



Defensoría del Pueblo  
del Municipio de *Morón*

# INFORME ANUAL

2022

# Defensoría del Pueblo de Morón

Bartolomé Mitre 877, Morón  
Provincia de Buenos Aires  
CP B1708EAO  
Tel. 0-800-666-0957

[www.defensoriamoron.gov.ar](http://www.defensoriamoron.gov.ar)

## Defensor del Pueblo

Dr. Enrique Pochat

## Defensora del Pueblo Adjunta

Lic. Valeria Roldán

Equipo de la Defensoría del Pueblo

## Área de Secretaría General

Secretario General

Lic. Marcelo do Couto Ribeiro

Tec. Teresita Sosa

Agustín Contreras

## Área de atención y gestión de demandas

Coordinadora: Lic. Guadalupe Espinosa

Lic. Patricia Valera

Lic. Romina Contreras

Eugenia Ruiz Díaz

**Área Jurídica** Dra. Andrea Cecilia Barrio

**Se agradece la colaboración de la abogada**

Dra. Stella Maris Orlando

**Área de Prensa y Comunicación Institucional**

Tec. Alejandra Luna



# ÍNDICE

Presentación	5
Información general	11
Área de atención y gestión de demandas	23
Asuntos Municipales	49
Salud	57
Gestiones por asuntos diversos	67
Espacios de Participación	77
Participación en actividades	82
Interacciones con otras Defensorías	92
Relaciones con las autoridades Municipales	104
Programa de Capacitación	110
Comunicación	118
Presupuesto	124



# PRESENTACIÓN



Me es grato, como Defensor del Pueblo y es grato para quienes cada día me acompañan en la tarea de promoción y defensa de los derechos, en cumplimiento de la misión encomendada por el H. Concejo Deliberante de Morón, informar sintéticamente de qué manera se ha realizado la tarea durante el año pasado. De esta manera se cumple con la disposición de la Ordenanza 19086/2018, que ha creado la institución, determina su función, objetivos y competencias.

Al cumplirla, se accede a un espacio de especial significación para establecer comunicación con las y los representantes legítimos del pueblo de Morón. Es cierto que el diálogo tiene oportunidad de concretarse permanentemente y como Defensor del Pueblo valoro debidamente esa realidad. Pero los informes anuales brindan la posibilidad de fijar la memoria sobre las tareas que se han realizado para que las personas que habitan en Morón y/o realizan en este Municipio sus actividades puedan acceder al ejercicio de sus derechos. Suministran también ejemplos de las dificultades que deben superarse para alcanzar dicho ejercicio, así como de las estrategias que se desarrollan en vista del cumplimiento de las legítimas aspiraciones de las personas.

La comunidad internacional, en el transcurso del tiempo, ha reconocido nuevos derechos o ha ampliado a más sectores de la comunidad el derecho de ejercerlos. Nuestro país ha actuado con diligencia en la suscripción y ratificación de las convenciones correspondientes, comprometiéndose a respetar los derechos declarados y a garantizar su cumplimiento por el Estado para todas las personas a las que alcance su jurisdicción. Ello ha implicado la incorporación de nuevas leyes y disposiciones programáticas, para regular el ejercicio de los derechos reconocidos. En este espacio se ubica la actividad de las defensorías del pueblo: atención a los derechos reconocidos, a su alcance, a las disposiciones que protegen a las personas para su ejercicio; análisis de las políticas públicas en relación con este reconocimiento.

Los gobiernos, en sus diversos niveles, y los organismos que actúan en su dependencia, desconocen en determinados casos sus obligaciones legales, o bien tienen una interpretación restrictiva de ellas. En consecuencia, la ciudadanía es remitida a la actuación judicial para que se reconozcan sus derechos y se exija su cumplimiento.

Las defensorías del pueblo actúan colaborando con la información precisa sobre las exigencias del cumplimiento de las leyes y cooperan en la búsqueda de caminos para su efectiva vigencia en los casos en consideración.

O bien, efectúan una interpretación liberadora, que abre las puertas para el ejercicio, por los órganos correspondientes, de la actividad que se reclama. La tarea del poder jurisdiccional podría quedar ubicada así en el ámbito que auténticamente le compete: definir quién es el titular del derecho en los casos contenciosos y en todos aquellos donde la propia ley determina la actuación de este poder para confirmar a qué sujeto le corresponde ejercerlo.

En este informe, como en los anteriores de la Defensoría del Pueblo, se hace memoria de esta actividad institucional, suministrando información cuantitativa de las cuestiones puestas a su consideración y ejemplificando con la narración de algunas intervenciones que interesa resaltar.

Hacia fines de 2021, según se señaló en el informe anterior al que se presenta, se alcanzó la normalización institucional de la Defensoría del Pueblo, con la designación, a fines de noviembre de ese año, del defensor del pueblo y de la defensora del pueblo adjunta por el H. Concejo Deliberante. En ese final del año también se retomó el horario completo de trabajo en la sede la Defensoría del Pueblo, en cuanto a días de la semana y duración del tiempo de atención. Además, se retornó a la atención presencial en plenitud. Esto fue posible por la mejora en la situación sanitaria. Esta normalización ha permanecido durante todo el año 2022 y persiste hasta la actualidad. El retorno al tiempo completo de atención presencial ha sido acompañado por la persistencia de los modos de comunicación a distancia con la Defensoría del Pueblo por parte de las personas que requieren sus servicios. Estos modos para la presentación de consultas y reclamos (como la incorporación de la comunicación por whatsapp y el mayor uso del teléfono, del correo electrónico o de la comunicación ingresando a la página web) se han mantenido y se ha facilitado el modo de comunicación. También se ha ampliado la posibilidad de comunicación presencial; por ejemplo, por la participación de integrantes de la Defensoría del Pueblo en los operativos quincenales organizados por el Gobierno municipal en diversos espacios públicos del partido de Morón.

Cabe señalar que en el periodo en consideración la Defensoría del Pueblo funcionó con el presupuesto aprobado por el H. Concejo Deliberante, que no contemplaba suma alguna para gastos de movilidad, de participación institucional en actividades fuera del territorio municipal, de publicaciones y otros rubros que integraron históricamente su presupuesto. Las actividades, sin embargo, no se clausuraron o se redujeron por tal limitación.

La Defensoría del Pueblo de Morón participó, del modo que se señala en la parte correspondiente del informe, en las cuatro reuniones plenarias realizadas por la Asociación de Defensores del Pueblo de República Argentina (ADPRA) en diversos lugares del país; Las reuniones de defensores del pueblo bonaerenses; produjo una

nueva edición del folleto de presentación de la institución; participó en las jornadas de “En tu barrio con vos”; renovó el programa de seguimiento informático de expedientes. El costo económico para la realización de estas actividades se cubrió con aportes propios.

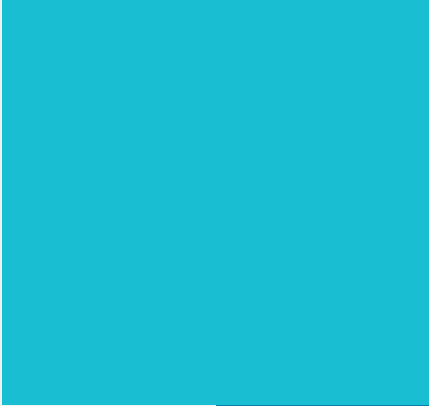
Una limitación presupuestaria que sí afectó la actividad de la Defensoría del Pueblo, aunque no la suspendió, fue la imposibilidad de cubrir la ausencia de la profesional en el área Jurídica de la institución, tras la renuncia de la abogada Andrea Cecilia Barrio por razones personales. La restricción impuesta al cubrimiento de vacantes por bajas que se producen, impidió la designación de reemplazante y exigió el desempeño de la tarea por el propio defensor del pueblo, con desajustes inevitables en la organización de su trabajo, que fueron suplidos en la medida de lo posible por la generosa asunción de responsabilidades por el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo.

La generosidad de los integrantes del equipo de trabajo que reconozco no se ha expresado sólo a raíz de la circunstancia señalada. No sería justo dejar de mencionar en esta presentación mi reconocimiento a cada una de las personas que trabajan día tras día para que la institución del Defensor del Pueblo de Morón sea un servicio reconocido por quienes lo requieren o de diversos modos se benefician con su actividad. No siempre, seguramente, puede alcanzarse el resultado positivo al que aspira quien requiere su intervención. Pero los esfuerzos por alcanzarlo se realizan, con perseverancia y con la mayor inteligencia y habilidad posibles. Ante las concejales y los concejales que han encomendado el cumplimiento de su misión al Defensor del Pueblo y sostienen su tarea con su apoyo y aquiescencia, efectúo mi reconocimiento y mi gratitud a cada integrante de este equipo de trabajo.

Incluyendo en este reconocimiento agradecido, por cierto a la excelente persona que me acompaña como mi más estrecha colaboradora, la Defensora del Pueblo adjunta Lic. Valeria Roldán.

Presento este informe para conocimiento del H. Concejo Deliberante, con la expectativa de que sea de utilidad también para el señor Intendente de Morón y para los secretarios y funcionarios del Departamento Ejecutivo, a quienes agradezco su cooperación con la Defensoría del Pueblo, en la inteligencia de que la actividad de ésta redundará en la mejora de la gestión municipal, al servicio de la comunidad.

Enrique Pochat, Defensor del Pueblo del Municipio de Morón



# INFORMACIÓN GENERAL





## Modernización del sistema de expedientes

Desde mediados del año 2022, la Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón, en consonancia con las nuevas tendencias del manejo de la información, ha modernizado su plataforma de gestión de expedientes.

Anteriormente la herramienta informática de manejo y gestión de expedientes conectaba una red cerrada de once computadoras locales, haciendo una de ellas las veces de servidor o disco de almacenamiento. Este programa estaba pensado para acompañar y/o respaldar la tramitación de los expedientes, que se hacía inexorablemente en formato papel.

La nueva herramienta adoptada a mediados de 2022 ha permitido superar ese paradigma y concedió potencialidades que permiten ordenar y hacer más efectivo el trabajo de la Defensoría del Pueblo.

La ventaja más notoria es que se ha digitalizado en su totalidad la tramitación de los expedientes. Todo lo actuado en el marco de un expediente: la documentación, el material gráfico y/o la información que se incorpora allí es digitalizada en formatos comprimidos de almacenamiento, de modo tal que frente al monitor de la computadora, el operador cuenta con toda la información pertinente al caso sin requerir el respaldo de impresiones en papel.

Esto ha impactado en la baja del gasto en papel para impresiones, tinta para las impresoras y ha brindado facilidades para el trabajo en equipo.

Pero seguramente la ventaja principal que presenta el nuevo sistema de expedientes es que, al ser enteramente digital, permite la imbricación perfecta con el Sistema de Gestión Electrónica (G.D.E.) que la administración municipal adoptó a través del Decreto 172/2019. A través del G.D.E, el Defensor del Pueblo solicita y recibe informes de las distintas dependencias municipales interpeladas, de modo que todas estas tramitaciones pueden ser recogidas e incorporadas en el sistema de expedientes propio de la Defensoría del Pueblo, en el formato nativo.

Otra de las ventajas que ha concedido este salto tecnológico es que, al estar anclado en un entorno web, puede ser utilizado por cualquier operador que presente las credenciales de seguridad requeridas, de modo que permite iniciar expedientes o consultar tramitaciones desde cualquier lugar que tenga cobertura de internet.

Esto es fundamentalmente útil cuando la Defensoría del Pueblo participa en operativos territoriales, garantizando que las oficinas adquieran un carácter móvil.

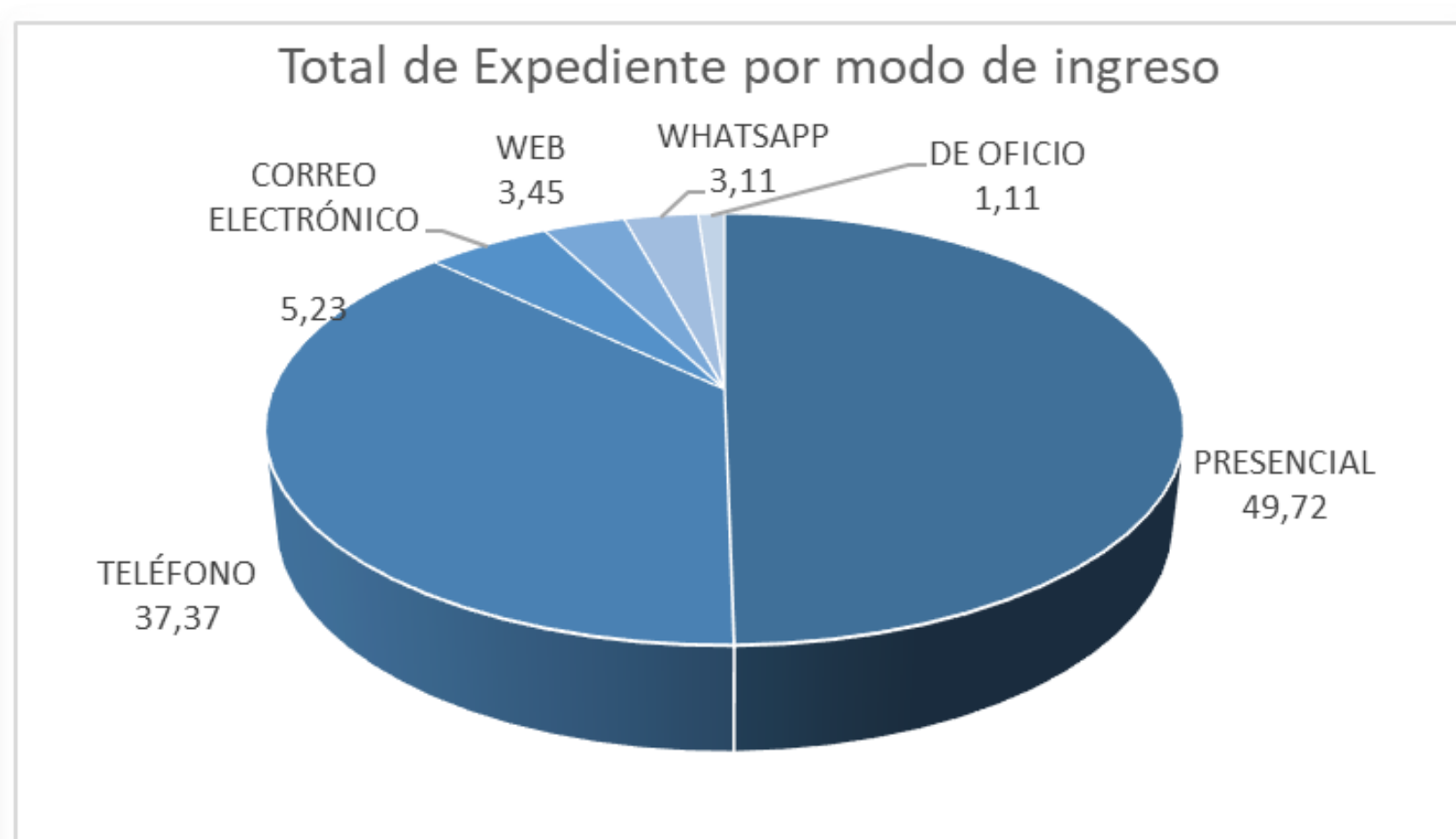
La nueva herramienta, asimismo, ha incorporado toda la base de datos preexistente, de manera que actualmente nos permite gerenciar los más de 13.700 expedientes iniciados en esta Defensoría del Pueblo desde 2009, y además permite visualizar los más de 72.600 movimientos internos que se han hecho en ese marco. Esto garantiza un rápido acceso al historial de experiencias y al bagaje de aprendizajes que se desprende de él, procurando de este modo darle un valor agregado a los nuevos expedientes y transitar los caminos que han demostrado ser los más eficaces a la hora de resolver las problemáticas planteadas.

Otra virtud del nuevo sistema es que al funcionar en entorno web, convive con distintos sistemas operativos informáticos, evadiendo conflictos de software con eventuales actualizaciones.

El refinamiento en los motores de búsqueda, el acceso a un sistema interno de mensajería entre operadores y la automatización de una serie de procesos administrativos pueden incorporarse a una larga lista de ventajas de esta nueva herramienta informática y permite afirmar con convicción que la Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón se encuentra en mejores condiciones de afrontar los desafíos que los vecinos y vecinas del distrito le presenten para su resolución.

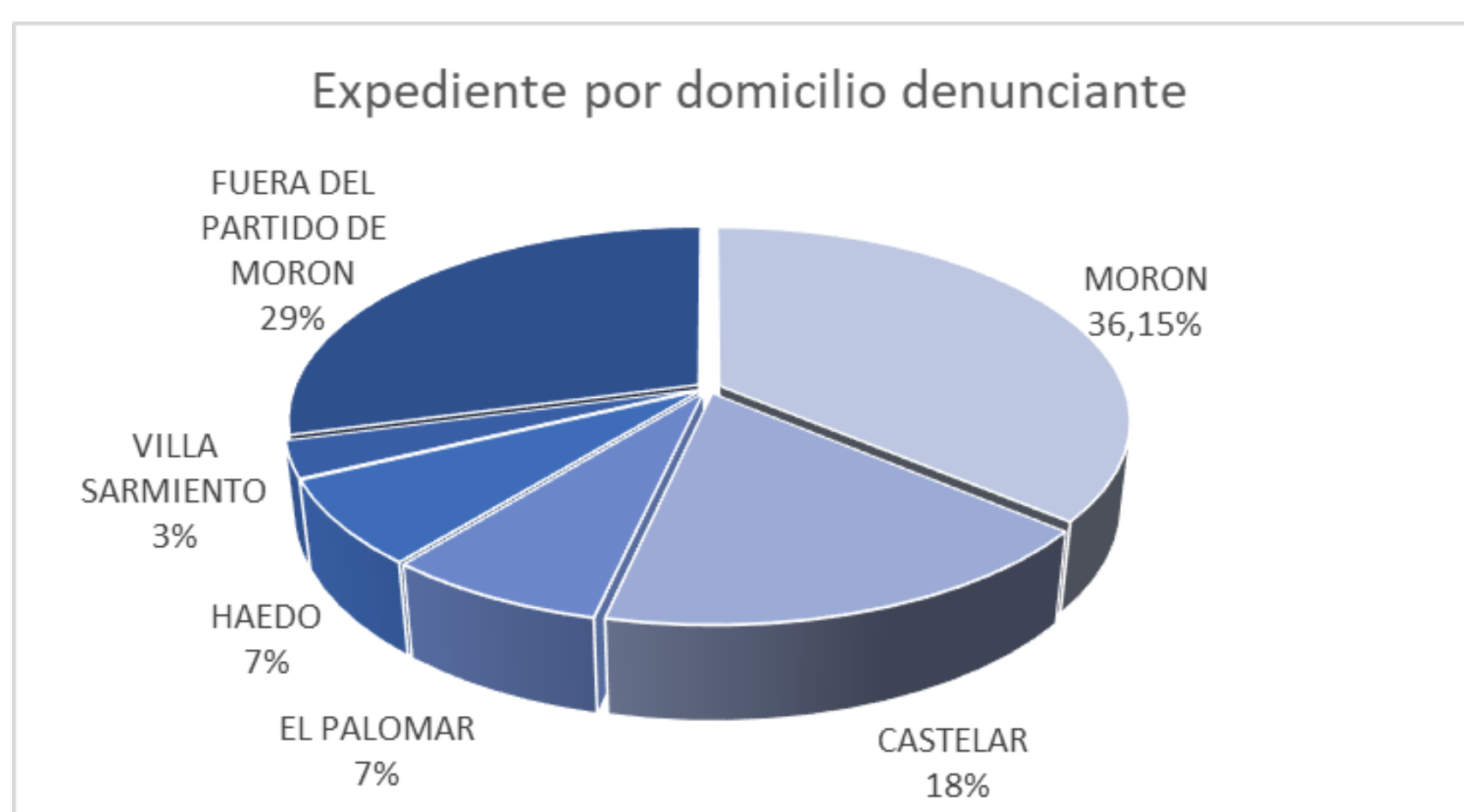
## Total expedientes por modo de ingreso

Presencial	447	49.72 %
Teléfono	36	37.37 %
Correo Electrónico	47	5.23 %
Web	31	3.45 %
Whatsapp	28	3.11 %
De Oficio	10	1.11 %



## Expediente por domicilio denunciante

Morón	325	36,15 %
Castelar	156	17,35 %
El Palomar	66	7,34 %
Haedo	63	7,01 %
Villa Sarmiento	27	3,00 %
Fuera del partido de Morón	262	29,14 %
TOTAL	899	100,00 %



## Expedientes por categoría

Asesoramiento Jurídico	458	50.95 %
Municipalidad	183	20.36 %
Salud	118	13.13 %
Servicios Públicos	69	7.68 %
Seguridad Social	33	3.67 %
Documentación Personal	19	2.11 %
Educación	10	1,11 %
Discapacidad	4	0.44 %
Otros	3	0.33 %
Desarrollo Social	1	0.11%
Orientación	1	0.11%

## Asesoramiento Jurídico (desagregado)

Temas de Familias	142	31,00 %
Problemas de Viviendas	126	27.51 %
Conflicto con la Ley Penal	60	13.10 %
Otras cuestiones	31	6,77 %
Tránsito	29	6.33 %
Deudas	28	6.11 %
Asuntos laborales y Seguridad Social	24	5,24 %
Personalidad y capacidad jurídica	8	1,75 %
Asociaciones	5	1,09 %
Cuestiones Tributarias	4	0.87 %
Temas migratrios	1	0.22 %

## Municipalidad (desagregado)

Tasas	23	12,57 %
Otros	20	10,93 %
Bacheos y/o repavimentación	13	7,10 %
Luminarias	13	7,10 %
Falta de barrendero	12	6,56 %
Extracción y/o poda árboles	11	6,01 %
Inspección a Comercios	11	6,01 %
Problemas construcciones vecinas	11	6,01 %
Desarrollo Social	10	5,46 %
Ruidos molestos	9	4,92 %
Discapacidad	7	3,83 %
Estado de veredas	7	3,83 %
Temas de Salud	6	3,28 %
Establecimientos educativos	5	2,73 %
Falta de recolección de basura	5	2,73 %
Funcionamiento dependencias municipales	5	2,73 %
Inundaciones	4	2,19 %

Problemas de tránsito	4	2,19 %
Hábitat	3	1,64 %
Basurales	2	1,09 %
Acumulación de agua	1	0,55 %
Retiro de ramas	1	0,55 %

### Salud (desagregado)

Obras Sociales/Prepagas	56	47,46 %
Pami	25	21,19 %
Ioma	17	14,41 %
Profe/Incluir Salud	10	8,47 %
Salud Pública	10	8,47 %
TOTAL	118	100,00 %

### Servicios Públicos (desagregado)

Tarifa social	23	33,33 %
Electricidad	22	31,88 %
Gas	15	21,74 %
Agua	9	13,04 %
TOTAL	69	100,00 %

## Expedientes por Localidades

### Localidad: Morón (desagregado)

Asesoramiento Jurídico	154	47,38 %
Municipalidad	81	24,92 %
Salud	44	13,54 %
Servicios Públicos	27	8,31 %
Seguridad Social	10	3,08 %
Documentación Personal	7	2,15 %
Otros	1	0,31 %
Educación	1	0,31 %
TOTAL	325	100,00 %

### Localidad: Castelar (desagregado)

Asesoramiento Jurídico	66	42,31 %
Municipalidad	44	28,21 %
Servicios Públicos	19	12,18 %
Salud	14	8,97 %
Seguridad Social	5	3,21 %
Documentación Personal	3	1,92 %
Discapacidad	2	1,28 %
Orientación	1	0,64 %
Otros	1	0,64 %
Desarrollo Social	1	0,64 %
TOTAL	156	100,00 %

### Localidad: El Palomar (desagregado)

Asesoramiento Jurídico	23	34,85 %
Municipalidad	17	25,76 %
Salud	11	16,67%
Servicios Públicos	10	15,15 %
Seguridad Social	3	4,55 %
Discapacidad	1	1,52 %
Educación	1	1,52%
TOTAL	66	100,00 %

