirieron inconvenientes sobre el pago de los aportes a la obra social.

Esto quedo expuesto, cuando intentaron hacer uso de la cobertura de salud a la cual se habían afiliado y se les informó que no estaban activos en dicha obra social.

En ambos casos, como primera medida se instó a notificar la irregularidad a la Oficina de Empleo Municipal que actúa articuladamente con el Registro Nacional de Efectores dado que ambos son los responsables de los aportes a la obra social de los monotributistas sociales.

En esta línea, se interesó de la situación a la Superintendencia de Servicios de Salud con el objetivo de realizar el seguimiento del estado de empadronamiento de los ciudadanos mencionados.

Con nuestro acompañamiento, realizaron el descargo en estos organismo y a pesar de ello no obtuvieron un resultado favorable. Atento a esta situación, establecimos contacto con el Director del Registro Nacional de Efectores en pos de que se puedan cumplir acabadamente los derechos de acceso a la salud de los contribuyentes.

Desde ese entonces, velamos por la solución a la demanda de ambos monotributistas que vieron vulnerado su derecho a hacer uso de las prestaciones de salud.

## Discapacidad

- **INCUMPLIMIENTO DEL CUPO LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Al igual que otros años, el Defensor del Pueblo se interesó en saber en que situación se encontraba el municipio respecto al cumplimiento del cupo laboral de personas con discapacidad que debería ser de una proporción no menor al cuatro por ciento del total de la planta municipal, tal como lo menciona la ley 10.592 en el artículo 8º.

Para dar cumplimiento a dicha ley, en diciembre de 2013, fue firmado un convenio entre el Ministerio de Trabajo Provincial y el Municipio de Morón 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 de personal permanente.

A principios del 2015, fuimos informados que en el marco de dicho convenio se habían incorporado cinco personas y que se continuaría contratando de forma progresiva.

Como respuesta a un nuevo pedido de informes, en noviembre de 2015, la Dirección de Recursos Humanos refirió haber tenido algunos ingresos en el marco de ese convenio, sin hacer mención alguna acerca de la cantidad de agentes ni de las dependencias donde se desempeñarían.

Por lo tanto al día de la fecha, no se tiene un registro exhaustivo de la situación aunque tenemos la certeza que dichos ingresos no alcanzan el cupo laboral del 4%.

Esta Defensoría del Pueblo de Morón continuará velando por el cumplimiento de la Ley de cupo laboral para personas con discapacidad en el ámbito municipal.

- **ATENCIÓN PRIORITARIA A MUJERES EMBARAZADAS, LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES O MOVILIDAD REDUCIDA Y A LAS PERSONAS MAYORES DE SETENTA AÑOS DE EDAD**

En el mes de junio de 2014, un ciudadano denunció el incumplimiento de la ley provincial 14.564 en el partido de Morón. Dicha ley 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. También exige que en dichos establecimientos se exhiban carteles con las disposiciones de la ley.

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, el Defensor consideró como de vital importancia 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.

El Defensor del Pueblo dirigió una nota al Honorable Concejo Deliberante invitando a evaluar la conveniencia de sancionar la ordenanza municipal que asegure la vigencia efectiva en el ámbito local. La mencionada nota dio inicio al expediente (9000) 74301/14.

Durante el 2015, hemos monitoreado el curso del expediente para su tratamiento en comisión. Hasta la fecha no se han registrado avances en el tratamiento a la solicitud por parte del cuerpo deliberativo.

El Defensor del Pueblo continuará atendiendo a la necesidad de que se cumpla con la disposición provincial y bregará por la creación de la ordenanza local.

## Otras Gestiones

- **AGENCIA DE RECAUDACIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

En marzo de 2015 se acercó a la Defensoría del Pueblo una vecina y comerciante del partido de Morón manifestando su preocupación por diversas retenciones que le realizó Arba respecto al impuesto de Ingresos Brutos. Ante esta situación inició un reclamo ante entidad a principios del año 2014 reclamando su devolución dado que consideraba que se trataba de un abuso. Allí le informaron que éste tipo de trámites tienen un tiempo de resolución estimado entre 2 a 4 años. Dicha información generó el descontento de la contribuyente quien solicitó la intervención del Defensor del Pueblo.

Al recibir el caso, desde la Defensoría nos acercamos hasta la sede de Arba en Morón y, luego de presentar la problemática, nos informaron que debíamos tratarla en sede central en La Plata dado que el expediente se encontraba radicado allí.

Teniendo en cuenta esta información nos dirigimos al Director Ejecutivo de Arba quien nos informó los pasos administrativos por los cuales debe atravesar el expediente para considerar la devolución. Posteriormente monitoreamos el paso del expediente por las distintas oficinas hasta su resolución favorable.

Mediante la intervención de la Defensoría, la vecina pudo cobrar el saldo retenido en término de 5 meses.

- **TRÁMITE DE DNI**

Hemos recibido múltiples consultas y reclamos de los vecinos de Morón vinculados a trámites de Documento Nacional de Identidad.

Un alto porcentaje de consultas tenía que ver con dudas sobre como solicitar turno en el Registro Civil de la localidad de residencia. Se orientó a los consultantes que la única vía es solicitarlo por internet es desde la página oficial de la Provincia de Buenos Aires, [www.gob.gba.gov.ar](http://www.gob.gba.gov.ar). Asimismo se informó la posibilidad de realizar el trámite en la UGC N°1 de Morón centro Norte donde se puede solicitar turno personalmente los primeros días de cada mes.

En relación a ésta temática hemos atendido una situación que cabe destacar.

Se trató de una persona de edad avanzada quien no podía movilizarse hasta el Registro Civil a realizar la tramitación para obtener el DNI.

En función de su expresa necesidad y situación, remitimos notas consultando sobre el particular al Registro Provincial de las Personas, a la Dirección de Acción Social del Municipio y a la UGC n°1 a fin de garantizar el acceso de la peticionante a su derecho.

En circunstancias como esta, el ciudadano deberá proporcionar al personal del Registro Civil, de manera particular, un vehículo para movilizarse hasta su domicilio y luego el retorno a la dependencia que gestiona el DNI.

En caso de que la persona no cuente con los recursos económicos para realizar esta gestión, el Municipio cuenta con el Programa de Regularización Documentaria dependiente

de la Dirección de Acción Social, quienes deben intervenir en la situación proporcionando una respuesta alternativa.

### Pensiones No Contributivas

Las pensiones no contributivas aseguran una prestación económica, asistencia médico-farmacéutica gratuita y servicios sociales complementarios a personas que, careciendo de recursos, acreditan un determinado grado de discapacidad. Dicha prestación es implementada por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

En relación a esta prestación se reciben múltiples consultas ya sea para conocer como iniciar el trámite, cual es el procedimiento y duración del mismo o para exponer alguna irregularidad o suspensión en el mismo.

En tal sentido atendimos la situación específica de una beneficiaria a la que se le interrumpió el pago de su pensión por discapacidad, dado que había comenzado una relación laboral que no prosperó. Esto provocó que quedara ingresada como activa en el padrón de ANSES, lo que implica el corte inmediato de la Pensión no Contributiva.

Antes de exponer el caso ante el Defensor del Pueblo, la beneficiaria había realizado reclamos desde hacía seis meses en la delegación de Comisión Asistenciales de Pensiones (CAP) presentando allí la documentación respaldando la inactividad laboral.

Desde la Defensoría del Pueblo se remitió una nota a las autoridades del CAP de referencia para solicitar que fueran rectificadas los datos de la mujer en función de que se restituya su beneficio. Gracias a estas gestiones se logró la pronta restitución de la pensión.

## Gestión Municipal

- **BARRIDO MANUAL**

Fue sustancial en el 2015, el incremento de los reclamos en torno a los problemas del barrido manual, la limpieza de calzada y vía pública y esto demuestra una clara deficiencia en el servicio brindado por parte de la empresa prestataria, Urbaser.

Muchas de las demandas se iniciaron dada la falta total del servicio de barrido, en otros se menciona el incumplimiento de su regularidad y en menor incidencia los referidos al mal desempeño por parte de los empleados de la empresa en cuanto al embolsado, el arrojado de basura a los sumideros y barrido ineficiente.

A pesar de las diferentes gestiones realizadas y las reuniones mantenidas con las autoridades competentes en pos de repensar estrategias para el mayor control y óptimo desarrollo de las tareas, el servicio siguió mostrando deficiencias.

El inconveniente mayor que encontramos fue, que en respuesta a los pedidos de informe del Defensor del Pueblo, la Dirección de Higiene Urbana y Descentralización Municipal nos informaba que efectivamente se regularizaban los servicios de barrido pero los demandantes continuaban denunciando que eso no había sucedido.

Al recibir informaciones discordantes, nuestro equipo de trabajo realizó inspecciones con respaldo fotográfico en las zonas afectadas para así verificar el estado real de la situación, comprobando en la mayoría de los casos, el problema subsistía.

El Defensor seguirá exigiendo la mejora del servicio a lo largo del año.

- **BACHEO**

Una temática de constante preocupación para el Defensor del Pueblo tiene que ver con el deterioro de asfalto y formación de baches que dificultan la circulación vehicular en las calles del municipio.

El año 2015 no fue la excepción ya que ingresaron diversos reclamos, especialmente sobre calles ubicadas en barrios alejados del centro y por donde suele circular tránsito pesado. Estos temas no suelen ser de rápida resolución y los vecinos deben esperar varios

meses hasta que los trabajos sean incorporados a la agenda de trabajos del municipio.

Esta inquietud se profundiza dado que a pesar de que mediante nuestra gestión algunos casos fueron resueltos, los arreglos fueron de mala calidad e ineficaces, causando los mismos o aún peores inconvenientes de las calles del partido

Atento a esta cuestión que se reiteraba, el Defensor del Pueblo se entrevistó con el Secretario de Obras y Servicios Públicos para expresarle su preocupación y velar por una solución definitiva. Desde esa área informaron cuales eran las tareas incluidas en el Plan de Bacheo Integral elaborado como resultado de las inspecciones y reclamos vecinales.

Se continuará con el seguimiento del Plan de Bacheo oportunamente informado tanto en su cumplimiento como en la calidad de reparación de las arterias.

- **ARBOLADO**

Hemos recibido múltiples reclamos y consultas en relación a problemas con el arbolado público. Las principales inquietudes están relacionadas con la existencia de árboles añejos, inclinados, con crecimiento desmedido, con peligro de caída, enredados en la red de alumbrado público, levantando veredas y/o provocando grietas en viviendas particulares.

Los vecinos llegan a la Defensoría después de varios reclamos no atendidos por el Municipio. Estos consisten en poda correctiva, corte de raíces y en algunos casos la extracción del ejemplar.

Es imprescindible remarcar que en la gestión anterior y la actual no existe un criterio uniforme en torno a las demandas sobre arbolado, dado que algunas solicitudes son tenidas en cuenta y otras no.

Los reclamos vecinales se pierden en el circuito administrativo, sin una respuesta concreta y es así que pueden pasar meses, incluso años, sin contar con el adecuado mantenimiento.

La problemática es compleja porque en ciertos casos, a través de nuestra intervención los vecinos obtienen la autorización requerida para la poda o extracción pero en otros, este permiso no termina de solucionar el problema dado que, sobre todo en ejemplares de grandes dimensiones, el costo para el frentista resulta demasiado oneroso, quedando a la espera de que el trabajo solicitado ingrese a la agenda de trabajo de la Dirección de Obras y Espacios Verdes.



Es de vital importancia que el estado municipal brinde información clara y realice campañas 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.

- **BASURALES**

La Defensoría del Pueblo ha detectado un incremento significativo en la acumulación de basura en diferentes esquinas y puntos geográficos del partido.

Evidencia de ello, ha sido el ingreso de diferentes denuncias por parte de los vecinos.

Nuestro equipo de trabajo obtuvo un amplio registro fotográfico de los puntos más relevantes por magnitud y ubicación.

Hemos comprobado que muchos de estos basurales se convirtieron en crónicos a pesar de haber sido incorporados a la recolección formal por parte del municipio. Posterior a la limpieza vuelven a surgir mediante el arrojo de basura por vecinos y transeúntes ocasionales.

Más allá de solicitar la limpieza de la zona afectada, el Defensor del Pueblo manifestó ante la autoridad municipal la necesidad de desarrollar acciones para la erradicación definitiva de esta problemática, ya que afecta directamente a la salud de los ciudadanos.

En concreto, se instó a que se desarrollen programas tendientes a educar a la población para evitar que este tipo de basurales proliferen a lo largo del distrito.

- **VEREDAS**

Es una preocupación habitual del Defensor del Pueblo el estado de las veredas en todo el territorio local dado que implica grandes riesgos a los peatones y fundamentalmente a las personas con movilidad reducida. Cabe destacar que la responsabilidad primera del mantenimiento de las aceras es del frentista, sin embargo se deben contemplar las singularidades de cada situación.

En los distintos expedientes que se han abierto en relación a esta problemática definimos sus particularidades de este modo:

- Situaciones socio-económicas de los frentistas que no pueden afrontar los gastos para los arreglos.
- Construcción incorrecta de la acera
- Colocación de cercos que impiden la normal circulación.
- Intervenciones inconclusas o mal terminadas en los trabajos de las empresas prestadoras de servicios de AySA, Gas Natural, Edenor, Cable, Telefonía y las contratadas para la realización de obras por parte del Estado Municipal, Provincial y Nacional.
- Propiedades sin ocupación permanente en situación de abandono.

Más allá de presentar las problemáticas puntuales a las áreas correspondientes y solicitar inspecciones a fin de que se dispongan las intimaciones municipales para que se reparen las veredas, el Defensor mantuvo diferentes reuniones con funcionarios a fin de impulsar alguna propuesta para la construcción o reconstrucción de las aceras del partido.

A nuestro requerimiento sobre el particular nos informaron, de manera escrita, que fueron convocadas reuniones vecinales en cada Unidad de Gestión Comunitaria para abordar el tema de la responsabilidad de los propietarios sobre su frente. También se propuso esta vía de comunicación para que los vecinos informen sobre las irregularidades en el accionar de las empresas de servicios al momento de realizar obras en la vía pública.

Esta Defensoría seguirá trabajando en pos de garantizar la transitabilidad de las aceras en el partido de Morón.

- **ALUMBRADO PÚBLICO**

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

Durante en año 2015 el mantenimiento del servicio estaba a cargo de la Dirección de Alumbrado Público del Municipio de Morón ante quien el Defensor del Pueblo remitió sus pedidos de informe a fin de que el servicio sea monitoreado y prontamente restablecido.

## Defensoría en los barrios

Durante el año 2015, se llevó adelante el Proyecto “La Defensoría en los Barrios”. Dicho proyecto, iniciado a fines de 2014 con el objetivo de acercar los servicios de la Defensoría del Pueblo de Morón a los barrios más alejados de la oficina principal por medio de la realización de un trabajo descentralizado, continuo y sistematizado, se concretó mediante actividades en 4 instituciones barriales.

En las mencionadas instituciones se brindó asesoramiento, orientación, gestión y la derivación, de considerarse conveniente, a otras áreas de la Defensoría del Pueblo.

Además del objetivo de acercar nuestro asesoramiento y gestión a los barrios más alejados, se logró profundizar sobre las problemáticas particulares y cotidianas de esas zonas y sus habitantes. La referente barrial ha promovido el dialogo constante y la escucha generando relaciones de respeto, familiaridad y colaboración.

