JURISDICCION

03

DEFENSORIA DEL PUEBLO

INDICE

Política de la Defensoría del Pueblo 3

Programas: Clasificación Fuente de Financiamiento 9

Esquema de Ahorro – Inversión - Financiamiento 10

Programas Por Unidad Ejecutora 11

Descripción de Programas y Resumen Físico-Financiero 12

Unidad Ejecutora 30 Defensoría del Pueblo.....12

Programa 16. Defensa de Los Derechos.....12

Programa 17. Registro Público de Bases de Datos Personas Ley N°1.845 16

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2021-2023 y el Presupuesto del año 2021

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera.

Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y la Constitución de la Ciudad, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos.

En cumplimiento de ello, es un eje estratégico de trabajo institucional la presencia de la Defensoría del Pueblo cerca de los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires, atendiendo sus necesidades y garantizando el cumplimiento de sus derechos.

En este sentido, el organismo se enfrenta a desafíos constantes de adaptación al contexto social, económico, político y sanitario, a fin de poder dar cumplimiento a las metas y objetivos institucionales definidos, mediante una gestión comprometida y de calidad de todas las áreas que la componen.

Objetivos y acciones institucionales trazados para el ejercicio 2021:

La Defensoría en la calle *Tratamiento de las necesidades y problemáticas

presentadas por los vecinos,

mediante la atención de nuestro personal en las sedes institucionales establecidas en distintos puntos de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y a través de canales de contacto digital y telefónico establecidos para agilizar la comunicación con la Defensoría con los ciudadanos".

*Difusión de derechos y garantías a través de campañas gráficas y digitales, con fuerte presencia del organismo en redes sociales, para una mayor cercanía al vecino y

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2021-2023 y el Presupuesto del año 2021

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

alcance de las acciones del Organismo.

*Presencia de funcionarios y personal de la Defensoría en establecimientos públicos, a fin de verificar el cumplimiento y las condiciones de la prestación de servicios públicos a los vecinos de la Ciudad, así como también relevar las condiciones y necesidades manifiestas por el personal que los presta.

Promoción y protección de derechos

*Participación activa en las audiencias públicas u otros eventos donde se discutan problemáticas atinentes a la Institución, que resulten de relevancia para fijar opinión, y garantizar la protección de los derechos de los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires.

*Intervenir con el uso de herramientas jurídicas de protección de derechos que permitan la resolución favorable de las actuaciones que se lleven adelante.

*Propiciar la aplicación, implementación y desarrollo de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos para la gestión y solución de los reclamos de los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires.

*Intervenir con el rol de observador y garante de derechos en manifestaciones sociales que se realicen en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, sobre la base de las Directrices para la Observación de Manifestaciones y Protestas Sociales elaboradas por la Oficina Regional para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, en conjunto con las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos y Defensorías del Pueblo de la región.

*Atender las necesidades de veeduría electoral que se susciten, a fin de promover la participación cívica y la defensa del voto. Como organismo de defensa de derechos se seguirá trabajando en pos de la accesibilidad electoral y la inclusión de los extranjeros al proceso electoral, teniendo por norte una Democracia más inclusiva.

Fortalecimiento de rol institucional

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2021-2023 y el Presupuesto del año 2021

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

*Fortalecer el ejercicio de la competencia de iniciativa parlamentaria constitucionalmente otorgada a esta Defensoría, incrementando los niveles de presencia del organismo, a través de la generación de proyectos de Ley y la participación activa en las comisiones legislativas.

*Profundizar los vínculos institucionales y la comunicación con los funcionarios de la Administración Gubernamental y empresas prestadoras de Servicios Públicos en defensa de los derechos de los vecinos.

*Continuar con el monitoreo de la ejecución de los programas a cargo del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en vistas de garantizar la satisfacción de las necesidades de los vecinos y la protección de sus derechos.

*Continuar con la implementación de modalidades de trabajo conjunto, coordinado y de cooperación entre las distintas áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales, construyendo equipos de trabajo interdisciplinarios con discusión transversal sobre temáticas de derecho y de interés para los vecinos.