### Localidad: Haedo (desagregado)

Municipalidad	23	36,51 %
Asesoramiento Jurídico	16	25,40 %
Salud	11	17,46 %
Servicios Públicos	5	7,94 %
Documentación Personal	3	4,76 %
Educación	3	4,76 %
Seguridad Social	2	3,17 %
TOTAL	63	100,00 %

### Localidad: Villa Sarmiento (desagregado)

Municipalidad	13	48,15 %
Asesoramiento Jurídico	6	22,22 %
Salud	5	18,52 %
Servicios Públicos	3	11,11 %
TOTAL	27	100,00 %

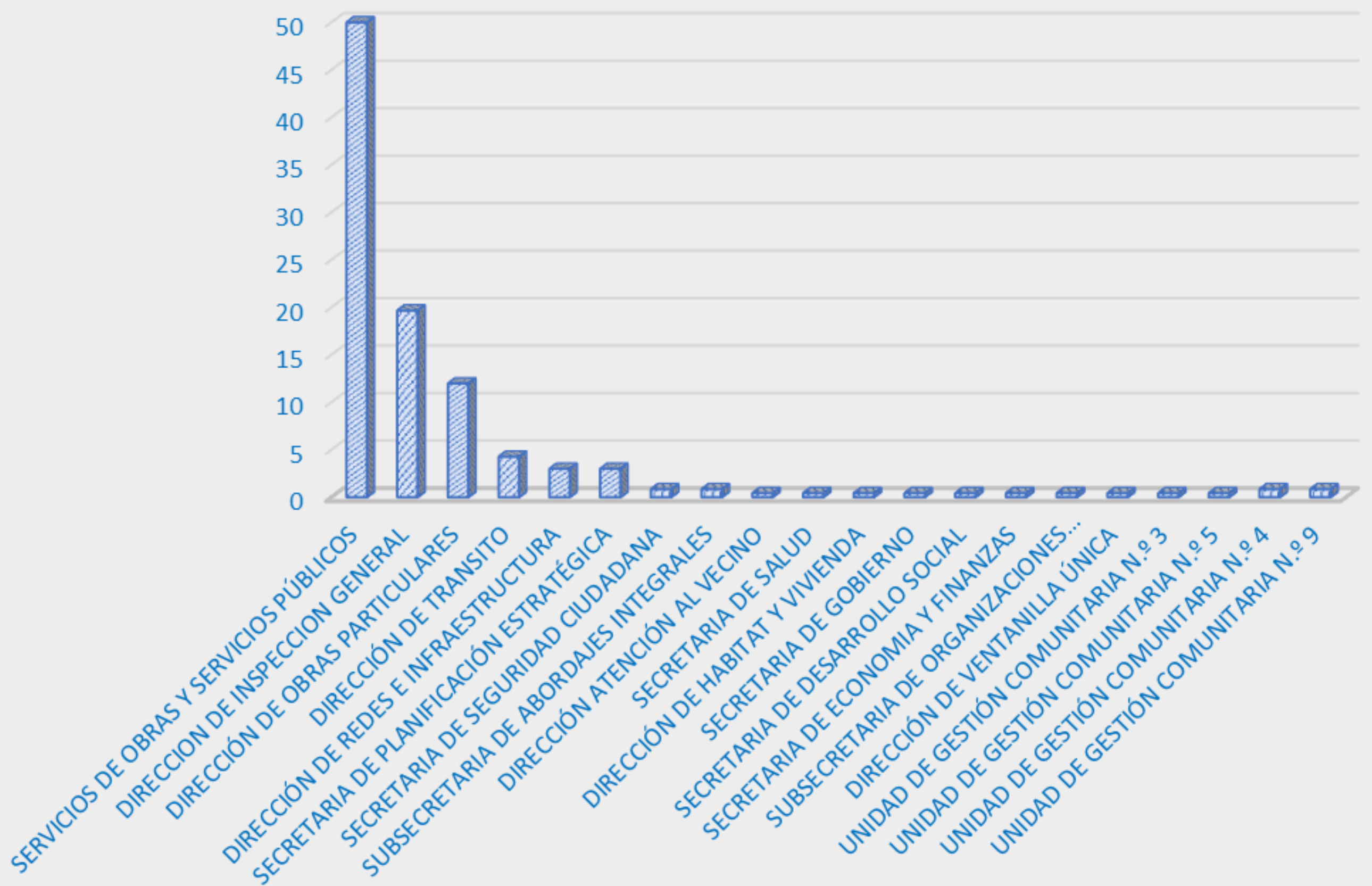
	Municipalidad (por localidad)					OTRA	TOTAL	%
	Morón	Castelar	Haedo	El Palomar	Villa Sarmiento			
<b>Categoría</b>								
Tasas	13	6	3	1			23	12,57
Otros	10	4	4			2	20	10,93
Bacheos y/o repavimentación	7	1	2	1	2		13	7,1
Luminarias	6	3	1	3			13	7,1
Falta de barrendero	3	2	2	2	3		12	6,56
Extracción y/o poda árboles	6	2	1	1	1		11	6,01
Inspección a Comercios	5			2	4		11	6,01
Problemas construcciones vecinas	6	3	1		1		11	6,01
Desarrollo Social	7			2		1	10	5,46
Ruidos molestos	3	3	1	1		1	9	4,92
Discapacidad		5	1	1			7	3,83
Estado de veredas	4	2			1		7	3,83
Temas de Salud	2	2	2				6	3,28
Establecimientos educativos	2	3					5	2,73
Falta de recolección de basura	1	1	2	1			5	2,73
Funcionamiento dependencias municipales	2	3					5	2,73
Inundaciones		2	1	1			4	2,19
Problemas de tránsito	1	1	1	1			4	2,19
Hábitat	2					1	3	1,64
Basurales	1		1				2	1,09
Acumulación de agua					1		1	0,55
Retiro de ramas		1					1	0,55
							0	0
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>44</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>183</b>	<b>100</b>

**PEDIDO DE INFORMES DEL DEFENSOR (desagregado por dependencias)**

DEPENDENCIA	CANT.	%
SERVICIOS DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	117	50
DIRECCION DE INSPECCION GENERAL	46	19,66
DIRECCIÓN DE OBRAS PARTICULARES	28	11,97
DIRECCIÓN DE TRANSITO	10	4,27
DIRECCIÓN DE REDES E INFRAESTRUCTURA	7	2,99
SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	7	2,99
SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	2	0,85
SUBSECRETARIA DE ABORDAJES INTEGRALES	2	0,85
DIRECCIÓN ATENCIÓN AL VECINO	1	0,43
SECRETARIA DE SALUD	1	0,43
DIRECCIÓN DE HABITAT Y VIVIENDA	1	0,43
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0,43
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	0,43
SECRETARIA DE ECONOMIA Y FINANZAS	1	0,43
SUBSECRETARIA DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS	1	0,43
DIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA	1	0,43
UNIDAD DE GESTIÓN COMUNITARIA N.º 3	1	0,43
UNIDAD DE GESTIÓN COMUNITARIA N.º 5	1	0,43
UNIDAD DE GESTIÓN COMUNITARIA N.º 4	2	0,85
UNIDAD DE GESTIÓN COMUNITARIA N.º 9	2	0,85
TOTAL	233	100



## PEDIDOS DE INFORMES A DEPENDENCIAS MUNICIPALES



## PEDIDO DE INFORME POR PLAZOS (desagregado por dependencias)

Dependencia	En Plazo	Demorados	Sin Contestar	TOTAL
Secretaría de Obras y Servicios Públicos	12	55	50	117
Dirección de Obras Particulares	3	25	0	28
Dirección de Inspección General	7	39	0	46
Dirección de Tránsito	3	5	2	10
Dirección de Redes de Infraestructura	5	2	0	7
Secretaría de Planificación Estratégica	2	4	1	7
Secretaría de Salud	1	0	0	1
Dirección de Atención al Vecino	1	0	0	1
Unidad de Gestión Comunitaria N° 3	1	0	0	1
Secretaría de Economía y Finanzas	0	1	0	1
Secretaría de Gobierno	0	0	1	1
Dirección de Hábitat y Vivienda	0	1	0	1
Unidad de Gestión Comunitaria N° 5	0	1	0	1
Unidad de Gestión Comunitaria N° 4	1	0	0	2
Secretaría de Desarrollo Social	0	1	0	1
Secretaría de Seguridad Ciudadana	0	2	0	2
Subsecretaría de Organizaciones Comunitarias.	0	1	0	1
Subsecretaría de Abordajes Integrales	0	2	0	2
Dirección de Ventanilla Única	1	0	0	1
Unidad de Gestión Comunitaria 9	1	1	0	2
<b>TOTALES</b>	<b>38</b>	<b>141</b>	<b>54</b>	<b>233</b>
<b>%</b>	<b>16,31</b>	<b>60,52</b>	<b>23,18</b>	<b>100</b>

Según lo señala la Ordenanza 19086/2018 (artículo 17, inciso d), los organismos municipales tienen un plazo de treinta días para responder a los pedidos de informes formulados por el Defensor del Pueblo. Es importante el cumplimiento de esta disposición, en orden al funcionamiento eficaz de la tarea encomendada al Defensor del Pueblo, de protección de los derechos e intereses legítimos de las y los habitantes del municipio de Morón.



# ÁREA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE DEMANDAS



La Defensoría del Pueblo recibe reclamos referidos a temas varios, cuya atención atañe a diversos ámbitos del Estado nacional, provincial y, tratándose de cuestiones específicas del Municipio de Morón, a diversas áreas municipales. También se presentan cuestiones en que el Defensor del Pueblo insta al cumplimiento de la ley, en defensa y protección de los derechos de las personas, a entes no estatales, pero que ejercen funciones públicas o son prestadores de servicios públicos. A lo largo de este informe se encontrarán ejemplos de los diversos niveles de actuación. Se mencionan a continuación las temáticas de los reclamos recibidos y se describen algunos casos resueltos con la intervención del Defensor del Pueblo.

### Derechos de las personas con discapacidad

Durante el periodo que se informa, la Defensoría del Pueblo recibió varias denuncias por no disponer de turno para la Junta Médica que otorga o renueva los certificados de discapacidad. Ante esos reclamos, en la Defensoría del Pueblo se evalúa las dificultades que se le presentan a la persona al no contar con el Certificado Único de Discapacidad (CUD), por lo cual requiere un turno urgente para la Junta Médica.

Se articula con la Dirección municipal de Políticas de Inclusión, para obtenerlo. Un ejemplo de tal situación fue la de una madre de hijo con discapacidad, a quien la ANSES suspendió el pago del subsidio por ese concepto al encontrarse vencido el CUD. El Defensor del Pueblo intervino para obtener un turno con la Junta Médica, que adelantó la evaluación, posibilitando la renovación del certificado. La presentación de éste ante ANSES habilitó la reanudación del pago del subsidio.

Otro caso planteado a la Defensoría del Pueblo refiere a una niña con discapacidad motriz, quien se moviliza en silla de ruedas. El inconveniente planteado por sus padres es que las veredas sin rampas en las esquinas representan una barrera para que la niña pueda desplazarse desde su casa a la institución educativa. La solicitud de la familia al Municipio, para la construcción de rampas en cada esquina del trayecto de su vivienda a la escuela, fue iniciada en 2019 y su correspondiente reclamo llegó a la Defensoría del Pueblo en octubre de 2022. El Defensor del Pueblo solicitó información a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, respecto a la actividad de esa área municipal en la problemática mencionada.

A su vez, se promovió un trabajo articulado con la Dirección de Políticas de Inclusión, con el propósito de responder con la mayor urgencia posible el reclamo efectuado.

Finalmente se construyeron todas las rampas solicitadas, que fueron pintadas y señalizadas. La obra ha facilitado la movilidad y desplazamiento de la niña, para que pueda trasladarse sin ningún impedimento.

### Inspecciones a comercios

La Defensoría del Pueblo ha recibido reclamos por comercios que generan ruidos molestos a los vecinos. Otros reclamos se han referido a la falta de observación de los horarios de apertura y cierre habilitados. Se han recibido quejas por invasión del espacio público, o por realizar la misma actividad comercial en una cercanía no permitida. Algunos reclamos se refirieron también a la falta de habilitación o por comercializar un rubro no habilitado.

### Problema con construcciones vecinas

Algunas personas se han acercado a la Defensoría del Pueblo manifestando problemas con sus vecinos. Los hechos denunciados varían entre ruidos molestos, problemas con las medianeras, invasión de la intimidad, filtraciones, árboles que rompen la propiedad lindante, basurales, roedores, etc.

Para este tipo de situaciones, el Municipio de Morón ofrece la actuación del Programa Comunitario de Resolución Alternativa de Conflictos, que promueve una instancia de mediación destinada a prevenir, gestionar y resolver conflictos vecinales a través del diálogo, y posibilita que de manera colaborativa se alcance un acuerdo para componer problemáticas, diferencias o disputas que plantean las partes. Esta propuesta muchas veces no prospera y en esa instancia es cuando el Defensor del Pueblo interviene, solicitando el correspondiente informe a la Dirección de Obras Particulares, a fin de que se verifique la situación reclamada. Si al momento de la inspección se comprobara una infracción, el Municipio notificará y luego labrará un acta intimando a darle solución al problema planteado, a través de la Justicia de Faltas.

En otra parte de este informe se aborda la cuestión de la Justicia de Faltas municipal y las dificultades que se presentan para el funcionamiento eficaz de dicha institución municipal en orden a la construcción de respuestas justas a los problemas.

## Problemas de tránsito

La constante circulación de vehículos automotores por calles y avenidas, propia de un distrito del Área Metropolitana, genera problemas que dan lugar a reclamos, algunos de los cuales llegan a la Defensoría del Pueblo cuando persisten en determinados lugares y afectan a las personas que los padecen de manera continua, sin encontrar solución. Tales son los de ruidos molestos generados por gritos y sonido constante de bocinas; las dificultades en el cruce de los peatones; el tránsito de vehículos pesados por calles de barrio, que rompen el pavimento y provocan vibraciones generadoras de rajaduras en los inmuebles. Otros pedidos son los cambios de circulación en calles y avenidas, colocación o reparación de semáforos, colocación de reductores de velocidad (“lomos de burro”) y señalización, a fin de organizar el tránsito o que los vehículos no circulen a alta velocidad por esas calles. El tratamiento de estos pedidos se tramitan ante la Dirección de Tránsito, que evalúa su factibilidad y conveniencia en orden a la solución del problema que se plantea.

## Seguridad Social

### Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)

La Defensoría del Pueblo de Morón se vincula con la ANSES principalmente por medio de la Unidad de Atención Integral (UDAI) de la ciudad de Morón. A través de este vínculo se obtiene la información necesaria para brindar orientaciones y asesoramiento, para iniciar trámites, solicitar turnos o gestionar reclamos. Entre las consultas y reclamos recibidos podemos identificar:

Reclamos por demoras en la resolución de un trámite de pensión o jubilación. En estos casos se pudo identificar el motivo de la demora y el área encargada de expedirse, habilitando o agilizando la continuidad del trámite en cuestión o corrigiendo su curso.

Reclamos por negativa de un beneficio, entre ellos el Programa Potenciar Trabajo, Beca Progresar, pensión derivada por fallecimiento, Ingreso Familiar de Emergencia / Refuerzo alimentario para adultos sin ingresos.

Se ha podido orientar a las personas consultantes sobre los motivos de rechazo, y el modo en que es posible subsanar el obstáculo que traba su avance.

Uno de los problemas habituales que generan resoluciones desfavorables es la información desactualizada que posee ANSES debido a que las personas no comunican, por ejemplo, desvinculaciones familiares. Este problema se puede resolver con una gestión simple, dependiendo del beneficio a tramitar.

También la Defensoría del Pueblo ha recibido consultas de asesoramiento sobre trámites para designar un apoderado, solicitar un seguro de desempleo y sus requisitos.

Otras consultas recibidas se vinculan a la solicitud de créditos. Particularmente algunas personas han consultado sobre los descuentos percibidos bajo la denominación "Reestructurado SIPA", que se registraba en su recibo.

Este asunto particular se determinó para que ANSES vuelva a ser autorizada a cobrar las cuotas de créditos que habían sido interrumpidas durante el período denominado como Aislamiento Social y Preventivo por COVID.

Algunos consultantes habían interpretado que el crédito debió haber sido saldado en los plazos previstos, sin haberse anoticiado del período en que no se realizaron los descuentos.

### Programa de Reparación Histórica.

Durante el periodo al que se refiere este informe, la Defensoría del Pueblo registró reclamos de personas que, al tramitar la pensión derivada por fallecimiento del cónyuge, no percibieron la cantidad correspondiente al concepto de Reparación Histórica que había sido tramitado por sus cónyuges e incluido en su ingreso jubilatorio mientras vivieron. Al acompañar el reclamo para la incorporación al haber de este concepto, nos encontramos con el obstáculo de la carencia de un interlocutor designado en la ANSES para atender estos reclamos. No se identifica una oficina o área que los reciba. Se han trabajado algunos de los reclamos mediante la Defensoría del Pueblo de la Nación, que ha recibido respuesta formal de ANSES, pero que no ha significado la solución del problema.

Otra inquietud recibida se encuentra vinculada al cobro de la Asignación Universal por Hijo (AUH).

El problema fue presentado por madres encargadas del cuidado de sus hijos, que no pueden acceder al beneficio debido a que el progenitor percibe la suma asignada y no se la entrega a quien está de hecho al cuidado de los niños.

ANSES solicita que haya una resolución judicial que autorice a liquidar el importe a la madre y no al padre o progenitor. El acceso a dicho trámite no es sencillo debido a que hay que contar con el patrocinio de un abogado para realizarlo. En caso de no contar con recursos económicos se puede recurrir al patrocinio gratuito de la Secretaría Civil del Ministerio Público de la Defensa.

En el transcurso del año la Defensoría del Pueblo se contactó con la Secretaría Nacional de Niñez y Adolescencia (SENAF), que tiene un equipo de atención en el ámbito del Municipio de Morón y acompaña a las personas que desean realizar el trámite.

Vinculado con este asunto, en abril de 2022, la ANSES publicó una noticia bajo el título "ANSES habilita el cambio de titularidad de AUH. Más derechos para quienes tienen a sus hijas e hijos a cargo"

La noticia se difundió y generó entusiasmo, ya que remitía a un trámite simple para que las madres al cuidado de sus hijos pudieran solicitar la liquidación de la asignación que hasta el momento cobraban los progenitores.

La normativa se refiere a los casos particulares en que los padres tienen deudas por créditos de ANSES. Sólo en esos casos, la persona a cargo de los hijos asume el compromiso de la devolución pendiente del Crédito ANSES para acceder al cobro de las asignaciones. Las cuotas se debitan de forma automática todos los meses hasta completarse el pago.

#### Instituto de Previsión Social (IPS) de la Provincia de Buenos Aires.

El Municipio de Morón cuenta con una oficina de IPS ubicada en el edificio del Palacio Municipal, donde se atiende a los consultantes de manera presencial. Una referente de la delegación es el canal habitual para responder con celeridad a las consultas de la Defensoría del Pueblo, que se formulan para poder asesorar, orientar y gestionar, siempre que sea posible, asuntos de los vecinos y las vecinas de Morón.



Cuando no es posible dar una respuesta al reclamo mediante la Delegación, se trabaja el asunto con la participación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Se atendió la consulta de una persona que percibe un beneficio previsional pero deseaba realizar un reclamo porque consideraba que había un error en la liquidación. Se registró que había un antecedente del reclamo en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Por ello, se solicitó el desarchivo del expediente iniciado, a fin de retomar actuaciones.

También se respondió otro caso acerca de los requisitos para iniciar en el IPS un trámite de asignación por hijo con discapacidad, a cargo. Fue resuelto utilizando la información brindada por la página web de Instituto y transmitida al consultante con mayor claridad. Fue necesario informar de qué manera tramitar una información sumaria a fin de subsanar la documentación faltante. Por otro lado, se orientó a hacer una presentación de manera presencial (no virtual) para garantizar que el trámite sea correctamente recibido. Pudimos confirmar que el trámite fue iniciado con éxito.

Por último, desde la Defensoría del Pueblo se asesoró cómo solicitar la baja de una pensión provincial por invalidez, averiguando previamente datos faltantes, para que sea posible proceder con la solicitud adecuadamente.

## Servicios Públicos

### Segmentación tarifaria

Durante el transcurso del periodo en consideración, el Estado Nacional, a través del Decreto 332/2022 estableció un sistema de segmentación tarifaria de luz y gas, a fin de establecer niveles de ingresos (alto, medio y bajo) en la población y realizar una quita progresiva de subsidios para los usuarios con mayores ingresos.

Para determinar a qué nivel corresponde cada usuario, se estableció el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE) accediendo a él mediante el llenado de un formulario on line. La indicación fue que todos los usuarios de los servicios se inscriban para declarar los ingresos del grupo familiar.

Distintos organismos públicos prestaron su colaboración para quienes tenían dificultad en el acceso al sistema on line por falta de conexión a internet o ausencia de dispositivo electrónico. La Defensoría del Pueblo de Morón fue uno de ellos, pudiendo atender la demanda recibida para la gestión del formulario. ANSES también fue parte de la gestión para aquellas personas que no contaban con alguno de los requisitos requeridos en el trámite on line.

En octubre, se realizó un encuentro entre el interventor del Ente Nacional Regulador de la Electricidad, Walter Martello, y los defensores del pueblo municipales de Buenos Aires, destinado a articular acciones para garantizar la aplicación del subsidio al consumo eléctrico en los sectores poblacionales que más lo necesitan.

En la reunión se expusieron las gestiones que el ENRE lleva adelante para promover la inscripción al RASE, entre ellas, instar a las distribuidoras a que envíen junto a la factura un folleto con la información correspondiente al RASE.

No obstante, el interventor en el ENRE solicitó la colaboración de los defensores y las defensoras para continuar difundiendo la importancia de registrarse en el RASE, debido a que tenía identificada una gran proporción de la población que aún no lo había realizado.

La Defensoría del Pueblo de Morón presentó su preocupación respecto a las personas jubiladas que, en general, interpretaban que su inscripción era automática, considerando oportuno realizar una campaña de sensibilización que contemple a este grupo poblacional en particular. Los defensores bonaerenses compartieron esta inquietud que fue tomada por el interventor del ENRE.

La quita de subsidios se inició en noviembre de 2022.

La empresa Edenor incluyó en la factura del servicio el nivel donde fue ingresado el usuario, pudiendo conocer de esa manera si es susceptible de quita de subsidio o no.

En el caso del gas, fue ENARGAS quien habilitó una vía de consulta web para conocer el nivel registrado.

En el caso del servicio de agua, se aplicó de manera diferente. La Secretaría de Obras Públicas determinó un nuevo esquema de segmentación por zonas de residencia. No obstante, se habilitó un formulario de solicitud de subsidio para aquellas personas con ingresos menores que residen en zonas consideradas de ingresos más elevados.

Por otro lado, se aclaró que mantendrían el subsidio las personas y organizaciones beneficiarias de la Tarifa Social, no debiendo completarse formulario adicional alguno.

## Tarifa social

La Defensoría del Pueblo continúa asistiendo a los solicitantes en el trámite de solicitud de tarifa social de los servicios de electricidad, gas y agua.

En el caso del servicio de electricidad, provisto por la distribuidora Edenor, el trámite se realiza mediante el llenado de un formulario en la página web del ENRE. Al finalizar el formulario se emite un código de trámite que debe ser conservado en caso de tener que realizar un reclamo.

En los casos de las personas que no tienen ingresos registrados, el trámite suele resolverse de manera desfavorable por identificarse “sin requisitos”. En estos casos, es necesario enviar documentación que acredite su situación familiar y económica, junto con una solicitud del beneficio para que el ENRE reconsidere el caso. La Defensoría del Pueblo colabora en la carga de información y envío del requerimiento al ente. Todos los casos en que se ha intervenido han sido resueltos de manera favorable. En algunos casos también es necesario aclarar las condiciones de posesión de más de un inmueble o de un vehículo de poca antigüedad, para que sea revisado el fallo.