Las instituciones se encuentran en Castelar Sur y en Morón Sur, prestando el servicio en días y horarios que a continuación se describen.

### CASTELAR SUR:

- Martes de 9 a 12 hs: Centro de Jubilados Santa Rosa, ubicado en Bottaro 3736
- Jueves de 9 a 12 hs: Centro de Jubilados San Juan, ubicado en Miró 2860

### MORÓN SUR:

- Miércoles de 9 a 12 hs: Centro de Jubilados Patagones ubicado, en Carmen de Patagones 1075
- Viernes de 9 a 12 hs: Sociedad de Fomento Cultural y Deportiva Intendente Agüero, ubicado en Ozanam 1875.

## Temas vinculados a cuestiones de legislación nacional y provincial

### La cuestión de la vivienda en el Municipio de Morón

- TERRENOS EN ESTADO DE ABANDONO

El problema de la vivienda en el Municipio de Morón tiene características similares, en términos generales, al que enfrentan los municipios del Gran Buenos Aires más cercanos a la Ciudad de Buenos Aires.

Estos municipios fueron los primeros en los que se realizó una ocupación intensiva del territorio, sin embargo, en cuanto a los servicios de distribución de energía eléctrica, agua de red, cloacas, pavimento, red de gas natural y transporte público, el desarrollo ha sido desigual. En el caso de nuestro municipio, debido al desarrollo comercial y al mayor número de edificios escolares, la urbanización llegó antes a la zona céntrica de Morón y Haedo.

El poblamiento se ha realizado por la construcción de barrios programados y, en mayor medida, por iniciativas individuales de quienes adquirían un lote con el servicio de electricidad, para que luego otros se fueran incorporando a la zona a través de los años.

En este siglo, el acceso a la vivienda en el municipio de Morón, se ha hecho efectivo por la compra o alquiler de departamentos en alguno de los numerosos edificios céntricos construidos durante esos años, por compra o alquiler de alguna casa en un barrio o por la construcción independiente de una casa dentro del terreno donde habitaba originalmente la familia.

Actualmente, las construcciones sobre terrenos no edificados son escasas. Ocurren solamente en los casos donde se habilitan terrenos que son propiedad de Estado, como en los casos del barrio del Plan Pro.Cre.Ar, en Castelar Sur o sobre la calle Pueyrredón, en el límite de las localidades de Morón y Haedo.

La realidad indica que quienes nacieron en Morón, en una casa de barrio, encuentran obstáculos importantes para continuar su residencia en este municipio cuando forman su propia familia si es que no cuentan con ingresos altos.

Desde el inicio de sus actividades, en marzo de 2009, este tema ha ocupado en la agenda

del Defensor del Pueblo un lugar destacado. Al respecto se han atendido situaciones de diversa índole que se plantean ante problemas concretos de los vecinos. A partir de reclamos particulares o por propia iniciativa, se ha procurado aportar a la solución de estas cuestiones desde las competencias específicas del Defensor del Pueblo.

Se ha intervenido en diversos casos donde, a partir de la comprobación de que se encuentran baldíos por largo tiempo, se le agrega la información de que el mismo reviste un importante estado de abandono y además sus titulares no cumplen con las disposiciones municipales de limpieza del predio, construcción del cerco y la vereda.

En el periodo de este informe, ingresó una denuncia sobre acumulación de escombros y basura en un terreno baldío en la calle Presidente Alvear 164, de Haedo, que dio lugar a una intervención del Defensor del Pueblo ante la Dirección de Obras Particulares del municipio.

Dicha Dirección dispuso una inspección, en la que se comprobó una demolición sin el permiso correspondiente y, como resultado de este hecho, el lote se encontraba en el estado antes mencionado. Se labró un acta de comprobación que posteriormente fue girada a la Justicia de Faltas, donde el juez a cargo informó al Defensor del Pueblo que se había requerido la comparecencia de quien figura como titular del inmueble, sin haberla obtenido.

Trascurridos varios meses desde el llamado de la Justicia de Faltas, la situación de suciedad y acumulación de escombros, con gran riesgo para los vecinos y los transeúntes, persistía y fue por este motivo que el Defensor del Pueblo, sin perjuicio de requerir la continuidad de intervención de la Dirección de Obras Particulares para la limpieza, ejecución del cerco y la vereda, informó a la Subsecretaría de Producción Social del Hábitat sobre la existencia del lote baldío, cuyo presunto titular se comportaba con tal descuido. Es así que se invitó al funcionario a considerar la factibilidad de una intervención fructífera a la luz de la ley de Acceso Justo al Hábitat y sus postulados sobre el sentido social de la propiedad del suelo.

La Subsecretaría comprobó el total estado de abandono del lote e informó al Defensor del Pueblo que “cuenta con el respaldo y la experiencia de haber trabajado en este tipo de situaciones” y anunció que daría tratamiento a la cuestión en el marco de la Ordenanza 4686/64, modificatorio 552/67 y el decreto reglamentario 1577/04, relativa a la actuación municipal respecto de los terrenos en estado de abandono.

Es de relevancia recordar que la citada Ordenanza considera “en estado de abandono” los inmuebles cuyos propietarios adeuden tributos municipales por cinco años o más y aquellos que

carezcan de cerco y vereda, extirpación de yuyos y malezas y en los que no se haya realizado mejoras por su uso. La Ordenanza instruye al Departamento Ejecutivo municipal para que tome posesión de ellos para que pueda utilizarse como plaza, parque, estacionamiento de vehículos u otros fines útiles para la comunidad. Lo instruye también para obtener el dominio por usucapión, al cumplirse los plazos establecidos por la ley.

El Decreto 552/67 modificó la Ordenanza, y dispuso que, cuando el inmueble abandonado no interese al uso público, la Municipalidad puede otorgarlo, en tenencia precaria, a entidades de bien público, agrupaciones o grupos vecinales a quienes se obligará a mantener saneado el lugar y a desocuparlo cuando el municipio lo reclame.

El Decreto 1577, dictado en 2004 por el Departamento Ejecutivo, ha reglamentado la Ordenanza 4685/64, precisando el procedimiento a seguir con estos inmuebles y ordenando que la Dirección de Mantenimiento Urbano realice la limpieza de malezas, la construcción o reconstrucción, reparación y mantenimiento de cercos y aceras, con cargo a la partida correspondiente.

El cumplimiento de la referida norma es un hecho positivo, en orden de evitar la presencia de lotes baldíos o de inmuebles con alguna construcción, pero en estado de abandono. La limitación impuesta en el artículo 2° de la Ordenanza 4685, sobre que ante el uso del espacio no puedan realizarse construcciones costosas o importantes dado un eventual reclamo de sus dueños al municipio, debe ser considerada válida en tanto no se cumplan los plazos legales para la prescripción adquisitiva. Una vez cumplidos, el municipio no tiene ya impedimentos para dar a estos terrenos un uso destinado a la construcción de viviendas.

En relación con esta cuestión, el Defensor del Pueblo mantiene su atención y ha efectuado periódicas consultas respecto de la situación de predios que deberían estar incluidos en la categoría de abandonados, sin que se haya observado una política municipal acorde a las disposiciones normativas expuestas anteriormente.

- REGULARIZACIÓN DOMINIAL

El procedimiento de regularización dominial, instituido por la ley 24394, con sus posteriores actualizaciones, es un recurso que ha permitido a numerosas personas consolidar su posición como poseedoras de las viviendas que ocupan y encaminar su situación de dominio pleno, una

vez transcurridos los tiempos legales.

El Defensor del Pueblo ha asesorado a quienes han requerido su atención por problemáticas relacionadas con el acceso a la escritura social según lo prescribe esta ley.

Cuando se obtiene la escritura, según el régimen regularización, el titular puede acceder a la provisión de energía eléctrica, gas por red, agua corriente y conexión cloacal, siempre y cuando, estos servicios pasen frente a la vivienda cuya posesión certifica. En cambio, antes de obtener ese reconocimiento, tiene impedido el acceso a estos servicios públicos. La posesión de la vivienda confirmada legalmente, provee seguridad jurídica para mejorar el hábitat y además facilita el acceso al crédito para esas mejoras de ser necesario. La amplitud de medios para comprobar que la vivienda es habitada de manera continua, en el periodo fijado por la ley, es un elemento importante para cuyo cumplimiento el Defensor del Pueblo ha asesorado a las personas interesadas, en consulta con la Subsecretaría de Producción Social del Hábitat, la Subsecretaría Social de Tierras, Urbanismo y Vivienda de la Provincia de Buenos Aires y los escribanos intervinientes.

También este asesoramiento se ha brindado respecto de otros requisitos que deben ser cumplidos para acceder a la regularización dominial, con su correspondiente certificación mediante la escritura social.

La presentación efectuada por una familia, adjudicataria de un lote en una zona de El Palomar, fue ocasión propicia para que el defensor del Pueblo se interiorizará sobre la ejecución del Plan "Operativa Tierras Morón I", creado por la Ordenanza 1093 del año 1998, que fue actualizada por posteriores modificatorias hasta la Ordenanza 9919 de 2007, con el objetivo de facilitar el acceso a la propiedad de la tierra, con destino a vivienda familiar a través de un régimen de fomento, que permitió la venta de terrenos del dominio privado municipal a personas ocupantes de dichas tierras con una antigüedad de al menos tres años en el momento del reconocimiento como aspirante a la propiedad del terreno.

En el marco de esta operatoria, se ha adjudicado la propiedad de los terrenos a ocupantes de predio del dominio municipal donde, en algunos casos, habían construido viviendas precarias. El caso planteado ante el Defensor del Pueblo tenía que ver con la construcción emprendida por un vecino y que otro consideraba perjudicial para su vivienda familiar, por cuanto lo privaba de iluminación solar suficiente

La Subsecretaría para la Producción Social del Hábitat brindó información al Defensor del Pueblo, a requerimiento de éste, ante el problema presentado a su consideración.

La cuestión ya era conocida por la citada Subsecretaría y había merecido su intervención, con asesoramiento técnico y una propuesta de acuerdo entre vecinos para un acuerdo respecto de construcciones aledañas. Requerida la actuación del Defensor del Pueblo, éste procuró que los vecinos involucrados llegaran a un acuerdo. La comunicación se hizo a ambas partes. Se los ha instado, por otra parte, a cumplir con los pagos de las cuotas, para garantizar el acceso al dominio del lote que ocupan.

El caso resulta útil para tener en cuenta las distintas dimensiones que abarca el abordaje del problema de la vivienda.

En el caso de los terrenos del dominio municipal que se adjudican a los ocupantes, es necesario que sea factible parcelarlo, de manera que las unidades resultantes posibiliten la construcción de viviendas con el espacio suficiente y que se den condiciones para la delimitación de los lugares de paso.

A modo de ejemplo, en un predio de la calle Patagones, de propiedad municipal, en que también se requirió la intervención del Defensor del Pueblo para dirimir un conflicto suscitado respecto de los derechos a la ocupación de una vivienda, la adjudicación de los terrenos a sus ocupantes, la Subsecretaría de Producción Social del Hábitat ha determinado la imposibilidad de establecer parcelas aptas para considerarlas base de unidades habitacionales. El motivo es la irregularidad de los espacios en que se han erigido las viviendas y el hacinamiento que ha resultado de la suma de pequeñas construcciones sobre el predio.

Otro aspecto al que se debe atender es la capacidad de compra de los terrenos por parte de los ocupantes. La tasación ha sido encomendada al (entonces existente) Banco Municipal de La Plata por la Ordenanza 10293/88 que creó la “Operativa Tierras Morón I” y las cuotas que deben pagar los adjudicatarios de los lotes no superan el 10 % del valor del Salario Mínimo Vital vigente. Incluso el Gobierno municipal puede pactar un valor de las cuotas inferior, cuando un informe del área social de la Subsecretaría de Producción Social del Hábitat determine la carencia de medios del adjudicatario para hacer frente a la suma determinada en el cálculo general.

De modo que la legislación procura hacer asequible a todas las familias la adquisición del terreno en que se erigirá la vivienda. Además de la capacidad de pago, debe existir en los



adjudicatarios la voluntad de cumplimiento, fundada en la conciencia de que el pago de la cuota concurre a un fondo que posibilita la capacidad de emprender nuevos proyectos de vivienda a futuros aspirantes. La solidaridad también se juega en los esfuerzos de los habitantes de las viviendas que se construyen en las parcelas adjudicadas, para construir al propio tiempo la convivencia entre ellos. Esto implica compatibilizar los proyectos propios con los de los vecinos, de modo que la realización del proyecto propio no perjudique al otro.

En la situación descrita, los adjudicatarios de las viviendas que presentaron el problema ante el Defensor del Pueblo contrajeron, en 2010, la obligación de pagar 165 cuotas mensuales de \$ 144: En uno de los casos se habían abonado, a mitad de 2015, 22 cuotas; en otro de los concernidos por el conflicto de convivencia, se pactó en 2010 el pago de 343 cuotas mensuales, de las que en 2015, sólo se habían abonado dos.

El Defensor del Pueblo valora las políticas que procuran tener una mirada integral, al tiempo de poner en práctica medidas que den respuesta al problema de la vivienda. Por esto ha seguido con atención el proceso de urbanización del Barrio Carlos Gardel. Y recoge enseñanza de estas experiencias, de menor envergadura cuantitativa, pero que atañen también a personas y familias que deben transitar un camino de desarrollo humano. Entre las herramientas con que cuenta el Municipio para trabajar los problemas de conflicto de intereses entre los vecinos, está el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos, al que se acudió en el caso del predio de El Palomar que se expone.

- PROBLEMAS SOBRE ALQUILERES DE VIVIENDA

El alquiler de una vivienda también presenta dificultades a numerosas personas, algunas de las cuales presentan sus situaciones al Defensor del Pueblo. Por tratarse de contratos entre particulares, la actividad del Defensor del Pueblo en estos casos se limita a tareas de asesoramiento, en procura de la superación de los problemas. Pero, de la suma de situaciones planteadas, extrae enseñanzas para prevenir situaciones problemáticas y para iluminar cursos de acción en la política pública referida a esta materia.

Las cuestiones que se exponen se refieren a los problemas que se presentan a quienes tienen la intención de alquilar una vivienda, o bien a los inquilinos. En algunos casos, las dificultades se

refieren al valor mensual del alquiler, pero más frecuentemente a la suma de que deben disponer para el ingreso, por los requerimientos conjuntos en materia de comisión del agente inmobiliario, depósitos y cuotas mensuales exigidas por adelantado.

También es frecuente que se expongan dificultades en la obtención de las garantías requeridas por los locadores. En cuanto a los problemas presentados por quienes ya ocupan una vivienda, se refieren a la exigencia de desalojar la vivienda, incluso fuera de los términos contractuales. A través de las situaciones que se plantean ante el Defensor del Pueblo, se verifica la existencia de numerosos casos en que no se cumplen los requisitos previstos por la ley para celebrar un contrato o bien que los acuerdos concertados de hecho no cumplen con las formalidades legales.

En todos los casos, el Defensor del Pueblo procura que el problema encuentre una respuesta que proteja el acceso a la vivienda de quienes enfrentan mayores dificultades para ejercer ese derecho. Reconoce que, objetivamente, se presentan situaciones que sólo encuentran una respuesta adecuada por la actuación de uno o más recursos de asistencia social, sean estos de gestión estatal o comunitaria. En todos los casos en que se presenta una posibilidad de respuestas más sustentables por actuación de las propias personas interesadas, impulsa para que estas respuestas se den efectivamente.

