

# Informe Anual 2016



**Defensoría del Pueblo**  
del Municipio de Morón

## Defensoría del Pueblo de Morón | Informe anual 2016

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:**

**Coordinadora:** 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, elevó al Honorable Concejo Deliberante el Informe Anual correspondiente al año 2016.

Este octavo informe anual coincide con un cambio de autoridades a nivel municipal lo que ha generado diversas dificultades para realizar el trabajo del organismo que tengo el orgullo de encabezar.

En primer lugar, el presupuesto de la Defensoría del Pueblo para el año 2016 fue aprobado en octubre de 2015 previo cumplimiento de todas las normas establecidas en la ordenanza de creación de la figura del Defensor del Pueblo. No obstante ello, infringiendo el espíritu y la letra de la Ordenanza 5932, las autoridades de HCD nos privaron de recursos para algunas de las actividades que normalmente son ejercidas por el Defensor. Un ejemplo de ello, fue el de no poder acceder a los recursos que permitieran realizar los viajes institucionales con el objetivo de mi participación en las reuniones organizadas por la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). Estos encuentros de trabajo son imprescindibles para discutir y proponer políticas comunes de los Defensores y las Defensoras de Pueblo de todo el país. Durante 2016 nos hemos visto aislados del contacto personal y la consabida posibilidad de entablar proyectos en común.

En el mismo sentido, también quedó excluida la erogación para el programa de radio semanal que realizamos, desde el inicio de mi gestión en el año 2009, como un servicio fundamental de comunicación con los vecinos así como también, la difusión de actividades y propuestas de diversas organizaciones sociales, educativas y culturales. La audición durante el año analizado se pudo realizar gracias a la generosidad de la Cooperativa de Comunicación Social que produce FM En Tránsito, que permitieron la continuidad del programa del Defensor del Pueblo sin recibir pago alguno.

Estas limitaciones se transforman en un mecanismo por el cual la autoridad intenta, de alguna manera, ejercer control sobre las tareas de la Defensoría violando estrictamente el objetivo de su creación como órgano unipersonal e independiente con autonomía

administrativa que no recibe instrucciones de ninguna autoridad, tal como expresa el artículo primero de la mencionada ordenanza. Las reglamentaciones que fijan las obligaciones del Defensor del Pueblo establecen que el órgano dispone de "*autonomía funcional administrativa*" (art.1).

El decreto del HCD sobre el reglamento y procedimiento del Defensor del Pueblo establece en su art. 6 inc. g "*determinar las necesidades presupuestarias de cada ejercicio*" y en el inc. h, dice, "*administrar conforme las necesidades orgánico-funcionales de la institución, el presupuesto que se le asigne*". En el art. 10 del mencionado decreto, establece que el Defensor del Pueblo es directamente responsable de la ejecución de las partidas afectadas, para lo cual contará con un servicio administrativo propio. Y por último en el art. 15, describe que una de las funciones de la Secretaría General del organismo es el de: "*planificar, registrar, ejecutar y controlar la gestión financiera y patrimonial de la Defensoría del Pueblo.*"

Como se ve, estas resoluciones disponen un régimen de independencia del Defensor del Pueblo frente al accionar de las autoridades del Estado Municipal. Esta lógica circunstancia es útil para asegurar la independencia frente a los órganos políticos que deben ser controlados por la misma.

Es de señalar que para la elaboración del presupuesto del 2017, esta Defensoría del Pueblo no fue consultada ni tuvimos la menor intervención, dándose por ejemplo la circunstancia que el mismo establecía no asignar recursos ni para telégrafos y correos, viáticos ni publicidad radial. Esta anomalía fue corregida por el Honorable Concejo Deliberante en la sesión especial de sanción de presupuesto del periodo 2017.

Es fundamental remarcar esta situación, dado que al no proveer los recursos aprobados presupuestariamente podrían tener como objetivo ser un mecanismo de control creando serias dificultades para el cumplimiento de nuestra misión.

A pesar de estos problemas, la Defensoría del Pueblo atendió todos los requerimientos que fueron solicitados por los ciudadanos que se acercaron con reclamos de índole municipal, así como también aquellos que enfrentaron la vulneración de algún derecho bajo la órbita provincial o nacional. En el mismo sentido, hemos atendido a personas con

conflictos de carácter personal a quienes les les brindó asesoramiento personalizado y profesional.

La información que acompañamos en este informe anual señala, por un lado, el importante crecimiento de las demandas de los vecinos que recurren a nuestro servicio y por el otro, la diversidad de temas en los que podemos intervenir de una u otra manera.

El régimen jurídico vigente establece que el Defensor tiene la potestad de solicitar información a todas las dependencias municipales sobre la resolución de los reclamos vecinales y para ello, tienen un plazo determinado para dar respuesta a los pedidos de informe que es de 30 días.

Ya en el transcurso del año 2016 hemos enfrentado una situación inédita en la historia de nuestra institución, que aún continua sucediendo, donde más de un centenar de pedidos de informe no fueron respondidos en los tiempos estipulados, obstruyendo la misión fundamental de nuestro trabajo que es darle respuesta a los vecinos y vecinas que piden la intervención del organismo cuando sus demandas al estado municipal son desoídas.

En este informe se podrá comparar los atrasos incurridos año tras año desde el inicio de la actividad.

Debo señalar expresamente que ante el incremento de la actividad y las dificultades señaladas, todo el personal de la Defensoría del Pueblo se ha visto recargado en sus tareas sin que esto haya influido en la calidad de atención hacia los vecinos.

La eficacia que han demostrado en la ejecución de estos desafíos merecen la mayor de las consideraciones y me corresponde destacar ese compromiso y la calidad profesional del equipo de trabajo.

Por otra parte, esta Defensoría tiene la tranquilidad de contar con la colaboración del Defensor del Pueblo Adjunto, Dr. Enrique Pochat, que con su solvencia ética y calidad profesional brinda un servicio notable y destacado a nuestra tarea.

Por otra parte, con la colaboración del Defensor del Pueblo Adjunto hemos intervenido en varios proyectos que tienden a acrecentar los derechos ciudadanos y proponen cambios en las legislaciones vigentes para lograr esos objetivos. Esta tarea representa una articulación con actores de la sociedad civil y también de organismos del estado, con quienes se trabaja sumando propuestas y proyectos que se procuran construyan políticas

públicas que beneficien a la comunidad toda.

Nuevamente me siento obligado a señalar la necesidad de darle mayor difusión de la institución del Defensor del Pueblo en todo el territorio, en particular, en la provincia de Buenos Aires donde existen tan sólo 11 Defensores del Pueblo sobre más de 130 municipios.

La información adjunta da cuenta de la tarea realizada, del incremento en las solicitudes de actuación de la Defensoría del Pueblo, los diversos temas de reclamo recibidos y atendidos y los que aún están pendientes de resolución.

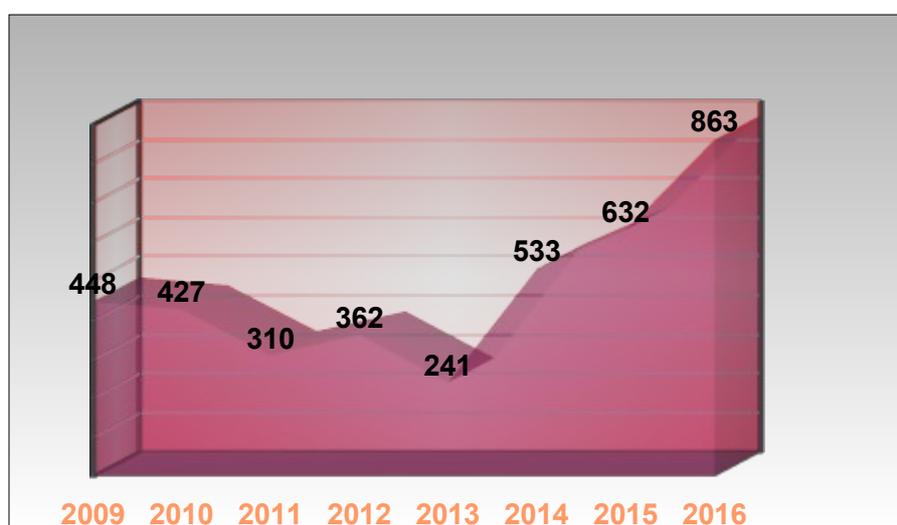


Abraham Leonardo Gak  
Defensor del Pueblo de Morón

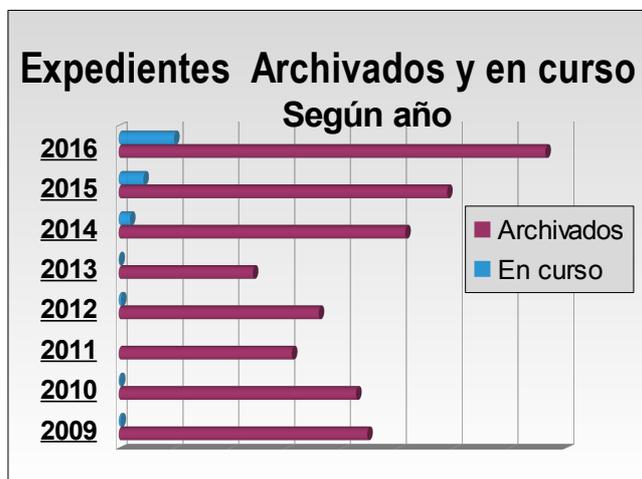
# NÚMEROS INTERANUALES

## Expedientes ingresados según año

Ingreso de Expedientes por año	
Año	Cantidad
2009	448
2010	427
2011	310
2012	362
2013	241
2014	533
2015	632
2016	863



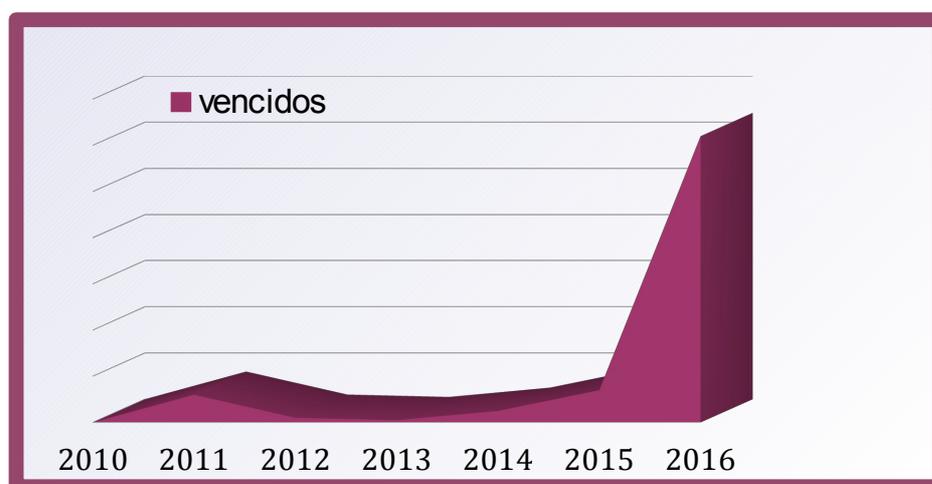
Expedientes archivados y en curso según año



2009	3
2010	2
2011	0
2012	4
2013	1
2014	20
2015	44
2016	99

Expedientes vencidos según año

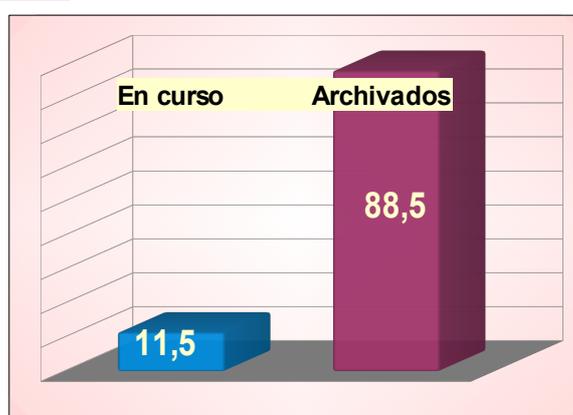
2010	0
2011	12
2012	2
2013	1
2014	5
2015	14
2016	124



# EXPEDIENTES DE 2016

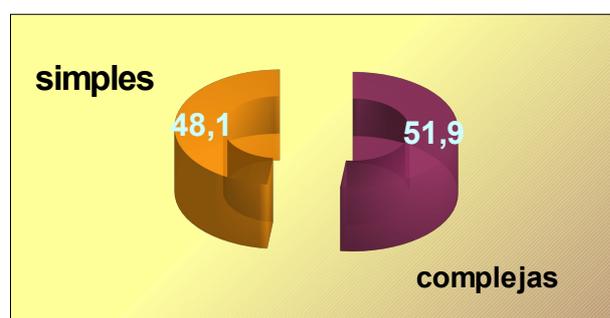
## Estado de los expedientes al 01/05/2017

Estado de expedientes		
	Cantidad	%
Archivados	764	88,5
En curso	99	11,5
TOTAL	863	100,0



## Casos ingresados durante el año 2016.

	Cantidad	%
Actuaciones simples	415	48,1
Actuaciones complejas	448	51,9
Total	863	100,0

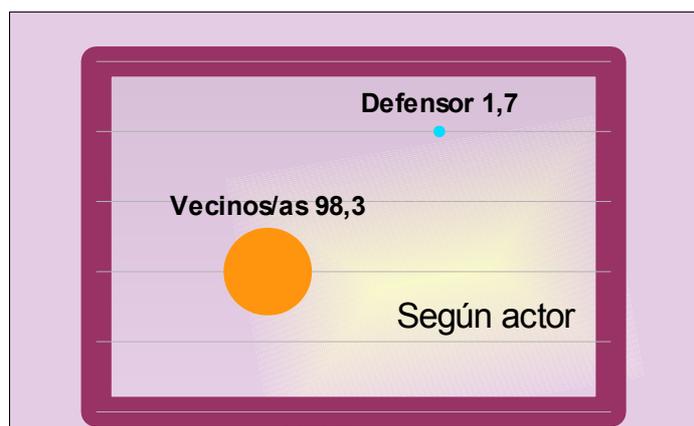


\*Las actuaciones simples son las que sólo requieren atención orientativa, apoyo técnico o de información.

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

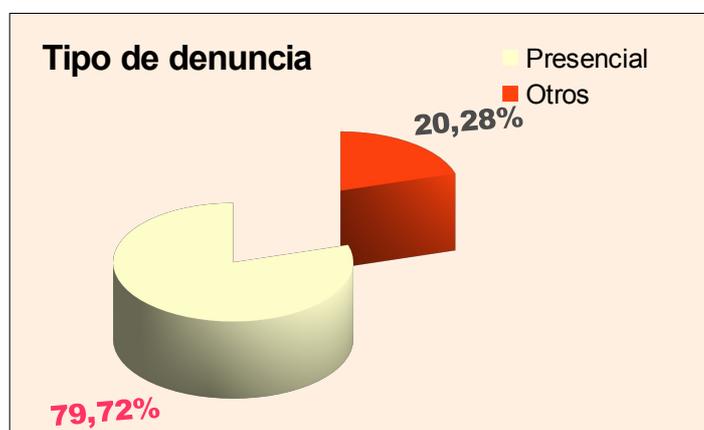
Expedientes según actor

	Cantidad	%
Vecinos/as	848	98,3
Defensor	15	1,7
Total	863	100,0



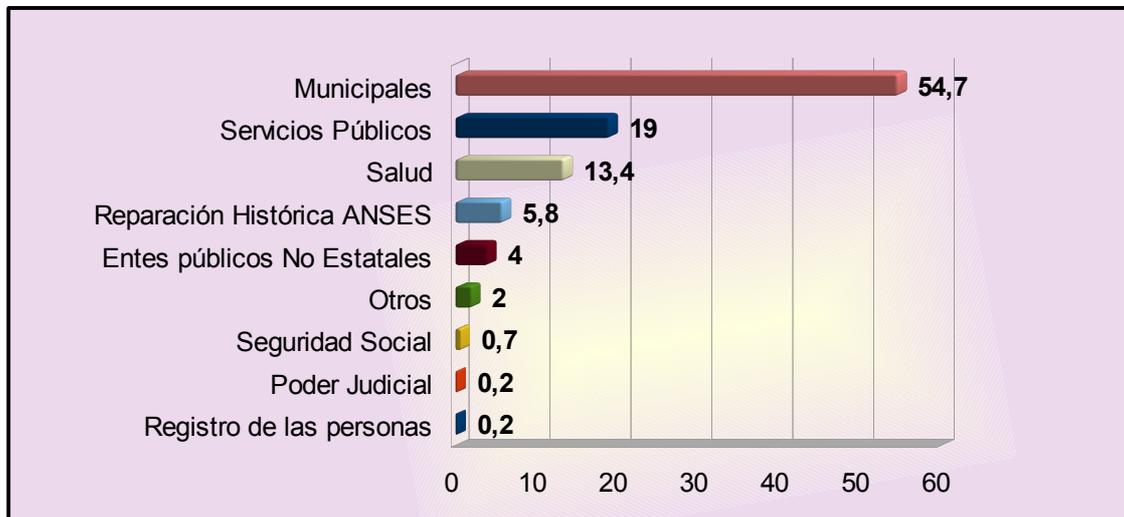
Expedientes según tipo de denuncia

Según tipo de denuncia		Cantidad	%
Presencial	Sede Central	654	79,00
	Sedes descentralizadas	31	
Otros	Telefónica	100	21,00
	Correo Electrónico	14	
	Oficio	15	
	Web	43	
	Escrita	6	
<b>Total</b>		<b>863</b>	<b>100,00</b>