Para el servicio de gas, provisto por Naturgy, el trámite se continúa realizando mediante la página web de Anses, utilizando la Clave de Seguridad Social. Si bien se ha solicitado al Ente Nacional de Regulación del Gas que esta situación se modifique, hasta el año evaluado permanece sin cambios. El requerimiento responde a que la ANSES no tiene injerencia en la evaluación y otorgamiento del beneficio. Sólo funciona como ente receptor del trámite. Sin embargo, los requirentes, ante un inconveniente o reclamo, se dirigen al organismo que recibió el trámite, encontrándose con que dicho organismo no tiene capacidad de resolución y los deriva a otro, con el que la persona no había tenido relación hasta el momento. Esto genera confusión y desgaste tanto para los usuarios como para el personal de la ANSES.

El organismo receptor del reclamo es ENARGAS, que actúa con celeridad ante el reclamo.

La tarifa social en el servicio de agua, provisto por Aysa, se puede realizar de manera on line mediante la página web del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) completando un formulario con los datos de los integrantes del hogar, sus ingresos y los gastos de impuestos, servicios y medicamentos.

Posteriormente el ente evalúa el caso y notifica al interesado mediante la factura del servicio.

Las oficinas comerciales también asisten a los usuarios para la realización del trámite.

### Casos vulnerables

La Defensoría del Pueblo es receptora de reclamos de personas que han tenido dificultades económicas para abonar la factura del servicio de luz, recurriendo a la institución al recibir la notificación del inminente corte del servicio.

En estas situaciones de extrema vulnerabilidad, la Defensoría del Pueblo dialoga con representantes de Edenor para explicar la situación y solicitar un plan de pagos acorde a la capacidad de pago del usuario. Sin embargo, hay situaciones que desbordan lo previsto y no se contempla una vía de excepción para facilitar el pago de la deuda.

Estos casos han sido presentados ante el ENRE, pero la respuesta obtenida es que el organismo no tiene injerencia sobre los planes de pago, debido a que se trata de un contrato particular entre el usuario y la empresa.

En el caso de servicio de gas, cuando la empresa no puede ofrecer una propuesta mejorada en la facilidad de pago, el ENARGAS cuenta con una mesa de trabajo con las defensorías del pueblo,

creada a mediados del año 2020. Trabaja junto a la empresa para presentar los casos denominados como hipervulnerables, habilitando una vía de excepción que permita a los usuarios saldar sus deudas.

Respecto del servicio de agua, la distribuidora AySA facilita los planes de pago, inclusive haciendo una quita importante de intereses si se abona el saldo en un solo pago. En estos casos no fue necesario recurrir al ente regulador.

### Ente Nacional de Regulación de la Electricidad (ENRE)

*"Reclamos por deudas por anomalías en el medidor"*. Continúan sin resolución los expedientes iniciados ante el ENRE entre fines de 2020 y principio de 2021, cuando Edenor comenzó a notificar mediante correo postal a los usuarios sobre una supuesta anomalía en el funcionamiento del medidor, con la consecuencia de que las liquidaciones fueron erróneas y precisan un ajuste.

La notificación responsabilizaba a los usuarios sobre el asunto y los intimaba a pagar una suma en concepto de retroactivo que oscilaba entre los \$10.000 y los \$150.000.

Si bien el 24 de febrero de 2021 el ENTE regulador emitió la Resolución 45/2021, determinado que Edenor no debía cargar con dicho reclamo a los usuarios, se analizó cada caso particular, evaluando si se ajustaban a la resolución. En ese contexto, habiendo culminado el año 2022, se habían resuelto menos del 50 % de los casos iniciados por la Defensoría, quedando pendientes trece reclamos en nuestro sistema.

Ante la situación planteada, el 11 de febrero de 2022, el Defensor del Pueblo de Morón presentó una petición al ENRE, solicitando la resolución de los expedientes pendientes, atento a haber transcurrido un año desde su inicio.

Durante el transcurso del año se reiteró la solicitud de respuesta a la nota presentada, comenzando a recibir las notificaciones de resolución a comienzo del año 2023. Los expedientes han tenido resultados favorables para los usuarios, quienes han expresado su agradecimiento a la Defensoría del Pueblo.

### Aporte del Defensor del Pueblo de Morón en la audiencia pública convocada por el ENRE

Los días 17 y 18 de febrero de 2022 se realizó la audiencia pública convocada por el Ente Nacional de Regulación de la Energía Eléctrica. Tuvo lugar en modalidad virtual. El Defensor del Pueblo de Morón se inscribió oportunamente y así fue posible su participación en la referida audiencia pública.

Teniendo en cuenta los asuntos presentados por quienes acuden con sus reclamos, referidos al servicio de electricidad, el Defensor del Pueblo de Morón se refirió a la necesidad de que se desarrolle una política de apoyo a la revisión, reparación y actualización del funcionamiento de instalaciones, maquinarias y artefactos electrodomésticos. El programa que se propugna expresaría, más allá de su efecto beneficioso sobre la economía de los hogares y de las empresas por el ahorro de energía, la defensa del interés general en el uso racional de la energía. Su exposición partió de considerar que el ahorro en el consumo de energía es de interés de la propia persona, familia o empresa que evita un dispendio de sus recursos; pero que también interesa a toda la sociedad, que tiene el deber de preservar recursos, en vista de lograr un desarrollo sostenible.

Si esto es así --argumentó-- es justo y razonable que se apliquen recursos públicos y de las empresas concesionarias de servicios para lograr este ahorro. Se ha de asignar recursos a la instrucción sobre el correcto y más razonable uso de la energía. Y, sobre todo, para el mejoramiento de las instalaciones de distribución de la corriente eléctrica y los artefactos que utilizan electricidad para su funcionamiento; tanto las máquinas utilizadas en la industria como los aparatos electrodomésticos. En los ámbitos más limitados en recursos, tanto familiares como de emprendimientos económicos, se verifican los casos más frecuentes de instalaciones inadecuadas y de obsolescencia de las maquinarias o de los artefactos. Es imposible su adecuación, si se encomienda con exclusividad la tarea de llevarla a cabo a los afectados por el problema. Es imprescindible que se adjudiquen recursos de otras fuentes para que la actualización cuente con los medios necesarios para efectuarla. Los costos económicos que dicho proceso comporte han de ser concebidos como una inversión, recuperada por el ahorro a que conducirá en el futuro inmediato y mediato.

Con frutos en cuanto al menor gasto en dinero por una reducción de las sumas a pagar en concepto de consumo en energía eléctrica.

Con frutos además y principalmente, en cuanto a la seguridad y consecuente calidad de vida para las personas en relación con estas instalaciones y equipos. Y, trascendiendo el beneficio personal directo, es bueno para el mundo la reducción de los gastos en electricidad; sobre todo aquellos que no tienen consecuencias útiles.

Compartió el testimonio de numerosas personas ante la Defensoría del Pueblo de Morón, exponiendo que el ascenso en los registros de consumo no se corresponde, muchas veces, con un aumento de uso útil de energía, sino que son causados por el deterioro en el funcionamiento de las instalaciones eléctricas y en la obsolescencia de los equipos.

#### Edenor

La Defensoría del Pueblo se relaciona con la delegación de Morón de Edenor para plantear consultas, canalizar inquietudes, presentar reclamos y otras gestiones.

Entre los casos recibidos nos encontramos con:

*Deudas en el servicio.* La Defensoría del Pueblo recibió planteos de dificultades para acceder a un plan de pagos acorde a su capacidad para saldar su deuda. La Defensoría del Pueblo, en tales situaciones, ha funcionado como nexo para gestionar un plan de pagos.

El criterio en tales casos fue asegurar las condiciones que hicieran posible comprometerse al pago de la deuda contraída.

*Demora en habilitación de cableado de edificio.* En este caso, ante el requerimiento de la Defensoría del Pueblo, la habilitación se logró en un corto plazo.

*Solicitud de facturas.* Algunos usuarios han planteado problemas para pagar el servicio por no haber recibido la factura en su domicilio. En estos casos, se solicitó a Edenor la factura correspondiente, que ha sido enviada inmediatamente por correo electrónico, pudiendo responder a la demanda del usuario. También se han solicitado facturas de años anteriores para presentar en trámites específicos.

*Problemas de tensión.* Se recibieron denuncias por problemas de tensión. La demora en la intervención de Edenor ponía en riesgo la conexión particular de los usuarios y sus electrodomésticos. Con la participación de la Defensoría del Pueblo, la distribuidora pudo dar prioridad a los casos presentados, revolviéndose con mayor celeridad.

*Alumbrado público.* Como se ha presentado en informes anteriores, algunos vecinos presentan su queja ante la Defensoría del Pueblo por el cobro del alumbrado público en la factura del servicio de electricidad.

Se continúa asesorando a los requirentes respecto de que se trata del pago de un servicio público que, por convenio del Municipio con la empresa distribuidora de electricidad, ésta lo cobra al usuario particular junto con el servicio. No obstante, se explica la opción de cada particular de solicitar la quita del importe de la factura y su incorporación en la boleta por la tasa de servicios generales (TSG). Para realizar el trámite, se orienta para iniciarlo en el Departamento de Tasas de la Municipalidad, para luego concurrir a Edenor.

Las quejas recibidas expresan principalmente la disconformidad respecto de la suma que se debe abonar, ya que en algunos casos el importe por el consumo doméstico es significativamente menor al importe por alumbrado público.

### Naturgy

Se mantiene un referente de la distribuidora que atiende las consultas enviadas por la Defensoría del Pueblo y colabora en la resolución de los reclamos remitidos. Entre las consultas y reclamos más frecuentes se encuentran:

*Facturación.* Los vecinos se acercan a la Defensoría del Pueblo reclamando por un incremento en la factura. Al recibir el reclamo, en cada caso se realizó una lectura de la boleta a fin de identificar un posible incremento en el consumo, alguna determinación de deuda, nuevos decretos o impuestos aplicados, etc. Luego de la evaluación se dialogó con la persona consultante, para explicar y aclarar lo que resultara pertinente. De esta manera se pudieron realizar consultas o reclamos ante Naturgy con mayor precisión.

*Reconexión.* Cuando un usuario es afectado por la suspensión del servicio, ya sea por falta de pago o por determinaciones técnicas, la reconexión puede demorar algunos días resultando un inconveniente para los habitantes de la casa. Es un requisito de la distribuidora que al momento de la reconexión haya una persona mayor de 18 años en la propiedad. Este requisito suele ser un problema para los afectados debido a que, en ocasiones, deben pedir días en el trabajo para esperar a los técnicos. Por este motivo, los usuarios acuden a la Defensoría del Pueblo a fin de solicitar a Naturgy que concurra al domicilio con la mayor celeridad posible. En su generalidad, los casos se han resuelto sin mayores demoras.

*Falta de recepción de la factura.* Un reclamo frecuente que recibe la Defensoría del Pueblo por parte de los usuarios es que no reciben en tiempo y forma la factura del servicio en su domicilio, obligándolos a realizar los reclamos pertinentes a la empresa, sin una solución efectiva y debiendo eventualmente abonar recargos por el pago fuera de término. Para resolver la situación en el momento, se ha solicitado a Naturgy el envío de la factura por correo electrónico. Si la persona no utiliza medios electrónicos, se reciben las boletas en la Defensoría del Pueblo y se imprimen para el usuario. Al mismo tiempo se reclama el envío de la factura en formato papel, resultando una solución efectiva.

#### AYSA

Para atender los reclamos vinculados al servicio de agua, la Defensoría del Pueblo se relaciona con referentes establecidos por AYSA, que proporcionan información y atención de reclamos tanto en la parte comercial como técnica. Algunos de los temas tratados fueron:

*Bebedero.* Algunas de las plazas que se encuentran dentro del Municipio cuentan con un bebedero de agua provisto por AYSA. Cuando el artefacto se descompone, es la empresa quien debe arreglarlo o reponerlo.



Mediante la intervención de la Defensoría del Pueblo se atendió el reclamo de un vecino que advirtió que el bebedero había sido “quitado” de la plaza.

*Cañería de provisión de agua, rota por obras.* Una ciudadana identificó que, por una obra de asfalto, se habían roto los caños de ingreso de agua a su vivienda, dejando a su familia sin servicio. Al tiempo de reclamar en la empresa, hizo lo mismo ante la Defensoría del Pueblo, por entender que se trataba de una situación de extrema urgencia, en atención a que residía con su padre de edad avanzada y con problemas de salud, que no podía permanecer sin servicio. En comunicación con la empresa, desde ésta se manifestó que se estaba al tanto del problema, concurriendo inmediatamente a resolver el reclamo.

*Vacío de pozos ciegos.* Los vecinos que aún no contaban con autorización para conexión a la red de cloacas, debían utilizar aún un pozo ciego en su domicilio para el desecho de aguas servidas. Para el desagote de los pozos, cada propietario debía contratar de forma particular un tanque atmosférico que realizara el trabajo. No obstante, el Municipio proveía el acceso al servicio a quienes tenían problemas para afrontar el gasto.

La Defensoría del Pueblo brindó la información necesaria, en los casos en que se recibió el reclamo, para la presentación en la UGC correspondiente al domicilio y para realizar el correspondiente trámite.

### Pensiones no contributivas

En 2022 esta Defensoría del Pueblo recibió algunos reclamos vinculados a la demora en la resolución de expedientes vinculados con la solicitud de una pensión no contributiva (PNC). Estos reclamos se canalizaron con la cooperación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, pudiendo resolverse en un tiempo prudencial.

Interesa registrar que el nuevo sistema de gestión digital ha agilizado significativamente los trámites y los tiempos de resolución relativos a estos beneficios. Actualmente una persona que desee obtener una PNC debe concurrir a ANSES con turno y registrar la solicitud. En simultáneo, si se trata de una pensión por invalidez, debe tramitar el Certificado Médico Oficial Digital ante médico legista, quien se encuentra autorizado y registrado para cargar el trámite en el sistema web. De esta manera se han resuelto los requerimientos en corto plazo.

Por otro lado, se recibió la consulta de una persona que había realizado una solicitud de subsidio por sepelio luego del fallecimiento de un familiar titular de una pensión no contributiva. En este caso, la persona había iniciado el trámite on line, pero el pago se encontraba demorado. En comunicación con el área correspondiente de la Agencia Nacional de Discapacidad, se pudo conocer el motivo de la demora y el tiempo estimado de la liquidación. También fue posible poner en contacto al responsable del trámite con la solicitante, para atender cualquier imprevisto. El problema fue resuelto.

En relación con la Pensión no Contributiva de Madres de siete hijos, una persona solicitó asistencia para tramitar un certificado de defunción faltante, a fin de dar curso a su requerimiento. Desde la Defensoría del Pueblo se asistió en la obtención on line de la partida, en atención a que la interesada no manejaba medios electrónicos, los únicos dispuestos para el trámite. Posteriormente se recibió la partida y se imprimió para que la solicitante pueda dar curso al trámite iniciado.

### CENSO 2022

El 18 de mayo de 2022 se realizó en todo el país el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).

En vinculación con este acontecimiento, en la Defensoría del Pueblo se recibió a personas que habían participado como censistas, cumpliendo con el recorrido de viviendas para realizar la encuesta correspondiente. Pero habiendo transcurrido el plazo estipulado, no cobraron sus honorarios.

Se recibió la consulta de una persona residente en Morón que junto a cinco compañeras más participaron del Censo. Habiendo transcurrido seis meses, continuaban a la espera de percibir el dinero que se les otorgaría por la tarea ejecutada.

Se tomó contacto con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) y en respuesta a la consulta de esta Defensoría del Pueblo se informó que el Banco de la Nación se encontraba procesando algunas transferencias que hizo la Tesorería General de la Nación. Se encontraban también corroborando la veracidad de cada CBU declarada e informando a cada censista si existía algún error. Según la información, había casos en los que no contaban con los datos completos para efectivizar el pago, ya sea porque la clave bancaria uniforme (CBU) o clave virtual uniforme (CVU) cargada en el sistema de registro del Censo 2022 era errónea o inexistente, se encontraba a nombre de otra persona o figuraba en los registros de dos o más individuos.

Luego, el organismo envió el formulario de consulta sobre el estado del pago de la Estructura Censal. Por medio de éste, se habilitó la posibilidad de rectificar los datos para cobrar el honorario de la tarea ejecutada. Después, se socializó la información con la trabajadora reclamante. En el transcurso de unas semanas se retomó contacto con ella y confirmó que tras completar el formulario, junto a sus compañeras, lograron acceder al pago por el trabajo realizado durante el Censo 2022.

Recién en los últimos días del periodo en consideración por este informe, la persona cuya situación quedaba por resolver, de las que se había acompañado el reclamo desde la Defensoría del Pueblo, percibió la suma adeudada. Para este reclamo al INDEC se solicitó colaboración a la Defensoría del Pueblo de la Nación.

### Derechos de las personas migrantes

Se ha establecido un vínculo institucional de la Defensoría del Pueblo de Morón con la Dirección Nacional de Migraciones, a fin de realizar consultas y procesar reclamos en los casos en que fuera posible.

De esta manera fue posible resolver una situación particular que recibimos por parte de una persona que había iniciado el trámite de Pensión Universal para el Adulto Mayor (PUAM),

que fue observado por identificar Anses que el solicitante tenía registrada una salida del país, pero no se registraba el reingreso. La información brindada por la familia del interesado fue que no había salido del país, describiendo que el señor tiene problemas de salud y muy limitada su movilidad física.

La Defensoría del Pueblo remitió el caso a la Dirección de Migraciones, que rectificó el registro erróneo, emitiendo la documentación que así lo acredita, dando lugar a que el solicitante prosiga con el trámite de la PUAM.

### Tasa de Servicios Generales de la Municipalidad de Morón.

A fines de 2021 y comienzos de 2022 la Defensoría del Pueblo recibió numerosos reclamos de contribuyentes del Municipio de Morón, en disconformidad con el incremento registrado en la Tasa de Servicios Generales (TSG).

Se explicó en cada caso sobre los incrementos generales determinados en las Ordenanzas Fiscal e Impositiva 2022. También se realizaron las consultas particulares en el Departamento de Tasas para que sea revisada la liquidación y corregir, si fuera necesario, algún error.

La ordenanza contempló cuatro incrementos:

1) La implementación de la quita progresiva del tope aplicado en la TSG en el año 2018 en algunas partidas.

Esta decisión se tomó teniendo en cuenta que los importes de tasas habían quedado desactualizados luego de que en 2018 el Departamento de Tasas de Morón reemplazó la ecuación vigente para el cálculo de la tasas, por un cálculo diferente surgido de una valuación propia.

Esto generó que numerosas partidas aumentaran significativamente su valor, excediendo porcentajes aceptables. Por lo tanto, se comenzó a aplicar un tope máximo para que los incrementos no fueran superiores a los porcentajes aprobados por el H. Concejo Deliberante en el presupuesto correspondiente. Esto generó una desactualización del importe a abonar. Quedaba pendiente la tarea de realizar un ajuste progresivo hasta lograr la quita total del tope.

2) Aplicación de los denominados mínimos de zona, es decir, el importe mínimo que cada partida debe abonar de acuerdo a la zona geográfica. Los importes se incrementaron en el segundo semestre del año un 50%.

3) Incremento de la TSG para el año 2022, del 30% en el primer semestre y del 15% en el segundo semestre.

4) Incremento de los importes designados al alumbrado público (que puede abonarse en la factura de Edenor o solicitar su baja, para abonar junto a la TSG).

La Ordenanza, aprobada por el Honorable Concejo Deliberante de Morón, ha repercutido en algunas partidas, con incrementos desde el 100% en los casos de quita de topes, al 350% en los casos de aplicación de mínimos de zona, sumado al aumento previsto para el segundo semestre. La disconformidad también agregó como argumento no haber recibido información previa al respecto, produciendo sorpresa por los incrementos. Desde la Defensoría del Pueblo se facilitó el acceso al Departamento de Tasas, que ofreció a cada contribuyente las explicaciones pertinentes a su caso particular.

A mediados del año, los vecinos se comunicaron con la Defensoría del Pueblo, por advertir un nuevo aumento registrado en las tasas. En esos casos fue necesario explicar que las ordenanzas Fiscal e Impositiva contemplaban el aumento previsto para el segundo semestre.

En octubre de 2022, nuevamente se identificó un incremento en la TSG, En este caso, el Departamento de Tasas explicó que se aplicó un 25% de incremento en atención a una cláusula

“gatillo” contemplada para el caso de que el índice de aumento del nivel general de precios registrado por el INDEC superara el porcentaje de aumento previsto en la Ordenanza.

### Registro Provincial de las Personas

Teniendo en consideración que el Registro Provincial de las Personas ha implementado el sistema on line para la solicitud de partidas de nacimiento, matrimonio, defunción, etc., en la Defensoría del Pueblo se atendieron consultas de aquellas personas con dificultad de acceso a internet o dispositivos electrónicos.

En atención a esta demanda, la Defensoría del Pueblo de Morón ha colaborado en la gestión de la documentación requerida a través de la carga de datos en la página web del Registro de las Personas de la Provincia de Buenos Aires o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, según corresponda.

Por otro lado, se han recibido reclamos por gestiones iniciadas en el Registro Civil de Morón que no han tenido respuesta en el tiempo estipulado. En ese caso, se recurrió al Programa de Regularización Documentaria del Municipio de Morón, quien pudo proporcionar la información de que el expediente se encontraba en el archivo provincial del Registro, en La Plata.

Por lo tanto, se continuó la gestión solicitando información a dicho Registro de las Personas en la ciudad capital de la Provincia, obteniendo como resultado la emisión de la rectificación correspondiente y, en consecuencia, la resolución del expediente.

### Programa Conectando con Vos

El Programa Conectando con Vos promueve el acceso a equipamiento que facilite la inserción, integración y desarrollo social mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones. Los dispositivos se entregan mediante convenios entre el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) y las jurisdicciones provinciales, municipales, asociaciones civiles, redes comunitarias y otras entidades intermedias.

La Defensoría del Pueblo recibió la demanda de personas jubiladas y con discapacidad que requerían la obtención de un dispositivo electrónico con dos finalidades: por un lado hacer un trámite y solicitar turnos on line, en atención a que tanto los organismos públicos como privados lo han adoptado como un medio práctico de gestionar. Por otro lado, como una herramienta de acceso a la información y de esparcimiento, ya que la discapacidad genera barreras en cuanto a las relaciones sociales y actividades de ocio, que pueden subsanarse por este medio.

Ante la demanda, la Defensoría del Pueblo se comunicó con dependencias municipales que informaron no estar en conocimiento del programa y tampoco contaban con un registro de inscripción.

ANSES informó que no tenía competencia sobre la logística de entrega de dispositivos. Aclaró que los fondos para el financiamiento del programa provienen de ANSES pero no la responsabilidad de la entrega.

También la Defensoría del Pueblo se comunicó con el ENACOM, que informó que la solicitud debía ser realizada por los organismos locales, enviando una lista de posibles beneficiarios, la cual sería evaluada por el Ente para, posteriormente, acordar la entrega.

En comunicación con la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio, la Defensoría del Pueblo tomó conocimiento de que se había realizado una entrega de dispositivos con una lista de residentes del Partido, construida a partir de los registros de las distintas Unidades de Gestión Comunitaria del Municipio. Se tuvieron en cuenta aquellas personas que recibían asistencia municipal.

Se consultó específicamente por las personas que habían concurrido a la Defensoría del Pueblo y nos informaron que habían sido desestimadas por el ENACOM por incompatibilidades.

Nos encontramos en el proceso de reclamo debido a que el ente no aclara cuáles son los motivos por los que desestimó la entrega a las personas solicitantes.

### Algunas situaciones particulares

#### Monotributo Social

La página del Estado Nacional define al Monotributo Social como un régimen tributario que promueve la inserción de emprendedoras y emprendedores en situación de vulnerabilidad, que realizan una única actividad económica por cuenta propia y se encuentran fuera del mercado formal laboral o trabajando en relación de dependencia con ingresos brutos inferiores al haber previsional mínimo. El sistema les permite hacer aportes jubilatorios y tener cobertura de obra social para el inscripto y su familia, oblando un aporte menor al régimen de monotributo ordinario.

Los interesados pueden realizar su inscripción en ANSES, que tiene el carácter de organismo de gestión únicamente, ya que el régimen es regulado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

La Defensoría del Pueblo recibió el reclamo de una persona adherida al monotributo social, que tenía registrados a dos hijos menores a cargo de su obra social.