*Continuar trabajando en la generación de investigaciones, informes y recomendaciones institucionales con solvencia y rigurosidad técnica, para influir en el diseño, implementación y monitoreo de las políticas públicas.

Sistematización de la información

*Seguir procesando, sistematizando y clasificando los reclamos, consultas y demandas que tramitan en la Defensoría, para la elaboración y difusión de informes estadísticos y geo referenciados que reflejen las problemáticas relevadas y las intervenciones de la institución, y permitan un efectivo control y seguimiento de los mismos.

*Continuar avanzando en la generación e implementación de protocolos unificados para distintos tipos de relevamientos, inspecciones y verificaciones que permitan un abordaje sistémico en cada una de las intervenciones que emprenda el organismo.

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2021-2023 y el Presupuesto del año 2021

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

Calidad y compromiso institucional

*Profundizar el proceso interno de modernización tecnológica.

En este sentido se continuará trabajando en la mejora de los procesos y en un mayor desarrollo tecnológico en relación a las herramientas disponibles para la recepción y tramitación de las demandas y reclamos de los vecinos; para la difusión de derechos, informes, actuaciones e intervenciones que se lleven a cabo en la Institución; y para una gestión interna de mayor calidad. En virtud de ello se continuará trabajando en los siguientes temas:

1.Potenciar el Sistema integral de atención al vecino, el que cuenta con amplios canales de acceso para sus demandas y reclamos (Correo electrónico, teléfono, redes sociales, aplicaciones, etc.).

2.Actualización constante del sitio web Institucional.

3.Avanzar en la digitalización de archivos documentales de relevancia e interés público, así como también de documentos administrativos internos.

4.Firma digital de los funcionarios y Expediente Digital.

5.Implementación del nuevo sistema de gestión interna e integral de información contable, presupuestaria, económica y financiera del organismo.

6.Desarrollo e implementación de un nuevo sistema de gestión interna de compras y contrataciones.

¿Incentivar la capacitación continua del personal interno, de los empleados y funcionarios del GCABA, del Poder Judicial y de la Legislatura porteña, a través del armado y dictado de talleres, seminarios, jornadas de discusión, cursos y carreras profesionales de formación en materia de derechos, políticas públicas, entre otros temas.

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2021-2023 y el Presupuesto del año 2021

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

¿Certificación bajo las Normas ISO 9001-2015. Comprende los procesos de:

1.Orientación y atención presencial de consultas y reclamos de los vecinos que viven y transitan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tendiente a su resolución inmediata o al inicio de trámite administrativo.

2.Orientación y atención no presencial de consultas y reclamos de los vecinos que viven y transitan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tendiente a su resolución inmediata o al inicio de trámite administrativo.

3.Prestación de los servicios de mediación comunitaria, conciliación y arbitraje, mediación y conciliación con el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

4.Procesos de desarrollo y mantenimiento de software, mesa de ayuda y soporte técnico.

5.Proceso de compras y contrataciones mediante la modalidad de licitación pública, contrataciones menores y contrataciones directas.

En la planificación del Sistema de Gestión de Calidad de la DPCABA tenemos como meta certificar los procesos de: Notificaciones externas, convenios institucionales, control de proyectos de ley y control legal de compras y contrataciones.

Política de Administración Interna

La administración interna de esta Defensoría continuará trabajando para alcanzar una gestión de calidad, principalmente enfocada en brindar soporte administrativo, operativo, tecnológico, legal, económico y financiero, que les permita a las distintas áreas de esta institución cumplir con sus metas y objetivos, en pos de lograr la satisfacción de las necesidades manifiestas de los ciudadanos en materia de garantía y protección de derechos.

En virtud de ello, y en uso de las facultades que le son conferidas a esta Defensoría por la Ley N° 3 Artículo 13 Incisos n), ñ) y o), la administración interna del

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2021-2023 y el Presupuesto del año 2021

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

organismo continuará trabajando en los siguientes puntos:

*Ejecución de su presupuesto en observancia de los principios de trasparencia, legalidad, economía y eficiencia, optimizando la ejecución de sus procedimientos internos.