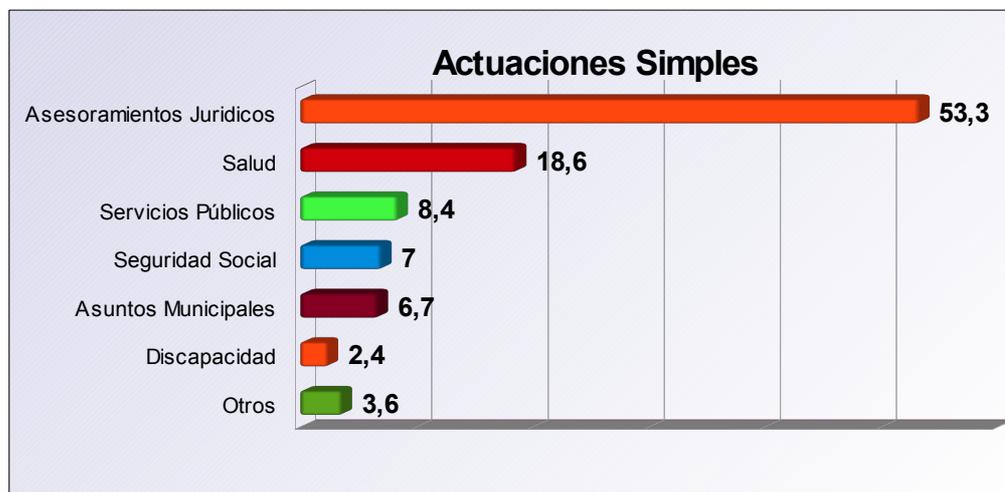
**Actuaciones complejas según temática**

Actuaciones complejas según temática		
	Cantidad	%
Municipalidad	245	54,7
Servicios Públicos	85	19,0
Salud	60	13,4
Reparación Histórica (ANSES)	26	5,8
Entes Públicos No Estatales	18	4,0
Otros	9	2,0
Seguridad Social	3	0,7
Poder Judicial	1	0,2
Registro de las personas	1	0,2
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>100,0</b>



### Actuaciones simples según temática

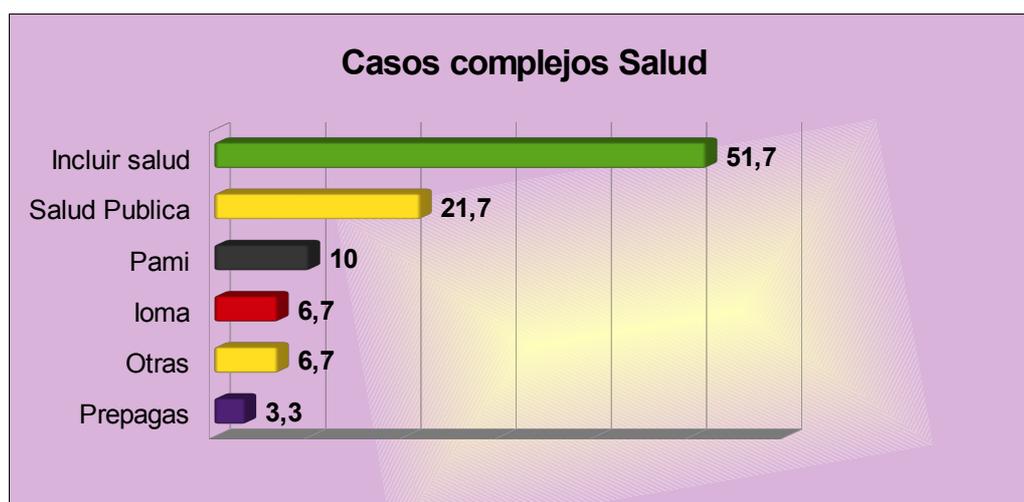
Actuaciones simples según temática		
	Cantidad	%
Asesoramiento jurídico	221	53,3
Salud	77	18,6
Servicios Públicos	35	8,4
Seguridad social	29	7,0
Asuntos municipales	28	6,7
Discapacidad	10	2,4
Otros	15	3,6
<b>Total</b>	<b>415</b>	<b>100,0</b>



### Actuaciones Complejas

#### Salud

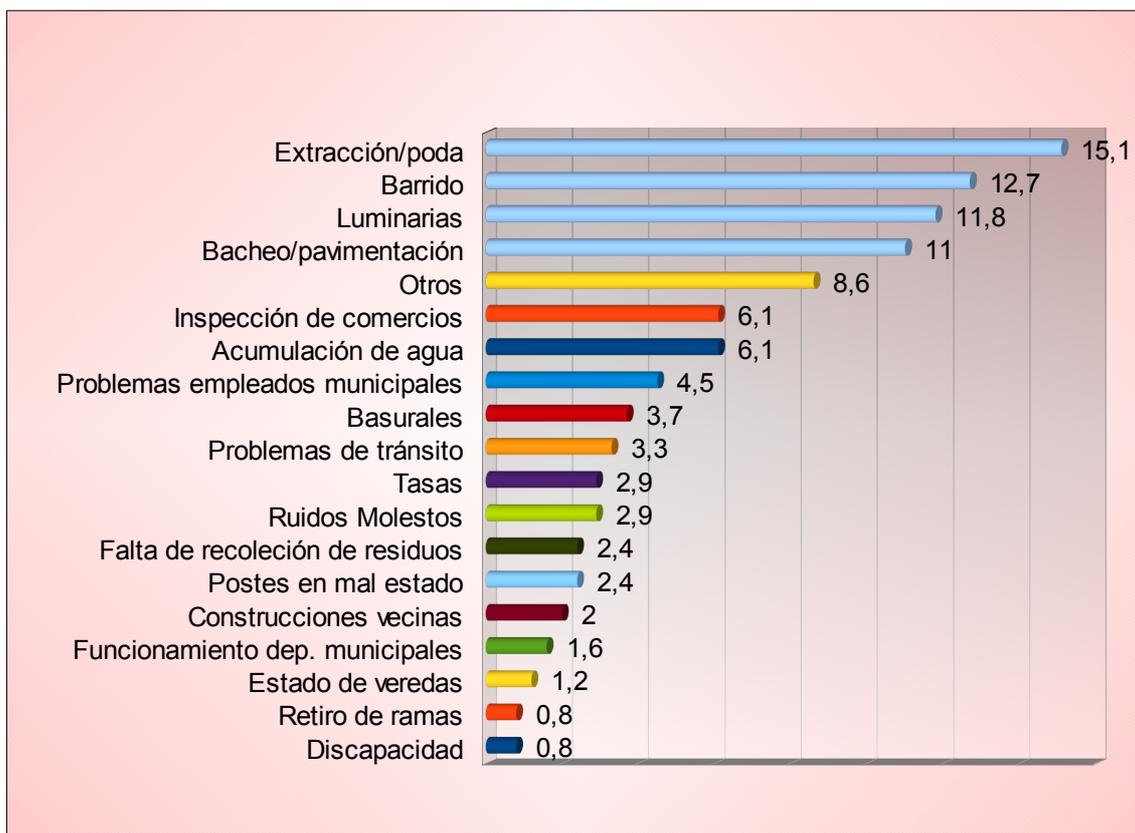
<b>Actuaciones complejas: Salud</b>		
	Cantidad	%
Incluir Salud	31	51,7
Salud pública	13	21,7
PAMI	6	10,0
IOMA	4	6,7
Otras Obras Sociales	4	6,7
Planes de salud prepagos	2	3,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>



#### Servicios Públicos

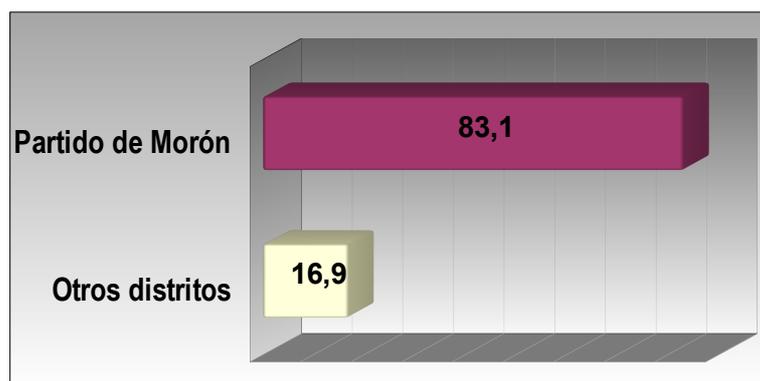
<b>Actuaciones complejas: Servicios Públicos</b>		
	Cantidad	%
Agua	15	17,6
Electricidad	38	44,7
Gas	32	37,6
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Actuaciones complejas: Municipalidad		
	Cantidad	%
Extracción y/o poda de árboles	37	15,1
Falta de barrendero	31	12,7
Luminarias	29	11,8
Bacheos y/o repavimentación	27	11,0
Otros	21	8,6
Acumulación de agua	15	6,1
Inspección a comercios	15	6,1
Problemas de empleados municipales	11	4,5
Basurales	9	3,7
Próblemas de tránsito	8	3,3
Ruidos molestos	7	2,9
Tasas	7	2,9
Postes en mal estado	6	2,4
Falta de recolección de residuos domiciliarios	6	2,4
Problemas construcciones vecinas	5	2,0
Funcionamiento dependencia municipales	4	1,6
Estado de veredas	3	1,2
Retiro de ramas	2	0,8
Discapacidad	2	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>100,0</b>



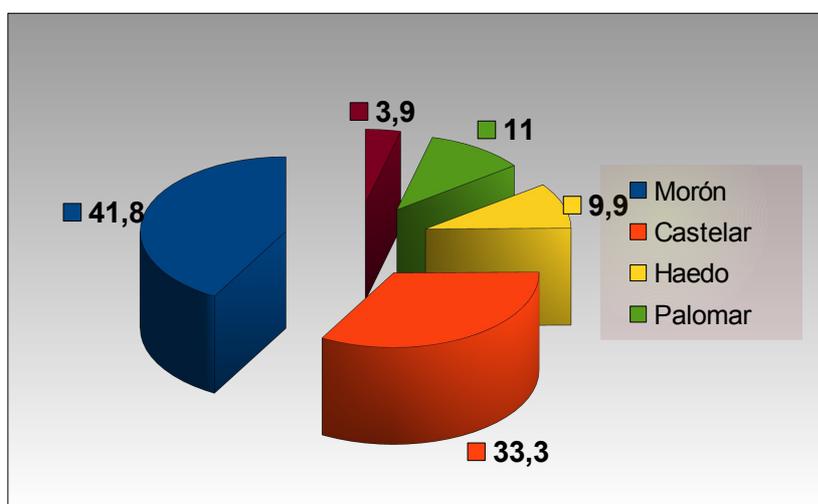
### Municipales

Expedientes según domicilio de los demandantes		
	Cantidad	%
Partido de Morón	717	83,1
Otros lugares	146	16,9
<b>Total</b>	<b>863</b>	<b>100,0</b>

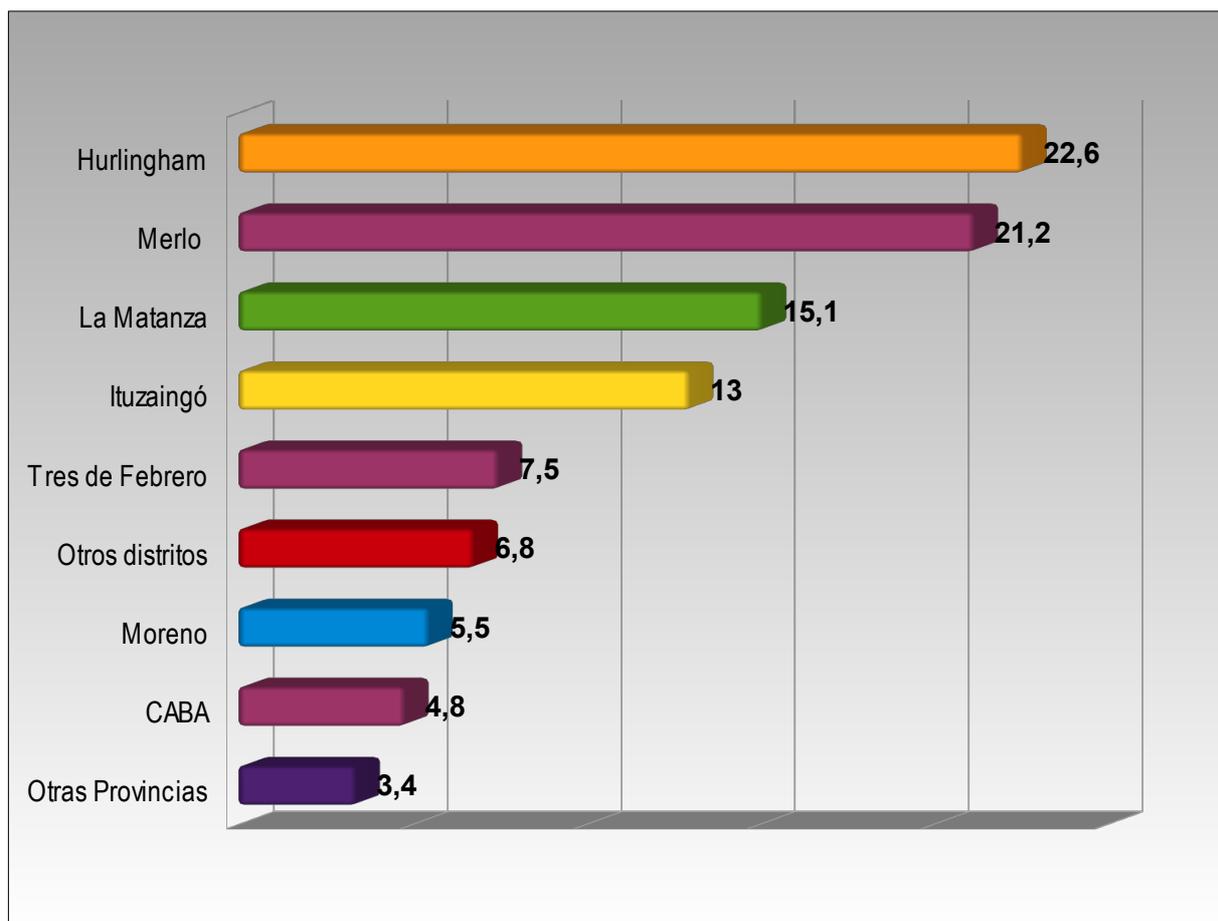


### Ingreso de Expedientes según territorio

Expedientes originados por vecinos y vecinas del partido de Morón		
Morón	300	41,8
Castelar	239	33,3
Haedo	71	9,9
El Palomar	79	11,0
Villa Sarmiento	28	3,9
<b>Total</b>	<b>717</b>	<b>100,0</b>



Expedientes según domicilio de los demandantes (excluido Morón)		
	Cantidad	%
Partido de Hurlingham	33	22,6
Partido de Merlo	31	21,2
Partido de la Matanza	22	15,1
Partido de Ituzaingo	19	13,0
Partido de Tres de Febrero	11	7,5
Partido de Moreno	8	5,5
Ciudad de Buenos Aires	7	4,8
Otras provincias	5	3,4
Otros	10	6,8
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100,0</b>



### Ingreso de Expedientes según fecha

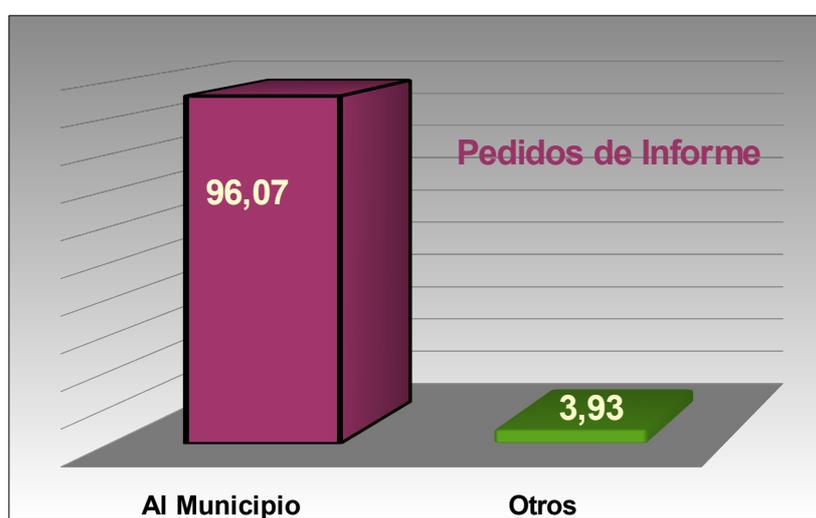
Ingreso de expedientes por mes		
	Cantidad	%
Enero	41	4,8
Febrero	43	5,0
Marzo	61	7,1
Abril	113	13,1
Mayo	87	10,1
Junio	90	10,4
Julio	84	9,7
Agosto	89	10,3
Septiembre	54	6,3
Octubre	61	7,1
Noviembre	72	8,3



## Pedidos de informe

-

<b>Pedidos de Informe remitidos por la Defensoría</b>		
	Cantidad	%
Al Municipio	440	96,07
Otros	18	3,93
<b>Total</b>	<b>458</b>	<b>100</b>