No obstante, identificó que el importe a pagar había aumentado, y por ese motivo se anotició que, sin solicitarlo, su hija mayor de edad también se registraba como parte de su grupo familiar y aportando a la obra social. La persona había realizado reclamos en ANSES, en el Ministerio de Desarrollo Social, en la Superintendencia de Servicios de Salud y en la Obra Social, reclamando la desvinculación de su hija y la devolución del dinero aportado de más.

Los organismos consultados no pudieron brindar una solución a su problema. Cada uno de ellos señalaba que en su sistema estaba corregido el dato. Desde la Defensoría del Pueblo se trabajó en conjunto con funcionarios de la ANSES, quienes pudieron precisar que el Ministerio de Desarrollo Social informaba que la solicitud de baja de su hija mayor había sido frenada por la AFIP, desconociendo los motivos. Ante la información obtenida, le sugerimos a la denunciante acercarse a la oficina local de AFIP donde fue receptado su reclamo y corregido en el momento, quedando resuelto el inconveniente.

### Jubilación anticipada por invalidez

Se recibió la consulta de una persona que había solicitado a la ANSES una jubilación anticipada por invalidez. ANSES rechazó la solicitud por falta de aportes, pero el requirente estaba en disconformidad con esta respuesta.

Luego de evaluar las normativas, se coincidió con la persona consultante que la jubilación que había iniciado se denomina “Jubilación de Trabajadores Minusválidos” y los requisitos para acceder a ellas son veinte años de aportes, más de 45 años de edad y 33 por ciento de discapacidad.

Se identificó que el interesado sumaba en el cómputo de los aportes el exceso de edad; sin embargo, fue posible aclararle que en el caso del beneficio solicitado no es posible computar años por exceso de edad, ya que ese beneficio solo corre para las jubilaciones ordinarias.

Más allá de la interpretación de la norma que realizó la Defensoría del Pueblo, se analizó el caso con los referentes de ANSES, llegando a las mismas conclusiones. El interesado agradeció la precisa información brindada.

### Solicitud de conexión a la red de cloacas

A mediados de año se acercó a la Defensoría del Pueblo una ciudadana residente en Morón, manifestando que hacía dos años que se había conectado al servicio de red de agua corriente y, poco tiempo después, solicitó a Aysa la conexión a la cloaca. No obstante, la distribuidora demoraba la petición y le solicitaba la escritura de la propiedad para autorizarla.

La interesada explicó que la propiedad era de su suegro fallecido y sólo contaba con un acta de tenencia. En consulta con Aysa, se pudo esclarecer que la solicitud de la vecina no se había procesado correctamente, debido a que había una confusión respecto al lote de la propietaria solicitante. Se identificaba que el pedido había sido requerido desde el lote lindante donde había declaradas seis unidades funcionales. Lo correcto era que la solicitante reside en un lote propio unifamiliar.

Para dar claridad a la situación, se solicitó a la vecina que brinde una fotografía de la puerta del domicilio, con vista a la caja negra correspondiente a la boca de conexión de Aysa que se encuentra en la vereda, y también el artefacto interno de la caja negra donde se identifiquen los números de referencia.

La interesada proporcionó, además, una boleta del impuesto inmobiliario provincial y un plano catastral del Municipio de Morón donde se identifica su lote particular. La documentación fue remitida a Aysa.

La empresa confirmó que la parcela donde reside la denunciante no se encontraba dada de alta en el servicio, por lo tanto era necesario crear un nuevo número de cuenta. Para ello se debió proporcionar documentación que acredite el vínculo con los titulares del lote, ya fallecidos.

Una vez enviada la documentación requerida, se pudo dar de alta la cuenta y posteriormente registrar la solicitud para la conexión al servicio de cloacas, que fue lo que dio inicio al reclamo. En este caso, se solicitó abonar el cargo por la conexión al servicio y, una vez registrado el pago, se procedió a ejecutar la conexión, quedando resuelto el problema.

El reclamo, además, dio lugar a que la Defensoría oriente a la vecina a regularizar ante el Municipio de Morón la situación de titularidad y registro de la propiedad. Para ello se la orientó a concurrir a la Dirección de Tierras donde se le proporcionó un turno para avanzar con el trámite.

### Centro de jubilados y pensionados

Una persona socia de un centro de jubilados y pensionados expresó que hacía unos meses Aysa había habilitado una boca de conexión a la red de agua corriente para que el Centro y los vecinos de la zona se conecten a ella. A partir de esa notificación comenzó a emitir las facturas del servicio por un monto elevado, teniendo en cuenta que es “no medido” y por lo tanto se contemplan los metros cuadrados de la institución.

La persona consultante expresó su disconformidad con la facturación, explicando que la institución aún no cuenta con el dinero para realizar



la obra de conexión, por lo tanto no pudo proceder con la obra.

Por otro lado, explicó que el Centro no estaba en condiciones de abonar dicho importe debido a que, después de las restricciones de la pandemia, se mantienen pocas actividades, y por lo tanto, los ingresos son bajos. Para brindar un asesoramiento preciso, esta Defensoría del Pueblo se entrevistó con autoridades de la Dirección de Organizaciones y Participación Comunitaria del Municipio de Morón, quienes informaron que el Centro de Jubilados y Pensionados debía regularizar la situación respecto a la personería jurídica. No obstante ello, el municipio podía ofrecer un subsidio para financiar la obra de conexión a la red de agua. La mencionada Dirección proporcionó a la nueva comisión del Centro de Jubilados la orientación y asistencia necesaria para realizar los trámites. Adicionalmente, desde la Defensoría del Pueblo se orientó al consultante sobre la posibilidad de inscribirse en la tarifa social comunitaria, es decir, el beneficio de descuento en la factura de Aysa que otorga el Ente Nacional de Agua y Saneamiento (ERAS) para las organizaciones.

La inscripción se realiza desde la página web del ente. También se proveyó de información sobre la existencia de un Registro Provincial de Organizaciones de la Comunidad de la Provincia de

Buenos Aires (REPOC), donde estas pueden inscribirse para recibir subsidios, acceder a capacitaciones, recibir asesoramiento y acompañamiento legal y administrativo.

### Jubilación derivada por fallecimiento de padres a hijos con discapacidad

Una persona, que informó ser titular de una jubilación por discapacidad, consultó al Defensor del Pueblo sobre su caso. Explicó que su madre, actualmente fallecida, percibía una asignación por hijo con discapacidad, en razón de tenerla a ella a cargo. Quería conocer si ella tenía derecho a percibir la pensión derivada de la jubilación y pensión de las que era titular su madre.

Desde la Defensoría del Pueblo se consultó a la ANSES. Esta informó que la persona podría presentar el trámite con dos testigos que acrediten que dependía económicamente de su madre. En la Defensoría del Pueblo se analizó también la Resolución 30-2021 de la Secretaría de Seguridad Social, que refiere en su Artículo 3: "Aclárase que las pautas objetivas o indicadores del estado a cargo del causante establecidas en el Decreto N° 143-01, a fin de evaluar el derecho a pensión de los hijos y las hijas con incapacidad para el trabajo, son meramente enunciativas.

En cada caso concreto deberá realizarse una evaluación integral de las situaciones de hecho particulares a fin de poder concluir con grado de razonable certeza si el solicitante se encuentra bajo un estado de necesidad y si el fallecimiento del causante importa una situación de inestabilidad económica que genera un menoscabo en su economía". Desde la Defensoría del Pueblo se comunicó a la interesada la información recabada. En caso de realizar el trámite, su situación será evaluada, y la decisión se relacionará con el aporte de pruebas suficientes que acrediten el grado de necesidad en que ha quedado por la ausencia del apoyo económico de su madre.

### Cableado irregular de estación de servicio

Una residente de la localidad de Villa Sarmiento manifestó la necesidad de registrar un reclamo por la construcción de una estación de servicio donde se evidenciaba la manipulación de cableado público de Edenor de manera incorrecta, que atentaba contra la seguridad de los vecinos. La preocupación de la denunciante era que ese cableado no esté cumpliendo con las normas de seguridad y, tratándose de una estación de servicio con líquidos inflamables y gas, esto pueda representar un posible peligro de explosión.

Según identificó, en el proceso de la obra, el personal encargado eliminó dos postes de cableado porque se ubicaban en el lugar donde debían acceder los vehículos, y los atravesó sobre el techo de la estación de servicio.

La interesada intentó registrar su reclamo ante Edenor sin éxito. También lo intentó ante el Municipio pero le señalaron que era la empresa distribuidora de electricidad quien debía intervenir.

Ante la situación de evidente peligro para la comunidad, esta Defensoría del Pueblo envió su reclamo a Edenor, que registró el pedido y evaluó la situación. El resultado fue que el personal de la obra no había manipulado correctamente el cableado y se debía realizar una obra de corrección de tendidos de cables.

Teniendo en cuenta que la obra era de alto costo y debía ser abonada por los propietarios de la estación de servicio, el asunto llevó un tiempo de negociación. Sin embargo, en un plazo prudente el tendido se corrigió, aportando seguridad a los vecinos.

### Reclamo por categoría en factura de luz

Una vecina de la ciudad de Morón expuso en la Defensoría del Pueblo que, a mediados de 2020, recibió en su domicilio una factura del servicio de luz por un importe muy elevado,

quintuplicando la suma que pagaba habitualmente. En la lectura detallada de la factura, identificó que tenía como referencia la categoría industrial. La persona consultante detalló que adquirió la propiedad en 2015 y a partir de mediados de 2017 le cambiaron la categoría de residencial a industrial. Si bien ha consultado en Edenor, en esos años no representaba una diferencia importante de dinero.

Ante el importe recibido en el año 2020 realizó el reclamo ante la distribuidora, enviando una foto del frente de su propiedad como le indicaron para demostrar que se trataba de una vivienda residencial. Edenor receptó el reclamo pero las facturas solo disminuyeron muy poco su valor y la categoría no se modificó. Ante la falta de respuesta concurre a la oficina comercial de la distribuidora donde le indicaron que debía "solicitar DCI a un electricista matriculado que diga que es una vivienda". La señora desconocía de qué se trataba el trámite, y no recibió explicación de la empleada.

La interesada manifestó su disconformidad de tener que abonar los honorarios de un electricista, habiendo demostrado que se trata de un usuario residencial, no de un comercio.

Ante la situación suscitada, la Defensoría del Pueblo se comunicó con Edenor.

La empresa explicó que en 2017 la cuenta fue recategorizada a actividad de obra por haber identificado una construcción en la propiedad. Para volverlo a actividad residencial es requisito presentar un certificado emitido por un electricista matriculado llamado DCI (Declaración de Conformidad de Instalación eléctrica).

Sin embargo, ante la información detallada y la documentación presentada por la Defensoría, EDENOR realizó una minuciosa evaluación de la situación verificando, además, a través de las fotos proporcionadas por Google Maps de los años 2014, 2019 y 2021 que no hubo una obra en construcción en 2017, sino que solo fue un cambio de fachada. Por lo tanto se procedió a refacturar la tarifa residencial desde mediados de 2017, generando un importante saldo a favor de la denunciante. De esta manera quedó resuelto el inconveniente.

## Reclamo por tarifa social del servicio eléctrico

Se atendió el reclamo de una vecina quien explicó haber solicitado la tarifa social del servicio eléctrico y haber recibido una negativa por ser titular de dos propiedades.

La usuaria describió que la propiedad, de la localidad de Mariano Acosta, fue vendida en 1985 mediante un boleto de compraventa que no conservó y, posteriormente, el nuevo propietario no quiso realizar la escritura correspondiente. Luego, el terreno fue habitados por varias familias quienes tampoco tuvieron la voluntad de regularizar la documentación del terreno.

En vista de presentar una reconsideración ante el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), se consultó a la coordinadora de las Tarifas Especiales, quien explicó que era necesario presentar un comprobante donde se acreditara que la usuaria ya no es titular del segundo inmueble, para habilitar el otorgamiento del beneficio.

La interesada envió por correo electrónico una boleta del impuesto municipal de la propiedad, que consiguió a través del Municipio de Merlo.

El impuesto se encontraba a nombre del comprador. Se remitió la documentación recibida al ENRE, quien en un corto plazo atendió el pedido de reconsideración y emitió una resolución favorable.

## Poda y extracción de árboles

Durante el año en consideración, la solicitud por poda y extracción de árboles fue un reclamo recurrente expuesto por vecinos y vecinas en la Defensoría del Pueblo. Entre las presentaciones se destaca el pedido de poda correctiva. Las personas solicitantes argumentaron como motivo para su solicitud de recorte de ramas que éstas interfieren el cableado eléctrico u obstruyen la iluminación nocturna, provocando que con el paso del tiempo la luminaria quede sin utilidad. O bien que hay un peligro de caída de las ramas. También se recibieron solicitudes por recorte de raíces, con la advertencia de que éstas dañan la vereda.

La ordenanza municipal N° 11165/2008 expone en su artículo 10°:

“El Municipio de Morón se encargará de la regulación y ordenamiento del arbolado público urbano en su conjunto. Actuará de oficio en situaciones de gravedad y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Plan Director. Será responsabilidad de los y las frentistas el cuidado y mantenimiento de los árboles y arbustos ubicados frente a sus domicilios.”

Ante el requerimiento de los frentistas, el Municipio puede extender una autorización de poda y extracción, siempre que se fundamente la petición. En el caso de que el vecino informe que las raíces del ejemplar ocasionen daños en la vereda, la ordenanza expresa que sólo debe realizarse la poda de las raíces que interfieran, y el resto del árbol continuará en el lugar. De ser necesario, deberá solicitar una autorización para ejecutar la tarea por su cuenta.

Cuando se extienda la autorización, el vecino deberá contratar a un profesional idóneo en el tema. Pero los vecinos sentían que,

a pesar de obtener el permiso, el problema persiste, porque no pueden afrontar el gasto. Asimismo, realizar una mala poda de árboles por inexpertos o no profesionales puede tener consecuencias irreversibles tanto para la salud del árbol, como para su estabilidad.

Las personas que solicitan colaboración de la Defensoría del Pueblo de Morón han presentado previamente su reclamo en la Municipalidad de Morón y no han recibido respuesta a lo requerido, como tampoco información en cuanto a los plazos de ejecución o el motivo por el cual no se realiza la poda o extracción solicitada.

En la Defensoría del Pueblo se comparte con la persona peticionante la normativa municipal existente acerca del arbolado público, cuidando que la solicitud que acompañará el Defensor del Pueblo no sea contraria a dicha normativa ni se contraponga con la exigencia de cuidado del ambiente y la conducta consecuente de protección del arbolado público.

Un ejemplo de este requerimiento, en 2022, fue el caso de un árbol de araucaria. La peticionante, residente en la localidad de Castelar, informó que durante los meses de verano los frutos de la araucaria alcanzaban un tamaño de gran dimensión.

Si bien el árbol contribuía en dar sombra, y no manifestaba tener enfermedad o un deterioro que explicara la necesidad de extracción, el temor de la persona reclamante consistía en que el fruto cayera sobre un peatón o un automóvil. Se presentó un pedido de informe ante la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, sobre el tratamiento dado al pedido de la ciudadana y preguntando si el personal de la Secretaría había verificado el hecho denunciado. Asimismo, se instó a que se indique sobre el plazo en que podría actuarse. Posteriormente, la dependencia municipal informó que se cumplió con la poda correctiva. Mediante comunicación telefónica, la vecina confirmó la solución del problema.

### Pavimentación y bacheo de calles

La solicitud por arreglo de baches y pavimentación fue otro de los temas de preocupación de los vecinos y vecinas. Dada la característica del tema, la solicitud de información, por parte de la Defensoría del Pueblo, a la Secretaría de Obras Públicas o a la Secretaría de Planificación Estratégica,

según sea el caso que se consultar, se refiere a conocer si la obra está incluida en el programa de actividad y con qué prioridad. Las presentaciones sobre la problemática sobre las que se solicita una solución procuran ir acompañadas por fotografías, aportadas por los vecinos u obtenidas por el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo, como argumento de la importancia y de la urgencia de realización de las reparaciones que se reclaman.

Ejemplo: Una vecina informó sobre el anegamiento que se generó sobre la calle Zapiola, en la localidad de Castelar, a raíz de una obra. En el momento de la denuncia, el lugar se encontraba intransitable, luego de varios días con lluvias. El agua se dirigía en pendiente desde Curuchet hacia Zapiola. Se presentó la situación a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, que encomendó la tarea a la dependencia correspondiente.

Agregó el informe que, si bien las bombas sumergibles no fueron suficientes, se incrementó la actividad de succión con un camión vector y se estableció el compromiso de encarar nuevas obras a fin de solucionar la pendiente y evitar futuros anegamientos. En comunicación con la vecina denunciante, se obtuvo el conocimiento de que el problema fue solucionado.

La Defensoría del Pueblo orienta a las personas que reclaman para que efectúen su presentación ante la oficina de recepción de reclamos que corresponda. En el caso de que no se registre una respuesta satisfactoria, recibe la denuncia, solicita la información sobre la respuesta dada o la planificada y efectúa un seguimiento del caso, para lo que se activa un expediente.

### Veredas y rampas

Las veredas en mal estado también son objeto de reclamo para las personas que transitan por las localidades del Partido de Morón. La Defensoría del Pueblo recibió además pedidos de mejoras de rampas existentes y construcción de nuevas rampas en lugares donde no las hay, para personas con movilidad reducida.

Ante cada reclamo se envió el pedido de informe y, en el caso de faltar una respuesta en el tiempo reglamentario de treinta días, se reiteró el reclamo. Algunas nuevas rampas se construyeron y aún está pendiente la construcción de otras. Para obtener información de la situación actual del reclamo, se mantiene diálogo con el vecino, ya sea por correo electrónico o por teléfono.

Durante la etapa de pandemia se habilitó una línea de whatsapp que también se emplea para hacer las consultas y mantener contacto diario. No obstante, para avanzar en la solución a los requerimientos pendientes en el tema del estado de las veredas y la construcción de rampas, también se solicitó colaboración de la Dirección de Políticas de Inclusión.

### Barrido y recolección de residuos

La falta de cumplimiento en el servicio de barrido fue otro de los problemas que presentaron los vecinos y vecinas del partido de Morón. Los reclamos se centraron en la frecuencia esporádica, escasa o inexistente en varias zonas del partido.

El servicio continúa a cargo de la empresa Urbaser UTE S.A.

Según manifiestan algunas personas de diversos barrios, el servicio no se presta con la frecuencia correspondiente. La Defensoría del Pueblo de Morón ha acompañado los reclamos para la mejora del servicio con los correspondientes pedidos de información a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, haciendo posteriormente el seguimiento sobre la respuesta dada a cada reclamo. Dicho seguimiento comprende la recepción de la información suministrada por la dependencia municipal, como la comprobación, en comunicación con la persona que formuló el reclamo, acerca de la mejora en el servicio. Una evaluación predominante de quienes reclaman es que el servicio de barrido desmejoró con el inicio de la pandemia y hay faltas de cumplimiento que aún se mantienen.

### Día Verde

El Defensor del Pueblo ha procurado verificar el funcionamiento del sistema de recolección diferenciada, en particular el que se realiza las noches de los miércoles, "Día Verde", en que los camiones recolectores recogen las bolsas con objetos de plástico, vidrio, papel, cartón y metal, frente a cada domicilio, con destino a los lugares de

separación y clasificación para su ulterior recuperación. La información sobre los volúmenes recolectados da cuenta de la importancia de esta iniciativa en orden a la recuperación de residuos, con el consiguiente beneficio para la reutilización de materiales y el cuidado del ambiente.

Desde la Defensoría del Pueblo se ha consultado también a la Dirección de Políticas Ambientales sobre los avances en la implantación de esta política de recuperación de residuos, para la disminución de basura. Los reclamos sobre deficiencias en la aplicación del Programa son escasos. Esto no es un indicador de absoluta validez para medir su buen funcionamiento, por cuanto la sensibilidad sobre sus falencias es diferente de la falta total de recolección de residuos. (Por ejemplo, queda disimulada si al día siguiente los residuos que debieron tener un destino de recuperación se suman a la recolección de basura común.)

Por ello, la atención sobre el funcionamiento de "Tu Día Verde" debe basarse fundamentalmente en una gestión de oficio.



## Desarrollo Social

Durante 2022 la Defensoría del Pueblo de Morón recibió reclamos por inconvenientes para recibir el bolsón de alimentos, que brinda el municipio de Morón a familias en situación de vulnerabilidad.

Se planteó la situación, en cada caso, ante la Unidad de Gestión Comunitaria correspondiente y ante la Dirección de Acción Social. La Defensoría del Pueblo fue informada de que se realizarían nuevas entrevistas a las personas inscriptas y evaluarían cada situación. Los reclamos que ingresaron a la Defensoría del Pueblo coincidían en que aún no se había realizado el nuevo empadronamiento requerido por Acción Social.

En consecuencia, se brindó la información a los vecinos involucrados y se facilitó el contacto con la Dirección de Acción Social. Para dar curso a la gestión podían asistir de manera presencial o comunicarse de manera telefónica con la Unidad de Gestión Comunitaria que le correspondiera según el domicilio declarado. Posteriormente, se iniciaron las entrevistas para evaluar cada situación familiar.

En el transcurso de 2022, los beneficiarios que se contactaron con esta Defensoría del Pueblo de Morón, por verse perjudicados ante la suspensión en la entrega del bolsón de alimentos, lograron empadronarse y recibir nuevamente el beneficio. De todas maneras, el empadronamiento deberá realizarse nuevamente cuando comience el siguiente año.

# SALUD



Al igual que en años anteriores, durante 2022 la agenda de trabajo de la Defensoría del Pueblo de Morón incluyó la atención para resolver las dificultades que pueden tener las personas cuando deben acceder a los servicios de salud.

Una consigna para el Defensor del Pueblo de Morón, en este campo, es actuar sin ninguna restricción de jurisdicción en materia de servicios de salud, ya que según las circunstancias resulta necesario apelar a organismos de jurisdicción provincial, nacional o del ámbito privado para lograr el objetivo buscado.

A fin de ordenar la presentación de la información sobre gestiones realizadas desde la Defensoría del Pueblo para facilitar el acceso a las prestaciones de salud, se organiza por el ámbito institucional responsable de garantizar o facilitar el servicio.

### Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA)

Durante 2022 los reclamos que se han recibido por IOMA son, en general, por demora en las autorizaciones y entrega de medicamentos, insumos, prótesis, procedimientos.

También se han incrementado los reclamos relacionados a salud mental, solicitudes de turnos con psiquiatría y hogares permanentes para personas adultas con patologías mentales crónicas.

Desde la Defensoría del Pueblo se ha acompañado a las personas en la gestión de cada caso particular, con el fin de resolver su problemática de salud y de que sus derechos estén plenamente reconocidos.

Al recibir un reclamo relacionado con IOMA, la primera gestión que se realiza es generar el contacto con los operadores de IOMA Morón, a quienes se les traslada la dificultad planteada por la persona afiliada. La Defensoría del Pueblo de Morón ha renovado en 2022 el convenio de trabajo con la Dirección Regional de IOMA, a fin de trabajar conjuntamente algunas problemáticas complejas presentadas por afiliados que residen en el partido de Morón.

Por ejemplo, en febrero de 2022, una persona informó en la Defensoría del Pueblo que había gestionado diversos insumos recetados por el médico tratante para que su hijo de tres años de edad, afectado por una cuadriplejía estática bilateral, logre mantenerse erguido:

valvas atornilladas, prótesis, bipeDESTADOR, dos rodilleras inmovilizadoras, una faja a presión y una calza a presión. Solicitó colaboración para obtener estos insumos, que su hijo necesitaba con urgencia y ante la falta de respuesta por parte de IOMA.

Por acuerdo con la Dirección Regional de IOMA, el Defensor del Pueblo solicitó la cooperación del Defensor del Pueblo adjunto para Servicios de Salud de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Los insumos se obtuvieron y se entregaron a la familia del niño.

Las prestaciones médicas de psiquiatría infante juvenil presentan dificultad para ser obtenidas por las personas afiliadas a IOMA que necesitan un tratamiento de salud mental, ya que no se cuentan suficientes prestadores en cartilla para la gran demanda existente.

Una persona residente en el partido de Morón manifestó haber solicitado en IOMA atención médica psiquiátrica para su hija de quince años. Pero a pesar de haber transcurrido bastante tiempo, cuando presentó su caso en la Defensoría del Pueblo, su hija aún continuaba sin tratamiento. Por ello, se recurrió a otros recursos para obtener una solución al problema.