El conjunto de situaciones, vinculadas con el hábitat, que son puestas en conocimiento del Defensor del Pueblo lo invitan a concluir sobre la necesidad de efectuar un relevamiento de la situación habitacional en el Municipio, con el propósito de conocer de mejor manera la situación existente y facilitar, de esa manera, la elaboración de proyectos y la implementación de programas que ayuden al más cabal ejercicio del derecho a la vivienda digna por las personas que habitan en el Municipio de Morón.

## **El cuidado de la salud mental en la comunidad local**

En las últimas décadas se ha planteado, en diversos campos, un cambio de paradigma en el tratamiento de los problemas que atañen al reconocimiento, como sujetos de derechos humanos, de todas las personas, con las consecuencias que se derivan de este reconocimiento. Uno de ellos es de la concepción de la salud mental. En línea con la consideración internacional del tema, expresada en los “Principios de Naciones Unidas para la Protección de los Enfermos Mentales y para el Mejoramiento de la Atención de Salud Mental”, de 1991, el Congreso de la Nación sancionó, en diciembre de 2010, la ley de Salud Mental 26657. En esta ley se asume una concepción de la salud mental, que vincula a la comunidad con la prevención de los padecimientos mentales, así como su tratamiento adecuado cuando se producen y y debe tratárselos. En su artículo 3º, la ley define la salud mental como “un proceso determinado por componentes históricos, socio económicos, culturales, biológicos y psicológicos”. En línea con esta definición, se señala que su “preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda persona”. Según esta concepción, la salud mental no es un estado que pueda asegurar el individuo actuando desprendido de la realidad social de la que forma parte y con la que interactúa permanentemente. Tampoco los padecimientos mentales surgen por sí solos ni se explican sin atender al medio en el que está inmerso el individuo y en el que se desarrollan sus relaciones.

El paradigma de la ley nacional 26657 hace hincapié en la actuación del medio comunitario, tanto en la tarea de mantener y desarrollar la salud mental, cuanto en el tratamiento que pueda darse a los padecimientos mentales. El cumplimiento de la ley interpela, no sólo a los agentes más específicamente comprometidos en su cuidado, sino que también reclama compromiso a todas aquellas personas que brindan servicios, desde los ámbitos estatales y comunitarios. Cuando se difunden los cambios que la ley dispone respecto de la política de salud mental, se ilustra diciendo que dicha norma propone terminar con las internaciones prolongadas en hospitales neuropsiquiátricos. No se pone el suficiente énfasis, en cambio, sobre la cuestión del medio comunitario como ámbito adecuado de construcción de la salud. Sin embargo, ambos aspectos están directamente

conectados y se desprenden del paradigma expresado en la referida ley. Para que exista menos encierro, debe existir más comunidad. Los esfuerzos por disminuir el número y la duración de las internaciones sólo serán eficaces en la medida que se trabaje por la salud mental en la comunidad. La cuestión puede ser sucintamente presentada en estos términos: la tarea no ha de ser fundamentalmente la de sacar personas de los neuropsiquiátricos, sino la de que no lleguen a esos lugares. En el caso de la provincia de Buenos Aires, por distribuir la población en una extensa geografía, necesariamente la política pública de salud mental deberá estar vinculada a la comunidad local. Si bien la conducción de la salud pública está a cargo de la autoridad provincial, en la implementación de las tareas de promoción de la salud mental se requiere la actividad local, con intervención de los equipos municipales, los provinciales que actúan directamente en el territorio y los de la propia comunidad, organizados según la dinámica social lo concrete.

En la tarea de construcción de la salud mental, son muchos y de características diversas los actores que intervienen. No todos son caracterizados como actores específicos, referidos a la salud mental; pero no se puede dejar de registrarlos, clasificarlos y calificarlos al planificar una política referida a este tema: actividades culturales, deportivas, recreativas, de capacitación para el desempeño de oficios, de mejoramiento ambiental, en los distintos ámbitos en que se desarrollen. En términos generales, toda propuesta que estimule la creatividad y la convivencia armoniosa entre las personas y con la naturaleza, puede ser considerada como un aporte a la salud mental. De modo más específico, es indispensable -en el desarrollo de una política de salud mental- la presencia de los equipos multidisciplinarios, que estén atentos a las demandas de atención a quienes sufren padecimientos mentales, para su intervención oportuna en su abordaje y tratamiento.

La Provincia de Buenos Aires ha adherido a la ley nacional 26657, a través de la sanción de la ley provincial de Salud Mental 14580. Dicha ley asume el criterio, también presente en la norma nacional, de incluir en las políticas de salud mental la situación de las personas con problemas por el uso de drogas legales o ilegales. Se ha designado al Ministerio de Salud provincial como autoridad de aplicación de la ley. El referido ministerio ha encomendado, por su parte, al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires la constitución del

Órgano de Revisión local. La función de este órgano de revisión es efectuar el seguimiento del cumplimiento de la ley de Salud Mental, tanto por la autoridad de aplicación (Ministerio de Salud) como por los órganos del Poder Judicial. Además del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, quien lo preside, integran el Órgano de Revisión representantes de diversos órganos estatales (Secretaría de Derechos Humanos, Ministerio de Salud, Procuración, comisiones de las cámaras de Senadores y Diputados), de colegios profesionales, de la Universidad Nacional de La Plata y de organizaciones sociales que actúan en el campo de la salud mental. Por las Defensorías del Pueblo municipales participa la Defensoría del Pueblo de Morón, en respuesta a una invitación del Defensor del Pueblo de la Provincia. El motivo de tal invitación fue la propuesta formulada, en su oportunidad, por el Defensor del Pueblo de Morón a los defensores del pueblo de todo el país, para que en sus respectivas provincias impulsaran la constitución de los órganos de revisión que prevé la ley nacional de Salud Mental.

El Defensor del Pueblo de Morón considera de suma importancia, tanto la consolidación del paradigma que propone la ley de Salud Mental nacional 26657 como su correlativa ley provincial 14580, en cuanto traduce el reconocimiento de sus derechos humanos a personas que se encuentran en una situación particular de vulnerabilidad. Por ello procura que el Órgano de Revisión Local de la Ley de Salud Mental incluya, en su programa, el seguimiento de la actuación de los órganos responsables de la promoción y protección de la salud pública, en lo referente a impulsar y fortalecer los recursos locales en relación con el cuidado de la salud mental. Su participación se concreta en las reuniones plenarias del Órgano de Revisión provincial, que se celebran una vez por mes, en su sede de calle 54 N° 932 de la ciudad de La Plata, con la participación de representantes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, de la Procuración de la Suprema Corte, del Ministerio de Salud provincial, de la Secretaría de Derechos Humanos, de las comisiones de Derechos Humanos, de Salud Pública y de Prevención de Adicciones de las cámaras de Senadores y de Diputados de la Legislatura provincial; del Observatorio Social Legislativo, de la Universidad Nacional de La Plata, de los colegios profesionales de Psicólogos, Sociólogos, Trabajadores Sociales, de la Asociación de Profesionales de la Salud Pública de la Provincia de Buenos Aires CICOP y de varias asociaciones civiles dedicadas a la salud

mental. Además de participar en las reuniones plenarias, la Defensoría del Pueblo de Morón trabaja en la comisión que sigue la actuación de los recursos comunitarios, en los ámbitos locales.

El Defensor del Pueblo valora positivamente que la política pública en el campo de la salud mental, en el Municipio de Morón, procure superar el paradigma de la internación en hospitales destinados a personas con padecimientos mentales, como respuesta única o principal ante estos casos. Entre los recursos humanos para la atención de la salud, el Municipio cuenta con profesionales que intervienen ante casos de padecimiento mental, procurando que encuentren respuestas en el ámbito comunitario. Este objetivo presenta mayor complejidad cuando las personas con disturbio mental ejercen conductas que inciden negativamente en otras; sean estas allegadas por vecindad o por lazos familiares.

La ley de Salud Mental no es la única expresión normativa que exige modificar el modo de abordaje de las cuestiones que atañen a personas con padecimiento mental. La legislación referida a la persona humana, sus capacidades y derechos, se ha modificado con la sanción de la ley 26994, que ha instaurado el nuevo Código Civil y Comercial, actualmente vigente. El principio establecido en el nuevo Código, al pronunciarse sobre la capacidad de las personas, es que las limitaciones a la capacidad son de carácter excepcional y se imponen siempre en beneficio de la persona.

El Defensor del Pueblo, en cumplimiento de sus funciones, ha de velar por la protección de los derechos humanos de todas las personas que habitan o desarrollan actividades en este Municipio de Morón. En estos casos, en que está en juego el ejercicio de sus derechos por personas con alto grado de vulnerabilidad, ha de velar para que el criterio con que se dé respuesta a sus problemas respete, en todo lo posible, la actuación libre de la persona. Tiene presente también que esa actuación se compatibilice con el respeto a los derechos de otras personas sobre las cuales inciden las conductas de las personas con padecimiento mental, provocándoles inconvenientes o perjuicios. Se ha de atender, por otra parte, a que estas personas con disturbios mentales no pongan en riesgo su vida y su salud, debido a su propio comportamiento.

En diversas situaciones, puestas a consideración del Defensor del Pueblo, éste ha debido fijar posición, de una u otra forma. Por ejemplo, en el caso de una persona que ha quedado afectada en su salud mental, probablemente por la incidencia de problemas familiares. Como consecuencia, se ha enclaustrado en un cuarto de su vivienda, con marcada precariedad. Por problemas en la estructura, el lugar en que está la cama en la cual yace se encuentra en peligro de derrumbe. El acceso al lugar en que habita se hace cada vez más difícil para la hermana que habita en la misma casa y lo tiene a su cargo. Otro familiar inició hace años un trámite en sede judicial, para la designación de curador, que se discontinuó por la falta de impulso. Se planteó la necesidad de que la persona afectada accediera a una modificación de su lugar de habitación, en consideración a los riesgos que éste presentaba. Tanto una trabajadora social como un psicólogo de los equipos municipales intervienen en la resolución de la cuestión.

La ley 26657 ha modificado el antiguo régimen de solicitud de internación, en el marco de un proceso más amplio, en el que se declaraba la demencia y consecuentemente la incapacidad para decidir sobre los bienes. La internación sin límite temporal quitaba del medio a la persona con padecimiento mental, recluyéndola en un hospital neuropsiquiátrico, con el argumento de que, de ese modo, se la resguardaba de los riesgos que su conducta comportaba para sí y para terceros. La actual ley de Salud Mental reemplazó esa disposición de internación, incluida en el antiguo Código Civil, por otra en la que se faculta al juez (del fuero de Familia, en la Provincia de Buenos Aires) a disponer la realización de un examen multidisciplinario, en el que por una actuación conjunta de profesionales -de la psicología, la psiquiatría, el campo social- y en que la persona afectada cuente con la correspondiente protección jurídica, se defina cuál es la situación de salud de la persona y cuál el tratamiento que de mejor manera coopere con la recuperación de su salud y la protección de su vida.

El nuevo Código Civil y Comercial, por su parte, faculta al juez a establecer qué apoyos son necesarios para la persona afectada pueda ejercer sus derechos; además de establecer que la intervención estatal tiene siempre carácter interdisciplinario, tanto en el tratamiento como en el proceso judicial. La persona con padecimiento mental no queda desprovista del reconocimiento y el ejercicio de sus derechos. Por lo contrario, tiene derecho a recibir

información a través de medios y tecnologías adecuadas para su comprensión; así como a participar en el proceso judicial con asistencia letrada, que debe ser proporcionada por el Estado si carece de medios.

En este caso, como en todos a los que ha accedido el Defensor del Pueblo, éste estuvo atento a que se priorizaran las alternativas terapéuticas menos restrictivas de los derechos y libertades de las personas con padecimiento mental. Los equipos profesionales del municipio, cuya actuación ha observado y acompañado desde su función específica, están imbuidos del paradigma de respeto a los derechos y valoración de la dignidad personal que presenta la nueva legislación. El Defensor del Pueblo observa, sin embargo, que la política pública en materia de salud mental presenta exigencias que incluyen, necesariamente, asignación de recursos materiales, y con esa convicción ha bregado, en este y en otros casos, para su aplicación.

Los recursos que se adjudicaban a la institucionalización crónica de las personas en los neuropsiquiátricos deben invertirse en la aplicación de las políticas comunitarias. En el caso que se presenta, surgió la necesidad de poner en condiciones la vivienda en que habita la persona enferma. También en este caso y en otros de similares o parecidas características, las personas a cargo de los enfermos deben ser apoyadas. Se ha de asegurar, por otra parte, la manutención de las personas enfermas, asegurando la satisfacción de sus necesidades básicas. Como también han de asegurarse los recursos para que las acciones concomitantes puedan efectivamente llevarse a cabo.

Por ejemplo, en un problema de larga data, que desde el inicio de sus funciones estuvo en la agenda de trabajo del Defensor del Pueblo, la acumulación compulsiva de residuos por una persona, afectada por un trastorno mental que la llevaba a esa conducta, ha requerido una intervención especial del Municipio para despejar la vivienda y sus alrededores. Esa tarea no se ha realizado con la persistencia necesaria, por no contarse con recursos suficientes. Como consecuencia, las personas que viven en la vecindad de la vivienda en problemas, han soportado por años ese problema en su entorno. En relación con la citada acumulación de residuos, en 2015 se produjo un incendio que afectó la casa y puso en riesgo a la persona habitante de la vivienda siniestrada, además de las viviendas vecinas.

Se concluye en que las políticas superadoras del esquema de internación de las personas con padecimientos mentales, son complejas en su implementación y requieren que se les



adjudiquen recursos suficientes. Pero, ciertamente, son las únicas que responden a las exigencias de la dignidad humana que se ha de respetar de modo particular en el caso de las personas que enfrentan mayores dificultades.

En la experiencia del Defensor del Pueblo, un sector que requiere adaptarse con urgencia a los desafíos que presenta el nuevo paradigma, es el del Poder Judicial, tanto en lo referente a los jueces que deben decidir, como a los integrantes del Ministerio Público, en sus diferentes roles de fiscales, defensores, asesores de incapaces o integrantes de las curadurías. La actuación del Poder Judicial se realiza con el encuadre tradicional, de la familia que requiere su intervención para definir los límites en la capacidad de la persona con padecimiento mental. Ese enfoque tradicional incluía, muchas veces la decisión del magistrado para autorizar la internación de la persona declarada incapaz o demente.

La intervención activa del Ministerio Público, requiriendo medidas de los jueces, y la posición de estos, decidiéndolas, no se efectuaba con la necesaria efectividad en los casos en que se trataba de personas con menos recursos económicos y, sobre todo, culturales, o en las situaciones de carencia de vínculos familiares. En tales condiciones, el Defensor del Pueblo ha notado desajustes en la actuación del Poder Judicial, con la consiguiente falencia en el derecho de acceso a la justicia.