<b>Pedidos de informes remitidos al Municipio</b>		
<b>Detalle Según Dependencia</b>		
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Secretaría de Obras y Servicios Públicos	237	53,9
Dirección de Inspección General	50	11,4
Dirección de Tránsito y Transporte	19	4,3
Dirección de Saneamiento	16	3,6
Dirección de Obras Particulares	14	3,2
Dirección Administrativa de Infracciones	12	2,7
Secretaría de Planificación Estratégica	11	2,5
Secretaría de Gobierno	9	2,0
Sr. Intendente Municipal	8	1,8
Dirección de Defensa Civil	7	1,6
Unidad de Gestión Comunitaria N° 4	5	1,1
Secretaría de Economía y Finanzas	5	1,1
Unidad de Gestión Comunitaria N° 5	4	0,9
Subsecretaría de Producción del Hábitat	4	0,9
Dirección de Recursos Humanos	4	0,9
Dirección de Alumbrado Público	4	0,9
Unidad de Gestión Comunitaria N° 6	3	0,7
Unidad de Gestión Comunitaria N° 1	3	0,7
Secretaría de Salud	3	0,7
Unidad de Gestión Comunitaria N° 3	2	0,5
Secretaría de Seguridad Ciudadana	2	0,5
Dirección de políticas para personas con capacidades diferentes	2	0,5
Dirección de Obras y Vial	2	0,5
Dirección de Gestión y Seguimiento de Obra por coop.	2	0,5
Dirección de Educación	2	0,5
Unidad de Gestión Comunitaria N° 7	1	0,2
Unidad de Gestión Comunitaria N° 2	1	0,2
Secretaría de Políticas Sociales	1	0,2
Secretaría de Comunicación Institucional	1	0,2
Dirección del Cementerio Municipal	1	0,2
Dirección de Tributos Municipales	1	0,2
Dirección de Registración de la Actividad Económica Local	1	0,2
Dirección de Políticas de género	1	0,2
Dirección de Atención Primaria de la Salud	1	0,2
Dirección de Acción Social	1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100</b>



<b>Pedidos de informes remitidos a entidades no municipales</b>	
<b>Detalle según organismo</b>	
	<b>Cantidad</b>
Defensor del Pueblo de la Prov. de Buenos Aires	8
Sra. Ministra de Salud de la Prov. de Buenos Aires	1
Sr. Ministro de Salud de la Nación	1
PAMI Morón	1
Sr. Jefe Distrito I Vialidad Nacional	1
Sr. Subsecretario de Coordinación de Políticas Tarifarias	1
Sr. Ministro de Energía y Minería de la Nación	1
Sr. Gerente de Pago Fácil Morón	1
Sr. Director Ejecutivo ANSES	1
Sr. Director Provincial de Hospitales	1
IOMA MORON	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Expedientes que vencieron los plazos de respuesta

Por Dependencia

DEPENDENCIAS	TOTAL
Secretaría de Obras y Servicios Públicos	71
Dirección de Inspección General	16
Dirección de Tránsito y Transporte	14
Dirección de Saneamiento	5
Dirección de Obras Particulares	2
Unidad de Gestión Comunitaria N° 3	2
Unidad de Gestión Comunitaria N° 5	2
Unidad de Gestión Comunitaria N° 7	2
Secretaría de Planificación Estratégica	2
Dirección de Recursos Humanos	2
Dirección de Educación	1
Unidad de Gestión Comunitaria N° 1	1
Secretaría de Gobierno	1
Secretaría de Comunicación Institucional	1
Dirección de Obras Publicas	1
Secretaría de Salud	1

Por fecha

FECHA	MEMO N°	TOTAL
29/04/16	58988/16	48
30/05/16	62970/16	52
24/06/16	66614/16	59
22/07/16	70497/16	66
22/08/16	74810/16	83
21/09/16	78440/16	101
26/10/16	83233/16	130
16/12/16	90682/16	129
27/12/16	90682/16	125

# ÁREA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE DEMANDAS

El Centro de Atención y Gestión de Demandas es el área que tiene el primer contacto con los vecinos que se acercan para ser asesorados por un reclamo, consulta o inquietud.

Independientemente de la vía de consulta elegida por el ciudadano se recibe la denuncia, identificando el problema a través del dialogo y escucha para poder luego enmarcarlo y determinar si atañe al ámbito nacional, provincial, municipal o privado.

Durante este período debemos remarcar la renovada página web y un mayor movimiento en las redes sociales desde el área de comunicación institucional que colaboró con ampliar la difusión de la figura del Defensor del Pueblo y los servicios que brinda la institución.

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.

Esta área de la Defensoría del Pueblo coordina en seguimiento de los reclamos sobre temas municipales, temas de salud, temas de servicios públicos y cuestiones relativas a otros organismos del estado. El Defensor del Pueblo recibe informes constantes sobre las problemáticas que ingresan, tomando la decisión de qué caminos que se tomarán en función de lograr una solución eficiente y concreta para las demandas de los y las vecinas.

## Intervenciones Municipales

Las intervenciones municipales son la misión central de la Defensoría del Pueblo ya que tal como reza la ordenanza de creación tiene como objetivo: "***Defender, proteger y promocionar los derechos e intereses legítimos, individuales y colectivos consagrados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y la legislación vigente, de los habitantes de Morón frente a actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, sus entes, sus organismos y sus dependencias descentralizadas.***" y también "***Supervisar la actividad de la Municipalidad, sus organismos dependientes, los concesionarios, contratistas o prestadores de obras o servicios públicos y permisionarios de uso de bienes de dominio municipal, en todos los casos que comporten abusos, arbitrariedades, negligencias, deficiencias, errores administrativos, demoras excesivas en los trámites, irregularidad administrativa y cualquier otra forma de menoscabo de los derechos.***"

En este sentido desde el inicio de su función ha procurado gestionar de la mejor manera y dentro de lo que marca la legislación vigente soluciones concretas a los problemas de los vecinos de Morón.

En el año 2016 se observó que los principales temas por los que reclama el habitante del Municipio de Morón, están relacionados con la Secretaría de Obras y Servicios Públicos.

Dentro de esta dependencia, se encuentran los problemas por la extracción y/o la poda de árboles, barrido manual y limpieza, luminarias sin funcionar, bacheo y pavimentación de calles, que han sido los grandes ejes de consulta y reclamos que hemos recibido solicitando la intervención del Defensor del Pueblo de Morón.

Según lo registrado a través de nuestro sistema de expedientes, en 2016, los pedidos de informe remitidos a esta Secretaría se han duplicado respecto del periodo 2015.

Es por ello que haremos un pormenorizado de los mencionados temas de reclamo, que han sido los de mayor preocupación por los vecinos de Morón.

### Arbolado

El arbolado público es un tema reiterado en estos informes anuales. Sin embargo, durante el año de esta presentación, los reclamos sobre esta problemática han tenido un importante incremento.

Entre los reclamos más habituales que recibimos podemos referir:

- Pedidos de poda de ejemplares frondosos que interfieren con el cableado eléctrico o telefónico o que obstruyen la iluminación pública.
- Extracciones de troncos en mal estado, con peligro de caída y raíces que levantan las veredas.

Los vecinos concurren a la Defensoría del Pueblo luego de haber agotado la instancia de solicitud ante el Municipio de Morón habiendo esperado que su pedido se concrete, en muchos casos, durante varios meses. Es de mencionar que el mantenimiento del arbolado público es competencia municipal.

Ante estas denuncias, el área de Atención y Gestión de Demandas asesora a los ciudadanos sobre las ordenanzas que rigen el arbolado público y da apertura a un expediente para solicitar a la dependencia municipal informes sobre el espécimen arbóreo en cuestión y qué tareas consideran necesarias para intervenir en pos de dar una solución definitiva al reclamo vecinal.

### Barrido

En sintonía con lo que viene sucediendo durante los últimos años, se han recibido múltiples reclamos vecinales vinculados con la falta o deficiencias en el barrido manual.

Vecinos de todas las localidades se han expresado totalmente insatisfechos con el servicio durante el año de este informe anual.

Cabe recordar que la limpieza de la calzada y/o vereda, mediante el barrido manual para mantener el espacio público en condiciones de higiene es un servicio realizado de manera tercerizada por la empresa Urbaser.

El servicio brindado debe incluir el correcto embolsado de la basura y tiene que ser realizado con una frecuencia alternada según cronograma de zonas.

Mayormente, durante el 2016, los vecinos han referido la falta total del servicio y en otros casos, el no cumplimiento de la frecuencia estipulada. También recibimos otros reclamos referidos a la calidad del servicio brindado.

Desde la Defensoría, además de los múltiples pedidos de informes enviados, hemos promovido reuniones con el Secretario de Obras y Servicios Públicos, quien dijo compartir la inquietud y mostró su disposición para arbitrar las medidas necesarias para intimar a la empresa prestataria del servicio.

No obstante, los reclamos y el malestar vecinal persiste.

El Defensor del Pueblo continuará solicitando que se tomen las medidas necesarias para llegar a una solución definitiva.

### Luminarias

Durante el período de análisis de este informe los casos sobre el funcionamiento de alumbrado público se han duplicado en términos generales.

Los vecinos refieren la necesidad de contar con una gestión mas ágil para resolver esta cuestión, dado que impacta directamente en la seguridad de sus barrios.

Al no obtener respuestas eficientes, se acercan a nuestro organismo con el objetivo de que seamos mediadores del reclamo.

Cabe mencionar que, algunas de estas demandas, implicaron meses y varios reclamos ante el Municipio de Morón, hasta lograr el arreglo o recambio de luminarias.

Durante 2016, monitoreamos cada caso hasta su resolución y se continúan las gestiones administrativas para proporcionar respuestas a aquellos casos donde aun el problema persiste.

### Bacheo

Otra de las temáticas más recurrentes presentadas en esta Defensoría del Pueblo tiene que ver con el deterioro de asfalto y formación de baches que dificultan la circulación vehicular en las calles del Municipio de Morón.

El porcentaje de reclamos relacionados con estos temas se ha mantenido constante en comparación con el año anterior .

Las quejas, en su mayoría, consisten en reclamos relativos a grandes baches y/o pozos en el pavimento, en diferentes puntos del partido de Morón, especialmente en barrios alejados del centro y por donde suelen circular camiones y tránsito pesado.

Estos temas no suelen ser de rápida resolución y se deben esperar varios meses hasta que las tareas sean incorporadas a la agenda de trabajo del Municipio.

### **Basurales**

Durante el transcurso del 2016 se recibieron en esta institución numerosas quejas promovidas por vecinos de distintas localidades del partido motivados por la falta de limpieza que se observa en las calles de Morón.

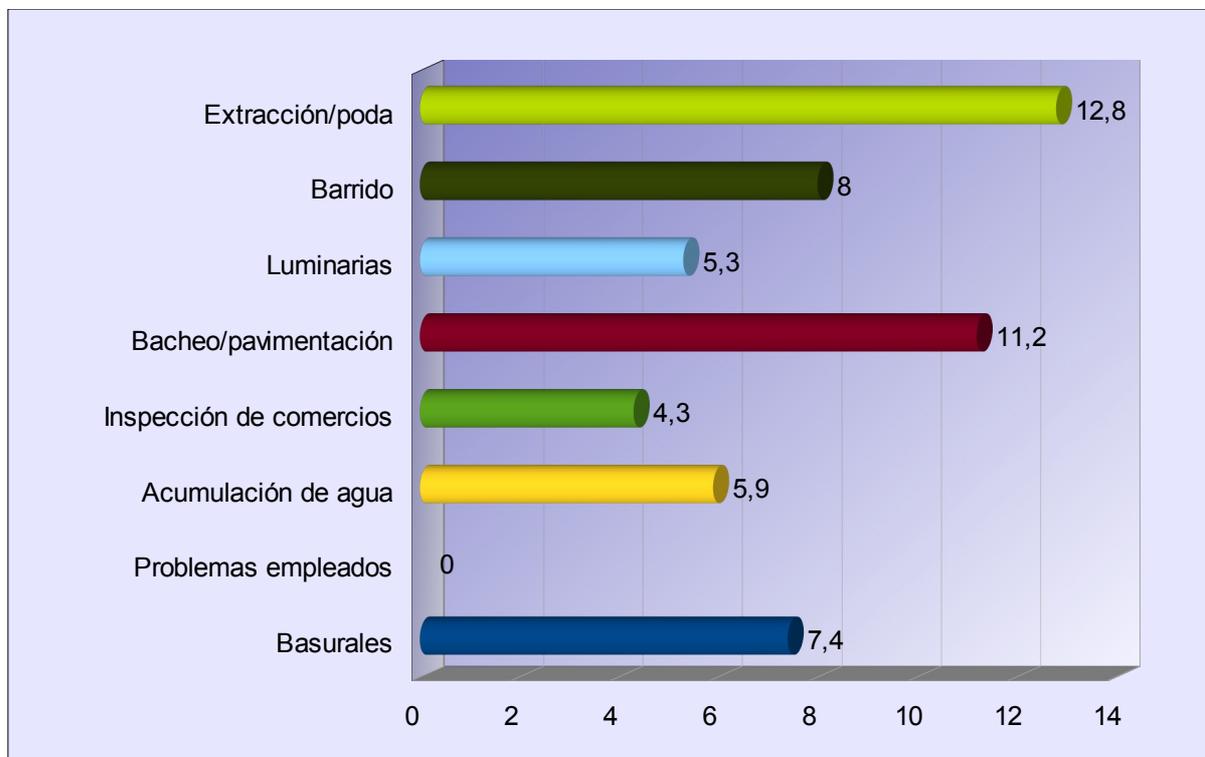
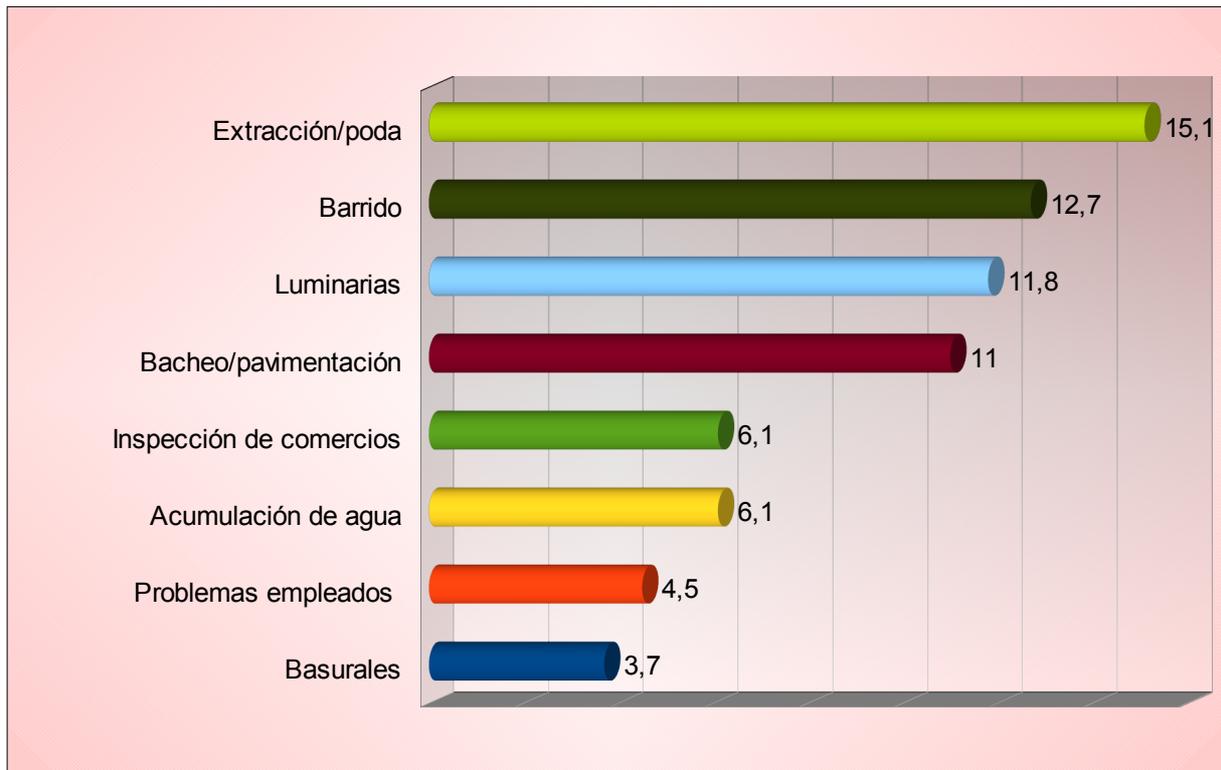
Como mencionamos anteriormente los reclamos más frecuentes se relacionan con el barrido manual; no obstante hemos recibido numerosas quejas sobre acumulación de basura en diferentes esquinas y puntos geográficos del territorio.

A modo de ejemplo, podemos mencionar aquellos más crónicos que son los que se encuentran ubicados en la calle Sarmiento y 9 de Julio en Morón Centro, Tucumán y Parque Av. Presidente Perón (Parque lineal) y la llamada Vía Muerta en Haedo.

Ante este tipo de presentaciones corroboramos personalmente las denuncias a modo de obtener registro de la magnitud del problema.

Se trata de sitios de acumulación permanente que el Municipio de Morón ha incorporado a la recolección formal como puntos fijos. Sin embargo, se han convertido en puntos de arrojado crónicos mayoritariamente realizado por los propios vecinos y transeúntes.

Más allá de solicitar la limpieza de la zona de modo sistemático, se ha planteado la necesidad de desarrollar acciones para la erradicación definitiva de esta problemática, ya que afecta directamente a la salud de los vecinos/as.



### Dirección de Inspección General

En el mes de mayo el Defensor del Pueblo de Morón convocó a Pablo López, Director de Inspección General del Municipio de Morón con el objetivo de tratar temas comunes para resolver los reclamos que recaen en esta área sensible del departamento ejecutivo.