La Defensoría del Pueblo acordó con la Delegación Regional de IOMA en Morón y la afiliada una forma de atención que no le genere a ésta gasto económico y, a la vez, la joven cuente con la asistencia profesional indicada. El acuerdo consistió en que la adolescente se atendiera de manera particular con un psiquiatra infante juvenil y, ante la presentación mensual de la facturación del profesional, se le reintegre el valor establecido para las sesiones. Y, complementariamente, un médico de IOMA realizará la transcripción de las recetas por la medicación que le fuera indicada, para que esta pueda ser retirada con el descuento correspondiente al beneficio de IOMA, en cualquier farmacia de cartilla.

#### [Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados \(INSSJP - Programa de Atención Médica Integral \(PAMI\)\)](#)

La Defensoría del Pueblo de Morón ha recibido, a lo largo del año 2022, reclamos correspondientes al Programa de Atención Médica Integral (PAMI). Entre ellos se destacan los retrasos y/o negativas en las autorizaciones, la demora en la entrega de medicación, elementos ortopédicos, sillas de ruedas,

asignación de médico de cabecera, entrega de audífonos, cancelación y reprogramación de cirugías.

Para resolver dichos inconvenientes, la Defensoría del Pueblo de Morón cuenta con el correo institucional de PAMI, establecido para recibir los reclamos y consultas provenientes específicamente de las distintas Defensorías del Pueblo. Utilizando dicha vía de comunicación, siempre se obtuvo respuesta. Además, para algunas situaciones puntuales se pudo recurrir al referente institucional de la Unidad de Gestión de Morón, quien intervino en cada caso resolviendo pertinentemente de acuerdo con las competencias de la Delegación.

Se menciona, a modo de ejemplo, un caso recibido y gestionado durante el periodo. Se presentó en la Defensoría del Pueblo un beneficiario de PAMI que manifestó ser paciente del Hospital Nacional Profesor Alejandro Posadas con diagnóstico de aneurisma de aorta abdominal infrarrenal. Expuso que se encontraba a la espera de una cirugía, habiendo solicitado a PAMI una endoprótesis autoexpandible abdominal, con ganchos de fijación suprarrenal, con sistema de liberación controlada.

Ante la falta de respuesta por parte de PAMI y una demora mayor a cuatro meses en la autorización y consignación de los insumos solicitados para la cirugía, se procedió al inicio de un expediente y a la correspondiente gestión. Se sucedieron diversas intervenciones de la Defensoría del Pueblo, hasta lograr la obtención de los materiales requeridos y la concreción de la cirugía.

### Obras sociales y entidades de medicina prepaga

Hay casos recibidos en la Defensoría del Pueblo de Morón, por problemas de acceso a prestaciones de salud, que están relacionados con dificultades en los reconocimientos de las Obras Sociales o de las Prepagas.

Al recibir un reclamo de esta índole, donde una entidad pone dificultades para reconocer el derecho de un afiliado, se inicia un expediente en esta Defensoría del Pueblo, para luego ser derivado a la Superintendencia de Servicios de Salud, encargada de regular y controlar a las obras sociales nacionales y entidades de Medicina Prepaga, para garantizar los derechos de los usuarios a las prestaciones de salud.

Entre el Defensor del Pueblo y la Superintendencia de Servicios de Salud existe un convenio de trabajo, con un área designada para tramitar los reclamos recibidos por las defensorías del pueblo ante el incumplimiento de Obras Sociales y Prepagas. Para ello hay una persona en comunicación directa, quien recibe el reclamo, se encarga de caratular el expediente y darle curso. Desde el área de Legales de dicho organismo, se emite una notificación a las Obras Sociales y/o Prepagas intimando a la resolución del problema. En la mayoría de los casos este accionar resuelve la situación reclamada.

Se efectúa un trabajo en conjunto, en que la Defensoría del Pueblo interviene en representación del afiliado, reuniendo la documentación necesaria para dar inicio al expediente, evitando que el beneficiario deba trasladarse hasta la Ciudad de Buenos Aires a iniciar el trámite personalmente en la Superintendencia de Servicios de Salud y avanzando en las gestiones con el fin de resolver el problema expuesto.

Asimismo, cuando se estima más conveniente, desde la Defensoría del Pueblo se actúa en representación de los afiliados, comunicándose con las obras sociales y prepagas, solicitando las

autorizaciones de medicaciones, estudios o turnos médicos, con la finalidad de agilizar la resolución, sin iniciar expediente en la Superintendencia de Servicios de Salud.

Se presenta un caso trabajado en septiembre de 2022, en el que se logró resolver el inconveniente del denunciante gestionando directamente con su Obra Social. Se comunicó una persona residente en Morón, manifestando haber sido operada de tibia y peroné a razón de una fractura provocada en un accidente vial. En dicha cirugía se colocaron clavos quirúrgicos para reparar la fractura presentada, que debían sacarse una vez cicatrizara la herida y soldaran los huesos. El denunciante expuso que, en el momento del accidente, él se encontraba trabajando en relación de dependencia y por ello contaba con Obra Social, la cual cubrió en su totalidad la cirugía e internación. Pero luego del accidente, fue despedido por su empleador y le dieron de baja de la Obra Social.

El problema que planteó en la Defensoría del Pueblo fue que, debido al tiempo transcurrido, ya se encontraba en condiciones de someterse a un nuevo procedimiento médico para la extracción

de los clavos quirúrgicos, pero al haberse vencido la cobertura de la Obra Social, ésta no se hacía cargo de cubrir el pago de dicha cirugía. Su situación de salud se vio comprometida por una infección, lo que dificultaba su movilidad y le provocaba dolor constante. Al recibir negativa de la obra social, la persona afectada concurrió al Servicio de Traumatología del Hospital Luis Güemes de Haedo, pero su solicitud fue rechazada porque figuraba que la afiliación a su obra social continuaba activa según figuraba en el Comprobante de Empadronamiento (CODEM) de la Superintendencia de Servicios de Salud.

Ante esta circunstancia, el Defensor del Pueblo hizo una presentación al Director de la Obra Social solicitando que se autorizara la cirugía, exponiendo que se trataba de una operación complementaria de la ya realizada, que formaba parte del tratamiento prescripto. En un corto plazo, la Obra Social respondió favorablemente a la petición, realizando la cirugía que el joven requería para finalizar con el procedimiento médico indicado.

### Programa Federal Incluir Salud

Incluir Salud es un programa de la Agencia Nacional de Discapacidad de asistencia financiera a las Provincias que se adhieran, las cuales administran

los fondos mediante las Unidades de Gestión Provincial (UGP), para brindar servicios de salud a las personas afiliadas a través de la red pública de prestadores y garantizar que todas las personas titulares de la Pensión no Contributiva (PNC) puedan acceder a una atención de calidad independientemente de donde vivan. Actualmente se encuentra adherida al programa la totalidad de las provincias.

El programa federal Incluir Salud no es una obra social, y para estar empadronado en él se debe realizar el trámite de afiliación en la Unidad Provincial de Gestión que corresponda por domicilio.

Puede afiliarse al programa toda persona, titular de una pensión no contributiva (PNC) que no posea cobertura médica como beneficiaria del Sistema Nacional de Seguro de Salud o de la Obra Social Provincial.

El Programa Incluir Salud provee la cobertura médico-asistencial a titulares de pensiones asistenciales no contributivas, beneficiarios de pensiones por leyes especiales y beneficiarios de pensiones graciables.

A lo largo del año objeto del presente informe, se han recibido diversos reclamos por parte de personas adheridas al programa de Incluir Salud. En su mayoría han tenido origen en la falta de entrega de medicamentos o por la negativa a su provisión. Pero también se iniciaron expedientes por solicitud de insumos, prótesis, órtesis, stent farmacológico, audífonos, sillas de ruedas, terapias de rehabilitación y falta de autorización para concurrir a Centros Terapéuticos Educativos.

El Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires ha absorbido, a través de programas específicos, a prestaciones que estaban a cargo del Incluir Salud.

Por ejemplo, el PRODIABA, para pacientes diagnosticados con diabetes crónica; el PROEPI, Programa de Epilepsia dirigido a las personas que padecen esta enfermedad; el REMEDIAR + REDES, programa nacional que garantiza a la población el acceso a los medicamentos esenciales; Programa de Uso Racional de Psicofármacos (PURPSI), destinado a la población con patologías psiquiátricas.

De esta manera, sólo ha quedado a cargo de Incluir Salud la administración de todos los trámites referidos a PACBI (Prestaciones de Alto Costo y Baja Incidencia).

Estas prestaciones se encuentran incluidas en el vademécum y son aquellas que se caracterizan por tener un costo económico elevado o un tratamiento prolongado. En este sector se ubican las prácticas quirúrgicas de alta complejidad que se realizan una vez, así como también los medicamentos biológicos y otros nuevos medicamentos de administración crónica.

Ante el reclamo de un beneficiario, desde la Defensoría del Pueblo de Morón se establece comunicación con los referentes de Incluir Salud de la UGP del Hospital Güemes de Haedo, a quienes se solicita colaboración en la resolución del inconveniente planteado.

En caso de que el afiliado solicite medicación que deba tramitarse a través de alguno de los programas ya mencionados, la comunicación se efectúa con Los referentes de la Regional VII correspondiente al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

Se gestiona el expediente identificando cuál es el inconveniente, en vista de proceder a su resolución. En algunos casos se debe a falta de presentación en tiempo y forma de la documentación solicitada por Incluir Salud.



En otros, por demora en la recepción de la medicación en la UPG.

En varias oportunidades se reciben reclamos por medicamentos y al momento de la gestión se visualiza que la persona interesada aún no ha realizado el trámite de afiliación. Ante esa situación, se debe orientar a efectuar dicho procedimiento, acompañar e intentar resolver en primer lugar el empadronamiento, para luego reclamar la medicación.

Otros reclamos frecuentes de 2022 fueron por la falta de entrega de tubos de oxígeno. Los proveedores no se presentaban en las licitaciones y por lo tanto el Programa no contaba con los medios para suministrar los tubos de oxígeno solicitados. Con la intervención de la Defensoría del Pueblo se reiteraron las solicitudes a Incluir Salud, a fin de que se agilizará el proceso de entrega a personas que padecen problemas respiratorios. Se logró mejorar el circuito y resolver la situación de los afiliados.

### Salud Pública

El Hospital Municipal "Ostaciana B. de Lavignole" es una institución fundamental de la Red de Salud de Morón.

Cuenta con un plantel de profesionales calificados que brindan atención a las personas derivadas desde los Centros de Atención Primaria (CAPS) por problemas de mediana y alta complejidad, así como a quienes se acercan de manera espontánea a sus consultorios externos. Atiende múltiples especialidades y tiene un sistema de emergencia (Guardia) pediátrica y de adultos. Además del Hospital, el Municipio de Morón cuenta con quince Centros de Salud (CAPS) que componen la red municipal y constituyen el primer nivel de complejidad del sistema de salud de Morón, trabajando de manera articulada. Están distribuidos por todo el territorio del distrito, con mayor presencia en las áreas más vulnerables y con mayores urgencias. Sus prestaciones se orientan a la promoción, prevención y tratamiento permanente de enfermedades.

Partiendo de los recursos con los que cuenta el Municipio de Morón, Se exponen las gestiones relacionadas a Salud Pública ocurridas durante 2022.

La mayoría de los reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo se corresponden con la obstaculización de la obtención de turnos médicos para diferentes especialidades, entre ellas neurología, cardiología, ginecología, cirugía general.

Los vecinos argumentaron que, luego de la pandemia, se ha complejizado la obtención de turnos en los nosocomios públicos, al igual que el tiempo de espera para la realización de cirugías. Dicha situación generó discontinuidad en los tratamientos, así como también debilitó el sistema de prevención, ya que al no disponer de turnos médicos ni acceso a los estudios clínicos, no se tomaban las medidas de precaución necesarias para evitar enfermedades. En muchas ocasiones los pacientes necesitaron recetas para la administración de medicamentos, para lo que requerían de un turno médico, que debido a la falta de profesionales en algunas especialidades, no lograban obtenerse. Teniendo en cuenta ese contexto, desde la Defensoría del Pueblo se ha trabajado para generar redes, crear lazos y contactos tanto en el Hospital de Morón "Ostaciana B. de Lavignolle" como en los Centros de Atención Primaria de Salud. Y para algunos casos de mayor complejidad, también se estableció un acuerdo de trabajo con el Hospital Interzonal General de Agudos "Profesor Dr. Luis Güemes". Con estos efectores se trabaja para brindar el acceso a los servicios de salud a las personas que no cuentan con ningún tipo de cobertura.

Cuando el reclamo refirió a la falta de medicación y la persona contaba con la indicación médica,

se debió identificar cual es el organismo al que le corresponde proveer esa medicación y si ya se había realizado o no la correspondiente solicitud.

En primera instancia se estableció comunicación con la Secretaría de Salud del Municipio de Morón y, en caso de que ésta no contara con lo pedido, en segunda instancia se realizaba la gestión en la Región Sanitaria VII, correspondiente a nuestro partido.

Las regiones sanitarias son las encargadas de ejecutar descentralizadamente las políticas y acciones del Ministerio de Salud; recibir los problemas e inquietudes de las comunidades a través de las Secretarías de Salud y de las organizaciones sociales. Por lo tanto, en caso de una negativa municipal es el Ministerio de Salud, a través de la Región Sanitaria, quien interviene en la resolución del inconveniente. La Defensoría del Pueblo tiene diálogo directo con la Región, con la que trabaja para dar solución.

Sólo en contados casos es necesario acudir al Ministerio de Salud de Nación, ya que la mayoría de los reclamos recibidos puede resolverse entre Municipio de Morón y Provincia de Buenos Aires.



GESTIONES  
POR  
ASUNTOS  
DIVERSOS



## Edificios Escolares

Integrantes de la comunidad de Morón expresaron ante el Defensor del Pueblo a comienzos de marzo - fecha de comienzo de las clases- su preocupación por el retraso en la apertura de algunos establecimientos educativos ubicados en el Municipio de Morón, en razón de que los edificios en que se desarrolla la actividad estaban afectados por la ejecución de alguna obra. A fin de dar respuesta precisa a la inquietud manifestada por estas personas y, más en general, para conocimiento de la comunidad moronense, el Defensor del Pueblo solicitó a la Presidenta del Consejo Escolar del Distrito de Morón información acerca de si tal situación se estaba dando; y, en el caso de ser así, en qué escuelas se estaban realizando obras y en qué medida tales obras imposibilitaban, dificultaban o limitaban la posibilidad del desarrollo de la actividad escolar con modalidad presencial y, en cuanto fuera así, en qué tiempo se preveía la finalización de las obras, de modo que se normalizara la actividad.

El Consejo Escolar, en respuesta a la solicitud presentada sobre los edificios afectados por obras en el comienzo del ciclo lectivo 2022, detalló la lista de obras que se desarrollaban en escuelas.

“-Escuela Primaria 18 / Escuela Secundaria 62. Obra PEED ejecutada por Municipio de Morón: Se acordó con las autoridades de la escuela finalizar antes del inicio de las clases lo necesario para que el edificio pueda ser utilizado en su totalidad, quedando para intervenir sectores que no compliquen el normal funcionamiento. El martes 1 de marzo se realizó una limpieza general con hidrolavadoras. En este sentido, la escuela secundaria optó, por organización interna, comenzar el lunes 7 de marzo, mientras que la Primaria 18 también postergó el inicio para realizar tareas de limpieza en el edificio.

-CEC 802- Obra ejecutada por Consejo Escolar. Se trata de una conexión cloacal, cegado de pozos e instalación de cañería pluvial, Se solicitó a las autoridades la apertura del establecimiento entre los días 26 de febrero y 1 de marzo, con la intención de rellenar el zanjeo por donde se realizó la instalación, pero el pedido fue denegado. Pese a ello, delimitando el sector de trabajo, el edificio estaba en condiciones de hacer la apertura, pero las autoridades optaron por postergar el inicio de clases.

- Escuela de Estética. Filtración cercana al tablero eléctrico. Se reparó el 2 de marzo."

“Las siguientes escuelas también tienen obras de consideración vigentes pero no vieron afectada la presencialidad:

-Escuela Primaria 7. Obra ejecutada por el Consejo Escolar. Se trata de revoque y pintura de nueve aulas y arreglo en sanitarios. Si bien la obra se encuentra en ejecución, se coordinó con las autoridades para continuar con los trabajos restantes sin perjuicio.

-Escuela Primaria 35. Obra ejecutada por Consejo Escolar. Se trata de la refacción de núcleos sanitarios. Resta la colocación de aberturas pero el funcionamiento de los baños es óptimo.

- Escuela Primaria 19. Obra ejecutada por Consejo Escolar. Se trata de la refacción de cubiertas. La obra se encuentra demorada por la falta de materiales, pero sin perjuicio para la presencialidad; aunque no se puede utilizar el SUM en estos momentos.

- Jardín de Infantes 931: Obra ejecutada por el Consejo Escolar. Se trata de refacciones en el patio de juegos; sólo se encuentra no disponible un sector de éste.

Escuelas que vieron afectado su funcionamiento por problemas puntuales que fueron resueltos o que se encuentran en vías de solución.

En casos particulares, pudieron afectar la presencialidad de manera parcial:

-Escuela Primaria 8 / Escuela Secundaria 52. Falta de agua, se solucionó el miércoles 2 de marzo.

-Escuela Primaria 17: Corte eléctrico, se solucionó el miércoles 2 de marzo.

-Escuela Primaria 5: Falta de presión de agua. Se colocó bomba el 7 de marzo. Resta arreglar cañerías internas en sanitarios para mejorar la circulación de agua.

-Escuela Primaria 7 / Escuela Secundaria 64: Falta de presión de agua. Se corrigió altura de tanque el 5 de marzo. Resta colocación de bomba nueva.

- Escuela Primaria 22: Corte eléctrico, se solucionó el 2 de marzo.

- Escuela Primaria 40: Pérdida de gas, se solucionó el 3 de marzo.

- Escuela Secundaria 22; Falta de agua, se solucionó el 8 de marzo.

- Jardín de Infantes 931: Pérdida de gas. Se solucionó previo al inicio de clases.

- CENS 461: Falta de iluminación. Se está presupuestando la instalación de luminarias.”

## Manzana de Morón sur destinada a escuelas y plaza

Durante mucho tiempo, las personas que residen en la zona adyacente a la manzana limitada por las calles Maza, Santa María, Azul y Ríos Gallardo, en Morón sur, realizaron gestiones para obtener la erradicación de la usina asfáltica emplazada allí, que se había transformado a través del tiempo en un barrio densamente poblado. Argumentaban la necesidad de la mudanza para que terminaran la emisión de sustancias contaminantes del ambiente y los ruidos molestos.

El Defensor del Pueblo, desde el comienzo de su tarea, acompañó esta inquietud de los vecinos. Cuando por fin la usina asfáltica se mudó a otra zona, a mediados de la década pasada, los habitantes del barrio recibieron con beneplácito la noticia de que en el predio se construirían edificios escolares y una plaza. En 2022, personas habitantes en viviendas aledañas a la manzana en la que estaba anunciada la construcción de las escuelas, así como la plaza, expresaron ante el Defensor del Pueblo su inquietud por la demora en la ejecución de las importantes obras de destino público. El Defensor del Pueblo comprobó a principios de julio, por observación directa, que se anunciaba, mediante carteles emplazados en el predio, la construcción sobre dicha

manzana de un edificio destinado a la Escuela Secundaria 43, dependiente de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires; la construcción en el lugar de los jardines Maternal N.º 11 y de Infantes N.º 13 y de un Centro de Primera Infancia, todos ellos dependientes del Gobierno Municipal. También se observaban obras en construcción, particularmente de estructura de hormigón, aunque no en proceso de ejecución; a la vez que se anunciaba la construcción, en otra parte de la manzana, de una plaza pública denominada “Plaza de los Jardines”, con instalación de juegos para niñas y niños; árboles, arbustos y plantas; mesas y bancos; bebederos, bicicleteros, cestos; luminarias LED; cámaras de seguridad y sistema de riego por aspersores, sin que se observara comenzada la obra anunciada.

Por otra parte, la información sobre las mencionadas obras fue suministrada por la Secretaría de Planificación Estratégica, mediante nota emitida el 30 de julio de 2015, como respuesta complementaria al pedido de informe del Defensor del Pueblo de Morón acerca del destino que se daría al predio hasta entonces ocupado por la usina de fabricación de asfalto, en trámite de traslado a un nuevo predio en el Territorio del Municipio de Morón.

En respuesta a la solicitud de información efectuada por el Defensor del Pueblo, la referida Secretaría informó que se estaban "llevando a cabo las obras de la plaza, la escuela y el centro de desarrollo infantil en el marco de las licitaciones públicas N° 12/22, 3/22 y 20/21 respectivamente"- En enero de 2023, se inauguró la Plaza de los Jardines.

### Veredas junto a la Avenida Callao

La avenida Callao, de Morón sur, es una arteria de mucho tránsito vehicular a determinadas horas del día. Por ese lugar, además, deben transitar numerosos peatones. El estado de las veredas (o la ausencia de estas) en algunos tramos de dicha avenida – más específicamente en el sector comprendido entre las calles Arana y Corrientes- dificulta en gran medida o directamente impide efectuar esa actividad. Tal impedimento tiene, como consecuencia, que el tránsito sólo puede realizarse por la vereda de enfrente, lo cual obliga a las personas transeúntes a efectuar un cruce dificultoso y riesgoso. Esta consideración motivó que el Defensor del Pueblo impulsara una gestión para solucionar esa situación.

La Secretaría de Planificación Estratégica respondió formalmente que no estaban contempladas las obras en cuestión.

En diálogos ulteriores se completó la información indicando que esas obras estarían incluidas en un proyecto más vasto a cargo del Gobierno provincial, relacionado con el entubado de cursos de agua en la zona.

### Instrumentación del boleto estudiantil en los ómnibus comunales.

Estudiantes cursantes del tramo de formación pedagógica para el nivel superior, de la Escuela Municipal de Danzas José Neglia, informaron en la Defensoría del Pueblo que habían solicitado el boleto estudiantil para las líneas de ómnibus comunales 634 y 635, completando el formulario disponible en la página del Municipio de Morón. Se encontraron, luego de realizar dicho trámite, con que dicho boleto no se había instrumentado.

El Boleto Estudiantil Terciario para las líneas comunales moronenses se creó por la Ordenanza 19358/19, sancionada el 25 de abril de 2019. Fue promulgada por el Departamento Ejecutivo Municipal y publicada en el Boletín oficial, pero – de acuerdo con los reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo en el transcurso de 2022 – no se había implementado hasta ese momento.

El artículo tercero de la mencionada ordenanza encomienda al Departamento Ejecutivo la elaboración de una lista de las instituciones educativas públicas nacionales, provinciales y municipales con actividad en el Municipio de Morón y le impone la obligación de actualizarlo semestralmente, para remitirlo a las empresas de transporte.

El Defensor del Pueblo, acompañando el justo reclamo de las y los estudiantes, expresó ante el Secretario de Gobierno su interés en que las y los estudiantes a quienes los representantes del pueblo han reconocido el derecho a viajar con boleto estudiantil puedan ejercerlo efectivamente.

#### Daños causados a los vecinos por obras que se ejecutan en inmuebles aledaños

Un ciudadano de El Palomar denunció en la Municipalidad que junto a su vivienda se estaba construyendo un edificio, sin que se tomaran los recaudos necesarios; por lo que se habían provocado daños al inmueble de su propiedad, lindera a la obra. El reclamo fue registrado en junio de 2018.

Posteriormente, y ante el avance de la construcción sin que se efectuaran las reparaciones correspondientes, la persona afectada solicitó al Defensor del Pueblo su intervención.

En noviembre de 2019 el Defensor del Pueblo acompañó el reclamo por la aparición de grietas y humedad, generadas por la construcción indebida en la medianera de la vivienda.