Ante la Defensoría del Pueblo se presentó, por ejemplo, el caso de una mujer que fue despojada de su casa, en la cual habitaba, en razón de sufrir una enfermedad mental que abrió el espacio para que otra persona ocupara su vivienda, en la que habitaba y que le pertenecía, pues su padre y su madre eran los dueños y en ella había quedado, luego del fallecimiento de estos. La acción civil de recuperación de la vivienda se dificulta en estos casos, en tanto el caso no encuadra entre los que el Ministerio Público provee de asistencia jurídica gratuita, por tratarse de una persona propietaria que reivindica la posesión de la vivienda.

La denuncia de usurpación, por su parte, avanzó lentamente, en tanto la actuación fiscal no era acompañada activamente por la persona afectada, en razón de las limitaciones vinculadas con la enfermedad que padece. Se activó, a partir de la intervención del Defensor del Pueblo en el caso. Este también recomendó, en el marco de sus funciones, al órgano jurisdiccional y al del ministerio público competentes, para que consideraran la pertinencia de poner en juego, en el caso, las medidas de apoyo que prevé el artículo 43 del nuevo

Código Civil y Comercial, “para promover la autonomía y favorecer las decisiones que respondan a las preferencias de la persona protegida”. Consecuentemente, que designe una o más personas de confianza de la persona interesada para que la asistan, con los cuidados que el Código previene, de evitar conflictos de intereses o influencia indebida.

Respecto de las personas con problemas de adicciones a drogas, las situaciones puestas a consideración del Defensor del Pueblo tenían relación con el pedido de orientación, formulado por familiares de las personas afectadas, para obtener asistencia eficaz que ayudaran a la superación de la adicción, ilustrando sobre las consecuencias deletéreas que la conducta de la persona afectada provoca en sí misma y en su entorno. La presentación de este tipo de casos ante el Defensor del Pueblo tiene lugar, por regla general, cuando se ha recurrido a otros ámbitos, sin manifestación de resultados. En general, se solicita la internación de la persona adicta, con la expectativa de que ese recurso extremo sirva para superar el problema.

El Defensor del Pueblo considera que, ante estas situaciones, su contribución debe consistir en fortalecer la confianza del familiar o allegado a la persona afectada, en el recurso de salud. También en orientar al familiar a que busque el apoyo necesario para sostener su propia situación y para fortalecer sus capacidades en el papel de acompañante de la situación.}

La presentación al Defensor del Pueblo de estas situaciones, así como la observación del problema por su propia iniciativa, confirman la convicción sobre la complejidad del problema, que abarca todo tipo de sustancias -con incidencia prevalente de las bebidas alcohólicas- y la necesidad de que sea abordado fundamentalmente como un problema de salud, tal como lo establece la ley provincial 14580.

En consonancia con los criterios de la ley de Salud Mental, se considera indispensable fortalecer la actuación de la comunidad, a través de las múltiples manifestaciones de la dinámica social.

## INTERVENCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE MORÓN PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS RECONOCIDOS POR LA LEY

El Defensor del Pueblo ha recibido, desde que comenzó su actividad, presentaciones de personas a las que se ha negado el ejercicio de un derecho, fundando el órgano administrativo su decisión en que la persona no cumple con los requisitos establecidos por la ley para que se le reconozca el ejercicio del derecho o como titular del beneficio que reclama. En el periodo al que se refiere este informe, como en los anteriores, el criterio del Defensor del Pueblo ha sido leer la correspondiente disposición legal a la luz de las normas constitucionales y de derechos humanos, para su correcta interpretación. En los casos en que interpretó que correspondía que se accediera a la petición, recomendó al órgano estatal responsable de la decisión, que acordara el derecho o el beneficio a quien lo solicitaba.

Se comparten, de manera sucinta, algunos casos en que el Defensor del Pueblo ha acompañado las peticiones, exponiendo en cada caso los fundamentos de su recomendación par que se dé respuesta favorable a lo peticionado por las las personas interesadas.

- **Igualdad de derechos de los niños argentinos.** Una mujer de nacionalidad senegalesa, residente en la Argentina, dio a luz a una niña, ciudadana argentina nativa. En el mismo mes del nacimiento de su hija, solicitó ante la Administración Nacional del la Seguridad Social (ANSES), que se le adjudicara la Asignación Universal por Hijo para Protección Social (AUH), instituida en la ley 24714, artículo 1º inciso c, en beneficio de su hija menor de edad. Fundamentó su pedido en su carácter de madre a cargo de la crianza de su hija, trabajadora informal, de escasos recursos, residente en la Argentina. La ANSES le negó el derecho a percibir la referida asignación, en tanto no cumpliera con tres años de residencia en el país. Basó su negativa en la disposición contenida en la Resolución 393/2009 de ANSES, que exige para el solicitante un requisito no contemplado en la mencionada ley: la residencia legal en el país de tres años. La ley exige dicho periodo de residencia sólo a los beneficiarios (es decir las personas menores de edad o discapacitadas de cualquier edad, en cuyo beneficio se tramita la asignación), cuando son extranjeros e hijos de personas extranjeras. El Defensor del Pueblo apoyó el reclamo de la residente

extranjera, fundamentando su recomendación de que se le concediera la AUH desde el nacimiento de su hija, en que la incorporación del requisito de antigüedad de tres años de residencia para la persona a cargo del niño o de la niña es inconstitucional y carente de razonabilidad. Inconstitucional, porque contraría el principio expresamente establecido en el artículo 99, inciso 2º de la Constitución Nacional, que atribuye al Poder Ejecutivo la facultad de “expedir las instrucciones y reglamentos que sean necesarios para la ejecución de las leyes de la Nación, cuidando de no alterar su espíritu con excepciones reglamentarias”. La reglamentación de la ANSES altera la ley, al incorporar una condición restrictiva para el ejercicio del derecho que la ley no impone y que no podría imponer, porque implica que, en el primer tiempo de su vida, un niño o una niña argentina nativa carezca de una ayuda fundamental para su crianza cuando más la necesita, en nombre de una exigencia de tiempo de residencia a su madre extranjera, que ha decidido que esta ciudadana argentina resida en el país donde nació. La ley 24714 distingue entre el titular de la AUH -la persona a cargo del niño (o de la persona con discapacidad, sin límite de edad)- y el beneficiario o destinatario de la referida asignación. Al titular le impone dos requisitos: estar a cargo de una persona menor de 18 años o de una persona con discapacidad sin límite de edad -en calidad de padre o madre, tutor, curador o pariente por consanguinidad hasta el tercer grado- y ser una persona desocupada, o desempeñarse en la economía informal. A la persona beneficiaria -es decir a la niña o al niño, o a la persona con discapacidad- le exige un tiempo mínimo de tres años de residencia en el país, en el caso de ser extranjera e hija de extranjeros. El argumento que la autoridad de ANSES ha expuesto para explicar este requisito, junto con otros como los controles sanitarios y la concurrencia al sistema público de enseñanza, es asegurar que los beneficiarios de la AUH no sean destinatarios de planes o experiencias de cooperación en otros países de la región. Este argumento tiene razonabilidad cuando se refiere a niños, niñas o adolescentes extranjeros que arriben a nuestro país. Pero no es aceptable en el caso de las niñas y los niños nacidos aquí, pues estos no pueden haber estado incluidos en programas de otros países. La única condición razonable que puede reclamarse a los titulares de la AUH, en materia de residencia, es que vivan en la Argentina en el momento que la perciben, sin importar el tiempo que hayan residido en el país antes del nacimiento del niño argentino o de la niña argentina.

Los argumentos expuestos ante ANSES por el Defensor del Pueblo de Morón no fueron receptados por el organismo de seguridad social. La AUH se concedió a la peticionante al año de haber nacido su hija argentina, tiempo en que acreditó tres años de residencia en el país.

- **No limitar derechos “preventivamente”.** La Dirección de Asuntos Legales del Municipio de Morón aconsejó denegar la renovación de la licencia profesional de conducir a una persona que soportaba un proceso judicial por homicidio culposo en un episodio de tránsito en que el solicitante conducía un vehículo de transporte público de pasajeros. El Director de Tránsito y Transporte resolvió la denegación, siguiendo el referido dictamen. El interesado solicitó la actuación en el caso del Defensor del Pueblo, por considerar que la decisión del organismo municipal le negaba un derecho de manera arbitraria, causándole un perjuicio grave por cuanto la licencia le era indispensable para ejercer su tarea profesional, como conductor de un transporte público de pasajeros. El dictamen del ente municipal concluía que “[para el caso que el homicidio culposo se hubiera producido con la utilización del vehículo] debería denegarse la solicitud de licencia solicitada; caso contrario, se debería acceder a su otorgamiento”. Al considerar el caso, el Defensor del Pueblo concluyó en que el dictamen de la Dirección de Asuntos Legales había incurrido en un error, a partir de una incorrecta interpretación del concepto de *antecedentes penales*, aplicado al caso. El dictamen entendió dicho concepto como *“todo registro obrante en los organismos estatales correspondientes, en los cuales figure la existencia de procesos penales seguidos a una persona determinada, sin necesidad de que exista una sentencia firme condenatoria”*. Para el Defensor del Pueblo, tal definición es improcedente si se pretende fundar en ella decisiones administrativas de denegación o restricción de derechos. La inclusión en un procedimiento penal no implica por sí limitación de derechos, más allá de las medidas que específicamente se determinen expresamente por el juez competente. En el caso del proceso en que estaba imputada la persona que tramitaba la renovación de la licencia de conductor, el Tribunal interviniente certificó que el juicio oral y público aún no se había celebrado y que, respecto del imputado se le ha impuesto la inhabilitación general de bienes y la obligación de presentarse ante el tribunal una vez por mes. Es decir que el órgano judicial no dispuso limitar la actividad, como conductor profesional de vehículos de pasajeros, de la persona

imputada de homicidio culposo, entre las medidas preventivas. Si la Dirección de Tránsito y Transporte del Municipio de Morón considerara que la habilitación para conducir pudiera ser causa cierta de peligro para la integridad física y moral de las personas transportadas, tiene la facultad de efectuar la evaluación psicofísica de la persona que solicita la licencia, en el marco de la normativa vigente a fin de establecer que reúne las condiciones de idoneidad para el desempeño profesional. Pero no corresponde que se escude, para la negativa a renovar la licencia profesional de conductor al solicitante, en una presunta disposición legal invalidante, que no existe. En coincidencia con la recomendación expresada por el Defensor del Pueblo, la Dirección de Tránsito y Transporte del municipio tomo examen de idoneidad al solicitante y, comprobada ésta, le renovó la la licencia de conductor profesional. Posteriormente, la persona solicitante ha comunicado al Defensor del Pueblo que el juicio se celebró y él resultó absuelto del delito por el que había sido imputado.

– **Reconocimiento de *plus nocturno* a una agente municipal.** Una agente municipal expuso ante el Defensor del Pueblo el reclamo, que oportunamente presentara ante la autoridad municipal, para que se le reconociera el derecho a cobrar el “plus nocturno” que le correspondía percibir cuando se desempeñaba en la Dirección de Monitoreo del Municipio de Morón, los sábados, domingos y feriados nacionales desde la hora 18 hasta la hora 6 del día siguiente. Este “plus nocturno”, instituido por la Ordenanza municipal N° 5513/2004, consiste en una bonificación del 30 % del sueldo básico y tienen derecho a percibirlo los agentes que cumplan funciones en horario nocturno. El reclamo de la agente municipal se tramitó ante la Dirección de Recursos Humanos del Municipio. Esta solicitó a la Dirección de Asuntos Legales que dictaminara sobre el caso. El dictamen fue adverso a la solicitud. En su presentación ante el Defensor del Pueblo de Morón, solicitando su gestión para obtener el reconocimiento del “plus nocturno”, la agente informó que ella es la única que no ha percibido la referida bonificación, en tanto que sus compañeros de tarea sí la cobran. El Defensor del Pueblo tomó conocimiento del dictamen emitido sobre el caso por la Dirección de Asuntos Legales y efectuó algunas observaciones sobre él, “con el propósito de aportar elementos de juicio para que el reclamo de [...] se resuelva con justicia y reconocimiento de los derechos que le corresponden”. El Defensor del Pueblo recordó, en su observación, que el concepto de horario nocturno permanente ha sido definido por la

Ordenanza 9255/2007 , en su artículo 8º , : “[...] los servicios prestados de forma normal y habitual en la franja horaria comprendida desde las 21 horas a las 6 horas y que se encuentren debidamente acreditados, siempre y cuando el 70 % de la jornada laboral habitual y normal sea cumplida en dicho periodo”. Las jornadas laborales de la agente que reclamó el cobro del “plus nocturno”, en los días que prestaba servicios, se extendían durante doce horas, de las cuales nueve estaban incluidas en el horario nocturno definido por la Ordenanza; es decir, que tal horario cubría un 75 % de su jornada laboral. Estaría cumplido, en consecuencia, el requisito de porcentaje de horario nocturno. El dictamen de la Asesoría Legal ha procurado incluir, por analogía, a la agente municipal que reclama en alguna de las excepciones que establece la Ordenanza para la percepción de la bonificación. Al examinar el caso, el Defensor del Pueblo ha analizado cada una de las categorías exceptuadas de percibir la bonificación del 30 % sobre el salario básico -“plus nocturno”- y ha comprobado que la exclusión se debe a que esas personas están incluidas en regímenes laborales que les reconocen un beneficio equivalente por otra vía: los agentes que cumplen guardias en el Sistema Único Municipal de Salud tienen reconocidas las bonificaciones en sus convenios específicos; los serenos tienen una categoría específica en el escalafón, en la que se tiene en cuenta el horario de revista para el establecimiento del salario. Se concluye que, al no percibir la bonificación por otra vía, se debe reconocer a la agente el derecho al cobro del plus nocturno. El criterio expuesto por el Defensor del Pueblo fue compartido por las autoridades municipales y se reconoció el derecho reclamado por la agente municipal.

—

### **Conclusión**

- **Utilidad y límites de las recomendaciones de un defensor del pueblo.** A partir de estos casos y de otros que se han expuesto en los informes correspondientes a periodos anteriores, el Defensor del Pueblo concluye que resulta beneficiosa, a las personas que demandan por una respuesta favorable a sus reclamos, esta interpretación *pro homine*, es decir en favor de quien demanda el reconocimiento de sus derechos, de las normas y reglamentos. Las direcciones o departamentos legales, en los ámbitos de la Administración, tienden a dictaminar en defensa de la preservación del tesoro o de restricción del reconocimiento de un derecho, ante casos que estiman dudosos o problemáticos. Entienden su misión como salvaguarda de los intereses patrimoniales del estado o como protección de

la autoridad ante riesgos que puedan producirse por autorizar una actividad. Frente a esta interpretación restrictiva, los argumentos a favor de quien reclama por la vigencia de los derechos es una tarea que el Defensor del Pueblo realiza, en cumplimiento de su misión. Según se manifiesta en los ejemplos expuestos, las recomendaciones del Defensor del Pueblo pueden ser aceptadas por la autoridad administrativa, cuando se fundamenta en favor del cumplimiento de la norma; es decir, cuando la norma existe y el Defensor del Pueblo se posiciona en favor de su interpretación cabal. En cambio, si lo que se pone en cuestión es la norma explícita reglamentaria de un derecho, aun cuando se argumente en nombre de principios de mayor jerarquía, seguramente la autoridad no atenderá la consideración crítica del Defensor del Pueblo y una decisión en sentido contrario requerirá la declaración de un órgano jurisdiccional sobre la ilegalidad de la disposición reglamentaria.