La Dirección de Inspección General tiene como misión controlar las condiciones de habilitación, funcionamiento, higiene y seguridad de los establecimientos comerciales, industriales y de servicios que se encuentren dentro del partido de Morón y también debe garantizar el cumplimiento de la normativa municipal vigente

En dicha reunión se plantearon objetivos a lograr para dar respuesta a la demanda vecinal. Se conversó sobre casos emblemáticos abordados desde esta Defensoría de Pueblo, tales como emprendimientos industriales o comerciales que además de evidenciar irregularidades en cuanto a la habilitación, ya sea por falta de documentación o porque la misma no coincida con la actividad desarrollada, perjudican a vecinos de la zona.

El Defensor del Pueblo recordó que los conflictos mas reiterados que llegan a la Defensoría, se relacionan con la propagación de ruidos molestos proveniente del desarrollo de las actividades propias de los comercios y/o industrias, la ocupación del espacio público, las estructuras e instalaciones precarias, entre otras problemáticas.

Este encuentro quedó desdibujado en el transcurso del año ya que a la hora de dar respuestas a los pedidos de informe el resultado fue escaso.

Al 31 de diciembre de 2016, se registraron muy pocos pedidos de informes que fueran remitidos con una respuesta. Sobre el resto, y a pesar de las reiteraciones que exige la Ordenanza, no hemos obtenido ninguna devolución y es importante remarcar que tampoco se ha dado una solución al problema de fondo, salvo excepciones.

Es decir, que el Defensor del Pueblo no pudo acercar una solución ni una respuesta mediadora a los vecinos que se ven afectados por estas situaciones de irregularidad.

Como un modo de ejemplificar los temas que son responsabilidad de esta dependencia y que los vecinos han traído al Defensor del Pueblo para su intervención podemos destacar los que mencionamos a continuación:

- **Establecimientoailable en El Palomar**

En el mes de enero del pasado 2016, varios vecinos de El Palomar, acercaron su reclamo a sobre los ruidos molestos provenientes de un establecimiento, que según sus dichos, desarrolla como actividad principal el de *bolicheailable*. Ellos refieren que el emprendimiento fue emplazado en una zona no permitida por el Código de Ordenamiento Urbano.

Tras nuestro primer pedido de informes, la Dirección de Inspección General informó que el mencionado establecimiento desarrollaba la actividad comercial como confiteríaailable pero no contaba con la correspondiente habilitación municipal. Por ese motivo, la dirección procedió a labrar actas de infracción con el exigencia de que regularicen la situación en un plazo específico.

En comunicación con las personas que iniciaron el expediente, refirieron que el local permaneció cerrado durante dos semanas, pero volvió a abrir sus puertas, presentando los mismos perjuicios que iniciaron el reclamo.

Fue remitido entonces un nuevo pedido de informe consultando sobre los detalles de este hecho. En respuesta, se nos informó que el rubro del local había sido enmarcado como *Recreación clase C salón de fiesta*. También se hizo mención a una medición de ruidos realizada por el área de Inspección General que había arrojado como resultado la presencia de "Ruidos Molestos".

Los vecinos alertaron que el rubro indicado en la respuesta no es el que se encuadra en la actividad que ellos observan y mencionan la posibilidad que solo haya sido una estrategia para la lograr la correspondiente habilitación que de otra manera no se hubiera permitido en esa zona. Como muestra de ello, refieren a la publicidad y propagandas del sitio en redes sociales y en la vía pública en los que se difunden diversos eventos con el ofrecimiento explícito de actividad nocturnaailable.

Los vecinos insisten en que la propagación de ruidos molestos nunca ha cesado.

En el mes de octubre del 2016 se remitió a la Dirección de Inspección General un nuevo Pedido de Informes que hasta la fecha no fue respondido.

- **Bar en Castelar**

En el mes de marzo vecinos de Castelar realizaron una denuncia sobre la existencia de un establecimiento comercial con habilitación definitiva encuadrado en el rubro café/bar que generaría ruidos molestos en horas de la noche afectando el normal descanso y tranquilidad de las familias que habitan la zona.

El mencionado lugar ofrece a los clientes un particular atractivo para la zona oeste, como la emisión multimedial de propuestas artísticas en vivo dentro de un estudio que el público presente observa a través de una pantalla gigante. Esta modalidad de "entretenimiento", llamada Streaming, según hemos sido informados, no cuenta con una tipificación dentro del Código de Ordenamiento Urbano. Este hecho permite que no se pueda reglamentar sus particularidades especiales.

En la respuesta de nuestro pedido de informe, refieren que en la inspección realizada en marzo se comprobó la propagación de ruidos molestos al vecindario y se impartió la correspondiente infracción y notificación para que arbitren las medidas necesarias para dar solución al problema.

Los vecinos lindantes refieren que la situación lejos de resolverse, continua agravándose y profundizando los conflictos con los responsables del lugar.

El último pedido de informe se remitió en abril de 2016, solicitando conocer si hubo de mediciones de ruidos, cambios en la situación habilitante y si se corresponde con los rubros explotados al día de la fecha dicho pedido.

Aún está pendiente esta respuesta por parte de la Dirección de Inspección General a pesar de las varias reiteraciones que enviamos tal como obliga nuestra Ordenanza.

- **Comercio de venta de alimentos para mascotas en Castelar**

Durante el 2016 se abordó el reclamo de los vecinos lindantes a este local comercial ubicado en la localidad de Castelar, que según consta en la denuncia hacen uso de la vereda con productos propios de la actividad comercial desarrollada. Refieren sobre la ocupación del espacio público con pallets dificultando la normal circulación peatonal. En el mismo sentido, hacen mención de los problemas que genera el estacionamiento de camiones de gran porte para carga y descarga de mercadería que en ocasiones obstruye el ingreso de los vehículos particulares en los domicilios de la cuadra.

A través de las respuestas brindadas por la Dirección de Inspección General se nos hizo saber que en el marco de una inspección, se observó efectivamente mercadería ocupando la vereda. Ante esta comprobación, el comercio fue intimado mediante cédulas de notificación a desocupar la vía pública de manera inmediata. Según refiere el informe de la dependencia municipal esta misma circunstancia sucedió varias veces labrándose actas de diversa índole por incumplimientos.

Hemos comprobado que el local comercial sigue infringiendo las normas vigentes y desarrolla su actividad obstruyendo la vía pública, provocando perjuicios y molestias al vecindario.

El último pedido de informe se envió a la Dirección de Inspección General en enero de 2017 requiriendo nueva información sobre la situación. A la fecha de la presentación de este informe anual, no dieron respuesta al pedido de informe del Defensor del Pueblo.

- **Pizzería en Morón Sur.**

A comienzos del 2016, vecinos de la localidad de Morón Sur denunciaron las condiciones de salubridad de un comercio de elaboración y venta de pizza.

El Defensor del Pueblo de Morón, solicitó en el mes de enero, a la Dirección de Inspección General, poder conocer la situación habilitante y el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene requeridos para el rubro.

Seguimos a la espera de una respuesta de lo solicitado más allá de haber realizado todas

las reiteraciones que la legislación nos permite. El mencionado comercio continúa con su actividad comercial con total regularidad.

- **Fábrica de Inyección y Reciclado de Plástico en Castelar Sur**

Durante 2016 hemos dado seguimiento al reclamo de vecinos de Castelar que han denunciado el funcionamiento de una fabrica dedicada a la inyección y reciclado de plásticos. Los vecinos realizaron sus reclamos tras observar la deficiente y precaria estructura edilicia , las sospechas de la falta de habilitación municipal y de las medidas de seguridad exigidas para este tipo de industrias.

A nuestro requerimiento, el informe municipal confirma el reclamo de los vecinos denunciantes en cuanto a falta de habilitación municipal, e informa además la disposición de la clausura preventiva, no obstante, la sanción impuesta no es respetada y el establecimiento en cuestión continua ejerciendo su actividad normalmente a pesar de las diferentes sanciones.

Mas allá de lidiar con estos situaciones cotidianas, los vecinos moronenses aquí representados han manifestado ante el Defensor del Pueblo su descontento con la falta de respuesta de esta área municipal, calificando la tarea de la dirección de Inspección General como ineficaz, de poca idoneidad, y transparencia en la gestión.

## Intervenciones en Salud

Al igual que los años anteriores, durante el 2016, se llevaron a cabo diversas acciones con el fin de resolver las dificultades que tienen las personas cuando se encuentran vulnerados en sus derechos de acceso a la salud.

Cabe la aclaración que la Defensoría del Pueblo trabaja sin ninguna restricción de jurisdicción en cuestiones de salud, por lo tanto 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.

### **PROGRAMA FEDERAL INCLUIR SALUD (ex Profe)**

Recibimos como cada año en la Defensoría del Pueblo, en 2016, reclamos sobre el funcionamiento del PROGRAMA FEDERAL INCLUIR SALUD, que es un Sistema de Aseguramiento Público de Salud que garantiza el acceso a los servicios de salud a madres de siete o más hijos, personas con discapacidad y adultos mayores de 70 años titulares de Pensiones No Contributivas (PNC).

A mediados de mayo las autoridades del programa tomaron la decisión de pasar a los afiliados con determinadas diagnóstico (diabetes, epilepsia y enfermedades oncológicas) a los distintos programas sanitarios dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires lo que implicó inconvenientes y demoras a a sus beneficiarios.

De esta manera, proponían descentralizar la entrega de medicamentos e insumos que le correspondiera de acuerdo al vademécum y los esquemas terapéuticos.

A continuación se detallan las características y dificultades detectadas en cada uno de los programas.

### **PRODIABA**

En el caso de las personas con diabetes, la entrega de medicación e insumos sería ahora administrado por el PRODIABA (*Programa de Prevención, Diagnóstico y Tratamiento del Paciente Diabético de la Provincia de Buenos Aires*). Allí deberían entregar los distintos tipos de insulinas, antidiabéticos orales en comprimidos, jeringas y agujas para la aplicación de insulina, y tiras reactivas para el control de glucosa en sangre.

Debido a la cantidad de personas que incorporaron desde Incluir Salud sumadas a las ya existentes se vieron obligados a distribuir en forma equitativa los medicamentos e insulinas que tenían disponibles y que no resultó suficiente para todos.

Otro inconveniente que se presentó fue que el PRODIABA no cuenta con el mismo vademecum que los beneficiarios disponían en el Programa de Incluir Salud, lo que implica la modificación de las marcas e incluso las presentaciones de los medicamentos.

A modo de ejemplo, podemos remarcar que el programa cesó en la entrega de lapiceras para la aplicación de insulina dando en su lugar frascos de la medicación sin otorgar las jeringas y agujas necesarias para su aplicación. Esto produjo malestar en los pacientes que además de tener que modificar su costumbre, debieron afrontar el costo de esos insumos.

Desde el área de salud de ésta Defensoría del Pueblo, se promovió el diálogo con los referentes del PRODIABA de cada región sanitaria con el objetivo de reunir información para realizar los descargos pertinentes a la Dirección General del Programa.

Asimismo, se solicitó la gestión de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, quienes intervinieron solicitando regularización de las prestaciones a los programas de salud.

### **PROEPI**

En el caso de las personas diagnosticadas con epilepsia, fueron incluidos en el PROEPI (*Programa de Epilepsia de la Provincia de Buenos Aires*) para la entrega de fármacos simples, los denominados de segunda línea y/o los anticonvulsivos, correctamente justificados por su médico tratante. Sin embargo a lo largo de los meses se profundizaron las demoras en las entregas y llegaron nuevos reclamos sobre este problema a nuestro organismo.

En virtud de darle una solución a esta situación, se articuló nuevamente con la Región Sanitaria de Incluir Salud quienes gestionaron las autorizaciones para lograr una solución concreta.

Para la inscripción de ambos programas, aquellos pacientes diagnosticados con diabetes o epilepsia, deben registrarse en la delegación de Incluir Salud de la región sanitaria más cercana a su domicilio. Para ello el beneficiario retirará una planilla de inscripción, deberá hacerla completar y firmar por un médico del sistema público de salud.

Una vez presentada, se registrará al paciente en RESAPRO, que es un sistema integral

que se centra en el acto médico y en la nominalización del paciente, consolidando la información de salud e impulsando la articulación de las políticas públicas nacionales, provinciales y municipales. En otras palabras, el RESAPRO es un registro de sistematización que promueve el derecho a la salud pública.

El beneficiario optará por el hospital donde retirar los medicamentos e insumos que su enfermedad requiera y allí mismo le indicarán días y horarios para hacerlo.

Finalmente, le entregarán al paciente un carnet del programa correspondiente (PRODIABA o PROEPI) que le permitirá retirar mensualmente sus medicamentos en la farmacia del hospital elegido.

#### **PROGRAMA DE ENFERMEDADES CRÓNICAS CON TRATAMIENTO DE ALTO COSTO Y ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES**

En cuanto a los pacientes bajo tratamiento oncológico y/o tratamientos de alto costo fueron incluidos en el Programa De Enfermedades Crónicas Con Tratamiento De Alto Costo Y Enfermedades No Transmisibles.

Para poder asesorar a este grupo de personas que debían ahora adherirse a este programa, se estableció contacto con el área de "Navegación de Pacientes del Banco de Drogas de La Plata", con quienes se mantuvo una comunicación diaria, que permitió agilizar los trámites de autorización y el envío de la medicación e insumos que los beneficiarios requerían según cada caso.

Además se propició un vínculo fluido con el personal del Banco de Drogas del Hospital Provincial de la localidad de Haedo, que permitió canalizar los reclamos y consultas, en particular sobre aquellos casos que por su naturaleza precisan una rápida y eficaz solución.

Por último, es fundamental aclarar que en el caso de que el beneficiario precise una medicación que no pueda entregarse a través de ninguno de los programas mencionados, deberá realizar el trámite en la oficina de Incluir Salud que se encuentra en los nosocomios provinciales donde determinarán si es autorizado allí mismo o deberá ser remitido a la sede central ubicada en la Ciudad de La Plata.

Para los casos de pacientes que estén bajo tratamiento de medicación oncológica o de alto costo, las personas deberán acercarse al Banco de Drogas de la Provincia de Buenos

Aires que funciona en todos los hospitales públicos provinciales.

Deberán presentar allí la documentación exigida que incluye:

- Fotocopia DNI
- Carnet de afiliación Incluir Salud
- Certificado de Supervivencia
- Resumen de Historia Clínica
- Fotocopia Biopsia
- Orden del Recetario Único del Programa firmado y sellado por el médico y por el director de la institución hospitalaria.

A partir de estos cambios, fueron sumándose reclamos y consultas de beneficiarios que ante el desconocimiento del traslado a los diferentes programas y a la falta de información en el proceder del trámite a realizar se encontraron sin la medicación o los insumos necesarios para sus dolencias.

Cada persona que se acercó a la Defensoría del Pueblo recibió un detallado asesoramiento donde se les explicó los cambios del programa y cuales eran los pasos a seguir para continuar con las prestaciones. Se les indicó, en principio, remitirse a la oficina de Incluir Salud a retirar la planilla de inscripción que debía completar un profesional y la documentación médica y personal para generar el traspaso.

No obstante esto, cuando los afiliados comenzaron a realizar el trámite en las distintas oficinas de Incluir Salud aparecieron nuevos inconvenientes.

Se encontraron con poca disponibilidad de turnos para que los médicos de hospitales públicos completen las planillas de inscripción. Más tarde se les requirieron estudios médicos (biopsias, densitometrías, esquemas patológicos, etc) que no poseían.

También hubo demoras en la carga de datos en el sistema RESAPRO (Plataforma de Registración Sanitaria Provincial) y fundamentalmente la falta de medicación durante el traspaso a los diferentes programas.

Durante ese lapso de tiempo, la Defensoría del Pueblo intervino para conseguir aquellos medicamentos e insumos que las farmacias adheridas a Incluir Salud dejaron de entregar.

Con el objetivo de resolver los casos mas urgentes, se trabajó articuladamente con el

Municipio de Morón, quienes entregaron medicamentos, insulinas e insumos que tuvieran en stock. Se mantuvieron conversaciones constantes con la Secretaria de Salud, la Dirección de Discapacidad del Municipio de Morón y también con el hospital dependiente de la órbita municipal.

Para las personas que se comunicaron con nuestro organismo y no eran residentes del partido de Morón, se solicitó la intervención de la Defensoría de la Provincia de Buenos Aires, quienes a través del área de salud gestionaron para conseguir los medicamentos solicitados.

De esta manera, se pudo paliar el momento conflictivo de escasez de medicamentos, hasta la incorporación de los beneficiario en los programas provinciales específicos.

Luego de haber acompañado a los afiliados en este proceso continuaremos trabajando en pos de mejorar sustancialmente el acceso al derecho a la salud de las personas.

- **Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI)**  
**Instituto Médico Asistencial (IOMA)**

#### **PAMI**

En el periodo de 2016, ambas prestadoras sufrieron modificaciones significativas.

En lo que respecta a PAMI, estos cambios tuvieron que ver con el proceso afiliatorio así como también en el otorgamiento de medicamentos y la elección de médicos de cabecera.

Es útil recordar que el PAMI brindaba un médico de cabecera y la clínica de cápita al momento de la afiliación, tomando en cuenta el cupo de atención y la cercanía al domicilio.

De este modo, los beneficiarios, podían alcanzar el primer nivel de atención para luego ser derivado a uno o mas especialistas de requerirlo.

Ante algún tipo de disconformidad, el beneficiario podía modificar el médico de cabecera y la clínica de cápita, una vez al año, siempre que se pudieran constatar causas suficientes que lo ameriten.

Durante el 2016, PAMI implementó un nuevo procedimiento donde los afiliados accederían a la libre elección del médico de cabecera y/o nivel II al momento de la afiliación y podrían optar por otros cada seis meses, contemplando hasta dos solicitudes de cambio de modulo prestacional por año.