Los inspectores del Departamento de Obras Particulares constataron que en el lugar se construían ocho unidades de vivienda, con un avance aproximado del 90 %, con una superficie cubierta de aproximadamente 420 m<sup>2</sup>. La obra se ejecutaba sin permiso municipal y sin la aprobación de planos. Los inspectores constataron que la construcción perjudicó a la propiedad lindera con rajaduras y filtraciones a todo lo largo del muro medianero, cielorrasos y losas adyacentes. Se determinó que la obra infringía diversos artículos del Código de Ordenamiento Urbano y Normas Reglamentarias de Construcciones (COU y NRC), que se enunciaron debidamente.

El Juzgado de Faltas N° 3, con base en el acta de comprobación labrada por los inspectores, ordenó la paralización de la obra. Pese a estas disposiciones, la tarea de construcción continuó y según informe expedido, el 12 de septiembre de 2022, por la División de Inspecciones Técnicas del Departamento de Obras Particulares, se verificaron nuevos avances en la construcción, estimando



que se habría alcanzado un 95 % sin que se haya obtenido el permiso de construcción y sin que se hayan tomado medidas para subsanar los daños provocados en la propiedad adyacente.

Las inspecciones y los consiguientes informes, en relación con la obra en cuestión, pusieron el acento en la falta de planos aprobados para su realización y en la carencia de permiso para edificar.

Sin negar importancia a esta cuestión, el interés del Defensor del Pueblo en este asunto, al igual que en otros análogos, tiene como principal objetivo señalar y requerir que se observe debidamente la obligación que tiene el responsable de cada obra, de no producir daños o bien de repararlos inmediatamente, en el caso de que se produjeran.

Esta es también una materia exigible por la autoridad municipal. Quien construye está obligado a respetarla. Específicamente, lo exige el COU y NRC en su punto 5.8.3.5. "Reparación de muros divisorios. Todo hueco, canaleta, rotura o falta de protección hidrófuga y/o revoque o deterioro que, de algún modo afecte a un muro divisorio como consecuencia de una obra, debe ser reparado de acuerdo con las reglas del arte, inmediatamente después de producido.

" La norma municipal también establece obligaciones para "el propietario que edifique en un predio lindero a otro que tiene un muro privativo construido [...]: debe asegurar la estanquedad de la junta entre muros y evitar los efectos de la humedad."

Con apoyo de esta normativa municipal, que reconoce los derechos de las personas afectadas por la actividad de otras, y en cumplimiento de su misión de defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas habitantes en el Municipio de Morón, el Defensor del Pueblo mantiene el reclamo por la respuesta justa a este y otros problemas similares. Dicha tarea se relaciona con otra, que es la de encontrar una solución al problema que se presenta, de que las disposiciones de la administración municipal, emanadas a través de los Juzgados de Faltas, no tienen en la práctica el vigor necesario para su cumplimiento efectivo, respecto de algunas materias. Esta problemática no se presenta sólo en Morón, sino que es común a todos los municipios de la Provincia de Buenos Aires.

## Conectividad Wifi

En junio de 2022 la Defensoría del Pueblo fue informada sobre inconvenientes de conectividad por la red de internet y de acceso al servicio de *wifi*, que afectaba a dos escuelas secundarias del Distrito Escolar de Morón, la Escuela de Enseñanza Secundaria (EES) 37 y la Escuela de Educación Secundaria (EES) 24.

Luego de recibir la información, el Defensor del Pueblo mantuvo comunicación telefónica con autoridades de ambos establecimientos educativos, a fin de obtener mayor información sobre el problema presentado. Con base en la situación descrita por las autoridades de las escuelas y teniendo en cuenta el camino que recorrían para solucionar el problema, se impulsaron desde la Defensoría del Pueblo diversas gestiones.

Se estableció contacto con el Vicepresidente del Consejo Escolar de Morón. Este informó las competencias de dicho organismo en el tema: el Consejo se encarga de proporcionar a las escuelas, en relación con el servicio de internet, la potencia básica para el funcionamiento institucional. Esto sirve para garantizar la recepción y envío de notificaciones e informes que los directivos necesitan.

Informó al Defensor del Pueblo sobre convenios establecidos entre el Municipio y el Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) enmarcados dentro del Programa "Conectividad de barrios populares", que procura la incorporación a la red virtual de estos barrios. Si bien las acciones de este Programa están pensadas para permitir conectividad en espacios públicos como plazas, en el Municipio de Morón se decidió extenderlo a las escuelas del distrito.

La Defensoría del Pueblo se contactó también con la presidenta de Sociedad Anónima con Participación Estatal Mayoritaria (SAPEM) Morón, a los fines de poder recabar mayor información sobre los alcances de la iniciativa Internet Popular, en el marco del proyecto "Conectividad a Barrios Populares", auspiciado por el Enacom.

Desde dicha área se informó que el programa brinda conectividad por fibra óptica a barrios populares y a cinco dependencias municipales. En el caso de las escuelas que procuran alcanzar la conectividad, se evaluó que es viable la incorporación. No obstante, quienes dirigen la mencionada iniciativa dependen de Enacom, tanto para la autorización como para el financiamiento de la obra.

Se presentó también el problema ante quienes están encargados del tema de la conectividad en la Subsecretaría de Modernización del Municipio de Morón.

Al analizar la situación presentada, informaron también del inconveniente ante la Jefatura Regional de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires.

En diciembre, se remitió, a la Jefa Regional de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires ( Región 8), una síntesis informando las gestiones realizadas a los fines de contribuir a la solución del problema.

La Defensoría del Pueblo de Morón recibió, por otra parte, información sobre el trámite iniciado ante el Ministerio de Educación de Nación, programa Conectar Igualdad. Al ser consultados los responsables del mencionado Programa, informaron que la extensión del piso tecnológico se encuentra prevista para cuando se realicen las próximas licitaciones, aunque no pudieron precisar fecha.

Cabe señalar que durante las diferentes gestiones realizadas, desde la Defensoría del Pueblo se mantuvo comunicación constante con las autoridades de ambos establecimientos educativos, quienes en marzo de 2023 confirmaron que ya contaban con conexión a internet provista por el Municipio de Morón para comenzar el ciclo lectivo 2023.

Indicaron que el alcance y la potencia resultaban suficientes tanto para las tareas administrativas como para los requerimientos de enseñanza a los estudiantes.



# ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN



La Defensoría del Pueblo forma parte de diferentes espacios de participación, creados con el propósito de promocionar y proteger derechos. Valora mucho estos espacios de diálogo y de construcción común, en los cuales diversos actores de la sociedad interactúan sobre diversos aspectos de la realidad.

Participan en ellos referentes de instituciones estatales y del ámbito comunitario. El propósito común a todos ellos es sumar esfuerzos, unificar pautas de trabajo, acordar acciones, trabajar articuladamente y con una mirada interdisciplinaria, a fin de brindar respuestas integrales en ámbitos determinados de la realidad de nuestro Municipio. Señalan a continuación características de ellos y algunas actividades que se han realizado en el periodo abarcado por este informe.

### Consejo Municipal de Discapacidad

La Defensoría del Pueblo forma parte del Consejo Municipal de Discapacidad. Este es un espacio consultivo y de planificación de políticas públicas, programas y proyectos destinados a la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, articulando e integrando los intereses de la sociedad civil y el Estado en el tratamiento de la temática, resguardando los derechos

individuales y colectivos establecidos en la legislación vigente. El espacio fue convocado por el gobierno local luego de la sanción de la Ordenanza municipal N° 20.748/2021, que busca garantizar accesibilidad y participación a las personas con discapacidad en el espacio público.

Participan profesionales e instituciones afines a la población con discapacidad, así como personas con discapacidad y sus familias.

A lo largo de 2022 el espacio organizó el trabajo en cuatro comisiones: infancias, juventudes, adultos/as mayores y accesibilidad. La consigna para las diferentes comisiones fue la de elaborar proyectos que puedan formalizarse y ser llevados a cabo como políticas públicas del municipio de Morón en los ámbitos correspondientes. Las comisiones se formaron en un primer encuentro, que se llevó a cabo en la Escuela 503, de Morón. Las siguientes reuniones se llevaron a cabo por comisiones y de manera virtual.

### Mesa de trabajo de Salud Mental

Durante 2022, la Defensoría del Pueblo participó también de la mesa de trabajo de Salud Mental.

Dicho espacio se formó por iniciativa de la Dirección de Salud Mental Comunitaria del Municipio de Morón, con la participación de profesionales de diferentes disciplinas y organismos que abordan la temática, propicia la reflexión en común, el intercambio de saberes y experiencias, así como el desarrollo de actividades focalizadas en la Salud Mental.

Durante los encuentros se trataron temas tales como consumos problemáticos de sustancias psicoactivas, suicidio y autolesiones de adolescentes, dificultades y limitaciones en el acceso a los servicios de salud, autonomía progresiva y consentimiento informado en relación con la atención de la salud mental, entre otros. La Defensoría del Pueblo fue convocada a compartir su experiencia de gestión para el reconocimiento de derechos a la prestación de servicios de salud, con especial atención de la salud mental. También en el marco de las actividades de la referida Mesa, el Defensor del Pueblo fue invitado a exponer, en una jornada de capacitación para profesionales del Hospital Municipal de Morón, sobre la ley nacional de Salud Mental 26657.

### Consejo Local de Promoción y Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de Morón

El Consejo Local de Niñas, Niños y Adolescentes está conformado por organismos gubernamentales y no gubernamentales con inserción y trabajo territorial, que tiene por objeto promover, proteger y garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes en el marco de la Ley Provincial 13298 y de la ley nacional 26061. Las disposiciones de estas leyes operativizan la Convención sobre los Derechos del Niño en nuestra realidad local.

El Decreto provincial 300/2005, reglamentario de la ley 13298, dispone la creación de consejos locales de Niñez y Adolescencia en todos los municipios de la Provincia, considerándolos órganos esenciales del Sistema de Promoción y Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Su creación es responsabilidad del Estado provincial.

Este confiere a los Municipios que adhieran a la ley la facultad de convocar y coordinar el respectivo Consejo Local de Niñez y Adolescencia que se conforme a partir de la sanción de la correspondiente Ordenanza.

El H. Concejo Deliberante del Municipio de Morón sancionó, el 22 de diciembre de 2021, la Ordenanza 20892/21 que institucionaliza al Consejo Local, formalizando una experiencia de trabajo de diversos actores que trabajan temáticas de niñez y adolescencia en diferentes ámbitos de actuación. La mencionada ordenanza determina que son funciones del Consejo Local elaborar un plan de acción tendiente a lograr la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes del distrito, estableciendo metas y prioridades a cumplir. Le encomienda elaborar diagnósticos de la situación de la niñez y la adolescencia y de las políticas y servicios dirigidos a ellas en el partido de Morón; acompañar y promover las acciones gubernamentales y no gubernamentales destinadas a la implementación de políticas públicas locales. Organiza su funcionamiento en comisiones de trabajo. Atendiendo a lo dispuesto por esta Ordenanza, el Consejo se reúne mensualmente en reunión plenaria, en la que están convocados a participar todos sus miembros. La Defensoría del Pueblo de Morón integra este espacio. Durante el transcurso de 2022 el Consejo Local llevó a cabo las primeras reuniones plenarias posteriores a su institucionalización. La representación de la Defensoría del Pueblo instó a avanzar con la designación de las autoridades del

Consejo Local llevó a cabo las primeras reuniones plenarias posteriores a su institucionalización. La representación de la Defensoría del Pueblo instó a avanzar con la designación de las autoridades del Consejo Local y la convocatoria a quienes deben integrarlo.

Atendiendo a lo dispuesto por la Ordenanza, el Intendente Municipal designó al Subsecretario de Niñez y Adolescencia del Municipio, Lic. Rodolfo García Silva, como presidente del Consejo Local. Se incorporaron las y los representantes de los diferentes bloques del H. Concejo Deliberante; magistradas y funcionarios que participan en representación de la Justicia de Familia y del Ministerio Público del Fuero Penal juvenil; de los ministerios de Salud y Seguridad, así como de la Dirección General de Cultura y Educación y del Órgano provincial de Niñez y Adolescencia con actuación en el Municipio; de organismos municipales gubernamentales y no gubernamentales. Es propósito compartido por los miembros participantes en el Consejo Local completar su integración, considerando que es uno de los espacios institucionales más interesantes para el debate, la definición y la articulación de las políticas públicas relativas a niñas, niños y adolescentes.

## En Tu Barrio Con Vos

Con el propósito de establecer lazos más estrechos con la comunidad y que los y las moronenses conozcan el trabajo de la Defensoría del Pueblo; también de promover derechos y favorecer la recepción de reclamos o consultas, durante el transcurso de 2022 se ha participado de los operativos territoriales "En tu Barrio Con Vos". El organismo fue incorporado al elenco de instituciones y servicios participantes, a partir de una solicitud efectuada por el Defensor del Pueblo al Secretario de Desarrollo Territorial y Relaciones con la Comunidad, responsable de coordinar estos operativos.

Por iniciativa del Municipio de Morón, un conjunto de organismos municipales, nacionales y provinciales con actuación en Partido, recorre distintos espacios públicos brindando a los y a las habitantes la posibilidad de acceder a trámites y servicios cerca de sus casas. El operativo se lleva a cabo los viernes entre las 10 y las 14 hs, semana por medio en diferentes barrios del distrito.

Durante el periodo reseñado en este informe, la Defensoría del Pueblo participó en las siguientes jornadas:

Mayo 6: Plaza Paracone (Morón norte);

Mayo 20: Plaza La Maestra (El Palomar);

Junio 3 : Plaza San Juan (Castelar sur);

Junio 24: Plaza Los Inmigrantes (Castelar norte);

Julio 8: Plaza Procrear (Haedo);

Julio 22: Plaza Soberanía (Morón sur);

Agosto 5: Plaza Seré (Castelar sur);

Agosto 19: Plaza 20 de Junio (Base de Morón)

Septiembre 16: Playón B° Carlos Gardel (El Palomar);

Septiembre 23: Plaza Alsina (Villa Sarmiento);

Septiembre 30: Plaza Los Olivos (Morón sur);

Octubre 14; Plaza Cumelén (Castelar);

Octubre 28; Corredor Stevenson (Morón sur);

Noviembre 4; Plaza Santa Rosa (Castelar);

Noviembre 25 Plaza Cattaneo (El Palomar).





# PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES



## Día de la Mujer

El 12 de marzo, la Defensoría del Pueblo participó de una actividad organizada por la Cámara de Comercio, Servicios e Industrias de Haedo para conmemorar el Día Internacional de la Mujer.

La jornada contó con diferentes propuestas como exposiciones de profesionales, charlas y debates, espacio de lectura de escritoras de la ciudad, salud y prevención y, además, shows a cargo de artistas locales.

La Defensoría del Pueblo integró el panel que reflexionó acerca de los logros alcanzados y los desafíos a alcanzar en materia de conquista de nuevos derechos; los problemas que siguen afectando especialmente a las mujeres y el compromiso de trabajo cotidiano de la Defensoría del Pueblo en el tratamiento de esos problemas y en la defensa, promoción y protección de los derechos de las integrantes de la comunidad. Asimismo, la exposición contó con el aporte de profesionales de la salud, quienes compartieron consejos e información relevante en torno a la salud de la mujer, tales como la importancia de los controles periódicos y de los hábitos saludables, entre otros. También se expusieron reflexiones sobre la problemática de la violencia de género, las bases socioculturales

sobre las cuales se sustenta y reproduce y las políticas públicas para su abordaje a cargo de la Dirección de Género y Diversidad del Concejo Deliberante de Morón.

Hubo un stand de la Defensoría del Pueblo en donde se ofreció información institucional y donde se respondió a consultas de los participantes.

## Derechos de los inquilinos

La Defensoría del Pueblo de Morón ha procurado estar atenta a las dificultades que enfrentan las personas que deben abordar o renovar un contrato de alquiler. Por ello, además de orientar y asesorar a quienes lo solicitan sobre los derechos y herramientas que la nueva Ley de Alquileres promueve, organizó una jornada de capacitación e intercambio entre referentes de distintos organismos que participan en el tratamiento y abordaje de la temática.

La jornada “ Derecho de los Inquilinos” se llevó a cabo el 23 de marzo, con el propósito de ofrecer herramientas conceptuales y compartir experiencias para orientar y apoyar legalmente a los inquilinos en el marco de la Ley N.º 27.551.

Participaron del encuentro integrantes del Programa Municipal de Resolución Alternativa de Conflictos, de la Dirección de Defensa del Usuario y Consumidor, del Centro de Acceso a la Justicia, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, de la delegación Morón de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y de la Escuela Diocesana de Servicio Social, adscripta a la Universidad de Morón. Esta institución académica facilitó el uso de sus instalaciones para el desarrollo de la Jornada. La exposición central estuvo a cargo del Dr. Ricardo Botana, presidente de la Unión Argentina de Inquilinos. Luego se generó un valioso espacio de diálogo, oportuno para confirmar criterios en la aplicación de la ley. La actividad concluyó con una rueda de prensa realizada en la sede de la Defensoría del Pueblo, en la que el Dr. Ricardo Botana explicó a periodistas locales aspectos centrales de la nueva legislación sobre Alquileres, además de exponer sobre las actividades que en defensa de los derechos de los inquilinos desarrolla la entidad que preside.

### Salud mental

El 29 de junio, en el marco del encuentro de la Mesa de Trabajo sobre Salud Mental, convocada por la Dirección de Salud Mental Comunitaria del Municipio de Morón

y conformada por profesionales referentes en el tema, la Defensoría del Pueblo ofreció una capacitación sobre “El Acceso a las Prestaciones Básicas del Sistema de Salud.” En dicho espacio se brindaron herramientas conceptuales y recursos para hallar soluciones ante las dificultades que pueden presentar los ciudadanos para acceder a las prestaciones básicas en cada uno de los subsectores que conforman el Sistema de Salud: el sector público, el sector privado (entidades de medicina prepaga) y el de las Obras Sociales.

El encuentro propició la reflexión, el intercambio y el diálogo entre los participantes, quienes socializaron los obstáculos frecuentes referidos en sus servicios en materia de acceso a prestaciones de salud mental.

El 28 de Septiembre la Defensoría del Pueblo participó de la clase “Urgencias en Salud Mental” organizada por la Dirección del Hospital Municipal de Morón en su sede, para los profesionales que desarrollan la residencia.

En dicho encuentro, el Defensor del Pueblo explicó las incumbencias de la Ley de Salud Mental y la Ley de Prevención del Suicidio.

## “Capaces de trabajar”

El viernes 2 de diciembre, en el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad la Defensoría del Pueblo participó del “Festival por la Inclusión” en la Plaza San José de Morón Sur.

En ese espacio y bajo la consigna “Capaces de trabajar” se visibilizó la propuesta de promover el derecho al trabajo digno, entendiendo que el trabajo es una de las principales vías para lograr la inclusión social y el desarrollo personal de las personas con discapacidad.

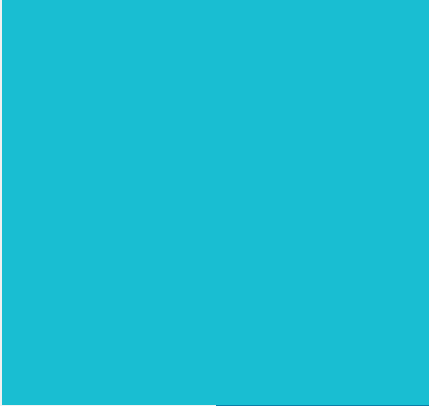
Se procura que la iniciativa reúna a los referentes del tema en el territorio.

La Defensoría del Pueblo participa en esta convocatoria, junto a la Delegación del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, la Dirección de Políticas de Inclusión del Municipio de Morón, los Centros de Formación Integral N.º 1 y 2 de Morón y la Dirección de Programas de Empleo y Abordajes Integrales del Municipio de Morón.

En la actividad desarrollada en la Plaza San José participaron también diferentes organismos gubernamentales, asociaciones comunitarias vinculadas con la temática, el Foro por la Producción y el Trabajo de Morón y una representación de la Confederación General del Trabajo.

En ese ámbito se propuso, mas allá de ofrecer herramientas prácticas para promover la formación e inserción laboral, el fortalecimiento de redes de trabajo, en las que se pongan a disposición todos los recursos.

La jornada contó con stands institucionales, radio abierta, muestra de talleres y feria de emprendedores.



# INTERACCIÓN CON OTRAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO



## Relato de una experiencia de cooperación entre Defensorías del Pueblo

Un ciudadano, que trabajaba como vendedor ambulante, procuró en la ANSES su inclusión en un plan de promoción del trabajo. Le fue denegada por incompatibilidad, ya que estaba registrado percibiendo una remuneración como trabajador de la Municipalidad de Tres Isletas (provincia del Chaco). Al denunciar el interesado que esa información era errónea, le informaron que provenía de la AFIP. En la Sucursal de Morón de dicha Agencia corroboraron esta información y le recomendaron formular la denuncia pertinente en ante la Justicia Federal. Así lo realizó y el expediente con la denuncia fue derivado a la Fiscalía Federal de Presidencia Roque Sáenz Peña. En dicho ámbito del Ministerio Público la investigación habría quedado en suspenso.

Mientras tanto, creció el perjuicio por ese registro equivocado y presumiblemente fraudulento: la cónyuge del afectado no encontró respuesta a su solicitud de inscripción de sus hijos menores de edad como beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo (AUH), por cuanto el padre de los niños figuraba como empleado municipal en Tres Isletas.

Al acudir nuevamente con su problema a la UDAI Morón de la ANSES, le aconsejaron que solicitara ayuda del Defensor del Pueblo de Morón. Este, luego de recibir la denuncia y analizar la documentación, solicitó la cooperación del Defensor del Pueblo de la provincia del Chaco. Esta institución avanzó en la investigación del caso.

En la Municipalidad de Tres Isletas se comprobó la irregularidad y se la subsanó. Se enmendaron los registros de la AFIP y consecuentemente de la ANSES.

En la Defensoría del Pueblo de Morón celebramos el resultado positivo de la experiencia, en tanto implicó solucionar un problema que perjudicaba a una persona trabajadora y a su familia y significó un buen ejemplo de cooperación entre dos Defensorías del Pueblo.

## Participación en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

Desde su creación, la Defensoría del Pueblo de Morón ha procurado alimentar la relación fraterna y de activa cooperación con las demás Defensorías del Pueblo. Ha participado, cuantas veces le ha sido posible, en las reuniones plenarias de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), que agrupa a defensores del pueblo provinciales y municipales, con la adhesión del Defensor del Pueblo de la Nación.

En años anteriores, la Defensoría del Pueblo de Morón participó de las reuniones plenarias, cuando estas tuvieron como sedes a la Ciudad de Buenos Aires o a alguna de las localidades del Conurbano. Cuando las reuniones se realizaron en ciudades más alejadas de Morón, la participación estuvo supeditada a las posibilidades de contar con recursos económicos para sufragar los gastos de viaje y de estadía.

En 2022 se realizaron cuatro encuentros plenarios de ADPRA: en Viedma, organizado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro; en Rosario, con organización a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe; en Resistencia, por invitación de la Defensoría del Pueblo del Chaco y en Escobar,

organizado por la Defensoría del Pueblo de ese municipio de la Provincia de Buenos Aires.

La Defensoría del Pueblo de Morón participó de todos ellos. Nos ayudó el hecho de que se habilitara la posibilidad de la participación por internet. Así, en tanto el Defensor del Pueblo participó en Viedma y Escobar de manera presencial (en Escobar junto con la Defensora del Pueblo adjunta), en Rosario y Resistencia la participación se hizo a la distancia.

Para la reunión de Rosario, nuestra Defensoría del Pueblo presentó, como tema a considerar, la actualización del convenio existente entre ADPRA y la Superintendencia de Servicios de Salud. Este es el ente que regula y controla a los distintos actores del sector de coberturas médicas, incluyendo obras sociales y prepagas. Su fin es el de asegurar a las personas afiliadas el correcto cumplimiento de todas las normas establecidas para las coberturas y así contribuir a la preservación y recuperación de su salud.

En 2010 se suscribió un acuerdo entre la Superintendencia y ADPRA, en virtud del cual los reclamos receptados en las Defensorías del Pueblo, vinculados con el funcionamiento de Obras Sociales y entidades de Medicina Prepaga,

son procesados como los presentados en las sedes de la Superintendencia. Además, es parte del convenio la oferta de capacitación, por la Superintendencia, a los integrantes de las Defensorías del Pueblo.