## **Obras de las redes de agua y saneamiento**

Entre los problemas expuestos por personas residentes en Morón al Defensor del Pueblo, seguramente el que afecta a mayor número de personas es el de la carencia de cloacas. A pesar de los avances realizados en los últimos años, todavía una parte significativa de los habitantes del partido carecen de este servicio. El sector que, careciendo del servicio, enfrenta una mayor dificultad en esta cuestión es el de Morón Sur. Las razones para que así ocurra son dos: es el sector del municipio con mayor población y, por otra parte, es la zona que en la planificación de las obras figura en último término. La carencia de cloacas en una zona densamente poblada acrecienta los riesgos de contaminación. Además, la existencia de pozos ciegos con muchos años de uso dificulta su actividad y provoca la necesidad de que los camiones atmosféricos actúen con creciente frecuencia, con el consiguiente costo para los pobladores. Una parte de esa zona del Municipio tampoco es abastecida por la red de agua corriente y sus habitantes deben utilizar el agua subterránea obtenida por perforaciones en cada inmueble, con el consiguiente riesgo de beber agua no apta para el consumo. Por ello, y en términos más generales para aumentar la calidad de vida de la población, se hace tan necesaria la ejecución de estas obras a la brevedad posible.

El Defensor del Pueblo, por propia iniciativa y ante la magnitud de la cuestión, ha procurado desde el comienzo de su tarea mantenerse actualizado sobre el plan de obras. A fin de contar con información precisa, ha solicitado periódicamente información a las autoridades municipales y a la Empresa AySA. La Dirección Regional Oeste de dicha empresa remitió un informe al Defensor del Pueblo de Morón, en febrero de 2015, en respuesta a una solicitud de éste para que se brindara una estimación de los plazos de obra para la ejecución de la red secundaria de desagües cloacales en la zona comprendida entre las calles Charcas y Anunciación, desde Alessandri hasta Santiago del Estero, en Morón Sur. La referencia del Defensor del Pueblo al sector respondió a la necesidad de brindar información precisa a personas que habitan en esa zona del partido y que efectuaron una presentación conjunta, ante el Defensor del Pueblo, sobre la cuestión. Algunos de los vecinos informaron, también, que sus viviendas no están alcanzadas por el servicio de agua potable.

Por lo tanto, el Defensor del Pueblo había incluido, en su solicitud, información sobre los plazos que se han establecido para la habilitación de la red de agua potable, en la zona de Morón Sur que aún no cuenta con este servicio.

AySA S. A. ha informado que las obras de cloacas, en la zona mencionada por el Defensor del Pueblo, “tienen un horizonte de ejecución posible para el periodo 2017/2018, supeditado al avance del Plan Director de Expansión del Servicio de Desagües Cloacales, actualmente en ejecución”. Adicionalmente, el informe de AySA S.A. aclaró, ante una información brindada por el Municipio de Morón al Defensor del Pueblo -y que éste trasladó a la empresa en su solicitud de información- que “según lo establece el marco regulatorio, es la Agencia de Planificación (APLA) quien tiene a su cargo la coordinación integral de la planificación de las obras de expansión y mejoramiento del servicio, controlar la elaboración de los proyectos, desarrollo de las obras, estudios de impacto ambiental, planes su comunicación y establecer las metas de calidad”. AySA adjuntó a su informe una copia del Convenio Marco suscrito por esa empresa con la Municipalidad de Morón, en junio de 2011. Entre los puntos del acuerdo se establece el compromiso de AySA S. A. de ejecutar, con fondos bajo su administración, las obras de expansión del servicio de agua potable “Red Secundaria de Agua Ayerza 2A, Ayerza 2B y Ayerza 1”, y las obras básicas de producción y transporte necesarias para abastecer las mencionadas redes, en tanto que, con fondos bajo su administración y por la modalidad del Plan Agua + Trabajo, se ejecutan las redes secundarias “San Juan M3, M4 y adicional del Módulo Manzanar”. También se incluyen en el convenio obras de expansión de desagües cloacales en El Palomar, Castelar Sur y Castelar Norte. Se menciona que otras obras, en Castelar Norte y en el resto de Morón, se ejecutarán con fondos aportados por el Banco Interamericano de Desarrollo, en una línea de crédito que se encontraba “en etapa de negociación final” en el momento en que se suscribió el convenio que se reseña.

En el informe difundido por el Gobierno municipal, en 2014, sobre el avance de las obras de desagües cloacales en diversos puntos del partido de Morón, se verifica el cumplimiento del plan de obras consignado en el convenio al que se hace referencia. En consonancia con dicha información, el Gobierno municipal explicó al Defensor del Pueblo que, en ese momento, se encontraban en ejecución cuatro módulos (uno en El Palomar y tres en Castelar) y en etapa de licitación y gestión administrativa otros seis módulos, que

comenzarían a ejecutarse en los próximos meses, en El Palomar, Castelar Norte, Haedo Norte, Morón Norte, Barrio Santa Rosa en Castelar Sur y Barrio San Francisco, en Morón Sur. En el informe no se hizo mención de una amplia zona de Morón Sur. De ahí la inquietud manifestada por habitantes de esa zona, compartida por el Defensor del Pueblo. La consideración efectuada por las autoridades municipales, ante la insistencia del Defensor del Pueblo en obtener alguna definición más precisa, fue que “es factible que esa zona de Morón Sur es el área por la cual se continuará con las obras una vez avanzadas las que están actualmente en ejecución y licitación”.

En entrevistas posteriores, durante el transcurso del periodo al que se refiere este informe, los funcionarios municipales han explicado que las obras de expansión de las cloacas, en las diversas zonas de Morón, dependen de conexiones con otros puntos del Gran Buenos Aires, en que se encuentran las plantas de tratamiento, y de la ampliación de la capacidad de éstas. Por razones técnicas, la zona de Morón sur que aún hoy carece de desagües cloacales, es la última en que se ejecutarán las obras. Esa explicación fue dada también por el Secretario de Planificación Estratégica a miembros de la comunidad del Barrio Texalar, en una reunión realizada en la Defensoría del Pueblo. Estas personas habían manifestado la misma inquietud, con referencia a ese barrio, sobre el plan de obras de cloacas. Solicitaron, además, información sobre el plan de expansión de la red de agua, que no cubre esa zona de Morón. Respecto de esta red, el Secretario de Planificación Estratégica informó que se había decidido esperar la conexión con la red principal, por no ser confiable plenamente la red que se alimenta de las napas subterráneas.

Se puede concluir, en referencia con el tema, que la definición más precisa sobre fechas en que se realizarán las obras de desagües cloacales en Morón Sur, como etapa final de esta vital obra de infraestructura en nuestro Municipio, ha sido aproximada por el informe de AySA, al pronosticar que tiene un horizonte de ejecución posible para el periodo 2017/2018. La mención al horizonte posible se explica porque, como el propio informe lo señala, está supeditado al avance del Plan Director de Expansión del Servicio de Desagües Cloacales. Este se encontraba en plena ejecución a principios de 2015. El Defensor del Pueblo expresa su expectativa para que la ejecución no se detenga, dada la importancia de estas obras de agua y saneamiento para la calidad de vida de la población del Municipio de Morón y de los habitantes de los municipios vecinos.

# ÁREA JURÍDICA

El área jurídica de ésta Defensoría del Pueblo tiene entre sus funciones la de asesorar a los vecinos individual y/o colectivamente sobre temáticas sensibles que requieran del auxilio de un letrado.

En este año 2015, tuvimos una gran cantidad de consultas sobre diversos ejes que dividiremos más abajo:

- **Familia**

Una temática que además, tuvo un incremento respecto de años anteriores, fueron las consultas sobre violencia familiar. En esta temática en particular se asesoró sobre el modo de proceder en los términos de la Ley Provincial de Violencia (Nº 12569), informándoles los recursos asistenciales que existen en el ámbito local de donde residen. Asimismo, se les hace saber que corresponde a los Juzgados de Familia y a los Juzgados de Paz, del domicilio de la víctima, la competencia para conocer en las denuncias por violencia, ya sea hacia la mujer, a adultos mayores y en los niños. En otros casos, se les informó que existen medidas de abrigo en el marco de la ley de la Promoción y Protección Integral de los Derechos de los Niños (Nº 13298) y que en caso de que haya niños vulnerados en sus derechos que se puede recurrir a los Servicios Locales de Protección de Derechos del lugar donde residen.

Otro de los ejes que ha sido habitual en 2015 fue el asesoramiento sobre temas de divorcio y separaciones de hecho; los derechos y obligaciones que existen entre los cónyuges y en relación a los hijos respecto al régimen de comunicación parental.

Se ha asesorado también, sobre el Instituto de la curatela, es decir, en qué casos se debe tramitar, quienes pueden solicitarla, y por ultimo cuales son los inconvenientes que se evitan al tenerla otorgada . La curatela tiene una función de asistencia doble, por un lado tiende a cuidar la salud física y psíquica del discapacitado, quedando su cuidado a cargo del curador; y por otro tiende a evitar que estas personas sean perjudicadas en su patrimonio. El trámite lo pueden iniciar el cónyuge, los hijos, los padres del discapacitado y a falta de

cualquiera de ellos, el ministerio público.

- **VIVIENDA**

Como en años anteriores, se recibieron consultas sobre problemas de vivienda que incluyen: inconvenientes con el incumplimiento de contratos de locación; problemas familiares sobre convivencia y herencias; juicios ejecutivos sobre la vivienda única y otras cuestiones que deben ser abordados de manera integral dada la multiplicidad de temas involucrados.

- **CIVIL Y COMERCIAL**

Hubieron en 2015 consultas relacionadas a la actuación y trato indigno que desarrollan Estudios Jurídicos para lograr el cobro de créditos. Por lo tanto, se coordinó con la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor del Municipio de Morón para que se tomaran las denuncias desde esa Dirección, a fin de lograr audiencias de conciliación entre las partes.

- **LABORAL**

En otro eje se encuentran los asesoramientos vinculados al derecho laboral, donde concurrieron empleados y en otros casos empleadores para conocer los derechos y obligaciones que surgen de la relación laboral.

- **FUERO ADMINISTRATIVO**

Otra temática que se reitera a través de estos informes son los relacionados con las multas de tránsito. En estos casos, se les brinda asistencia y asesoramiento en la redacción de descargo a presentar ante la autoridad de aplicación pertinente. Se analiza, si los procedimientos efectuados cumplen con todos los recaudos necesarios que impone la ley nacional vigente (Nº 24.449) y de las provincias que adhieren a dicha ley. En esta temática se continúan observando 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 lugares de atención cercanos.

- **PENAL**

En delitos penales, se asesoró a los consultantes a que efectuaran el reclamo ante la Policía del lugar del hecho o bien que se acercaran a la Fiscalía de turno a efectuar la denuncia pertinente y también se les brindó información sobre la Oficina de Asistencia a la

Victima.

En el caso de requerir representación profesional por estar acusados de algún delito, se les indicó donde conseguir Defensor Oficial, que los asista o represente ante la acusación.

Cabe destacar que los asesoramientos en esta área son efectuados por personal profesional en el derecho y de modo absolutamente confidencial.

# ÁREA DE COMUNICACIÓN

El trabajo coordinado desde el área de Comunicación, involucra la participación de todas las áreas de la Defensoría del Pueblo y acompaña la gestión del defensor con el objetivo mejorar la visibilidad de la institución, los servicios que brinda y las diferentes alternativas que los vecinos y vecinas tienen para establecer un contacto.

En el inicio de 2015, se planificaron las acciones de difusión y se buscó generar canales eficientes de comunicación con la comunidad. Durante el transcurso del año, se realizaron campañas de entrega de volantes explicando las funciones y acciones del Defensor del Pueblo. Se visitaron organizaciones e instituciones educativas y recreativas entregando material actualizado 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.

En los finales del año, presentamos nuestra nueva página web en la que se trabajó durante varios meses para que fuera ágil, moderna, fácil de acceder y responsiva, es decir que se pudiera ingresar desde cualquier dispositivo con internet.

La nueva página tiene la novedad de tener una sección de reclamos, donde el vecino y la vecina podrán enviarnos su queja de manera directa, con documentación si lo desean y de manera completamente confidencial.

## Programa de radio semanal

En marzo de 2015 se inició una nueva temporada del programa “El Defensor del Pueblo” que, desde 2009 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.



## Informe Anual 2015 - Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón

<b>marzo</b>		
	Lic. Lucas Ghi, intendente del Municipio de Morón	Los temas del 2015
	Mujeres al Oeste	Femicidios
	Lic. Verónica Wejchenberg, coordinadora del programa GENIA en Morón	Genia Morón – Programa para empresas del Ministerio de Industria de la Nación
<b>abril</b>		
	Dr. Hernan Sabbatella, presidente del Honorable Concejo Deliberante de Morón	Apertura de sesiones ordinarias
	Roxana Dominguez	Presidenta de MAMA en línea. Contra el Gooming
	Manuel Arias, jefe de ANSES Morón	Sobre el nuevo Programa MI HOGAR
	Dr. Ignacio Zervino	Coalición para una ley del paciente con cancer – Proyecto de Ley
<b>mayo</b>		
	Gonzalo Gil, Secretario de la UGC N° 5	Sobre el nuevo espacio en la UGC 5 llamado NAC, Núcleo de Acceso al Conocimiento
	Integrantes de Calles Solidarias	Organización que entrega comida caliente en las calles de Morón
	Dr. Jacobo Nettel, director del Hospital de Morón junto al jefe de Obstetricia y a la jefa de Obstetricas	Semana del Parto Respetado
<b>junio</b>		
	Lic. Marisa Ramos, directora de Género del Municipio de Morón	Marcha Ni Una Menos
	Lic. Patricia Escariz, directora de Niñez y juventud del Municipio de Morón	Erradicación del trabajo Infantil en el marco del día contra el trabajo infatil
	Dra. Natalia Tarducci, coordinadora del Programa de Fertilización Asistida de la Pcia. De Buenos Aires	Información sobre la ley de Fertilización Asistida en la Provincia de Buenos Aires
	Lic. Valeria Gomez Villa, directora del Educación del Municipio de Morón	Presentación del Proyecto Educativo 2015-2020
<b>julio</b>		
	Lic. Gustavo Moreno, director de Derechos Humanos del Municipio de Morón	Aniversario Casa de la Memoria y la Vida
	Prof. Gabriel Redak, director de Cultura del Municipio de Morón	Oferta cultural en el municipio
	Integrantes de la Asociación Civil Seré por la Memoria y la Vida, Alejandra Lopez, Carlos Corrales y Herman Von Schimider	Por los juicios de lesa humanidad