Este trámite ha resultado sencillo y accesible. Se realiza solicitando un turno telefónico o a través de la página de ANSES. Los requisitos son DNI y recibo de cobro (original y fotocopia).

En el mismo sentido hubo modificaciones en el vademécum, que incluyó nuevos medicamentos existentes en el mercado y retiró formulas y presentaciones obsoletos o de baja demanda.

Ante estos cambios, que se realizaron sin la suficiente información y difusión, la Defensoría del Pueblo de Morón recibió las demandas de los afiliados que buscaban información fehaciente sobre la manera de llegar a la atención y la entrega de medicación habitual.

Un elevado número de consultas se refirieron al rechazo en la autorización de los medicamentos por las farmacias dentro del sistema de PAMI. Cada persona fue asesorada sobre los procedimientos actuales para lograr que se reanuden las prestaciones necesarias para la continuidad de los tratamientos.

Se les indicó que concurrieran a sus médicos de cabecera con el objetivo de obtener un resumen de su historia clínica y las justificaciones clínicas para la prescripción de las drogas y presentaciones solicitadas.

Según las nuevas disposiciones, PAMI entregaría hasta cuatro medicamentos sin cargo para el afiliado y en caso de necesidad de una mayor cantidad, podrían excepcionalmente pedirlos a través del Formulario de Solicitud (Disp. 059/GM/16) que debería estar acompañado de informes o estudios que avalen el diagnóstico informado por el médico prescriptor.

Para aquellos casos que dada su naturaleza compleja, requirieran de respuestas más concretas se articuló con el área de *División Enlace con Defensorías*, quienes con efectividad asesoraron, orientaron y gestionaron, dando soluciones rápidas y definitivas a las solicitudes de los beneficiarios de PAMI.

### **IOMA**

En el caso de IOMA, la obra social tuvo un año cargado de conflictos y escasa capacidad de resolución por parte del Instituto.

Las demandas se relacionaron con demoras o faltantes en la entrega de medicamentos,

prácticas médicas no autorizadas, falta de cobertura en traslados, insumos, entre otros servicios que presentaron conflicto.

La atención telefónica que se había logrado con la Delegación Morón fue abruptamente suspendida por lo que fue necesario recurrir personalmente a la Delegación Morón para iniciar los trámites correspondientes de reclamo de cada afiliado.

En el mismo sentido, ante la falta de director en la Delegación local de IOMA, el Defensor del Pueblo tomó la decisión de remitir los reclamos recibidos a la Sede Central de IOMA en la ciudad La Plata con el objetivo de volver a tener un interlocutor responsable.

Hasta hoy no se ha logrado obtener un contacto de referencia ni tampoco se consiguió trabajar mancomunadamente en pos de solucionar los problemas de los afiliados. Este hecho reiterado a lo largo del año, produjo malestar en los beneficiarios, a quienes hemos mantenido informados de las respuestas y sus posibles soluciones.

Dada la complejidad en algunos de estos expedientes, se solicitó una vez más, la colaboración de gestión de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires ya que ese organismo tiene competencia directa sobre la Obra Social IOMA. Así pues, el Instituto fue intimado a trabajar para obtener una solución definitiva y urgente a estos problemas.

Se continúa trabajando con los vecinos de Morón, facilitando recursos y proponiendo estrategias que agilicen los tiempos y solucionen conflictos relacionados al sistema de salud.

### **Intervenciones en Servicios Públicos**

La Defensoría del Pueblo históricamente ha trabajado orientando y asesorando sobre cuestiones relacionadas con servicios públicos.

En los casos sobre problemáticas de tipo comerciales con las empresas prestadoras de luz y gas natural, se articulaba con la Dirección de Defensa del Usuario y el Consumidor, quienes funcionan como un órgano mediador y cuentan con todas las herramientas requeridas para esa tarea. Sin embargo, otros temas como inconvenientes en el servicio de manera reiterada o situaciones de clara vulneración en el derecho de acceder a un servicio imprescindible, el Defensor del Pueblo ha tenido variadas intervenciones, como reuniones con gerentes de Edenor o Gas NaturalBan.

En el caso de AySA, al ser un servicio indispensable para la vida está regulado y

administrado por el Estado Nacional, lo que le da un componente distinto ya que la injerencia de los Defensores del Pueblo sobre los organismos estatales es mayor.

- **Incrementos en las tarifas de Servicios Públicos**

Durante el 2016, la Defensoría del Pueblo de Morón recibió gran cantidad de reclamos tanto de vecinos como de organizaciones sociales por los fuertes aumentos tarifarios implementados por el Estado Nacional.

Vecinos de las diferentes localidades del Partido de Morón manifestaron su preocupación por estos incrementos y su incidencia en la economía familiar.

El primer incremento se reflejó en el precio de la energía eléctrica. A partir del mes de marzo, los vecinos se acercaron con sus facturas cuyo montos de aumentos variaban entre el 400 % y el 900 %.

Esas consultas recibidas provinieron mayormente de jubilados y mujeres con hijos menores a cargo quienes manifestaron la imposibilidad de afrontar los costos del servicio.

Se observó, como denominador común en los consultantes, un consumo superior a las 700 kwh, ya sea por instalaciones eléctricas precarias, artefactos de alto consumo, ausencia de servicio de gas, familias numerosas, etc.

Uno de los grupos más afectados por estas medidas fueron las familias que cuentan con algún integrante que por su condición de salud, son pacientes ***electrodependientes***.

Este hecho imposibilita la disminución del consumo del servicio eléctrico, recibiendo facturas de montos muy elevados que se suman a los gastos extras que estas familias deben afrontar.

Con la intención de “*resguardar a la población más vulnerable*” desde el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, informaron que aquellas familias que no estuvieran en condiciones de afrontar la nueva política tarifaria serían alcanzados por una tarifa social.

Es así como aquellos hogares con ingresos inferiores a dos salarios mínimos, jubilados, personal doméstico, discapacitados beneficiarios de planes sociales y quienes cobren seguro de desempleo serían alcanzados por el beneficio.

Desde la Defensoría del Pueblo, acompañamos a los vecinos brindándoles asesoramiento y asistencia para realizar el trámite de solicitud de la tarifa social, además del seguimiento hasta su otorgamiento o rechazo.

Dicha solicitud podía efectuarse mediante el contacto telefónico a una línea de 0800 o a través de Internet donde se deben completar los datos personales y el número de cliente del servicio de electricidad y gas simultáneamente.

Para tener acceso a este beneficio, uno de los requisitos fundamentales es que el solicitante sea el titular del servicio. En caso de no serlo, deberá realizar el trámite previamente en la empresa prestadora del servicio el cambio de titularidad.

Según lo observado, una vez realizado el trámite, el usuario debía esperar entre uno a cinco meses, aproximadamente, para recibir a través de la factura de servicio, la resolución del Ministerio Nacional de Energía y Minería.

En los casos donde el beneficio fuera rechazado, el usuario podría realizar su descargo presentando una nota y la documentación correspondiente ante el Ministerio de Energía y Minería solicitando una revisión del caso de manera personal, por correo postal o por correo electrónico. Para ello se le otorgaría un número de expediente con el cual es posible hacer un seguimiento del mismo.

Las respuestas desde el Ministerio fueron variadas. En ocasiones les fue requerido a los usuarios nueva documentación respaldatoria o bien se dictaminaba la necesidad de enviar el expediente al Ministerio de Desarrollo Social para que se realice un informe socio ambiental que proporcione mayores datos para la determinación final. Esta revisión puede demorar más de tres meses.

Desde la Defensoría del Pueblo se acompañó a los vecinos en este proceso para acceder al beneficio de tarifa social.

En el mes de abril, las boletas del servicio de AySA (Aguas y Saneamientos Argentinos) reflejaron también un fuerte incremento en las tarifas llegando hasta 400% de aumento respecto a las anteriores.

En este servicio, a diferencia del de energía eléctrica o el de gas natural domiciliario, el valor de la tarifa no está ligado directamente al nivel de consumo de los usuarios ya que no todos los hogares poseen medidor-

En estos casos, para determinar la tarifa a pagar por cada unidad se tienen en cuenta la superficie del hogar, las dimensiones del terreno, la calidad de la residencia y la zonificación residencial.

En este caso, también es posible solicitar el beneficio de la tarifa social. La solicitud puede realizarse personalmente en la empresa AySA, o por Internet completando un formulario a modo de declaración jurada, que contiene distintas variables como cantidad de integrantes del hogar, ingresos económicos, problemas de salud, gastos en servicios de luz, gas, salud, vivienda, impuestos, telefonía celular, cable e internet.

Posteriormente, el formulario es remitido al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) para su análisis. Según lo observado, el descuento que representa el beneficio es *variable* de acuerdo a las posibilidades de pago de cada usuario, determinado por el Ente.

Desde la Defensoría del Pueblo también orientamos y asistimos a los vecinos para que logren realizar el trámite por internet y posteriormente se realizó un seguimiento de cada situación, observando que la resolución se vería reflejada en la siguiente facturación.

En el mismo sentido durante el mes de Julio, el servicio de gas domiciliario se vio alcanzado por importantes aumentos que superaban, en algunos casos, el 400%.

Es esos momentos, el descontento de los vecinos iba en aumento, lo que determinó una mayor concurrencia a nuestro organismo.

Con el objetivo de dar respuesta a las demandas, la Defensoría del Pueblo, mantuvo comunicación con la Oficina de Garantía de la empresa Gas Natural BAN para conocer detalles de las actuaciones y poder orientar a los usuarios a canalizar sus reclamos más allá se asistirlos en la solicitud de la tarifa social.

Desde la Asociación del Defensores del Pueblo de la Argentina, se requirió y se obtuvo de una reunión con el ministro de Energía y Minería de la Nación, Ing. Juan José Aranguren, para plantearle la difícil situación que atravesaban las distintas provincias luego de los incrementos producidos en las tarifas de los servicios públicos, y solicitarle la ampliación de la Tarifa Social para todas las entidades sin fines de lucro y clubes de barrio. En ese mismo encuentro, los Defensores del Pueblo entregaron al Ministro Aranguren un escrito conjunto en el que transmitían la profunda preocupación por esta situación, haciendo hincapié en la relevancia de convocar de forma urgente a las audiencias públicas. Este mecanismo participativo no es vinculante pero sí permite, a los usuarios y a los organismos que trabajan para la defensa de los derechos de los ciudadanos, conocer los cuadros tarifarios aplicados, sus causas y particularidades, y dando lugar a que los expositores

designados den una opinión sobre los valores propuestos por el estado nacional.

A modo de definición podemos decir que: "La Audiencia Pública es el procedimiento público de participación, en el que se otorga a los interesados la garantía de saber de qué se trata y de manifestarse en forma previa al dictado de una decisión que puede afectar sus derechos. Este tipo de reunión constituye una instancia de participación en el proceso de toma de decisiones, en la cual la autoridad responsable habilita a la ciudadanía un espacio institucional para que todo aquél que pueda verse afectado o tenga un interés particular o general, exprese su opinión."

En los últimos meses del año, se realizaron las audiencias públicas exigidas por la Ley 24.065, donde el Defensor del Pueblo de Morón participó tanto en la de servicio de gas natural como en la de energía eléctrica. Allí manifestó su rechazo a la aplicación de estos aumentos que se enmarcan en una política económica que no se ajusta, según su opinión, a criterios de razonabilidad y justicia que se pregona. (*"Es muy difícil estar hablando de las tarifas que golpean a la sociedad sin hablar de la política económica, ya que no la podemos aislar porque creo que hay una separación de mirada, yo diría una diferencia ideológica sobre cual es el rol del estado y cual el rol del mercado."*)

Pidió en su exposición que los ajustes de las nuevas tarifas sean verdaderamente graduales y que ello no afecte los derechos fundamentales de los usuarios a recibir servicios de públicos indispensables a el desarrollo de una vida digna. (*"Este esfuerzo del estado de llevar a cabo los aumentos de las tarifas, bien podría dedicarlo a discutir una reforma tributaria que transforme en realmente progresiva, a través de alícuotas correspondientes, de modo que el que mas tiene mas paga y el que menos tiene, va a encontrar la posibilidad de tener los recursos para seguir sosteniendo una vida digna. No podemos admitir, una vida digna que solo consiste en conseguir por una paritaria un sueldo. Son mas las cosas que hoy día un ciudadano requiere y que Argentina tiene las condiciones de brindar..."*)

Los aumentos tarifarios fueron suspendidos por medidas cautelares impuestas por la justicia a partir de la presentación de diversos actores de la sociedad como intendentes, titulares de asociaciones de bien público o usuarios particulares agrupados para ese fin.

Estas sentencias obligaron a retrotraer los valores de las tarifas de gas, a marzo del

mismo año y se efectuaron las devoluciones de los importes cobrados. En el caso de la electricidad se estipuló un tope máximo en los incrementos tarifarios.

A pesar de estas medidas, la preocupación de los vecinos continuó basada en la información de nuevos aumentos en el corto plazo. Desde el área de Atención y Gestión de Demandas, se proseguirá con el acompañamiento de las personas que se acerquen a nuestro instituto con el objetivo de resolver las situaciones particulares.

### Intervención Especial sobre el Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados

En junio de 2016, fue sancionada por el Congreso de la Nación Argentina, la ley 27.260, y consistió en una propuesta de aceptación voluntaria para jubilados y jubiladas de un ajuste en sus haberes en función de fallos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de las Cámaras de la Seguridad Social y de las Cámaras Federales.

Esta actualización de haberes incluyó a jubiladas y jubilados que iniciaron juicio al ANSES y también a aquellos que estaban en condiciones de hacerlo.

El acuerdo debe homologarse en sede judicial por lo que los beneficiarios deben contar con un abogado. La Administración Nacional de Seguridad Social abonará a los profesionales que patrocinen un monto total de pesos un mil ciento cuarenta y uno con sesenta centavos (\$1.141,60) en concepto de honorarios.

No obstante, el Programa ha incluido a algunos beneficiarios los cuales identifica que dentro de un procedimiento abreviado que no requiere la participación de un letrado.

Durante el mes de noviembre, la Defensoría del Pueblo de Morón, comenzó a recibir consultas de vecinos y vecinas de Morón, y de las localidades aledañas, para conocer los pormenores de su situación particular. Desde el Área de Atención y Gestión de Demandas, en primera instancia se brindó asesoramiento sobre las características del programa y sus alcances.

En este acercamiento, varios de ellos, hicieron mención a los valores extra que letrados particulares exigían para realizar el trámite, además de lo estipulado por la ANSES. En algunos casos, se trataba de cierta cantidad de cuotas del ajuste, y en otros casos de una suma de dinero específica que, en general, excedía las posibilidades de los jubilados.

El Defensor del Pueblo, tomó esta inquietud y la trasladó a sus colegas de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

En noviembre, la Asociación de Defensores, suscribió un convenio de cooperación y asistencia técnica para que, en la medida de las posibilidades de cada Defensoría del Pueblo, se brinde a los jubilados representación gratuita para el acuerdo.

El Defensor del Pueblo de Morón, resolvió entonces, dar patrocinio gratuito a los vecinos del partido de Morón, con la colaboración del Defensor Adjunto, Dr. Enrique Pochat, quien es el profesional dispuesto para llevar adelante la homologación judicial.

Todo el equipo de trabajo del área de Atención y Gestión de Demandas la Defensoría del Pueblo se capacitó sobre la llamada Reparación Histórica para asesorar y asistir técnicamente a cada una de las personas que se acercaran, llamaran o enviaran su inquietud por redes virtuales.

Desde el área de Gestión y Demandas de la Defensoría del Pueblo, se asiste técnicamente con nuestros recursos informáticos para esta instancia de aceptación o rechazo. También facilitamos a las personas con dificultades para movilizarse que un familiar expresamente autorizado por el titular realice este trámite en su nombre.

Si la propuesta es rechazada, se da por finalizado el trámite.

Aquellos que acepten la propuesta de ajuste, se procederá a verificar si ANSES exige un letrado o si la persona fue incluida en un procedimiento abreviado. En este último caso se cierra el trámite en ese mismo acto.

En los casos donde se exige el patrocinio de un abogado para homologar el acuerdo ante ANSES, se carga el CUIL del profesional actuante de nuestro organismo y se le proporciona un turno, no mayor a los siguientes 15 días, para que en la UDAI Morón, junto al abogado, quede homologado el trámite y se finalicen las gestiones. Este acto debe hacerlo el titular.

En todos los casos, donde la Defensoría del Pueblo intervenga, se da apertura a un expediente que estará firmado por el interesado y contendrá toda la documentación indicada por la ley 27.260 y su reglamentación. Allí quedará expresada su voluntad de efectuar los trámites requeridos por la ANSES para acceder a las prestaciones establecidas en el acuerdo.

Este servicio de patrocinio jurídico gratuito se brinda únicamente a los jubilados y jubiladas que residan en el partido de Morón. Para aquellos consultantes de otros partidos del conurbano, contamos con un listado de profesionales que acordaron con el Defensor del Pueblo el compromiso en realizar las gestiones sin costo alguno para los beneficiarios percibiendo sólo los honorarios aportados por ANSES. Durante esos meses recibimos consultas de personas de Merlo, Hurlingham, San Martín, Ituzaingó, Malvinas Argentinas, Tres de Febrero, San Miguel, Moreno, Ramos Mejía entre otros. Todos ellos, fueron asesorados y se les brindaron las herramientas para continuar su gestión.

En algunas ocasiones, el beneficiario recibe la información de que está incluido dentro del Programa pero no se publica la propuesta. En estos casos corresponde esperar la resolución que podrá verse oportunamente en la página web.