Para renovar este acuerdo de la Asociación de Defensores del Pueblo con la Superintendencia de Servicios de Salud, el Defensor del Pueblo de Morón presentó diversas razones:

- La primera, que con base en el mencionado acuerdo, las Defensorías del Pueblo vieron facilitada y fortalecida su tarea en la gestión de las demandas referidas a las prestaciones de las obras sociales y entidades de medicina prepaga, que reciben de ciudadanas y ciudadanos que acuden a ellas requiriendo su servicio. Esta es la experiencia propia de la Defensoría del Pueblo de Morón y del testimonio recibido de numerosas Defensorías hermanas.

- La segunda es que, transcurrida más de una década de vigencia del Convenio, resulta oportuna una actualización que ratifique sus elementos que se hayan manifestado positivos y ajuste aquellos que requieran precisiones o cambios para su práctica más eficiente, atendiendo a los nuevos contextos sociales, tecnológicos y legales.

- La tercera es que en el tiempo transcurrido desde que estuvo vigente el Convenio, se incorporaron nuevas defensorías a la Asociación y resulta conveniente que se sientan mejor representadas en él, a partir de su mejor conocimiento y su participación en una consideración actualizada de sus disposiciones. Se aprobó esta propuesta de actualización y la Comisión Directiva de ADPRA comunicó a las defensorías del pueblo que estaba en contacto con las autoridades de la Superintendencia, en vista de concretar la propuesta.

Para el cuarto plenario del año, que tuvo lugar en octubre de 2022 en Belén de Escobar, la Defensoría del Pueblo de Morón propuso incorporar, como un tema a tratar, la importancia de las políticas activas de salud mental en el nivel local y comunitario para el cumplimiento de la ley 26657 de Salud Mental. Justificó la necesidad de esta inclusión en que, a partir de la sanción de la Ley de Salud Mental, en 2010, y la consecuente adhesión de las provincias a su aplicación, se produjo la participación de las defensorías del pueblo en los órganos de revisión que se fueron creando en las provincias, en cumplimiento de la ley. Se sugería, consecuentemente, que las defensorías del pueblo provinciales y municipales incorporen en su agenda de trabajo



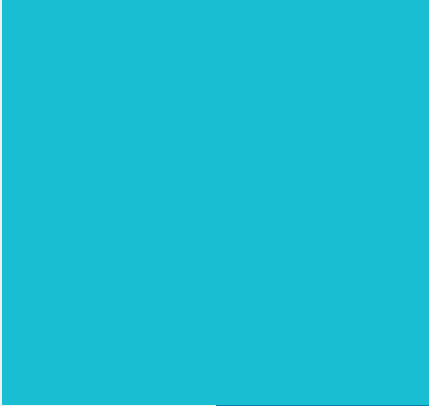
la atención al funcionamiento de las políticas de salud mental en el nivel local, que posibiliten hacer realidad la propuesta de asegurar el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas y el ejercicio pleno de sus derechos como seres humanos de aquellas con padecimiento mental.

### Interacción con las defensorías del pueblo bonaerenses

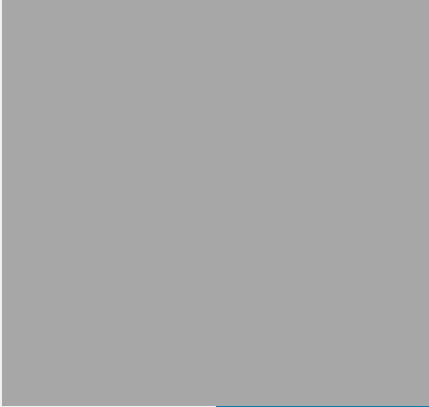
También la Defensoría del Pueblo de Morón se relaciona con las otras defensorías del pueblo municipales con actuación en la Provincia de Buenos Aires. La comunicación con estas defensorías se realiza, como en el caso de ADPRA, sobre todo por vía telefónica y del correo electrónico para intercambio de información y propuestas de emprendimientos comunes. En el periodo en consideración tuvo lugar un encuentro de defensoras y defensores del pueblo que se realizó en la sede de la Defensoría del Pueblo de Vicente López.

También, según se señala en otro capítulo de este Informe, las defensoras y los defensores del pueblo que actuamos en municipios del Gran Buenos Aires, nos reunimos en octubre en la sede del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE),

Explicó que, de acuerdo con la información disponible en el Ente, si bien una importante cantidad de usuarios del servicio habían efectuado el trámite de excepción, había zonas en que las características socioeconómicas de la población indicarían que un número importante de usuarios con derecho a solicitar el servicio aún no habían efectuado el trámite. Se compartió la necesidad de mayor difusión de la información sobre el tema y de asesoramiento para facilitar la presentación.



# ASISTENCIA JURÍDICA



Durante el periodo sobre el que se informa, la Defensoría del Pueblo ha continuado prestando el servicio de asesoramiento jurídico.

El asesoramiento se brinda a petición de la persona interesada, que plantea su consulta por diversas vías. La más frecuente continúa siendo la exposición personal, en la sede de la Defensoría del Pueblo. Se atiende a quien concurre, sin turno previo. Se suma la consulta que se efectúa cuando la Defensoría del Pueblo participa en alguna actividad externa; por ejemplo, en las jornadas de “En tu barrio con vos” que se realiza en las plazas. A esta modalidad se ha sumado, cada vez en una mayor proporción, la consulta a distancia. La atención telefónica se realiza desde que comenzó a funcionar la Defensoría del Pueblo. Tiene limitaciones de tiempo y de profundidad en el tratamiento del tema; por lo cual se recomienda a quien utiliza esta vía de consulta que concurra a la sede, en cuanto le sea posible y la cuestión consultada lo aconseje, para continuar el asesoramiento. Se ha intensificado la consulta a través del correo electrónico y del whatsapp. Se responde por la misma vía de comunicación. La mayor utilización de esta modalidad implica que el universo de potenciales usuarios de este servicio (gratuito, como todos los que presta la Defensoría del Pueblo) se acrecienta exponencialmente.

Se brinda una orientación, en relación con la cuestión que se consulta. Puede ocurrir que, según sea el tema expuesto, se requiera que el asesoramiento comprenda la cooperación para redactar un documento o alguna actividad de esa índole. Si la consulta desemboca en una gestión que se incluya en el campo de competencias de la Defensoría del Pueblo, se abordará el correspondiente cometido, con actuación propia del área jurídica o con la cooperación de otros ámbitos de trabajo. En cuanto a las gestiones que requieren ser efectuadas con patrocinio jurídico, si es pertinente que ese patrocinio se ejerza por un abogado o una abogada del Ministerio Público de la Defensa, se procura asegurar la atención del caso por dicho organismo, efectuando la gestión correspondiente.

A partir de julio y hasta fin del periodo en consideración, la tarea que se describe para el área Jurídica estuvo a cargo del Defensor del Pueblo en persona.

En tanto la persona que efectuaba la consulta lo aceptara, las profesionales del área de Atención y Gestión de Demandas y la Defensora del Pueblo adjunta colaboraron efectuando la orientación solicitada, en tanto entendían que la materia sobre la que versara el asesoramiento se los permitía.

## Un repaso de los asuntos sobre los que se solicita orientación

### Vivienda

Uno de los temas consultados en la Defensoría del Pueblo de Morón con mayor asiduidad se refiere a la vivienda. El común denominador es la dificultad para acceder a una vivienda que satisfaga las necesidades de quien consulta y de su grupo familiar, sea que procure acceder a una vivienda propia, sea que busque una en alquiler. En este último caso, las consultas tienen que ver con dos situaciones diferentes: una es la de quienes están por ingresar en una vivienda o ya residen en ella, con un contrato de alquiler. En este caso, la solicitud de asesoramiento tiene que ver con aspectos de la Ley de Alquileres y su aplicación al caso concreto. Generalmente, los contratos que se redactan toman en consideración esta ley, aunque presentan algunas cláusulas agregadas con exigencias adicionales para la persona que alquila.

En otros casos, se plantean modificaciones que contrarían esas disposiciones y en consecuencia carecen de legalidad, vinculadas generalmente con modificaciones que se pretenden introducir en la duración del contrato

(que según la ley no puede ser inferior a tres años), en los plazos que se establecen para las modificaciones en el valor del canon locativo, etc. También se presentan dificultades en cuanto a exigencias respecto de garantías, características de las familias (restrictivas respecto de las familias numerosas, por ejemplo).

La actividad de la Defensoría del Pueblo es la información sobre las cláusulas contractuales que no son aceptables. Se provee a las personas que consultan copias del texto legal, para la argumentación sobre el contenido de los contratos. Como se ha señalado, la importancia del tema motivó la organización de una jornada de información y capacitación.

Otros casos consultados se refieren a situaciones en que no existen contratos formales. En numerosas situaciones las familias han ocupado sus viviendas con el carácter de inquilinas, por diversos modos de acuerdo. Las situaciones problemáticas en las que las personas consultan, se generan cuando quien ha establecido el acuerdo de palabra, cumplido generalmente durante mucho tiempo, fallece y sus herederos deciden modificar la relación establecida, generalmente para vender la vivienda. Requieren, en esos casos, su desocupación pronta.

Desde la Defensoría del Pueblo se insta a la negociación. El camino que se recomienda a la familia locataria son: la propuesta de un acuerdo de continuidad de la locación, formalizando la relación. El argumento para elegir esta propuesta es que la venta implica la realización de un juicio de sucesión, en orden a hacer factible la venta del inmueble. Además, en el caso de impulsar un juicio de desalojo, se debe considerar las exigencias para probar la legitimación para actuar y, por otra parte, las dificultades de tiempo para alcanzar una resolución judicial favorable y para hacerla cumplir. Cuando el desalojo tiene como propósito la ocupación de la casa por familiares del propietario fallecido - situación que también se presenta con alguna frecuencia- se insta al acuerdo para facilitar la mudanza.

El contexto en que se presentan estas situaciones problemáticas en la cuestión de la vivienda es la dificultad para acceder a ella por parte de las familias de escasos recursos.

De ahí que en la agenda del Defensor del Pueblo merezca tener un sitio preponderante esta cuestión, en su misión de defensa de derechos humanos y en el marco de sus competencias.

En el tema de la vivienda, ha tenido importancia para resolver una cantidad de casos, la ley 24384 de Regularización Dominial. En 2022 se ha atendido algunas situaciones en que resulta factible la aplicación de esta ley, aun cuando la falta de actualización de la fecha de origen de la ocupación pacífica exigida por la ley, conspira contra su posibilidad de aplicación en las situaciones concretas que presentan y en las que resultaría aplicable.

La ley fue sancionada en 1994, para situaciones de ocupación previas a 1991. La actualización de las fechas, por sucesivas leyes modificatorias en tal sentido, posibilitó extender su aplicabilidad en el tiempo. La más reciente fue la ley 27118, de Agricultura Familiar, publicada en enero de 2015, por la que se incluyó en el sistema de la regularización dominial a las propiedades en que agricultores rurales vivan y trabajen. La fecha contemplada en la ley - que implicó una actualización también para las familias ocupantes de viviendas urbanas que reúnan las condiciones- es la de tres años previos al 1 de enero de 2009 (es decir, el 1/1/2006). Se torna indispensable una actualización de las fechas para que la ley conserve su aplicabilidad.

## Orientación frente a conductas fraudulentas

Entre los problemas relacionados con la vivienda consultados en la Defensoría del Pueblo, se han presentado algunos que incluyen una actividad irregular. En alguno de los casos con irregularidades se detectó la presencia de un profesional del negocio inmobiliario como responsable. En tales casos, además de procurar el asesoramiento de la persona para actuar en defensa de sus intereses legítimos, se ha comunicado la irregularidad al Colegio de Martilleros y Corredores Públicos del Departamento Judicial de Morón, a fin de que se esté alerta y se prevenga, utilizando las herramientas disciplinarias que provee la normativa vigente, que la actuación indebida del colegiado perjudique a más personas, además de las ya damnificadas que se han detectado.

En el periodo en consideración, una persona se presentó en la Defensoría del Pueblo de Morón, preocupada porque en la inmobiliaria "Estudio Integral del Sur" ubicada en Avenida Callao 1796 de Morón Sur se le informó sobre un aumento significativo de las cuotas mensuales a pagar.

Aludió a que, ante la imposibilidad de hacer frente al pago, pudiera perder los derechos que presumía haber adquirido. De su relato y de la documentación que exhibió, se pudo establecer que Néstor Orlando Cejas,

quien se presenta como colegiado 618 del Departamento Judicial de Morón y actúa desde la oficina ya nombrada - Estudio Integral Del Sur- le hizo firmar, un documento bajo el nombre de "Cesión de derechos y acciones de boleto de compra venta (transferencia)", en relación con un "lote de terreno indiviso" cuya identificación se expone en dicho documento en cuanto a su designación, ubicación y presuntas dimensiones. El documento se utilizó como argumento para el cobro de diversas sumas de dinero sin contraprestación real alguna, mencionando que correspondían a la venta de una parcela en el loteo "Solares del Arroyo" presuntamente ubicado en la localidad de Libertad, partido de Merlo. La persona damnificada pagó una cantidad en concepto de anticipo y de gastos en octubre de 2016 y posteriormente realizó varios pagos mensuales.

Como se retrasó en el pago de algunas cuotas (de un terreno que nunca se entregó y era imposible que se pudiera entregar legalmente), en 2018 se suscribió un "convenio de refinanciación de deuda" en que se pautaron nuevos valores de las cuotas. Adicionalmente, se hizo firmar a la persona damnificada por la maniobra un "acta de entrega de inmueble" en que se certificaría una presunta recepción como tenedora del lote a la hija de la persona que efectuó

los pagos, con la ilusión de que esas entregas de dinero sirvieran para que dicha hija, quien figura como cesionaria de los derechos e incluso como receptora del lote, pudiera efectivamente ser propietaria de un terreno apto para la edificación de una casa.

El Defensor del Pueblo de Morón recomendó a la persona consultante que concurre a la Municipalidad de Merlo, a fin de verificar la existencia y características del lote cuya propiedad adquiriría como fruto de los pagos realizados al señor Néstor Orlando Cejas. Como se preveía, en la Municipalidad de Merlo fue anoticiada de que el lote, su parcelamiento, los derechos esgrimidos por Cejas y su consecuente posibilidad de cederlos componían una ficción. Comprobó así que los dineros percibidos por el corredor público constituían el fruto de una maniobra fraudulenta urdida y ejecutada utilizando su condición de agente inmobiliario.

Independientemente de las acciones que la persona damnificada emprenda, en orden a procurar el resarcimiento por el daño económico sufrido, el Defensor del Pueblo comunicó la información sobre el caso a la autoridad del Colegio de Martilleros y Corredores Públicos del Departamento Judicial de Morón,

sobre la conducta indebida de un colegiado, que ejerce públicamente su actividad en este Municipio, a fin de evitar que más personas sean víctimas de propuestas engañosas, expuestas desde un local de atención pública, dedicada al rubro inmobiliario y perpetrados utilizando la condición de miembro de un Colegio profesional.

El comportamiento fraudulento de una inmobiliaria ya fue señalado por el Defensor del Pueblo de Morón en 2009, durante el primer período en que desempeñó el cargo Abraham Gak. El entonces Defensor del Pueblo denunció penalmente ante la Justicia Penal de Morón al martillero Carlos Milani, solicitando se lo investigara por maniobras que podrían constituir estafas, en perjuicio de personas con las que estableció tratos para la adquisición de viviendas en propiedad horizontal ubicadas en Castelar. Se incluye en este informe la memoria de esta actividad de la Defensoría del Pueblo de Morón, porque lamentablemente continúa pesando desde ese tiempo, sobre al menos una de las familias, la amenaza del desalojo de su vivienda. A pesar de que las personas afectadas pagaron al martillero Milani gran parte del valor solicitado para adquirir la vivienda, éste, valiéndose de engaños, transformó la operación en contrato de locación e inició juicio de desalojo por falta de pago de alquiler, en nombre de personas

a quienes presentó como titulares del inmueble, actuando él como apoderado. Impulsó el juicio, apelando a un ardid y valiéndose de su condición de abogado en un juzgado de la Ciudad de Buenos Aires y ha logrado hacer realidad, luego de quince años, la sentencia de lanzamiento ordenada por ese juzgado de otra jurisdicción. Ha desoído toda propuesta de alcanzar un acuerdo, efectuada por la ocupante de la vivienda, quien ha pagado en su momento gran parte del valor y ha llevado a cabo, a través de los años, las mejoras necesarias para transformar el inmueble recibido en situación precaria, convirtiéndolo en una vivienda habitable. Como actual Defensor del Pueblo, comparto con la familia amenazada su situación e informo de ésta con pesar, ante la inminencia de un despojo que merece alcanzar una respuesta justa y respetuosa de los derechos de las personas involucradas.

### Relaciones familiares

Otro tema recurrente en las consultas que se hacen al servicio jurídico de la Defensoría del Pueblo es el de problemas en la relación familiar. Se presentan situaciones de desavenencias familiares, separaciones, violencia, incumplimiento de los deberes de crianza por parte de uno de los progenitores o por ambos.

Se recibieron numerosas consultas sobre aspectos de la ley provincial 12569 (con las modificaciones e incorporaciones de la ley 14509) de Violencia Familiar. Se advierte una amplia utilización de dicha norma en lo concerniente a la disposición, por los Juzgados de Familia, de la medida de restricción perimetral, de carácter preventivo. En cambio, se comprueban deficiencias en la implementación de otras medidas más complejas, por ejemplo la de tratamiento a la persona acusada de agresión. Una proporción importante de las consultas es expuesta por aquellas personas sobre las que pesa una medida de restricción y que carecen de información ulterior a la comunicación de dicha disposición.

### Faltas municipales

En el servicio jurídico de la Defensoría del Pueblo se responde a consultas acerca de sanciones aplicadas por los Juzgados de Faltas de la Municipalidad de Morón. Particularmente, hay consultas por sanciones a infracciones de tránsito. La tarea de la Defensoría del Pueblo se refiere a verificar si la imputación de la falta se basa en pruebas auténticas y bien determinadas. Se asiste a la persona que consulta para que su pago por la sanción impuesta responda a que efectivamente la falta que se le imputa se haya cometido y el procedimiento se haya aplicado correctamente.



Esta tarea presenta diferencias con la asistencia técnica para resistir la acusación, propia de la actividad de la defensa en un juicio penal en que se juzga la comisión de un delito por un jurado o un tribunal imparcial.

### Derechos de Usuarios y Consumidores

En el transcurso del año se presentó una situación en relación con la aplicación de la ley nacional 24240 de Defensa del Consumidor o Usuario y la ley provincial 13133 que establece el Código de Implementación de los Derechos de Consumidores y Usuarios.

Una persona, proveedora de una obra, solicitó la asistencia de la Defensoría del Pueblo para efectuar la defensa de su posición en una controversia con una cliente, en la que una jueza de Faltas del Municipio de Morón había sentenciado en su contra, exigiéndole la devolución del dinero recibido de la cliente, como parte del precio pactado para la ejecución de una obra en su casa. El caso se mostraba con facetas particulares, a partir de la incursión en sus detalles: la persona que solicitó la asistencia legal a la Defensoría del Pueblo había instalado un deck corredizo mediante la acción de un motor, que permitía cubrir o descubrir una pileta de natación ubicada en la vivienda de la cliente.

Cuando estaba finalizada la obra, la cliente solicitó una modificación, pues consideraba que se dejaba poco espacio para circular cuando se abría el deck. En consecuencia, hubo que cambiar la posición y colocar un motor más pequeño, para que fuera posible un mayor corrimiento del deck. El responsable de la obra accedió a realizar la modificación, sin aumentar el monto que debía percibir por el trabajo. Cuando estaba por finalizar la obra modificada, la cliente se ausentó por algunos días. El trabajo quedó inconcluso. Cuando la cliente regresó y el instalador solicitó reingresar con sus colaboradores para finalizar la obra, la cliente prohibió su ingreso. Posteriormente la cliente reclamó ante la Dirección de Defensa del Consumidor que se le reintegrara el dinero pagado (un 60 % de lo pactado como precio total). Con la suma recibida, el proveedor había pagado los materiales, incluido el motor, y el trabajo de los ayudantes. La Dirección municipal de Defensa del Consumidor convocó a una audiencia de conciliación. En esta instancia, el proveedor del servicio ofreció completar la obra (con garantía de buen funcionamiento), en un plazo de quince días. Por su parte, la cliente se opuso a que el responsable de realizar la obra ingresara a la vivienda donde se realizaba la obra.

La Dirección de Defensa del Consumidor dio por cerrada la etapa de conciliación y trasladó las actuaciones a la Justicia de Faltas. La titular del Juzgado de Faltas n°1 de Morón dictaminó que era competente para tratar la cuestión e hizo lugar a la totalidad de las pretensiones de la cliente: retención de la obra, con los materiales utilizados y ya instalados (incluido el motor) sin abonar lo adeudado; más la devolución, por el proveedor de la obra a la cliente, de la suma abonada. Adicionalmente aplicó al proveedor una multa de quinientos mil pesos (la máxima establecida por la ley 13133 -Código de Defensa del Consumidor de la Provincia de Buenos Aires-). Con esta sanción a costas, el proveedor de la obra solicitó la asistencia de la Defensoría del Pueblo de Morón.

El Defensor del Pueblo orientó a la persona solicitante de asistencia, recomendando la presentación de un descargo que incluyera los siguientes argumentos:

La única posibilidad de finalizar la obra conforme a lo planificado (con posterioridad a la obra ya ejecutada y una vez realizada casi en su totalidad la modificación reclamada por la cliente), es ingresar a la casa para terminar la tarea.

Si se mantiene la traba al ingreso de los operarios en la casa, por parte de la propietaria, es evidente que se procura mantener un conflicto artificialmente por la propietaria de la vivienda, con el propósito de eludir sus obligaciones contractuales. Se debe desestimar la denuncia e instar al cumplimiento del pago adeudado.

El proveedor de la obra no ha incurrido en ninguna de las faltas que sanciona la ley 24240. No se ha señalado en su sentencia prueba alguna sobre la comisión de una infracción que merezca reproche.

El Juzgado de Faltas de Morón se ha excedido en su competencia, al disponer determinadas sanciones, que ha procurado fundamentar en los artículos 79, 80 y 81 de la ley provincial 13133 "Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios".

El legislador considera la inspección o supervisión, por parte de las municipalidades, de las actividades de oferta de bienes y servicios, con estructuras formales aptas para este servicio y competencia claramente atribuida para la realización de esta tarea.

En el supuesto de que se quisiera incluir esta obra como competencia municipal, se hubiera debido encomendar a inspectores del Departamento municipal correspondiente que realizaran una observación de lo denunciado con criterios elementales de idoneidad. De ninguna manera los tribunales de faltas municipales están facultados para aplicar sanciones como la orden de reintegrar a la persona denunciante la suma pagada. Esta cuestión está sometida a una actividad jurisdiccional, que la ley 13133 también considera, en su título VII de Acceso a la Justicia.

La persona presentó el escrito de descargo, que incluyó la petición de nulidad de la sanción efectuada por la Justicia administrativa de Faltas. A partir del conocimiento que ha tomado por el análisis de este caso, el Defensor del Pueblo de Morón ha estimado conveniente considerar la pertinencia de una normativa en el nivel municipal que reglamente la competencia local en la aplicación del “Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”, instituido por la ley 13133.



# RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES MUNICIPALES



Un aspecto de importancia en la tarea del Defensor del Pueblo es su relación con los miembros del Gobierno municipal. El Gobierno municipal se compone de los departamentos Ejecutivo y Deliberativo. Con cada uno de ellos, el contenido y el propósito de la interacción son diferentes.