## Informe Anual 2015 - Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón

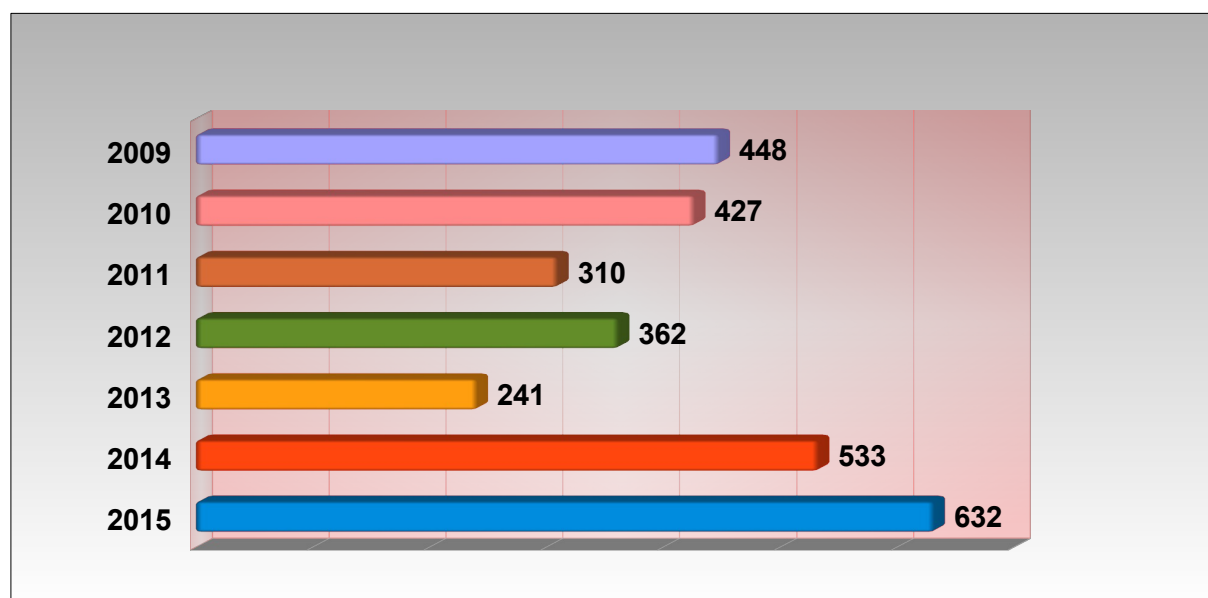
<b>agosto</b>		
	Dr. Martín Latorraca, director del Hospital Posadas	Actualidad de las obras de refacción y remodelación del Hospital Posadas
	Roxana Pierpaoli, directora de Organizaciones del Municipio de Morón	Plan FinEs en Moron
	Integrantes de El Transformador, organización social de Haedo	Aniversario de la Organización, repaso de historia y acciones
	Integrantes de la Defensoría del Pueblo de Morón	Información sobre el trabajo de la Defensoría, sus áreas y gestiones
<b>septiembre</b>		
	Coordinadora y alumnxs de la Tecnicatura de Comunicación Popular	Primera corte de la extensión universitaria de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la UNLP en su sede Morón.
	Ing. Ernesto Gorbacz, director de Habitat del Municipio de Morón	El derecho a la tierra
	Integrantes del Programa Ellas Hacen de Morón	Información sobre el Programa y las historias personales de algunas de las mujeres
	Prof. Beatriz Mastragelo, directora del Conservatorio de Musica Alberto Ginastera, German Zacoro Nielsen, presidente de la Cooperadora y Clara Peralta, presidenta del Centro de estudiantes de la Institución	Proyecto del nuevo edificio del Conservatorio en un predio cedido por el Municipio de Morón
<b>octubre</b>		
	Mirta Mayer, presidenta de Lalcec morón	Inauguración del nuevo espacio de Lalcec
	Virginia Passo, directora de políticas ambientales del Municipio de Morón	Acciones y actividades de la dirección de políticas ambientales
	Integrantes de Bonaerenses hasta la Médula, junto a familiares de Alejo Trani, niño de castelar que necesita un transplante de médula ósea	Como y donde donar médula ósea.
	Integrantes de las radios Huayra Quimbal y Fribuay	Los trayectos de las radios comunitarias de zona oeste
	Prof. Raquel Lopo Tejo, presidenta del consejo escolar de Morón	Funciones, historia y proyectos del Consejo Escolar
<b>noviembre</b>		
	Integrantes de las Bibliotecas Populares Tupac Amaru de Castelar Sur y 9 de julio de Castelar centro	Recorrido de las bibliotecas populares
	Integrantes de la Escuela municipal de formación actoral Pedro Escudero	Inscripción, historias e información sobre la escuela y sus alumnxs
	Aldo Ferrer, Economista UBA e integrante del Plan Fenix	VII Conferencia Latinoamericana y Caribeña de Ciencias Sociales
	Zulema Palma, presidenta de Mujeres al Oeste	20 Años de trabajo con Mujeres al Oeste Morón

<b>diciembre</b>		
	Integrante de la Cooperativa Nueva Mente	Incendio en el obrador municipal donde funcionaba la cooperativa de reciclado
	Director del Documental Vivan los que luchan.	El recorrido de hacer un documental independiente sobre la vida de
	Integrante de la Feria de Libros Independiente y Autogestiva del Oeste	Primera feria en Merlo
	Último Programa	Repaso de los invitados y programas a lo largo de todo el año

# LA DEFENSORÍA EN NÚMEROS

Histórico de Ingreso de Expedientes por año	
	Cantidad
2009	448
2010	427
2011	310
2012	362
2013	241
2014	533
2015	632

## Ingreso de expedientes según año



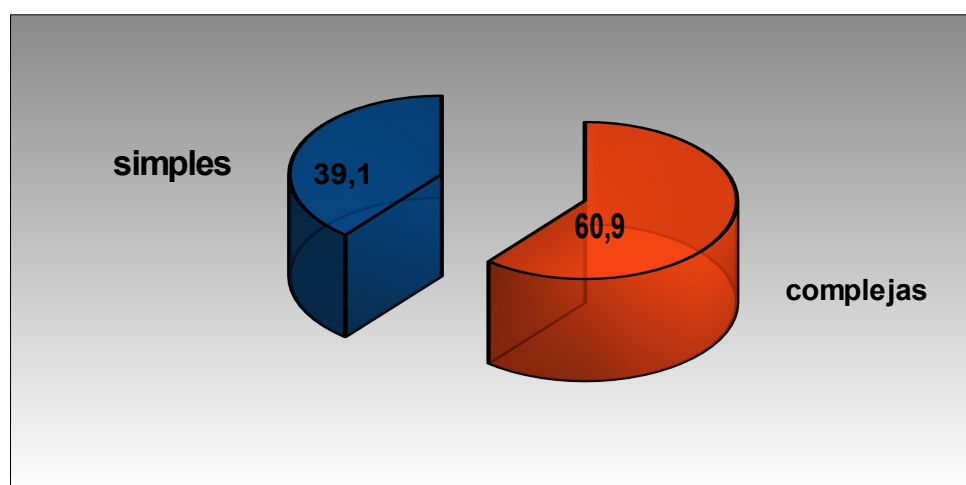
## Casos abordados

Según tipo de actuación		
	Cantidad	%
Actuaciones simples	247	39,1
Actuaciones complejas	385	60,9
Total	632	100,0

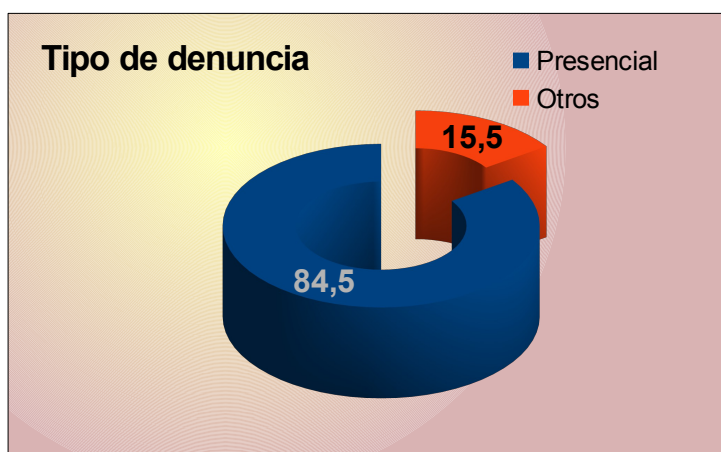
A continuación se detallan los casos recibidos durante el año 2015.

\*Las actuaciones simples son las que sólo requieren atención orientativa, apoyo técnico o de información.

Las actuaciones complejas son aquellas que requieren de una gestión prolongada, de variada dificultad, reuniones, inspecciones, notas, etc.

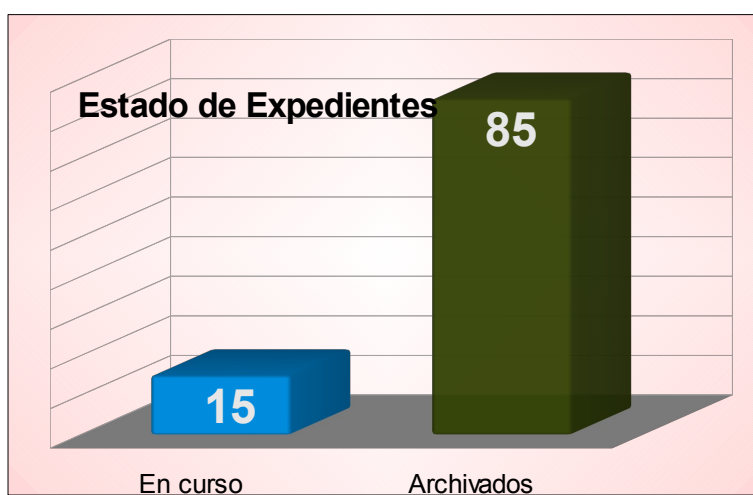


		Cantidad	%
<b>Presencial</b>	Sede Central	461	84.5%
	Sedes descentralizadas	73	
<b>Otros</b>	Telefónica	59	15.5%
	Correo Electrónico	21	
	Oficio	12	
	Escrita	6	
<b>Total</b>		632	100,00%

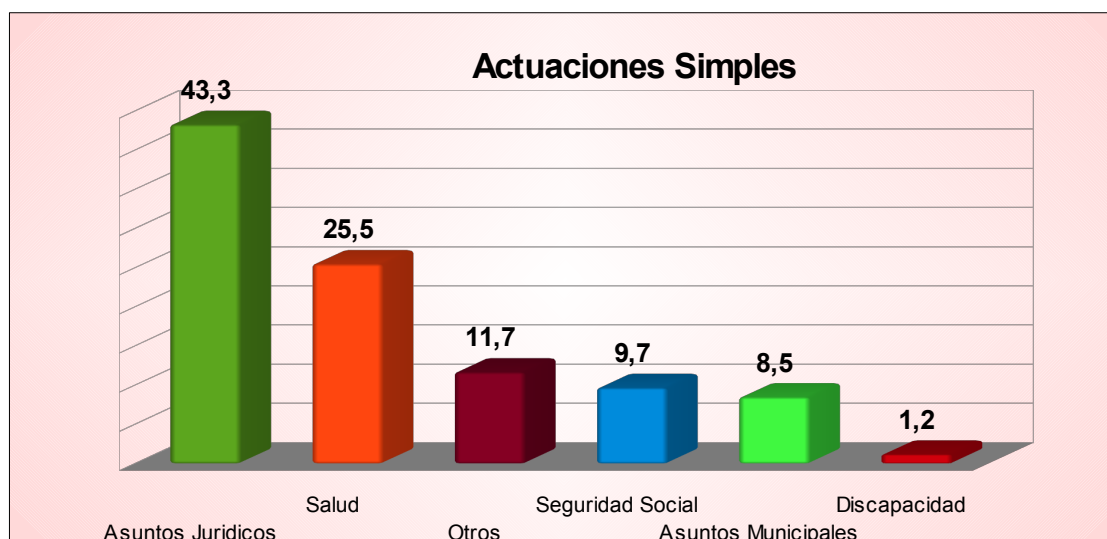


### Estado expedientes al 26 de abril

Según Estado	Cantidad	%
Archivados	542	85,0
En curso	90	15,0
TOTAL	632	100,0

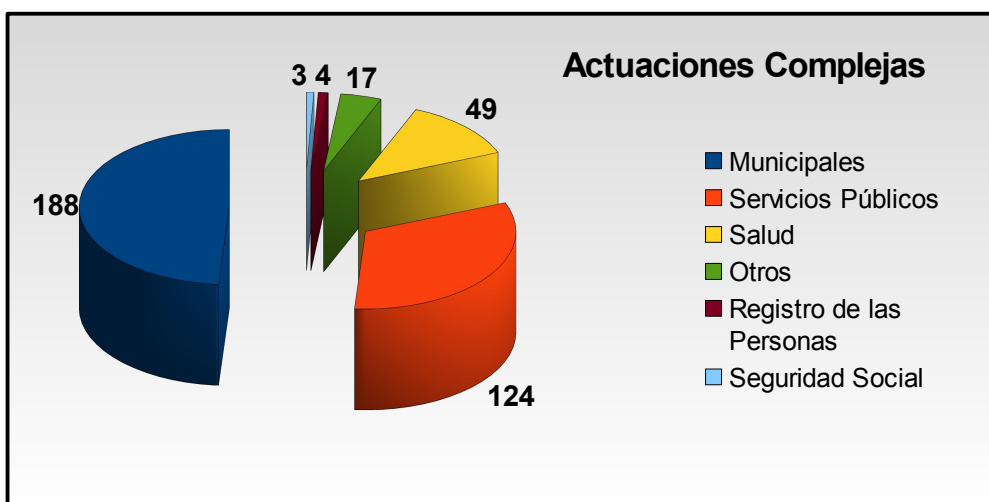


Actuaciones simples según temática		
	Cantidad	%
Asesoramiento jurídico	107	43.3%
Salud	63	25.5%
Otros	29	11.7%
Seguridad social	24	9.7%
Asuntos municipales	21	8.5%
Discapacidad	3	1.2%
Total	247	100,00%