Los jubilados que hayan iniciado juicio, y se encuentren incluidos dentro del Programa, deberán realizar la homologación del acuerdo con el letrado que se registre como patrocinante en el expediente.

Bajo esta particularidad, recibimos la inquietud de varias personas que habían iniciado el juicio años atrás pero perdieron contacto con el letrado. En esos casos, accedimos a la página web del poder judicial, para lograr que el jubilado establezca nuevamente el contacto y pueda finalizar el trámite. Es importante mencionar que el patrocinado deberá abonar al letrado los honorarios pautados al momento de iniciar el juicio.

También hemos recibido la solicitud de personas que residen en el exterior y se encuentra alcanzadas por el Programa. En esos casos, proporcionamos el patrocinio del abogado debiendo, los interesados, firmar el acuerdo mediante el consulado correspondiente.

Por último, aquellas personas que no puedan movilizarse hasta la sede de la ANSES, deberán tramitar la exención de huella y solicitar a un escribano particular que certifique la firma. En caso de que se encuentre imposibilitado de firmar, el escribano deberá redactar un poder específico que autorice a un tercero homologar el acuerdo. Para los casos donde la persona no pueda prestar su consentimiento, se deberá tramitar la correspondiente curatela en sede judicial. Es importante mencionar que desde la ANSES, aún no se ha establecido ningún acuerdo para proporcionar escribanos gratuitos para los interesados.

## Actuaciones de Oficio Destacadas

- **Programa de Reciclado**

Debido a la cantidad de consultas vecinales recibidas ante este organismo en relación a la continuidad del Programa de reciclado *Tu día Verde*, la Defensoría del Pueblo dio inicio a actuaciones de oficio a fin de dar cuenta del tratamiento dispuesto por las nuevas autoridades municipales para la recolección de materiales inorgánicos.

Cabe recordar que desde el 2009 con el **Programa Morón Recicla**, y más tarde, en 2013 con el lanzamiento del programa *Tu día Verde*, el Municipio de Morón procuró avanzar en su compromiso con el cuidado del medio ambiente y la difusión y promoción de reciclado domiciliario.

El Programa *Tu Día Verde* contemplaba la recolección de residuos reciclables limpios y secos en los domicilios del partido de Morón, pautando un día y horario específico según la localidad. La recolección estaba a cargo de varios vehículos de gran porte que llevaba los recolectados hasta el centro de acondicionamiento de materiales reciclables. Allí la cooperativa de trabajo NuevaMente, realizaba la clasificación para su posterior venta a la industria del reciclado. La Cooperativa está integrada por varias decenas de familias que trabajan hace varios años junto a la Asociación Civil Abuela Naturaleza.

En noviembre de 2015, el programa fue interrumpido por un incendio dentro del predio donde se desarrollaba esta actividad, produciendo la pérdida de herramientas, maquinarias y materiales.

El Defensor del Pueblo tomó la preocupación, comunicándose, en primer lugar, con el Secretario de Obras y Servicios Públicos, quien expresó estar trabajando en la revisión del programa con la intención de encontrar un procedimiento distinto para la recolección de los residuos domiciliarios reciclables.

En los meses siguientes, también, acercó el tema al Secretario de Gobierno quien adelantó la posibilidad de instaurar otro programa que supondría puntos fijos de recolección diaria para que los vecinos depositen los materiales reciclables.

Mientras tanto, el Municipio de Morón ofrecía la posibilidad de que los vecinos lleven el

material a las UGC del Partido y también a la Reserva Natural Urbana. Asimismo, se nos informó que estaba garantizada la continuidad de la Cooperativa NuevaMente y que ya estaba en proceso de aprobación el convenio con la misma.

Tras un nuevo pedido de informe, en el mes de septiembre, el Municipio de Morón nos comunicó el lanzamiento del programa **“Morón Verde”**. Tal como mencionaron anteriormente el programa esta basado en varios puntos de recepción de residuos reciclables, con atención personalizada y también la ubicación de diversos contenedores distribuidos en todas las localidades del territorio, donde los vecinos pueden acercar voluntariamente sus residuos no orgánicos, limpios y secos. Los materiales que se reciben son llevados al Centro de Reciclado donde funciona actualmente la Cooperativa Nuevamente

En los meses siguientes, monitoreamos los reclamos previos y también recibimos nuevas quejas sobre la propuesta. Mayormente, los vecinos referían el hecho de no tener la disponibilidad de tiempo ni vehículo para llevar los residuos en los horarios dispuestos.

Esto repercutió en el hecho de algunas personas dejaran los residuos fuera de horario y se produjera acumulación de basura en los espacios públicos, con el consabido peligro que genera la falta de higiene y presencia de alimañas.

Desde la Defensoría del Pueblo, continuaremos bregando por la eficacia de los programas de reciclado domiciliario y la educación y difusión que el tema merece, ya que el derecho al medio ambiente sano es un derecho por el que corresponde velar.



- **Recorrida Barrio Carlos Gardel y Presidente Sarmiento en El Palomar.**

#### **Primer visita**

Durante el 2016, a partir de reclamos de varias familias y teniendo en cuenta su magnitud y cantidad de habitantes realizamos algunas visitas al Barrio Carlos Gardel y Presidente Sarmiento para abordar global y colectivamente las diferentes problemáticas que se reiteraban en los dichos de los vecinos.

En el mes de mayo, un equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo, realizó una inspección acompañados por habitantes del barrio.

En la recorrida, pudimos constatar la acumulación de vehículos quemados, abandonados y convertidos en chatarra. También basura y escombros en la zona de viviendas. Además refirieron sobre la presencia de roedores, falta de limpieza y corte de malezas y pasto en los espacios públicos, falta de mantenimiento de las luminarias y otros problemas de diversa gravedad.

Manifestaron que hubo cambios en la regularidad de la limpieza de los predios así como también en el retiro de los autos abandonados que son un problema crónico del lugar.

Esa situación produjo el incremento de basurales a cielo abierto y la naturalización del estado generalizado de suciedad y abandono. También pudimos registrar que los cestos destinados para el arrojo de los desechos resultaba insuficiente con la cantidad de basura que se veía acumulada.

Observamos que en algunos patios comunes de los edificios, existían múltiples estancamientos de agua debido al desborde cloacal. Los vecinos mostraron gran preocupación, especialmente, por la salud de los niños y niñas que allí habitan.

En el mismo sentido, manifestaron su malestar por la gran cantidad de familias que habían padecido casos de dengue e incluso informaron el caso de una persona mayor que habría fallecido por esta causa

#### **Viviendas Nuevas**

Recorrimos hacia el final de la visita, la zona donde estaban ubicadas las nuevas viviendas que fueron sorteadas y entregadas en el mes de diciembre de 2015.

Las personas que allí residen se acercaron para comentar los inconvenientes que resultan de la falta de terminación de las mismas, como ventanas, vidrios, grifería de baños y cocinas y también el estado de las veredas.

Además de esto, refirieron sobre el problema mas grave que tienen es el de la falta de conexión de los servicios esenciales, tales como el agua potable, el gas y la luz.

En cuanto al agua potable, encontramos algunas canillas en la vía pública, al parecer colocadas por Aysa, que son las que abastecen mediante el acarreo de bidones a las nuevas casas, con lo que esto significa para una familia.

En cuanto a la instalación eléctrica que no ha sido colocada dentro las viviendas, las personas pusieron de manera precaria cables que lleven luz a sus hogares. Esto presenta un gran riesgo pero manifiestan que aún peor es no contar con electricidad. Hemos podido ver que existen los caños de luz y las cajas aunque sin los correspondientes medidores.

Estos vecinos refieren haber realizado varios reclamos con el referente de la UGC y también haber enviado notas al Municipio sin haber obtenido ninguna respuesta. Tomamos los pertinentes reclamos para poder continuar con las gestiones.

### **Centro de Desarrollo Infantil**

En la misma recorrida, se acercaron a conversar con nosotros algunas referentes de la capilla del barrio, quienes plantearon su inquietud por la inactividad del Centro de Desarrollo Infantil dependiente de la Dirección de Políticas de Niñez y Juventud del Municipio de Morón. Según sus dichos el espacio permanecía abierto pero sin cumplir funciones. Dicho espacio estaba destinado para la población infanto juvenil del barrio, en pos de la restitución y promoción de los derechos y contención de los niños y niñas de la zona.

Tomando conocimiento de esta información, nuestra área de gestión tomó nota de los reclamos, ingresando varias actas sobre reclamos particulares y generando varios pedidos de informe de oficio al poder ejecutivo municipal para poder obtener respuestas sobre estos reclamos.

### **Segunda Visita**

Luego de unos meses, tras haber estado en constante comunicación con algunos vecinos del barrio volvimos a acercarnos con el objetivo de realizar una nueva recorrida.

Fue así como en el mes de agosto, nuevamente un equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo se acercó al Barrio Carlos Gardel y Presidente Sarmiento para llevar a cabo la segunda visita programada.

En la recorrida pudimos observar que los vehículos que señalamos en aquella oportunidad fueron retirados en un amplio operativo. Sin embargo, pudimos visualizar algunos vehículos abandonados por todo el predio.

Pudimos corroborar que se dispuso un esquema diario de limpieza de residuos, contando para esta tarea con la cooperativa de Argentina Trabaja. Conversamos con las mujeres que trabajan para dicho plan y nos informaron que limpian y embolsan los residuos residenciales, ubicándolos en sectores donde luego son retirados por el camión recolector. Los vecinos y vecinas refirieron estar muy conformes con el trabajo realizado estas trabajadoras.

Por otra parte, se ha regularizado la frecuencia de recorrida del camión que se lleva escombros, chatarra y residuos de gran envergadura. Este servicio municipal se realizaría los días lunes, jueves y sábado. No obstante esto, pudimos verificar que existen determinadas zonas donde el servicio no llega lo que significa la proliferación en esos espacios de basurales a cielo abierto y focos de característica crónica.

Además observamos en los pasillos de algunos monoblocks el desborde de la red cloacal, que inclusive llega al interior de las viviendas, provocando un importante peligro sanitario. Según las gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo, AySA realizó trabajos de destape de cámaras sépticas pero el problema persiste.

Como en la primer recorrida, nos acercamos a las nuevas viviendas que fueran entregadas en diciembre y no notamos cambios. Aún no cuentan con agua domiciliaria, sólo persisten dos canillas comunitarias para las 44 familias. La luz todavía tiene una instalación precaria, y el gas tampoco ha sido conectado.

En función de esta problemática, el Defensor del Pueblo requirió una entrevista con el Secretario de la UGC N° 3 del Palomar para poder pensar acciones conjuntas que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos/as del Barrio.

Asimismo se realizó también una entrevista con el Secretario de Gobierno y la coordinadora de la UGC N°3 para generar un espacio de participación entre funcionarios del Estado Municipal, referentes del Barrio y la Defensoría del Pueblo.

En el mencionado encuentro se avanzó sobre los temas a trabajar, desde el ámbito municipal se reconoció que son temas de agenda de gobierno, con prioridad de atención y que ya estaban siendo abordados por el estado municipal.

Desde la Defensoría continuamos en contacto con los vecinos atentos a las inquietudes y necesidades.

### **Defensoría en los barrios**

Durante el año 2016, se continuó con el Proyecto “La Defensoría en los Barrios”, que fuera 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 institución. Esto se lograría con el trabajo descentralizado, continuo y sistematizado. Para ello, se trabajó en la elección de varias sedes que solidariamente cedieron parte de su espacio para que atendamos a los vecinos.

Durante el 2016, las sedes descentralizadas atendieron una vez por semana en el horario de 9 a 12 y funcionaron en:

- Centro de Jubilados Santa Rosa en Bottaro 3736 de Castelar Sur
- Centro de Jubilados San Juan en Miró 2860 de Castelar Sur
- Sociedad de Fomento Intendente Agüero en Ozanam 1875 Morón Sur

En estos puntos de atención, se brindó asesoramiento, orientación y gestión. Se logró profundizar sobre las problemáticas particulares de esos barrios zonas y sus habitantes. La referente de la Defensoría del Pueblo promovió la comunicación y la escucha, generando relaciones de respeto, familiaridad y colaboración.

Es de destacar el fundamental apoyo y acompañamiento de los referentes de las distintas instituciones barriales quienes pusieron a disposición su voluntad y trabajo para

que la atención a los vecinos y vecinas fuera en un ámbito de comodidad y calidad.

Para profundizar el vínculo con los vecinos, el Defensor del Pueblo, propuso a partir de agosto, que nuestra referente, visitara casa por casa, en las manzanas circundantes a los centros, brindando información, tomando reclamos municipales o de otra índole y haciendo que las personas conozcan sus derechos ciudadanos. Además se les realizó una breve encuesta sobre el conocimiento que tenían sobre los alcances de la Defensoría, si tenían información sobre los días y horarios de atención en los centros.

Los vecinos agradecieron poder establecer una relación más cercana con la Defensoría del Pueblo.

Los datos arrojados por esta encuesta dieron que la mayor inquietud estaba relacionada con cuestiones de seguridad en la zona. Las solicitudes fueron más presencia policial y mayor iluminación.

Asimismo refirieron problemas en la órbita municipal como poda correctiva y/o extracción de ejemplares arbóreos, luminarias sin funcionar, aguas estancadas en diversos puntos, temas de bacheo, eximición del pago por las parcelas en el cementerio de Morón y cambio de categoría en la servicio de tasas generales.

En cuanto a temas de salud, podemos destacar las demoras en la entrega de insumos y medicamentos por parte de Pami.

También recibimos inquietudes sobre la tarjeta Argenta, la suspensión de AUH (Asignación Universal por Hijo) y consultas sobre la Reparación Histórica para Jubilados.

Además derivamos al área jurídica casos relacionados con escrituras de propiedad e inconvenientes con el pago de impuestos.

El Defensor del Pueblo continuará proponiendo acciones que acerquen los servicios de atención a las personas que no acceden a las vías virtuales o a nuestra sede central de Morón.

# INTERVENCIONES

## ESPECIALES

### La institución del Defensor del Pueblo en la construcción de políticas públicas

El Defensor del Pueblo es una creación relativamente novedosa en el campo de la institucionalidad argentina.

Como institución nueva, afronta el desafío de encontrar los caminos para cumplir de manera más eficaz con su misión de defensa de los derechos e intereses de las personas. Entre esos caminos, considera que se encuentra el aporte que significan los espacios de construcción participativa de políticas sociales, de promoción y protección de derechos. Estos espacios se procuran desarrollar en diferentes campos: niñez y adolescencia, economía social, salud, hábitat, medio ambiente, desarrollo comunitario, situación de las personas privadas de libertad y otros.

La construcción participativa de políticas, con pluralidad de actores y propuestas, coopera para que la calidad de las decisiones y la garantía de su ejecución sean mayores. El Defensor del Pueblo considera que, en procura de que los derechos tengan vigencia, es importante la conformación y fortalecimiento de estos espacios participativos. Por ello, según sean los diferentes asuntos que aborden y la naturaleza de los órganos que se creen, los ha acompañado en su constitución y desarrollo; procura cooperar con la solución de problemas que enfrentan y, cuando lo estima pertinente y conveniente, ha solicitado y propiciado la participación de la institución del Defensor del Pueblo en el órgano correspondiente.

Comparto la información sobre la experiencia desarrollada con los organismos en diversos campos de la realidad social.

## Hábitat

- ***Ley de Acceso Justo al Hábitat***

La cuestión de la vivienda, o con mayor precisión del hábitat, es una de las cuestiones que con mayor asiduidad es planteada al Defensor del Pueblo. Numerosos grupos familiares encuentran dificultades para alcanzar el derecho a una vivienda digna. El común denominador de casi todas las cuestiones que se presentan es la insuficiencia de recursos para adquirir una vivienda propia o para pagar un alquiler. También se exponen con frecuencia problemas para el mejoramiento de la vivienda en que se habita. Por tratarse de un derecho de tanta significación para la calidad de vida de las personas y que afecta a tantas familias, las iniciativas que procuran dar respuesta a este problema son recibidas con interés y comprometen a quienes tienen responsabilidades en el ejercicio pleno de los derechos, para que su vigencia sea efectiva.

A fines de 2012, la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires sancionó la ley 14449, de Acceso Justo al Hábitat. Para su elaboración, los legisladores consultaron a personas y organizaciones con experiencia aquilatada en el trabajo por la vivienda. Por ello, resulta muy pertinente la disposición contenida en el artículo 60 de la ley, de creación del Consejo Provincial de Vivienda y Hábitat, como órgano de consulta y asesoramiento de las políticas y programas que la ley crea o auspicia. El convocante de este Consejo es el Ministerio de Infraestructura provincial, en su calidad de autoridad de aplicación de la ley de Acceso Justo al Hábitat y en él participan diversos actores, de órganos del estado y representando a colegios profesionales, entidades académicas y a organizaciones sociales consagradas al trabajo por el acceso a la tierra y a la vivienda digna. Se habla de derecho al hábitat como un concepto más abarcador, en tanto incluye, junto a la cuestión de la vivienda, los servicios que se relacionan con ella: red de agua, sistemas de saneamiento, provisión de energía, transporte y en general la existencia de un entorno favorable al desarrollo de una existencia humana digna.