En el caso del H. Concejo Deliberante, la relación institucional se refiere a dar respuesta a los asuntos de funcionamiento de la institución y con este propósito la relación se establece fundamentalmente con la Presidencia del H. Concejo Deliberante y, con anuencia o indicación de esta autoridad, con los responsables de las correspondientes áreas administrativas del H. Concejo Deliberante. En cuanto a la relación con los integrantes del Cuerpo, el ejercicio institucional de mayor trascendencia es la presentación del Informe anual, que comprende su presentación escrita y su explicación a los representantes del pueblo moronense en sesión especial. El Defensor del Pueblo concede también la mayor importancia a los pedidos de información, a las sugerencias de abordaje de temas y a las consultas que le acerquen las y los integrantes del H. Concejo Deliberante, individual o colectivamente, en el marco de la misión encargada al Defensor del Pueblo de defensa y promoción de los derechos humanos

y los intereses legítimos de las y los habitantes del Municipio de Morón. La normativa confiere independencia funcional al ejercicio de la Defensoría del Pueblo; pero esto no puede confundirse con aislamiento en la tarea y falta de diálogo. El Defensor del Pueblo es consciente de que el desempeño de su función se nutre no sólo de su actuación fundamentada en la ley, sino también en el respaldo institucional que implica ejercer la tarea por designación del órgano de representación legítima del pueblo de Morón. Esta convicción es compartida por la Defensora adjunta y cada uno de los integrantes del equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo, junto con la responsabilidad que tal posición institucional implica.

En cuanto al Departamento Ejecutivo, la relación procura ser del mayor respeto y dotada con los elementos necesarios de comunicación ágil y fiel a la verdad de los hechos, con el objetivo compartido de alcanzar el cabal ejercicio de sus derechos por parte de cada integrante de la comunidad. Desde el comienzo de su gestión, el Defensor del Pueblo y la Defensora del pueblo adjunta han reconocido la importancia de esta comunicación y han procurado su concreción eficaz, con el propósito señalado.

El 25 de febrero la Secretaria de Educación, Cultura y Deportes, María José Peteira, recibió en su despacho al Defensor del Pueblo y la Defensora del Pueblo adjunta. Se analizó la situación en las instituciones dependientes de la Municipalidad, en particular los jardines maternos y los jardines de infantes, ante el comienzo del año escolar.

La Secretaria compartió información sobre la incorporación de docentes, el plan alimentario escolar y otras cuestiones atinentes a su área de trabajo.

El 21 de marzo, el Defensor del Pueblo junto con la Defensora adjunta analizaron la exigencia de un trabajo articulado, con la Subsecretaria de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores que tiene también a cargo el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos. Lic. Susana Liguori.

El 29 de marzo, la Defensora del Pueblo adjunta compartió una reunión de trabajo sobre el Programa de Regularización Documental, con la referente de la Secretaría de Acción Social Mercedes Méndez y su equipo.

El 31 de marzo el Defensor del Pueblo y la Defensora adjunta analizaron con el Subsecretario de Niñez y Juventud, Rodolfo García Silva, el funcionamiento del Consejo Local de Niñas, Niños y Adolescentes a partir de su

institucionalización por la sanción, por el H. Concejo Deliberante de Morón, de la Ordenanza 20892/2021. Desde la Defensoría del Pueblo se comprometió el apoyo para su fortalecimiento, con la participación de todos los organismos y ámbitos convocados.

El 5 de abril, la Directora de Obras Particulares, María Soledad Coimbra, revisó con la Defensora del Pueblo adjunta y el Secretario General diversos expedientes en que se tratan casos sobre los que la Defensoría del Pueblo ha solicitado intervención de la mencionada Dirección.

En la misma línea de trabajo, ambos integrantes del equipo de la Defensoría del Pueblo se entrevistaron con la Directora de Inspección General, Daniela Álvarez, a fin de examinar el curso de expedientes dirigidos a ese organismo municipal.

El 20 de mayo, el Defensor del Pueblo y la Defensora adjunta se entrevistaron con la Coordinadora de Salud Mental, Sonia Maceira, para examinar la situación planteada por personas con padecimiento mental que han concurrido a la Defensoría del Pueblo. En seguimiento de esta reunión, el Director de Salud Mental Comunitaria, invitó a la Defensoría del Pueblo a participar de la Mesa de Trabajo sobre Salud Mental.

Reconocen haber encontrado, en la autoridad municipal y en las y los responsables de las diferentes áreas de gobierno la mejor predisposición para el análisis conjunto de las cuestiones planteadas y para el encuentro de las respuestas pertinentes. Cuando el encuentro no ha sido posible, con seguridad la dificultad para su logro se ha debido al cúmulo de tareas propio de la función.

Seguramente tiene utilidad la información sucinta de las reuniones y encuentros celebrados con referentes del Departamento Ejecutivo municipal en el transcurso del año al que se refiere el presente informe:

El 25 de marzo el Defensor del Pueblo, la Defensora adjunta y el Secretario General mantuvieron una reunión en la sede de la Defensoría del Pueblo con el Intendente Municipal, Lic. Lucas Ghi: El encuentro fue solicitado por el Defensor del Pueblo. El señor intendente tuvo la deferencia de concurrir personalmente.

En la reunión expuso sobre las propuestas a concretar, a fin de dar respuesta a problemas de la comunidad. Compartió información sobre servicios públicos, iniciativas de vivienda (particularmente del Procrear), el proyecto de la Reserva Natural de la Defensa, el Programa de separación y recuperación de residuos,

con la participación de las cooperativas de trabajo de recuperación y reciclado, problemas de transporte y otros que la comunidad comparte y que, como consulta o por diversos reclamos, entre otros ámbitos se exponen por las y los vecinos al Defensor del Pueblo.

Las características de la tarea de la Defensoría del Pueblo señalan la necesidad de que exista un seguimiento desde el Gobierno municipal sobre el cumplimiento de la normativa establecida por la Ordenanza 19086/2018 de creación de la Defensoría del Pueblo, sobre el régimen de solicitud de informes y recepción de recomendaciones.

Con ese propósito, el Defensor del Pueblo, la Defensora del Pueblo adjunta y el Secretario General se reunieron con el Jefe de Gabinete Damián Aguilar. Se convino en que el Defensor del Pueblo informe a la Secretaria de Fortalecimiento Ciudadano sobre los expedientes que están en tramitación. Con la titular de esta Secretaría, Florencia de Luca, también se realizaron las reuniones de trabajo, para la implementación del sistema de gestión documental electrónica (GDE).

En febrero la Defensora adjunta trató problemas de tránsito, con el Director de Tránsito Nahuel Meoniz.

El 15 de junio se realizó en la Defensoría del Pueblo una reunión con la Directora de Políticas Ambientales Virginia Paso, en la que ésta expuso los lineamientos de las políticas ambientales, a la luz de las cuales se pasó revista a reclamos presentados al Defensor del Pueblo, sobre cuestiones atinentes al cuidado del ambiente, por ciudadanas y ciudadanos que se han comunicado con la Defensoría del Pueblo. Concretando una iniciativa de la Directora de Políticas Ambientales, el 29 de junio se efectuó, en el marco del programa de capacitación para el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo, un encuentro en la sede de la institución sobre “Oficinas Verdes”.

El 6 de julio, el Defensor del Pueblo se entrevistó con el Dr. Jacobo Netel, Director del Hospital Municipal de Morón. Se trató el sistema de tramitación de reclamos presentados por pacientes ante la Defensoría del Pueblo, por los ámbitos pertinentes del Hospital.

El Defensor del Pueblo dirigió una nota al Secretario de Desarrollo Territorial y Relaciones con la Comunidad, Mariano Spina, expresando el interés en participar en los operativos que, con el lema “En tu barrio con vos”, se habían comenzado a realizar en diversas plazas del Municipio.

Se obtuvo una invitación y, desde ese momento la Defensoría del Pueblo ha formado parte de las instituciones que acercan su servicio viernes por medio, en plazas y otros lugares públicos.

El Defensor del Pueblo y la Defensora del Pueblo Adjunta, se reunieron con la Directora General de IOMA, Patricia Ramos. Se ratificó el convenio de cooperación entre la Dirección Regional y el Defensor del Pueblo de Morón.

El Secretario de Planificación Estratégica arquitecto Pablo Itzcovich y sus colaboradores ofrecieron, al Defensor del Pueblo junto al Secretario General de la institución, una evaluación sobre la respuesta integral que la urbanización de Procrear en Castelar sur, con la construcción de los tres reservorios que incluyó, significó para la zona de “Las cuatro manzanas”, que había padecido inundaciones en el pasado.

A partir de octubre, desde la Defensoría del Pueblo se desarrolló una serie de reuniones con diversos ámbitos municipales y provinciales con actuación en el Partido de Morón, con la propuesta de articulación de acciones sobre el trabajo con perspectiva en discapacidad. El fundamento expuesto para avanzar en ese tema fue que esa dimensión de los derechos de las personas con discapacidad requiere una atención siempre renovada. Se planteó como un momento oportuno para esta acción conjunta, la primera semana de diciembre, en que se afirman especialmente los derechos de las personas con discapacidad.



El defensor del pueblo y la defensora del pueblo adjunta se reunieron con:

- María José Martínez, delegada regional del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, acompañada por Romina Calabria, del Seclas;
- Diego Di Santi, director de Políticas de Inclusión de la Municipalidad de Morón;
- la Directora María Belén y la Secretaria del Centro de Formación Integral N° 2;
- la Directora María Soneira y la asesora educativa Natalia del Centro de Formación Integral N.º 1;
- la Directora de Programas de Empleo y Abordajes Integrales (de la Secretaría de Desarrollo Local, Empleo y Economía Social de la Municipalidad de Morón), Tamara Giménez. Esta actuó por designación de la Secretaria María Eugenia Navarro, con quien también se comunicó el Defensor del Pueblo. En los diálogos mantenidos, se acordó en la utilidad de avanzar en la visibilidad de este tema por parte de la comunidad; realizar una actividad conjunta con ese propósito; que esa acción en común fuera una buena experiencia para fortalecer la articulación de las acciones y que sirviera también para sumar actores a la tarea común, descubrir buenas prácticas y recibir aportes.

La actividad se concretó a principios de diciembre, con las características que se señalan en el capítulo correspondiente de este informe.

## La Defensoría del Pueblo de Morón en la Universidad de General Sarmiento

Por invitación del profesor Fernando Santiago, titular de la asignatura "Políticas y estructuras de control en el sector público", que forma parte de la currícula en la Licenciatura en Administración Pública de la Universidad de General Sarmiento, el Defensor del Pueblo de Morón ofreció una clase en dicha casa de estudios, el 10 de junio de 2022. Luego de la exposición del Defensor del Pueblo, sobre la naturaleza y modo de trabajo de esta institución, se desarrolló un prolongado diálogo con los estudiantes sobre el tema.



# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



Los derechos de las personas, declarados en la Constitución Nacional, en las constituciones provinciales (en nuestro ámbito de actuación en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires) y en los tratados internacionales de Derechos Humanos, son organizados para su operatividad y regulados para su ejercicio por las leyes nacionales y provinciales más las ordenanzas municipales, cuando se requiera, para su aplicación en el nivel local. La Defensoría del Pueblo de Morón ha procurado, desde su creación, que su actuación esté basada en la normativa de Derechos Humanos incorporada en la legislación nacional y en las disposiciones legales de orden nacional, provincial y local. Esto implica prestar atención a los cambios de legislación, para actuar en consecuencia. A través del tiempo, se han ido creando espacios para la capacitación de las personas que componen el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo. En el año en consideración en este informe, se procuró que esta formación permanente de las y los integrantes de la institución tuviera asegurada la continuidad.

Para ello se dispuso que todas las semanas la actividad comenzara con un espacio de capacitación, en el que todas las personas que desempeñan tareas en la Defensoría del Pueblo de Morón, participaran.

En general, la conducción de las reuniones - de una hora y media de duración- estuvo a cargo a integrantes de la Defensoría del Pueblo. Para algunos temas se invitó a un expositor externo. Se da cuenta sucinta de los temas abordados a través del año:

### Enero

- Derechos de las personas detenidas y sus familiares. Coordinó la actividad la Defensora del Pueblo adjunta, Lic. Valeria Roldán. Se examinaron las disposiciones de la ley nacional de ejecución penal 24.660 y de la ley de ejecución penal 12256, con sus modificatorias, de la Provincia de Buenos Aires.

(Nota: en el marco de esta actividad, se reflexionó sobre la importancia de una vinculación con la Delegación local del Patronato de Liberados.)

- Alquileres. A cargo de la abogada Yeraldine Polakowski. Se analizó la ley nacional 27.551.

(Nota: Las numerosas consultas recibidas en la Defensoría del Pueblo por el tema y su importancia para muchas familias motivó que se organizara y llevará a cabo, en marzo de 2022, una jornada sobre "Derechos de los inquilinos", sobre la que se informa.)

- Tasa de Servicios Generales. A cargo de la Lic. Patricia Valera. Se trabajó sobre la Ordenanza Fiscal 20842/21 y la Ordenanza Impositiva 20843/21. Sus aplicaciones. Se analizaron las consultas y reclamos en relación con estas ordenanzas. La actividad de la Defensoría del Pueblo en el tema.

### Febrero 2022

- Derechos de los migrantes. Coordinó la actividad el Defensor del Pueblo Enrique Pochat. Se trabajó sobre las disposiciones de la Ley nacional 25871. Se examinaron aspectos de la política migratoria. Se informó acerca de la ley 26165, de reconocimiento y protección de la persona refugiada.

- Trabajadoras de Casas Particulares. A cargo del Defensor del Pueblo. Se trató sobre la ley nacional 26844, que establece el Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares. (Nota: En vista de la importancia que tiene la difusión del conocimiento de esta ley y de su aplicación en las relaciones laborales de las personas que trabajan en casas particulares, el Defensor del Pueblo concurrió a la sede de la Delegación Morón del Sindicato - Unión del Personal Auxiliar de Casas Particulares - y propuso una tarea de apoyo por parte de la Defensoría del Pueblo para la vigencia de la ley.)

- Acción de amparo. A cargo del Defensor del Pueblo. Se trabajó sobre los conceptos de acción de amparo (Constitución Nacional, artículo 43) y garantía de amparo (Constitución Provincia de Buenos Aires, artículo 20) y sobre las disposiciones de la ley provincial 13928).

- Discapacidad. Coordinó la actividad la coordinadora del área de Atención y Gestión de Demandas, Lic. Guadalupe Espinosa. Se trabajó sobre la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la ley 24901 sobre el sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad,

- Regularización Dominial. La Dra. Andrea Barrio expuso acerca de la Ley N° 24.374, que establece un sistema de regularización de dominio de inmuebles ocupados en forma pacífica y continua durante tres años. Se trabajó su funcionamiento y sus actualizaciones.

### Marzo 2022

- Acceso Justo al Hábitat. Coordinó el Defensor del Pueblo. Se trabajó sobre la Ley provincial 14.449, que define los lineamientos generales de las políticas de hábitat y vivienda y regula las acciones dirigidas a resolver en forma paulatina el déficit urbano habitacional, dando prioridad a las familias bonaerenses con pobreza crítica y necesidades especiales.

- Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil. Coordinó la actividad el Defensor del Pueblo.

Se trabajó con el contenido de la ley 13634, por la que se organizó el Fuero de Familia y se creó el Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil.

#### Abril 2022

- Violencia familiar. Expuso el Defensor del Pueblo.

Se trabajó con la ley provincial 12569, actualizada por la Ley 14.509, y la Ley 26.485, de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

- Organización judicial para la administración de Justicia. Dirigió la capacitación el Defensor del Pueblo.

Se analizaron las partes correspondientes de la Constitución Nacional y de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, además de las leyes nacionales y provinciales sobre organización del fuero federal del Poder Judicial y el Ministerio Público y del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires.

#### Mayo 2022

- Registro del estado civil y capacidad de las personas Coordinó la Dra. Andrea Barrio

Se analizó la ley nacional 26413

- Protección de los animales. Expuso la Lic. Romina Contreras

Comentó la Ley N° 14.346, que penaliza a las personas que maltraten o hagan víctimas de actos de crueldad a los animales. Señaló las políticas públicas que se desarrollan y/o proponen para la protección de los animales.

- Salud Mental. Coordinó la capacitación el Defensor del Pueblo.

Se analizó las disposiciones de la ley nacional 26657, sobre protección de la salud mental.

#### Junio 2022

- Herramientas digitales on-line. Dirigió la capacitación la coordinadora del área de Comunicaciones de la Defensoría del Pueblo, Alejandra Luna.

Se presentaron las herramientas Editor Lorca- Google Drive - Formularios electrónicos.

-Adopción. Coordinó el Defensor del Pueblo.

Se analizaron las disposiciones sobre el tema expuestas en el Libro Segundo, Título VI del Código Civil y Comercial (ley 26994)

### Septiembre 2022

Derechos del paciente. Coordinó la actividad el Defensor del Pueblo.

Se analizó la Ley 26529, que regula los derechos del paciente en cuanto a la autonomía de la voluntad, legisla sobre la información que el médico debe dar y que el paciente tiene que recibir y respecto de la documentación clínica.

- Registro Nacional de barrios populares (Renabap). Coordinó la actividad el Defensor del Pueblo

Se trabajó sobre las disposiciones de la ley 27694.

- Protección de datos personales. Coordinó la actividad el Defensor del Pueblo

Se trabajó sobre el hábeas data (cf. artículo 43 de la Constitución Nacional; artículo 20 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires) y las disposiciones correspondientes de la ley 25326, de Protección de Datos Personales.

- Deudas. Coordinó la actividad el Defensor del Pueblo.

Se examinaron las disposiciones sobre prescripción liberatoria en el Código Civil y Comercial (Libro VI – Título I). La inscripción en los bancos públicos de registro de datos. Condiciones y duración.

### Noviembre 2022

- Reproducción Asistida. Coordinó la actividad el Defensor del Pueblo.

Análisis de la ley 26.862. Se trabajó con el Programa de atención a la reproducción asistida del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires.

## Capacitación en cumplimiento de la ley Micaela

La ley nacional 27499 (promulgada en enero de 2019) establece la capacitación obligatoria, en la temática de género y violencia contra las mujeres, para todas las personas que se desempeñen en la función pública en todos sus niveles y jerarquías en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación.

En marzo de ese mismo año, la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires sancionó la ley 15134, conocida como "Ley Micaela Bonaerense"

que establece similar obligatoriedad para las personas que trabajan en organismos de jurisdicción provincial. Dicha ley también promueve la capacitación de las y los agentes de los municipios bonaerenses. Además, encarga a las áreas correspondientes del Estado provincial que ofrezcan a las Municipalidades cooperación para instrumentar el material necesario en orden a la capacitación que ordena la ley. El Municipio de Morón ha adherido a esta disposición legal.

Las personas que integran el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo de Morón cumplieron el ciclo de capacitación en los periodos correspondientes.

En 2022 participaron de la propuesta formativa vinculada con la temática expuesta en la Ley Micaela, organizada y conducida por la Dirección de Género y Diversidad del H. Concejo Deliberante de Morón. Se trabajó de manera virtual, completando cuatro módulos, cuyo cumplimiento fue certificado por la directora del área, Profesora Sibila Botti.

# COMUNICACIÓN





Durante el año que se considera en este informe, el área de Comunicación de la Defensoría del Pueblo ha trabajado en la difusión de información vinculada a la promoción de derechos de las personas, publicación de actividades y eventos públicos, talleres y encuentros, en la conmemoración de efemérides en clave de derechos.

Además ha publicado el contenido de reuniones y mesas de trabajo en las que participó el equipo de la Defensoría. Se ha ocupado de difundir información vinculada a inscripción a programas, funcionamiento de subsidios y prestaciones y modo de acceso a ellas. Como medio para la transmisión de esta información, se utilizan las diversas redes sociales:

la Defensoría del Pueblo es titular de una página web [www.defensoriamoron.gob.ar](http://www.defensoriamoron.gob.ar) y es usuaria de redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

Se continúa con la difusión sobre los medios de contacto para efectuar consultas y reclamos.

Ha interesado comunicar que se ha incorporado un número de whatsapp, en el período de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, que se ha sostenido hasta la actualidad.

En 2022 se actualizó la folletería de la Defensoría del Pueblo, dando cuenta de la misión del Defensor del Pueblo, especificando sus áreas de atención y competencias e informando todos los medios de comunicación posible: dirección, teléfono, whatsapp, correo electrónico, página web y redes sociales.

Se procuraron difundir también los folletos impresos mediante su puesta a disposición de las personas interesadas, en la sede de la Defensoría del Pueblo y en los eventos y encuentros de los cuales la institución ha participado.

También se realizó un banner para facilitar la ubicación del stand de la Defensoría del Pueblo en eventos públicos y se confeccionaron remeras para la identificación de las y los integrantes del equipo de trabajo de la Defensoría en dichas circunstancias.

A fin de 2022 se han impreso calendarios del año entrante.

Entre las publicaciones realizadas en medios electrónicos podemos destacar las efectuadas en ocasión de efemérides de celebración o conmemoración:

Día Mundial del Braille (04/01)

Día internacional de la protección de datos personales (28/01)

Día Mundial de la Mujer Médica  
(11/02)

Día Internacional de la Mujer (08/03)

Día Mundial de los Derechos del  
Consumidor (15/03)

Día Mundial del Agua (22/03)

Día por la Memoria, la Verdad y la  
Justicia (24/03)

Día Mundial de Concientización sobre  
el Autismo (02/04)

Día del Veterano, Veterana y de los  
Caídos en la Guerra de Malvinas  
(02/04)

Campaña de Vacunación Contra la  
Gripe

Ingreso Familiar de Emergencia.  
Inscripción.

CENSO 2022 Digital. Inscripción.

Día Mundial de los Animales (24/04)

Día Nacional de Himno Argentino  
(11/05)

Día Mundial del Reciclaje (17/05)

Semana Mundial del Parto Respetado  
(16/05)

25 de Mayo. Día de la Revolución de  
Mayo.

Dispositivo de Atención a la Población  
en Situación de Calle. Medios de  
Contacto.

Día Mundial del Medio Ambiente  
(05/06)

Día de la Cruz Roja (10/06)

Día Mundial Contra el Trabajo Infantil  
(12/06)

Prórroga del Certificado Único de  
Discapacidad (CUD).

Día Mundial de Toma de Conciencia  
del Abuso y Maltrato en la Vejez  
(15/06)

Paso a la inmortalidad del General  
Martín Miguel de Güemes (17/06)

Día del Padre (19/06)

Día de la Bandera (20/06)

Día de la Independencia (09/07)

Publicación para informar sobre  
sistema de prestaciones básicas para  
personas con discapacidad  
Información sobre la inscripción al  
Registro de Acceso a los Subsidios  
(RASE).

Prórroga para la inscripción al RASE.

Semana Mundial de la Lactancia Materna (01/08)

Nueva prórroga para la inscripción al RASE.

información sobre los derechos de los inquilinos.

Cómo realizar los reclamos municipales. Información de contacto con las UGC.

Paso a la inmortalidad del General José de San Martín (17/08)

Día Nacional del Árbol (29/08)

Día Mundial de Prevención del Suicidio (10/09)

Día del Maestro (11/09)

Día Internacional de la Democracia (15/09)

Día de los derechos de los estudiantes secundarios (16/09)

Día del estudiante (21/09)

Día del Municipio de Morón (05/10)  
237° Aniversario de la Fundación de Morón.

Día Mundial de la Salud Mental (10/10)

Día del Respeto a la Diversidad Cultural (12/10)

Día de la Madre (16/10)

Información sobre la continuidad del sistema para la inscripción al RASE.

Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama. (19/10)

Información sobre la Inscripción a los Jardines, Ciclo 2023.

Información sobre supresión de subsidios de Aysa. Requisitos para su mantenimiento y modo de registro.

Día de la Tradición Argentina (10/11)

Día de la Soberanía Nacional (20/11)

Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25/11)

Día Internacional de las Personas con Discapacidad (03/12)

Información sobre los refuerzos de la vacunación COVID-19

Día Internacional de los Derechos Humanos (10/12)

Celebración de la Argentina por ganar el campeonato mundial de fútbol.

# PRESUPUESTO



### informe financiero año 2022

Crédito año 2022	\$12.874.698,39
Devengado	\$18.604.544,90
Diferencia	(\$5.729.846,51)

### informe financiero año 2022

Gastos en personal	\$16.564.070,21	89,03 %
Bienes de consumo	\$667.912,36	3,59 %
Servicios No Personales	\$1.372.562,33	7,38 %
Bienes de uso	\$0,00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>\$18.604.544,90</b>	





**Defensoría del Pueblo**  
del Municipio de *Morón*

Bartolomé Mitre 877, Morón  
Provincia de Buenos Aires  
CP B1708EAO  
Tel. 0-800-666-0957



**Defensoría del Pueblo**  
del Municipio de *Morón*