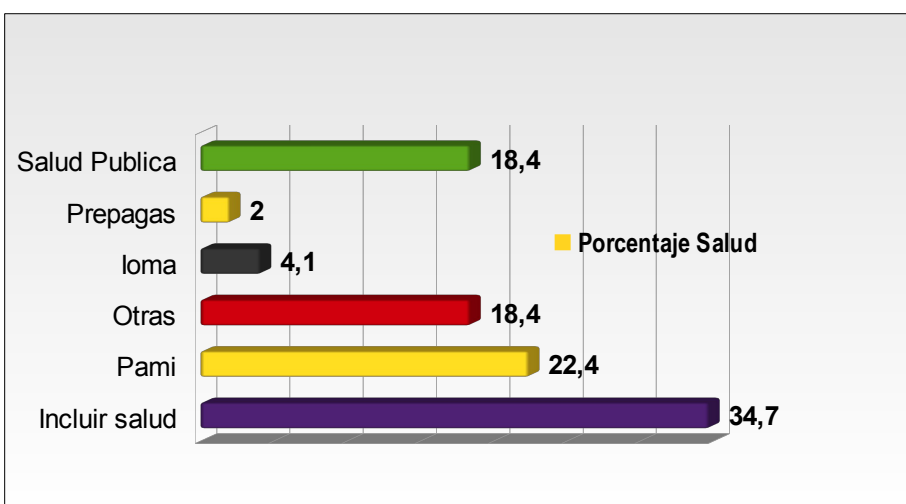




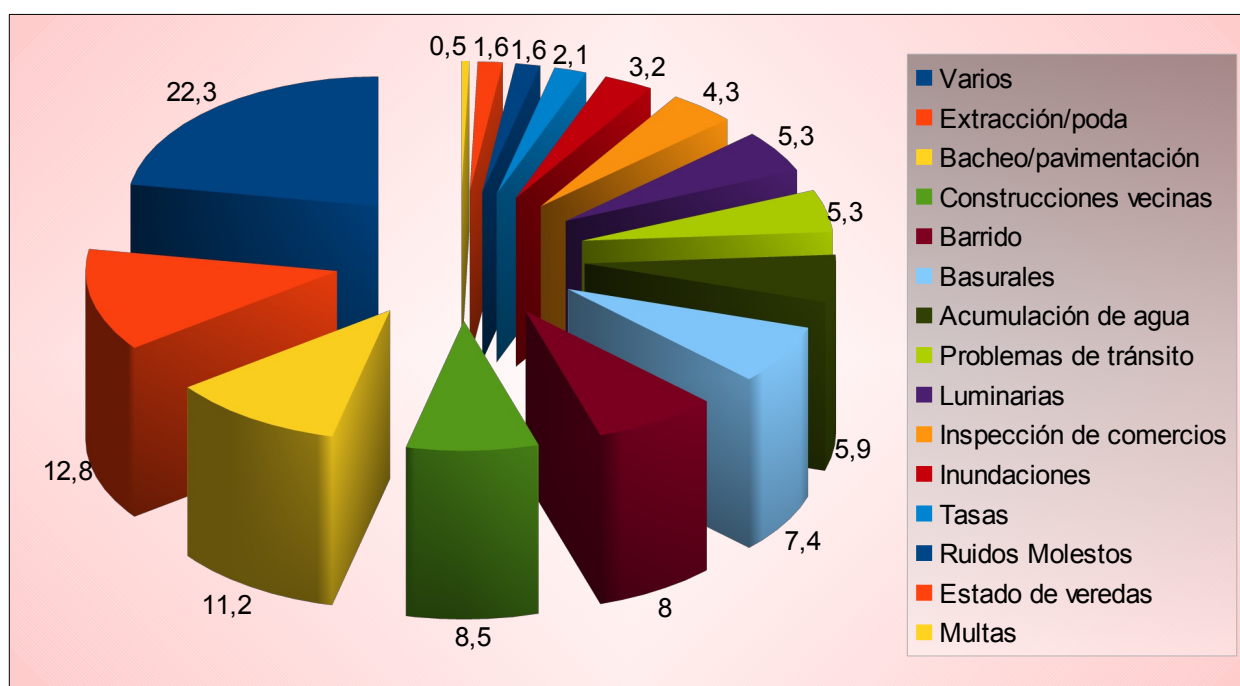
Actuaciones Complejas		
	Cantidad	%
Municipalidad	188	48,8
Servicios públicos	124	32,2
Salud	49	12,7
Otros	17	4,4
Registro de las Personas	4	1,0
Seguridad social	3	0,8
Total	385	100,0



Actuaciones complejas: Salud		
	Cantidad	%
Incluir Salud	17	34,7
PAMI	11	22,4
Otras obras sociales	9	18,4
IOMA	2	4,1
Planes de salud prepagos	1	2,0
Salud pública	9	18,4
Total	49	100,0

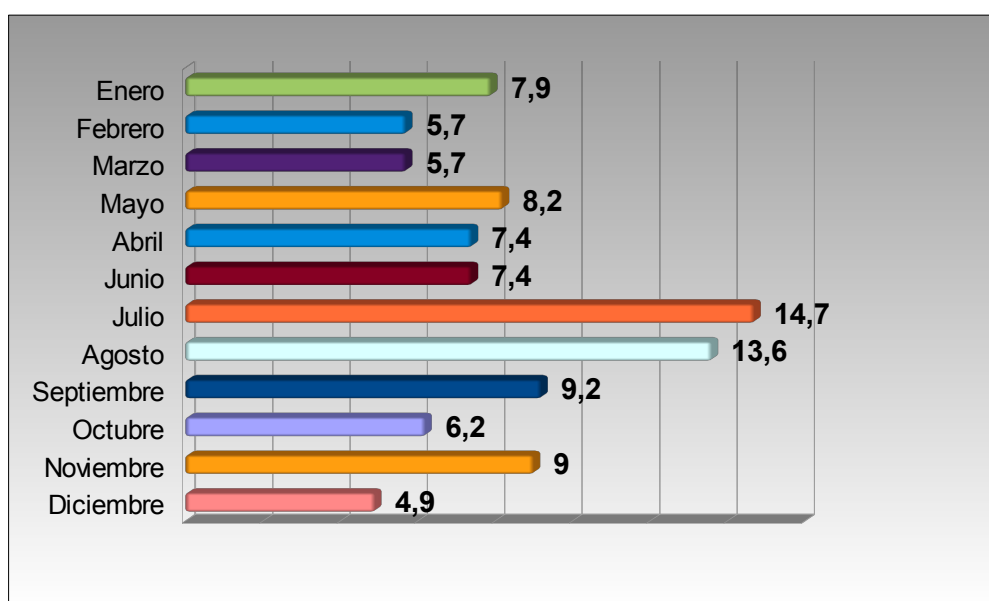


	Cantidad	%
Extracción y/o poda de árboles	24	12,77
Bacheos y/o repavimentación	21	11,17
Construcciones vecinas	16	8,51
Barrido	15	7,98
Basurales	14	7,45
Acumulación de agua/aguas servidas/napas altas	11	5,85
Problemas de Tránsito	10	5,32
Luminarias	10	5,32
Inspección a comercios	8	4,26
Inundaciones	6	3,19
Tasas	4	2,13
Ruidos molestos	3	1,60
Estado de veredas	3	1,60
Multas	1	0,53
Varios	42	22,34
Total	188	100,00



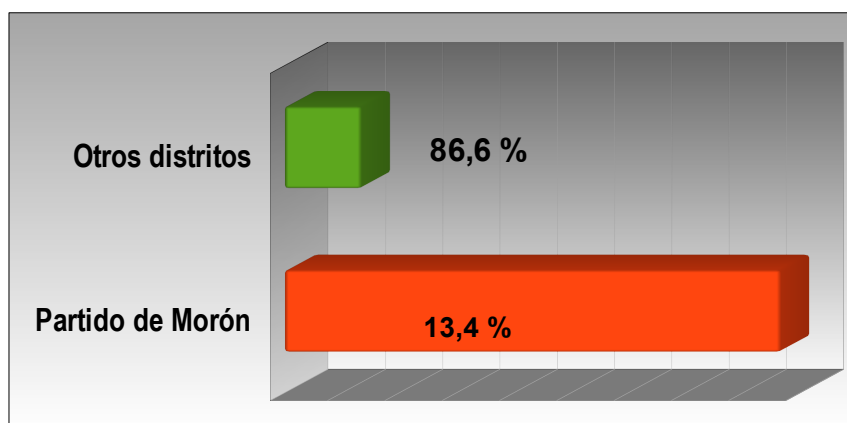
## Ingreso de Expedientes según mes de 2015

	Cantidad	%
Enero	50	7.9%
Febrero	36	5.7%
Marzo	36	5.7%
Abril	47	7.4%
Mayo	52	14.7%
Junio	47	7.4%
Julio	93	14.7%
Agosto	86	13.6%
Septiembre	58	9.2%
Octubre	39	6.2%
Noviembre	57	9,00%
Diciembre	31	4.9%
Total	632	100,00%

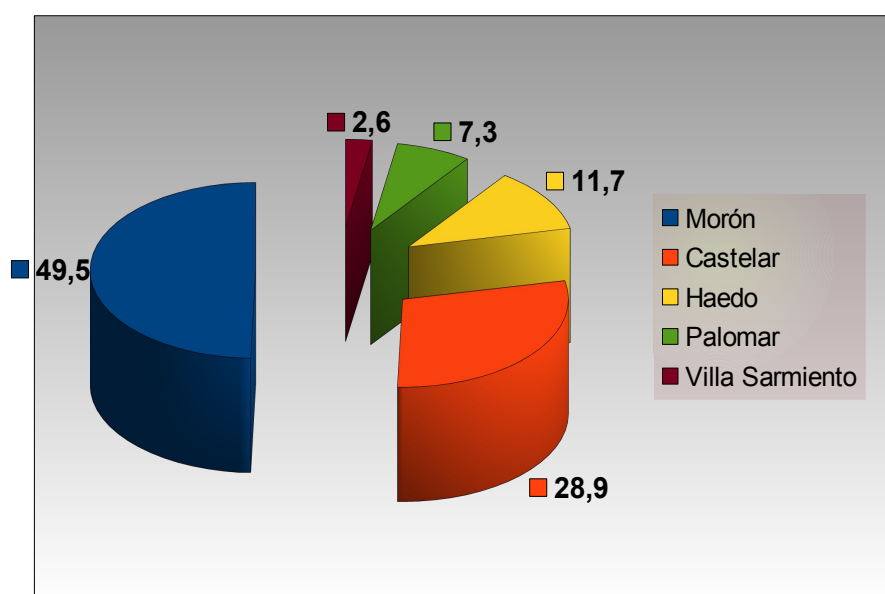


## Ingreso de expedientes según territorio

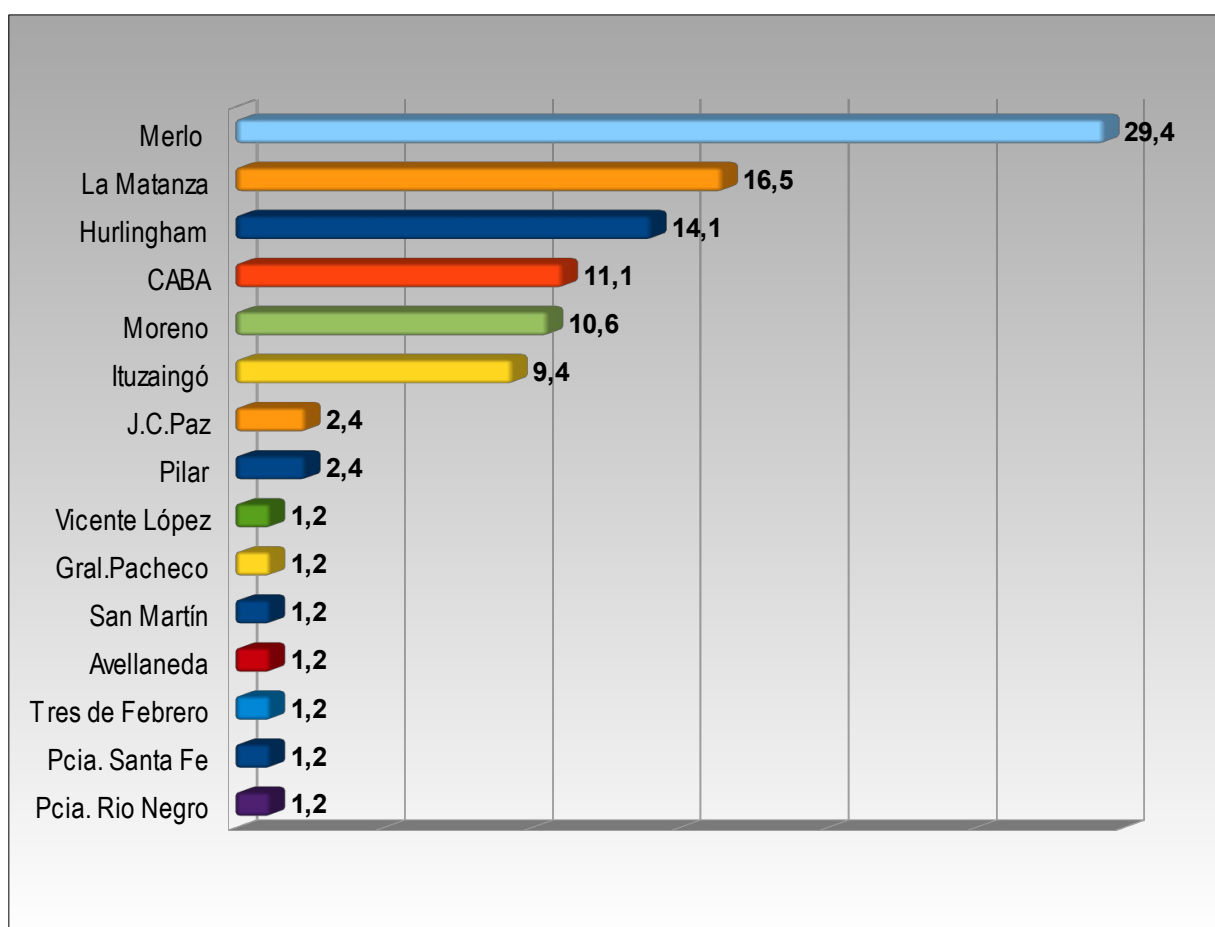
Expedientes según domicilio de los demandantes		
	Cantidad	%
Partido de Morón	547	86,6
Otros distritos/pcias	85	13,4
Total	632	100,0



Expedientes originados por vecinos y vecinas del partido de Morón		
	Cantidad	%
Morón	271	49,5
Castelar	158	28,9
Haedo	64	11,7
El Palomar	40	7,3
Villa Sarmiento	14	2,6
Total	547	100,0

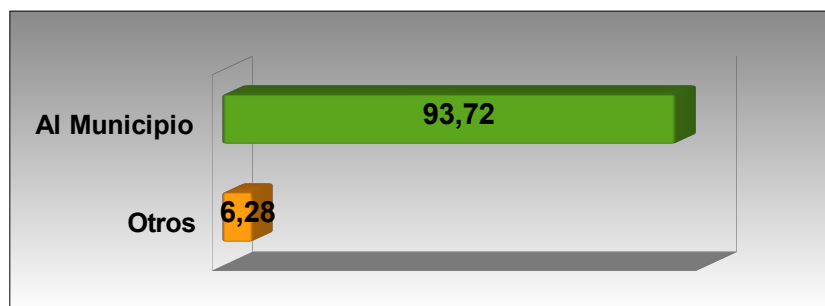


Expedientes según domicilio de los demandantes (excluido Morón)		
	Cantidad	%
Partido de Merlo	25	30,1
Partido de La Matanza	14	16,9
Partido de Hurlingham	12	14,5
Partido de Moreno	9	10,8
Partido de Ituzaingó	8	9,6
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	6	7,2
Partido de Pilar	2	2,4
Partido de José C. Paz	2	2,4
Partido de Tres de Febrero	1	1,2
Partido de Avellaneda	1	1,2
Partido de San Martín	1	1,2
Partido Gral . Pacheco	1	1,2
Partido de Vicente Lopez	1	1,2
Prov. de Santa Fe	1	1,0
Prov. de Río Negro	1	1,2
TOTAL	83	100,0