En varios municipios se han constituido consejos locales de Vivienda y Hábitat. Morón exhibe una rica historia de actividad de organizaciones populares dedicadas a la cuestión del hábitat popular. Actúan para que los postulados de la ley se cumplan. El Defensor del

Pueblo procura acompañarlos en esta tarea, cuyos objetivos comparte. En 2016, la organización “Madre Tierra” convocó a un encuentro con motivo de la presentación del manual explicativo de la ley 14449. La ocasión fue propicia para compartir el análisis de algunas problemáticas que acucian a las personas de menores recursos y que enfrentan el problema de la vivienda. En particular, se analizó el tema de la “densificación espontánea”, cuando por la ampliación de la familia se incorporan nuevas construcciones en el mismo terreno, a fin de albergar nuevos habitantes. El análisis de ese tema y de los problemas conexos, con la participación del subsecretario de Producción Social del Hábitat y de quien lo antecediera en el cargo, junto con los aportes de integrantes de organizaciones barriales, de miembros de la entidad anfitriona, del equipo del Defensor del Pueblo, de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de Buenos Aires y de miembros del Concejo Deliberante de Morón, significaron, en la práctica, experimentar el funcionamiento de un Consejo Local de Vivienda y Hábitat. Ante la propuesta de la institucionalización formal de un organismo de esta característica en Morón, las organizaciones sociales consagradas al tema de la vivienda popular han expresado su preferencia por avanzar en un camino de coordinación práctica, antes que en la formalización de un Consejo. Con respeto por esta alternativa, el Defensor del Pueblo sin embargo estima que la institucionalización de estos órganos de participación, propiciados por el legislador a partir de su creación en el nivel provincial, son importantes para avanzar en la aplicación efectiva de los objetivos de la ley de Acceso Justo al Hábitat. En una provincia tan extensa y con realidades sociales tan diversas, adquieren relieve las instituciones locales. En algunos municipios vecinos, como los de Moreno y Hurlingham, se han formalizado los consejos locales de Hábitat y Vivienda. En ambos casos, habitantes de los barrios saludaron la determinación, como un reconocimiento a la necesidad de considerarlos no sólo como destinatarios sino como protagonistas de las iniciativas de gestión del hábitat. El Defensor del Pueblo propone al H. Concejo Deliberante de Morón que considere las determinaciones de los departamentos deliberativos que han creado los consejos locales, a fin de avanzar en un proceso participativo para la creación de una herramienta útil para la concreción local de los postulados de la ley de Acceso Justo al Hábitat.

- ***Acompañamiento a adjudicatarios de viviendas del Pro.Cre.Ar***

Familias que habían sido seleccionadas para ser titulares de las viviendas que integran el Desarrollo Urbanístico Morón, construido en el marco del Programa de Crédito para la Vivienda Familiar (Pro.Cre.Ar), requirieron, en agosto de 2016, el acompañamiento del Defensor del Pueblo de Morón, a fin de que se concretara la adjudicación. La selección de los grupos familiares se había producido por un sorteo entre todos los que se presentaron y cumplían los requisitos para ser adjudicatarios de las viviendas, en abril de 2015. El Defensor del Pueblo dirigió una carta al Director Ejecutivo de ANSES, Lic. Emilio Basavilbaso, en su calidad de presidente del Comité Ejecutivo del Pro.Cre.Ar. Sostuvo que acompañaba solidariamente a las personas que habían sido sorteadas como adjudicatarias de las viviendas que integran el Desarrollo Urbanístico Morón, en Castelar Sur. Transmitió la preocupación de las personas seleccionadas, pues en el tiempo transcurrido desde la realización del sorteo -más de un año- sus ingresos nominales se habían modificado, por determinación de nuevos valores de los salarios en las convenciones colectivas; sin que dichos nuevos valores implicaran mayor poder adquisitivo real, por las modificaciones producidas, durante ese tiempo, en los precios de bienes y servicios. Si se consideraran las sumas nominales de ingresos fijadas al momento del sorteo, gran parte de las familias adjudicatarias de las viviendas ya construidas y que deberían ser entregadas en breve tiempo, quedaría fuera de los segmentos incluidos en el Pro.Cre.Ar.; o bien, pasarían a otro segmento en que la tasa de interés y el monto que debe aportar el grupo familiar adjudicatario se modificarían de modo significativo. De tal modo que, aun cuando la situación económica de estas personas fuera la misma o se hubiera deteriorado, se les dificultaría el acceso al crédito por las importantes sumas que deberían integrar como aporte propio, o bien superarían el monto máximo de ingresos para ser adjudicatarias de las viviendas. En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Morón manifestó su interés por una respuesta pronta y justa a la cuestión planteada.

Por otra parte, desde la defensoría del Pueblo de Morón se solicitó la cooperación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, para obtener una resolución del Comité Ejecutivo del Pro.Cre.Ar., que hiciera posible que las familias pudieran acceder a

las viviendas. En la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires se inició una actuación, con los antecedentes provistos desde la Defensoría del Pueblo de Morón, compartiendo el criterio de que la aspiración de las familias adjudicatarias de las viviendas era muy justa.

El 14 de setiembre de 2016, la ANSES remitió al Defensor del Pueblo de Morón el informe producido por la Directora de Operaciones de Pro. Cre. Ar. La arquitecta Rosa Espina comunicó que la información solicitada por el Defensor del Pueblo de Morón fue remitida al Fiduciario del Programa Pro.Cre.Ar -Banco Hipotecario S.A.- solicitando que éste dé adecuada respuesta. Según información difundida por Pro.Cre.Ar. y corroborada por los adjudicatarios de las viviendas del Desarrollo Urbanístico Morón que habían solicitado la intervención del Defensor del Pueblo de Morón, en enero de 2017 comenzó la entrega de las viviendas luego de suscribirse los correspondientes contratos con el Banco Hipotecario. En febrero, la mayoría de las familias ya ocupaban las viviendas del Desarrollo Urbanístico. Informaron al Defensor del Pueblo de Morón que sólo restaba completar la instalación y habilitación de los medidores de gas, proceso que posteriormente fue cumpliendo. El Defensor del Pueblo de Morón compartió la información con el nuevo Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Guido Lorenzino.

### Niñez y adolescencia

En 2005, la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires sancionó la ley 13298, de Promoción y Protección de los Derechos del Niño. Por la puesta en práctica de las disposiciones de dicha ley, se produjeron profundos cambios de enfoque en la política pública referida a niñez y adolescencia en nuestra provincia. El paradigma de la protección integral de derechos reemplazó al paradigma de la “situación irregular”, bajo el que se había construido la política hacia *la minoridad*. De esta manera se ajustó la legislación de la Provincia de Buenos Aires a los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño. Los cambios introducidos en la legislación, además de reconocer a todos los niños y las niñas como sujetos de derechos y no sólo como objetos de protección, valoran a la familia como ámbito fundamental de crianza de los niños, las niñas y los adolescentes. Se creó el Sistema de Promoción y Protección de Derechos del Niño, integrador de los diferentes

programas y entidades que trabajan al servicio de la infancia y la adolescencia. Las nuevas políticas de promoción y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes requieren la participación activa de las comunidades locales, tanto de los gobiernos como de las organizaciones sociales, trabajando en red.

En relación con esta importancia reconocida a las realidades particulares, se ha calificado a los Consejos Locales de Promoción y Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, como órganos esenciales del nuevo Sistema. El Decreto 300/2005, que reglamentó el modo de funcionamiento de la ley 13298, estableció la necesidad de que estos Consejos actúen en cada municipio, como órganos de planificación de las políticas de niñez en el nivel local, así como órganos de supervisión de la actuación de las entidades y los servicios que se brindan a niñas, niños y adolescentes. En los referidos Consejos participan los órganos estatales de jurisdicción provincial y municipal, junto con la representación de organizaciones sociales y profesionales con actuación en el campo de la niñez y la adolescencia. Los gobiernos municipales que adhieran a la ley provincial de Protección y Promoción de los Derechos del Niño por la correspondiente Ordenanza, son los encargados de convocar y coordinar el Consejo Local. En el caso del Municipio de Morón, la autoridad municipal suscribió oportunamente el convenio de adhesión, implementó el Servicio Local de Protección de Derechos y auspició la constitución del Consejo Local de Promoción y Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

El Defensor del Pueblo, desde el comienzo de su actividad en el año 2009, ha apreciado la labor del Consejo Local. En 2016, recibió el pedido de apoyo a la continuidad de la Casa de Noche para el trabajo con adolescentes con experiencia de vida en calle, que estaba a cargo de la organización “El Transformador” y que se había creado con el auspicio del Consejo Local. Al considerar la necesidad de brindar su apoyo a dicha iniciativa, estimó también necesario acercarse más a la actividad del Consejo Local y, en definitiva, solicitó participar como miembro de este órgano. A pesar de que, desde su constitución en 2008, el Consejo Local ha recorrido un camino pleno de realizaciones, con valiosa participación de organizaciones sociales, así como de organismos estatales, del ámbito municipal, provincial y nacional, con actuación en el territorio del Municipio de Morón, se verificó que la ausencia de una norma que institucionalice adecuadamente su composición, precise sus

competencias y organice su funcionamiento, lo hace muy vulnerable a los avatares de los cambios de gestión en el gobierno municipal. Por ello propuso que el Consejo Local tome la iniciativa de promover una propuesta de Ordenanza que instituya este órgano plural y participativo. Esa institucionalidad hará posible que se consoliden logros y se responda con eficacia a los desafíos pendientes en materia de políticas de niñez y adolescencia en el orden local. Entre estos, se cuenta la necesidad de fortalecer el compromiso de participación de los organismos municipales y provinciales con responsabilidad en la implementación de la política pública atinente a la niñez y la adolescencia; tanto en cuanto al aspecto normativo, como a la dimensión ejecutiva. Por otra parte, la institucionalización ayuda a trabajar más sistemáticamente. También a que la tarea del Consejo Local adquiera mayor visibilidad y estabilidad como política de Estado.

La propuesta contó con el acuerdo unánime de las organizaciones que participan del Consejo Local. Por ello se elaboró un anteproyecto de ordenanza, que hacia finales de 2016 se puso a consideración del H. Concejo Deliberante. El referido anteproyecto habla de instituir el Consejo Local, reconociendo que el Consejo tiene ya una existencia real y acredita una trayectoria valorada por la comunidad y en particular por aquellas personas que desarrollan actividades de servicio a niñas, niños y adolescentes en diversos ámbitos. Pero, a la vez, que la institucionalización por una Ordenanza específica, cooperará para que las funciones que se acuerdan al Consejo Local, como órgano de consulta, de planificación participativa y de seguimiento de las políticas públicas en el campo de la niñez y la adolescencia, puedan cumplirse de mejor manera. Se promueve que la convocatoria y la coordinación del Consejo Local sean ejercidas por la autoridad municipal, lo cual comporta el reconocimiento de sus facultades, a la vez que le señala sus responsabilidades. El Estado provincial se ha comprometido a que sus propios organismos, vinculados con las políticas de niñez y adolescencia, participen del Consejo Local, si este adquiere la institucionalización demandada por la ley. Y dicha participación de las instituciones del Estado provincial que desarrollan su actividad en el territorio del Partido de Morón, en ámbitos como el de la educación, la salud, la seguridad y, en general, la ejecución de actividades vinculadas con niñas, niños y adolescentes, es indispensable para el mejor desempeño y mayor trascendencia de la actividad del Consejo Local. Se propicia garantizar la participación activa

y reconocida de las organizaciones sociales, así como de los propios niños y adolescentes. El Defensor del Pueblo, así como los diversos integrantes del Consejo Local, esperan que esta propuesta merezca la consideración favorable de las y los concejales. En la propuesta también se contempla que el Consejo Local cuente con una representación del H. Concejo Deliberante, en cuanto se reconoce en él la legítima representación del pueblo del Municipio de Morón; que le ha encomendado, por lo tanto, la responsabilidad de trabajar, desde su ámbito, por la cabal protección de los derechos de las niñas, los niños, las y los adolescentes que habitan, desarrollan actividades o transitan por nuestro municipio.

### **Derecho al trabajo digno y justamente remunerado**

El 23 de diciembre de 2016 se publicó la Ley 27345, sancionada pocos días antes por el Congreso de la Nación. La citada ley prorroga hasta el 31 de diciembre de 2019 la emergencia social “en los términos de la ley 27.200”. Esta referencia significa la continuidad de las disposiciones contenidas en diversas normas, sobre emergencia ocupacional, sanitaria, alimentaria y económica. Además, la ley 27345 expresa que su objeto es la promoción y defensa de los derechos de los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en la economía popular, en todo el territorio nacional, “con miras a garantizarles alimentación adecuada, vivienda digna, educación, vestuario, cobertura médica, transporte y esparcimiento, vacaciones y protección previsional”. Para avanzar en el logro de sus objetivos, se crea por esta ley el Consejo de la Economía Popular y el Salario Social Complementario, en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Se define al mencionado Consejo como un ámbito institucional permanente, que deberá determinar periódicamente los lineamientos para el cumplimiento de los objetivos señalados en la ley. Se conforma con representantes de los ministerios nacionales de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; de Desarrollo Social; de Hacienda y Finanzas Públicas, más tres representantes de las organizaciones sociales que actúan en el campo de la economía popular y de empresas autogestionadas. En el Registro Nacional de la Economía Popular (RENATREP), creado por la ley y que debe funcionar en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, se deben inscribir los trabajadores de la Economía Popular

que serán alcanzados por los beneficios del Registro. Las personas que se incorporen en el Registro percibirán el Salario Social Complementario. Los fondos adjudicados para la implementación de la ley ascienden a veinticinco mil millones de pesos, con posibilidad de ampliación a treinta mil millones de pesos.

El 9 de marzo de 2017 se ha publicado el Decreto 159/2017 del Poder Ejecutivo Nacional, reglamentario de la ley 27.345. Dicho decreto define a la Economía Popular como “toda actividad creadora y productiva asociada a mejorar los medios de vida de actores de alta vulnerabilidad social, con el objeto de generar y/o comercializar bienes y servicios que sustenten su propio desarrollo o el familiar. La Economía Popular se desarrolla mediante proyectos económicos de unidades productivas o comerciales de baja escala, capitalización y productividad, cuyo principal activo es la fuerza de trabajo.” Reconoce como funciones principales del Consejo de la Economía Popular y el Salario Social Complementario las de diseñar y proponer los criterios y mecanismos de inscripción, admisión, clasificación y permanencia en el Registro Nacional de la Economía Popular; promover criterios unificados de elegibilidad y priorización para acceder al Salario Social Complementario; proponer mecanismos ágiles para la formalización, regularización y promoción de las unidades económicas de la economía popular; formular propuestas y recomendaciones al Poder Ejecutivo Nacional, referidas a los derechos sociales enunciados en la ley 27345.

El Defensor del Pueblo estima que, por su misión de promover y defender el ejercicio de los derechos de todas las personas que habitan y/o desarrollan actividades en el Municipio de Morón, ha de velar para que las personas a las que se les reconoce un derecho social por determinada norma, puedan ejercerlo cabalmente. Con esa convicción, ha seguido con atención el proceso que culminó en la sanción de la ley que ha instituido el Consejo de la Economía Popular y el Salario Social Complementario, así como el Registro Nacional de la Economía Popular. Se ha relacionado con las organizaciones sociales que trabajan en el tema, particularmente con aquellas que procuran representar los intereses de los y las protagonistas de emprendimientos de la economía popular. La conformación y el funcionamiento de consejos que traduzcan en el nivel local y en lo pertinente, las funciones del Consejo de la Economía Popular y el Salario Social Complementario, son indispensables para la concreción de los instrumentos que crea la ley; en particular de la incorporación, en

el Registro Nacional de la Economía Popular, de todas las personas a las que les corresponda incorporarse y percibir el salario complementario y demás prestaciones que se les acuerde, en cumplimiento de la ley.

El Municipio de Morón acredita una experiencia significativa en el campo de la economía popular: hace varios años se constituyó el Consejo Municipal de Economía Social y Solidaria de Morón, con participación de cooperativas y mutuales. La activación de este Consejo y su adecuada institucionalización por la correspondiente ordenanza del H. Concejo Deliberante, deberían significar el fortalecimiento de un instrumento que, con creatividad y eficacia, asegure el cabal cumplimiento de los objetivos definidos en la ley nacional 27345. Si el Consejo Nacional no enraiza en organismos locales, sus cometidos corren el riesgo cierto de quedar en letra muerta. No se trata sólo de que haya una delegación de acciones. Se trata, ante todo, de que en el nivel local se propongan y ejecuten experiencias válidas, que entren en diálogo y se intercomuniquen con experiencias en otros niveles. La ley 27345 ha sido el fruto de un debate público, que con participación de organizaciones sociales ha procurado responder a una situación social compleja y que afecta a numerosas personas en los diferentes lugares del país. Se debe trabajar por el eficaz funcionamiento de los instrumentos que crea, propiciando su existencia en el nivel local.

En cuanto al tema del registro, el H. Concejo Deliberante de Morón sancionó en 2010 la Ordenanza 12208/2010, por la que se creó el Registro Municipal de Actores de la Economía Social. Este Registro estuvo destinado a incorporar información sobre emprendimientos de la economía social actuantes en el territorio de Morón, tales como cooperativas, mutuales y otros emprendimientos autogestivos. El Registro que dispone la ley 27345 se refiere a personas, a fin de implementar adecuadamente el salario social complementario. El Defensor del Pueblo invita a considerar si el Registro creado en Morón puede, de algún modo, ser aprovechado para la implementación en el nivel local del Registro al que se refiere la ley. Por ejemplo, la información de los emprendimientos facilita el conocimiento de sus miembros.

En síntesis, las instituciones en el nivel local están desafiadas a implementar los instrumentos más idóneos para que ninguna de las personas que la norma incluye, quede al margen de la percepción del salario y demás prestaciones. Una cuestión de particular

importancia, en tanto la ley tiene como destinatarias a personas que enfrentan situaciones de mayor dificultad, con menores recursos

### Desarrollo sostenible

La ley provincial 12653 creó el Comité de Cuenca del Río Reconquista (COMIREC). Esta cuenca se encuentra, en su totalidad en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, Dieciocho municipios se encuentran incluidos en la cuenca, entre ellos Municipio de Morón. En noviembre de 2006, el Gobierno provincial aprobó el Programa de Saneamiento Ambiental de la Cuenca del Río Reconquista y se creó el órgano responsable de la planificación y ejecución de dicho Plan de Saneamiento. El COMIREC tiene como finalidad analizar y abordar la problemática de la contaminación del río Reconquista, producida por sectores urbanos e industriales y cuya magnitud es tal que inhibe al río como recurso disponible, mal considerado en la actualidad como un ducto para el vuelco de sustancias tóxicas que devienen de la actividad de estos sectores.

El artículo 6 de la ley 12653 encomienda al Poder Ejecutivo, a fin de materializar la participación comunitaria en el cumplimiento de las finalidades encomendadas al Comité de Cuenca, constituir un Consejo Consultivo Honorario, integrado por profesionales o personas idóneas, en representación de usuarios de servicios y de entidades intermedias, al que podrán integrarse también representantes de las Universidades, centros de enseñanza e investigación y organizaciones no gubernamentales. El Consejo Consultivo Honorario tiene por función principal ser ámbito de consulta del directorio. Considera los problemas y las propuestas e iniciativas que el directorio pone a su consideración, y eleva a éste toda sugerencia que estime conveniente para el cumplimiento de los fines que la Ley asigna al COMIREC.

Así como en otros ámbitos de la realidad social, el órgano provincial reconoce y promueve la participación de las organizaciones locales, para el cabal cumplimiento de los objetivos que le han sido encomendados. En Morón, al igual que en otros municipios de la Cuenca, se creó el Consejo Consultivo Honorario Local. El Defensor del Pueblo considera que su misión de velar por la defensa de los derechos humanos de las personas que habitan

en el territorio y/o desarrollan alguna actividad en el Municipio de Morón, incluye la tarea de promover un ambiente sano, apto para el desarrollo humano, que asegure la calidad de vida de la generación presente, sin poner en riesgo la de las futuras. Por ello, ha estimado pertinente su incorporación como entidad participante del Consejo Consultivo Honorario del Municipio de Morón, del Comité de Manejo Integral de la Cuenca del Río Reconquista. Al expresar su interés al respecto, mediante nota dirigida en 2015 al Secretario de Planeamiento Estratégico del Gobierno municipal, el Defensor del Pueblo recordó que la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha entendido la pertinencia de la participación del Defensor del Pueblo en un órgano de análoga naturaleza, al encomendar al Defensor del Pueblo de la Nación la coordinación del cuerpo colegiado que tiene a su cargo el control del Plan de Saneamiento de la Cuenca Matanza Riachuelo y de las obligaciones y fallos que la Corte establece en el caso “Mendoza”, en el que ha declarado su competencia. En el caso del río Reconquista, la totalidad de su cuenca se encuentra en territorio bonaerense y, por ende, compete su participación al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y a los respectivos defensores del pueblo que desarrollen su tarea en los municipios incluidos en la cuenca. Adicionalmente, explicó que la circunstancia en plantear la incorporación se relacionaba con la dinamización de las tareas prevista, por la concreción en ese tiempo del préstamo internacional para el desarrollo de las tareas de saneamiento y manejo integral de la Cuenca. El avance previsto debía corresponderse con una propuesta participativa, tanto de los gobiernos municipales como de la comunidad a través de sus organizaciones.

En diciembre de 2016, el Defensor del Pueblo de Ituzaingó -otro de los municipios integrantes del sector medio de la Cuenca- convocó a un encuentro en la sede de esa Defensoría, con participación de organizaciones que actúan en temas ambientales y la directora ejecutiva del COMIREC. Estuvo representada la Defensoría del Pueblo de Morón. Se trabajó en la necesidad de elaborar, en cooperación con organizaciones vecinales y otras instituciones, un informe actualizado de la situación de la cuenca del río Reconquista, por parte de las Defensorías del Pueblo, a diez años del informe que, sobre el tema, produjo el Defensor del Pueblo de la Nación.

## Salud Mental

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. La actividad del Órgano Local de Revisión ha continuado en 2016. 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 presta atención al desarrollo de la política pública en el campo de la salud mental, en el Municipio de Morón. Entiende que se deben continuar las acciones para que las personas con padecimiento mental encuentren respuestas en el ámbito comunitario. Esto supone consagrar recursos humanos para la atención de la salud, particularmente profesionales que intervengan ante situaciones de padecimiento mental. También de espacios en que las personas con problemas de salud mental puedan encontrar respuesta a sus problemas. Los dispositivos comunitarios no pueden abandonarse, pues de lo contrario se incurre en la respuesta internativa o en el abandono de las personas.

Por otra parte, 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.

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. También las personas a cargo de los enfermos deben ser apoyadas. 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.

Desde la Defensoría del Pueblo de Morón se ha continuado actuando, en el ámbito propio de la institución, ante el Poder Judicial, tanto ante los jueces como ante los integrantes del Ministerio Público, en sus diferentes roles de fiscales, defensores, asesores de incapaces o integrantes de las curadurías. Ha bregado para que la intervención activa del Ministerio Público, requiriendo medidas de los jueces, y las decisiones de estos, se efectúe con la necesaria efectividad; particularmente en los casos en que se trate de la situación de personas con menos recursos económicos y, sobre todo, culturales, o en las situaciones de carencia de vínculos familiares. La intervención de la Defensoría del Pueblo ha sido útil para una actuación más coordinada entre los diversos ámbitos del Poder Judicial, por ejemplo en la relación entre diversos fueros que tienen injerencia en una misma causa, desde diversos ámbitos. Esta actuación coordinada es indispensable, para un efectivo acceso a la Justicia por las personas que requieren de su intervención para la protección de sus derechos.

# INFORME DEL ÁREA JURÍDICA

El área jurídica de esta Defensoría del Pueblo tiene entre sus funciones la de asesorar a los vecinos y vecinas individual y/o colectiva sobre temáticas que requieran de un letrado.

Al igual que en el área de gestión y demandas, los asesoramientos fueron del tipo simples, es decir que sólo requirieron de una indicación sobre como proseguir para poder resolver su problemática, o la confección de una nota de descargo o simplemente las opciones que jurídicamente tiene el vecino o vecina en un particular tema.

Durante el 2016, registramos un total de 221 asesoramientos simples que podemos distinguir en varios ejes temáticos:

- **Vivienda (57 asesoramientos)**

La temática mas consultada fue la relacionada con problemas o cuestiones ligadas a la vivienda.

Problemas con contratos de alquiler vencidos, para renovar o con alguna circunstancia particular. Ocupación irregular de un terreno. Regularización dominial, incumplimientos del reglamento de copropiedad, conflictos entre parientes por sucesiones, ejecuciones hipotecarias, división de bienes, desalojos , entre otras consultas.

Estos temas fueron abordados de manera integral ya que muchos están atravesados por múltiples ejes de acción.

- **Familia (35 asesoramientos)**

En 2016, el tema principal de consulta ha sido sobre cuestiones de divorcio y separaciones de hecho; los derechos y obligaciones que existen entre los cónyuges y con respecto a los hijos en cuestiones relacionadas al régimen de comunicación parental.

También ha habido consultas sobre cuestiones de filiación, adopciones, responsabilidad familiar sobre delitos y sobre personas enfermas.

Las personas que se acercan a la Defensoría del Pueblo, reciben un asesoramiento de acuerdo a su consulta de manera personalizada, tomando en cuenta las diferentes situaciones sociales y familiares, brindando información sobre las leyes vigentes y los organismos que podrían representarlos si fuera necesario.

- **Multas (33 asesoramientos)**

Hubieron durante el 2016, un mayor porcentaje de consultas relacionadas con la justicia de faltas en el ámbito municipal. Se acercaron personas que no acordaban con las razones de la multa de tránsito o que no habían sido debidamente notificados de las mismas. En estos casos, se les brindó asistencia y asesoramiento en la redacción de descargo a presentar ante la autoridad de aplicación pertinente.

El área jurídica 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 continuaron 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.

- **Temas comerciales (32 asesoramientos)**

Durante el periodo 2016, se acercaron vecinos a consultar sobre posibles estafas ante compras de productos o servicios. Conflictos sobre deudas impagas; juicios ejecutivos, embargos, salida del veraz. En muchos de estos casos, se les indicó que se acerquen a Defensa del Usuario y el Consumidor del Municipio de Morón con el fin de lograr audiencias de conciliación entre las partes. En otras situaciones se los asistió en la confección de cartas de descargo o bajas de las entidades reclamantes.

- **Tributos ( 12 asesoramientos)**

Dentro de este eje temático, podemos distinguir cuestiones sobre deuda de la tasa municipal, desvinculación sobre rodados, excesos de intereses en tributos provinciales, consultas sobre juicios de apremios entre otras temáticas relacionadas.

Se asesoró a los consultantes donde realizar el descargo, se colaboró con la confección de notas, y se realizaron las derivaciones a los ámbitos correspondientes.

- **Laboral (10 asesoramientos)**

Los asesoramientos vinculados al derecho laboral fueron realizados por empleados que fueron despedidos y en otros casos se acercaron empleadores para conocer los derechos y obligaciones que surgen de la relación laboral.

- **Conflictos entre vecinos (9 asesoramientos)**

Se acercaron personas con diferentes conflictos relacionados con medianeras, espacios comunes, y violación a la intimidad. Todos ellos fueron asesorados sobre la conveniencia de realizar una mediación vecinal. Se los derivó a la dependencia municipal de Resolución de Conflictos que cuentan con un espacio especializado. De no obtener allí una solución se le indicó acudir a la instancia judicial con un patrocinio particular.

- **Penal (7 asesoramientos)**

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 Víctima.

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.

- **Salud mental (6 asesoramientos)**

Concurrieron durante el año 2016 personas a consultar sobre situaciones de familiares con enfermedades psiquiátricas.

Se les brindo asesoramiento integral, orientando sobre todo lo necesario para acceder al 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.

- **Violencia (6 asesoramientos)**

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 hizo 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.

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

- **Otros Temas ( 13 asesoramientos)**

- Civil y comercial (5)
- Asesoramientos sobre cuestiones previsionales (4)
- Aumento de cuota en servicio publico brindado por una asociación vecinal. (1)
- Rectificación partida de defunción Ley 14078 (art. 129/130) (1)
- Asesoramiento por residencia permanente a extranjero. (1)
- Asesoramiento sobre acceso a la justicia a un extranjero (1)

# INFORME DEL ÁREA COMUNICACIÓN

El área de comunicación de la Defensoría del Pueblo, tiene como objetivo visibilizar el trabajo y la gestión del Defensor del Pueblo, acompañando a todas las áreas que la integran. Planifica acciones para que el organismo llegue a una mayor cantidad de vecinos y vecinas del territorio.

Durante el 2016, se realizaron múltiples intervenciones en redes sociales, se generaron nuevos canales eficientes de llegada a la comunidad como la nueva página web que incluyó un espacio de ingreso de reclamos y consultas que fue sumamente importante para la comunicación fluida y ágil entre la ciudadanía y el Defensor del Pueblo.

Se creó un listado de correos electrónicos de los vecinos y vecinas que se acercaron de alguna manera al organismo para hacerles llegar regularmente información de los servicios y noticias de la Defensoría del Pueblo de Morón.

También en el marco de la Defensoría en los Barrios, se llevaron a cabo recorridas por los centros que funcionaron como sedes descentralizadas y sus alrededores, llevando folletería sobre los derechos ciudadanos y también sobre los alcances y tareas del Defensor del Pueblo. Se promovieron charlas con los habitantes del barrio y se propuso una encuesta para conocer las problemáticas de las zonas, los diversos temas de preocupación y las posibles soluciones.

Durante el 2016, se mantuvo un extenso contacto con los medios locales de comunicación, a quienes debemos agradecer ya que colaboraron en la difusión de nuestra tarea y las novedades sobre los servicios brindados por el Defensor del Pueblo para toda la comunidad.

## Programa de radio semanal

En marzo de 2016 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 del Pueblo.

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 2016 - Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón

Programa	Invitado/a	Temas
285	Mujeres al oeste	8 de Marzo Día de la Mujer Trabajadora
286	Dra. Novosad Presidenta de Padec	Día Internacional del Consumidor
287	Integrantes de la Asoc. Sere Memoria y la Vida y la Asoc. Ex detenidos desaparecidos ex mansion sere	40 Años Golpe Civico Militar
288	Jimena Gonella, mamá de Guillermina	Derecho a la cobertura de salud
289	Integrantes del grupo #Yo soy Gardel	Vecinos del Barrio Carlos Gardel comprometidos con su territorio
290	Defensoría del Pueblo de Morón	Temas varios de trabajo en la Defensoría
291	Integrantes de Morón Surco	Organización social dedicada a la Agroecología
292	Integrantes de Cine en Movimiento	Organización comunitaria que usa el audiovisual como herramienta de inclusión social
293	Integrante de la Asociación Celíaca Argentina y emprendimiento textil LiquidAmbar,	Día del celíaco 5 de mayo Nuevo emprendimiento de la Cooperativa de Trabajo de Comunicación Social
294	Presidente Biblioteca Popular de Haedo Rosario Peñalosa	Riesgo de cierre por quita de subsidios a las bibliotecas públicas
295	Flia Oeste	Feria del Libro Independiente Autogestiva
296	Dr. Mariano Fusero de Asoc. Pensamiento Jurídico	Despenalización de las drogas
297	Analia Kelly, integrante de la organización MUMALÁ	Marcha #NiUnaMenos

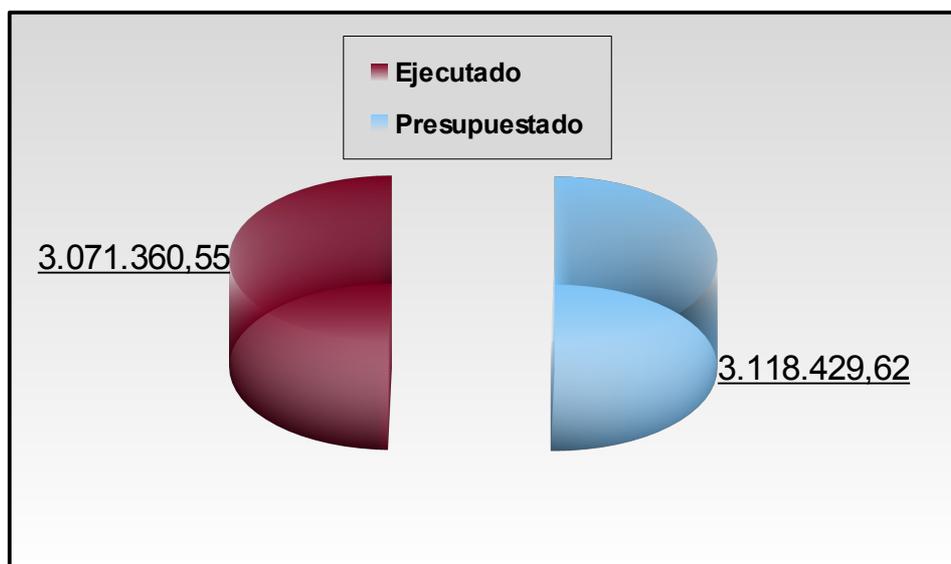
## Informe Anual 2016 - Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón

298	Integrantes de la Mesa de Economía Popular y Solidaria	Alternativa ante las problemáticas de organizaciones sociales y familias con vulnerabilidad económica en el territorio de Morón
299	Lic. Marta Eijo	Directora del Centro Provincial de atención de Adicciones en Morón
300	Mamá de niño con autismo que propone una dieta para combatir la enfermedad	Difusión de problemáticas abordadas por personas con experiencias particulares que comparten al resto de la población
301	Integrantes de Conurbanxs por la Diversidad	Nuevas propuestas para la obtención de derechos para la comunidad LTGBI y el sostenimiento de las políticas públicas ya instauradas
317	Integrante de la La Poderosa	Organización Social y de comunicacion popular por los derechos humanos, y que difunde la problemagtica y la cultura villera.
318	Grupo Tinkunakuy	Grupo folcklorico de danza y cultura
319	Gabriela Peirano, mamá Alejito Trani	Fundación El Ejercito de Alejito
320	Francisco Mones Ruiz	Director de DDHH del Municipio de Morón
321	Ricardo Gonzalez	Presidente de Unión Clubes del Oeste
322	Carina Castillo	Presidenta de APEMU
323	Claudia Cesaroni	Escritora, periodista, abogada y militante de DDHH
324	NocheBuena en el Oeste	Grupo de personas que entregan cajas navideñas a familias vulneradas, que arman otras familias
325	Nora Cortiñas	Madre de Plaza de Mayo y vecina de Castelar
326	Emisión final de 2016	Repaso del año

# EJECUCIÓN

## PRESUPUESTARIA

	<b>Totales en Pesos</b>	<b>Porcentaje</b>
Presupuestado	\$3.118.429,62	100
Ejecutado	\$3.071.360,55	98,49
Diferencia	\$47.069,07	3,62



<b>Composición del Gasto</b>		
	Valor	Porcentaje
Gastos en Personal	\$2.724.015,26	88,69
Bienes de Consumo	\$77.405,48	2,52
Servicios no personales	\$267.566,81	8,71
Bienes de Uso	\$2.373,00	0,08
<b>Total</b>	<b>\$3.071.360,55</b>	<b>100,00</b>