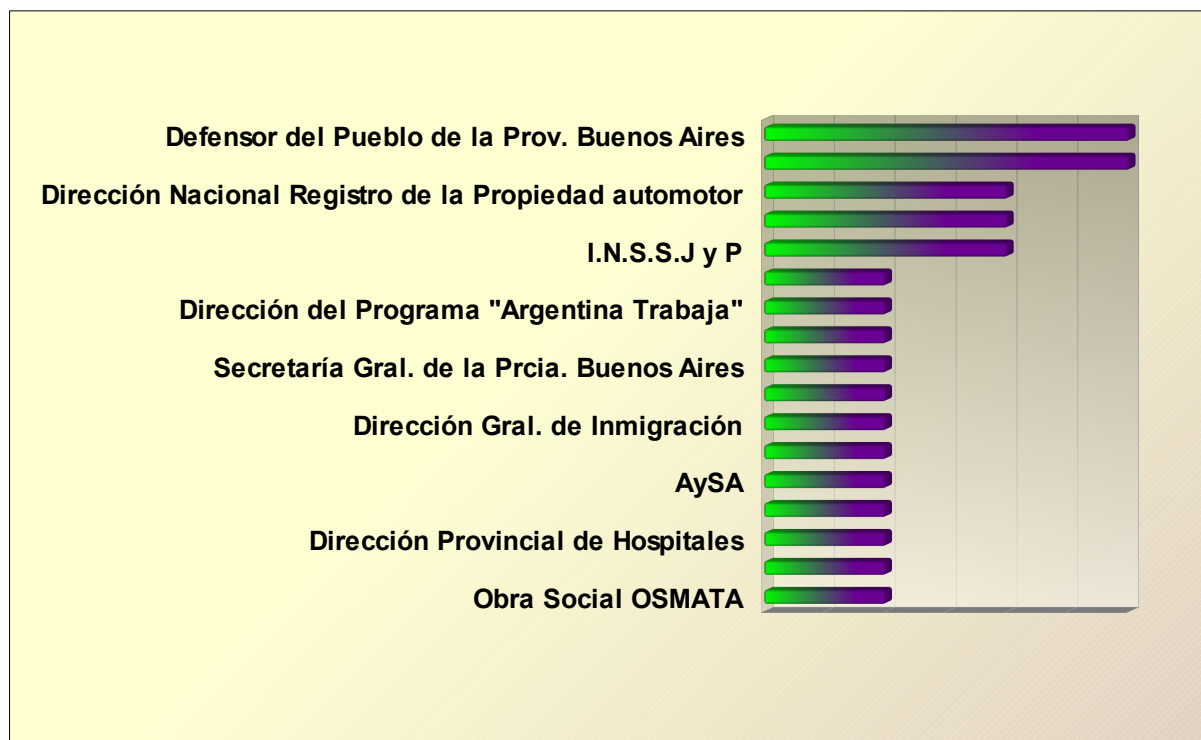


## Pedidos de informe

Pedidos de Informe remitidos por la Defensoría		
	Cantidad	%
Al Municipio	358	93,7
Otros	24	6,3
Total	382	100,0

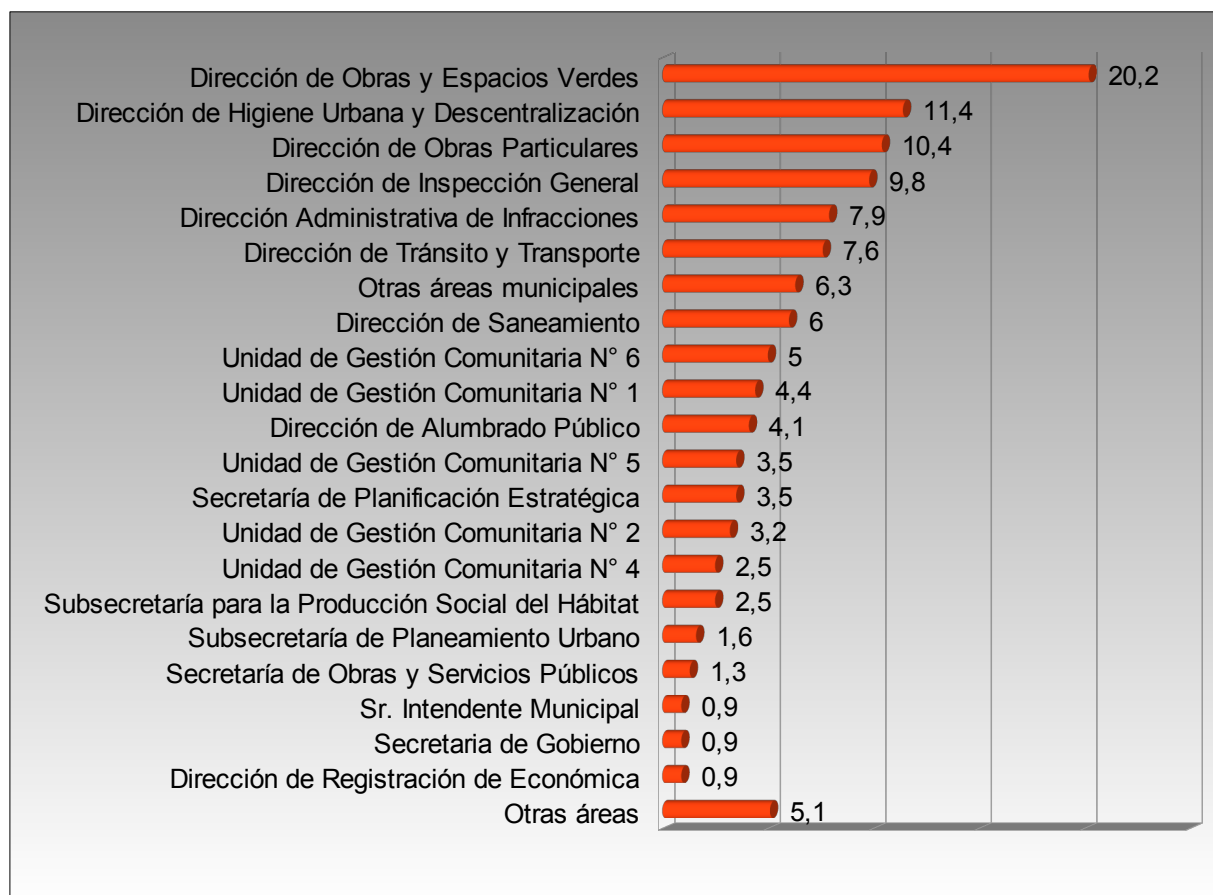


<b>Pedidos de informes remitidos a entidades no municipales</b>	
<b>Detalle según organismo</b>	
	Cantidad
Defensor del Pueblo de la Prov. de Buenos Aires	3
PAMI	3
Dirección Nacional Registro de la Propiedad Automotor	2
Operadora Ferroviaria del Estado	2
I.N.S.S.J y P	2
Obra Social OSMATA	1
ANSES	1
Dirección Provincial de Hospitales	1
Dirección Provincial de Infraestructura Escolar	1
AySA	1
Hospital Nacional Posadas	1
Dirección General de Inmigración	1
Asesoría de Incapaces del Departamento Judicial Mercedes	1
Secretaría General de la Provincia de Buenos Aires	1
Autopista del oeste	1
Dirección del Programa "Argentina Trabaja"	1
Ente Regulador de Agua y Saneamiento	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>



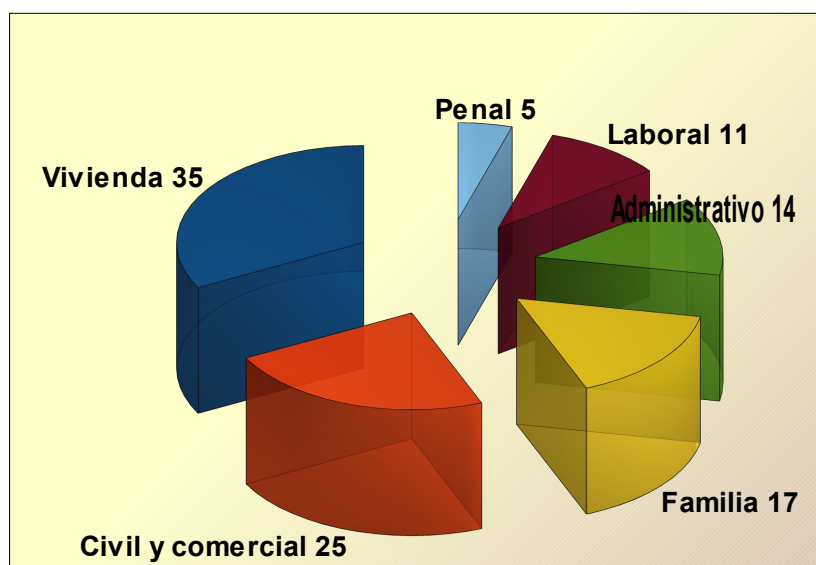
<b>Pedidos de informes remitidos al Municipio</b>		
	Cantidad	%
Dirección de Obras y Espacios Verdes	64	20,2
Dirección de Higiene Urbana y Descentralización	36	11,4
Dirección de Obras Particulares	33	10,4
Dirección de Inspección General	31	9,8
Dirección Administrativa de Infracciones	25	7,9
Dirección de Tránsito y Transporte	24	7,6
Dirección de Saneamiento	19	6,0
Unidad de Gestión Comunitaria N° 6	16	5,0
Unidad de Gestión Comunitaria N° 1	14	4,4
Dirección de Alumbrado Público	13	4,1
Unidad de Gestión Comunitaria N° 5	11	3,5
Secretaría de Planificación Estratégica	11	3,5
Unidad de Gestión Comunitaria N° 2	10	3,2
Unidad de Gestión Comunitaria N° 4	8	2,5
Subsecretaría para la Producción Social del Hábitat	8	2,5
Subsecretaría de Planeamiento Urbano	5	1,6
Secretaría de Obras y Servicios Públicos	4	1,3
Sr. Intendente Municipal	3	0,9
Secretaría de Gobierno	3	0,9
Dirección de Registración de la Actividad Económica Local	3	0,9
Unidad de Gestión Comunitaria N° 7	2	0,6
Unidad de Gestión Comunitaria N° 3	2	0,6
Subsecretaría de Planificación Estratégica y Desarrollo Local	2	0,6
Dirección de Recursos Humanos	2	0,6
Secretaría de Transparencia y Control de gestión	1	0,3
Secretaría de Salud y Abordajes Integrales	1	0,3
Secretaría de Promoción del Empleo y la Economía Social	1	0,3
Secretaría de Empleo y Economía Social	1	0,3
Dirección del Centro Municipal de Salud Animal	1	0,3
Dirección del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos	1	0,3
Dirección del Cementerio	1	0,3
Dirección de Tributos Municipales	1	0,3
Dirección de Relaciones Institucionales y Culto	1	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>100</b>





## Gráficos área jurídica

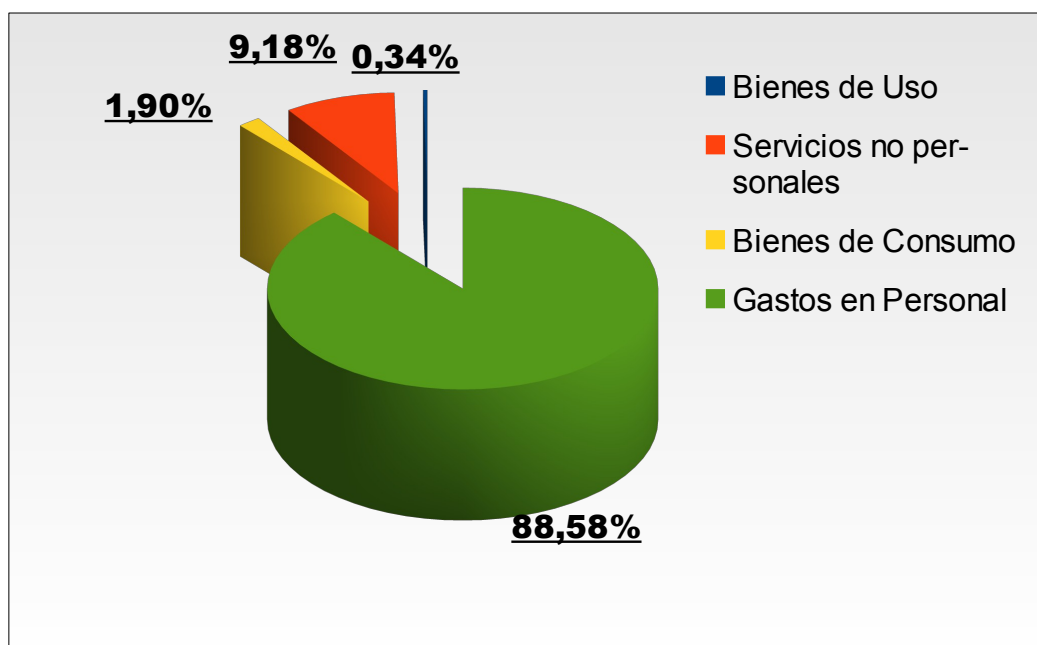
Área Jurídica en Números		
		Cantidad
Vivienda	Alquileres, contratos, escrituración, herencias, falta de vivienda unica, etc.	35
Civil y Comercial	Juicios ejecutivos, sucesiones, relaciones de consumo,	25
Familia	Violencia familiar, divorcios, curatela,	17
Fuero Administrativo	Multas de tránsito	14
Laboral	Despidos, falta de pago, relaciones entre las partes	11
Penal	Delitos penales	5
TOTAL		107



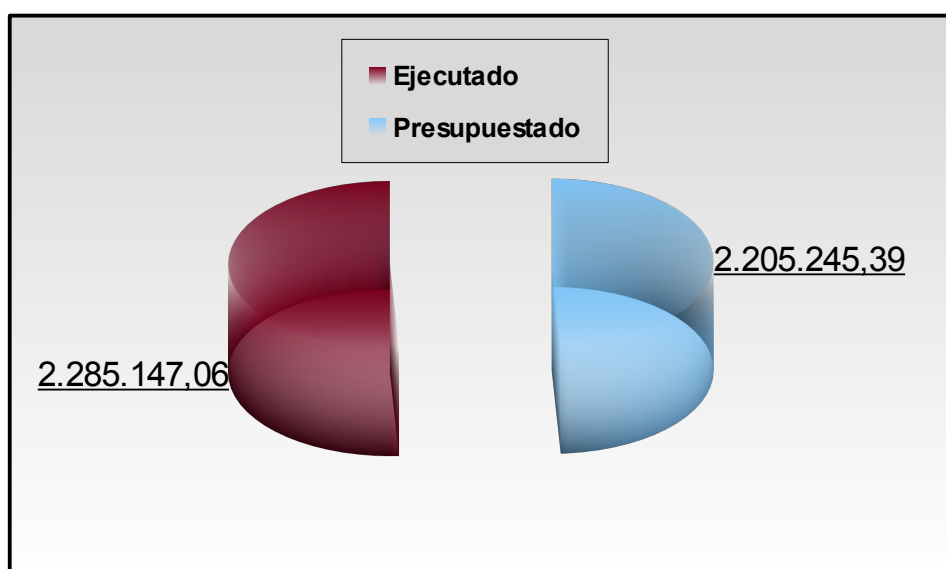
# EJECUCIÓN

## PRESUPUESTARIA

Composición del Gasto		
	Valor	Porcentaje
Gastos en Personal	\$2.024.101,15	88,58
Bienes de Consumo	\$43.525,94	1,90
Servicios no personales	\$209.699,97	9,18
Bienes de Uso	\$7.820,00	0,34
Total	\$2.285.147,06	100,00



	Totales en Pesos	Porcentaje
Presupuestado	\$2.205.245,39	100
Ejecutado	\$2.285.147,06	103,62
Diferencia	(\$79.901,67)	3,62



Cabe aclarar que dado que en el presupuesto de 2015 no estaban contemplados los aumentos salariales que recibió en su conjunto toda la planta municipal, es que resulta que el monto ejecutado supere el valor de lo presupuestado.