*Garantizar la atención de las necesidades de abastecimiento interno y asistencia técnica que requieran las distintas áreas de trabajo.

*Garantizar la seguridad e higiene en los distintos ámbitos de trabajo en los que se desempeña el personal de esta Defensoría, mediante la provisión de los elementos de seguridad que correspondan, y la adecuación de los espacios de trabajo.

*Administración de la dotación permanente y transitoria de personal del organismo, de acuerdo a las normas vigentes.

*Revisión y actualización de las normas laborales internas y protocolos de trabajo, de acuerdo a los nuevos contextos de trabajo y las necesidades del personal que de ello resultan.

*Garantizar el nivel salarial, y demás derechos y beneficios del personal consagrados en el Convenio Colectivo de los Trabajadores de la DPCABA, así como también el acceso a la Carrera Administrativa, y la promoción en ella.

*Revisión constante de la estructura orgánica-funcional y definición de aquella que resulte la más adecuada para el logro de los objetivos de la institución.

ADMINISTRACION GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES
PROGRAMA POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Jurisdiccion	Subjurisdiccion	Entidad	Unidad Ejecutora	Prograrama	Suborograma		11 Tesoro de la Ciudad	12 Recursos Propios	13 Recursos con Afectación Esoecífica	14 Transferencias Afectadas	15 Transferencias Internas	21 Financiamiento Interno	22 Financiamiento Externo	TOTAL
3						**DEFENSORIA DEL PUEBLO**	**2.933.614.088**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2.933.614.088**
3	*0*	*0*	*30*			*DEFENSORIA DEL PUEBLO*	*2.933.614.088*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*2.933.614.088*
3	0	0	30	16	0	DEFENSA DE LOS DERECHOS	2.902.169.531	0	0	0	0	0	0	2.902.169.531
3	0	0	30	17	0	REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845	31.444.557	0	0	0	0	0	0	31.444.557

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
ESQUEMA DE AHORRO - INVERSIÓN - FINANCIAMIENTO
(en pesos)

CONCEPTO	Importe	%
I) Ingresos Corrientes	**0**	**0,00**
Ingresos Tributarios	0	0,00
Ingresos No Tributarios	0	0,00
Ventas de Bienes y Servicios de la Administración Pública	0	0,00
Rentas de la Propiedad	0	0,00
Transferencias Corrientes	0	0,00
II) Gastos Corrientes (sin Intereses)	**2.899.040.807**	**98,82**
Remuneraciones al Personal	2.488.024.081	84,81
Gastos de Consumo	411.016.726	14,01
Transferencias Corrientes	0	0,00
III) Resultado Económico Primario (I-II)	**-2.899.040.807**	
IV) Recursos de Capital	**0**	**0,00**
Recursos Propios de Capital	0	0,00
Transferencias de Capital	0	0,00
Disminución de la Inversión Financiera	0	0,00
V) Gastos de Capital	**34.573.281**	**1,18**
Inversión Real Directa	34.573.281	1,18
Transferencias de Capital	0	0,00
Inversión Financiera	0	0,00
VI) Recursos Totales (I+IV)	**0**	**0,00**
VII) Gasto Primario (II+V)	**2.933.614.088**	**100,00**
VIII) Resultado Primario (VI - VII)	*-2.933.614.088*	
IX) Intereses de la Deuda Pública	**0**	**0,00**
X) Gastos Totales (VII+IX)	**2.933.614.088**	**100,00**
XI) Resultado Financiero Previo a Figurativas (VI - X)	*-2.933.614.088*	
XII) Contribuciones Figurativas	**2.933.614.088**	**100,00**
XIII) Gastos Figurativos	**0**	**0,00**
XIV) Resultado Financiero (VI - X + XII - XIII)	*0*	
XV) Fuentes Financieras	**0**	
Disminución de la Inversión Financiera	0	
Endeudamiento Público e Incremento de Otros Pasivos	0	
XVI) Aplicaciones Financieras	**0**	
Incremento de la Inversión Financiera	0	
Amortización de la Deuda y Disminución de Otros Pasivos	0	
	0	

ADMINISTRACION GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES
PROGRAMA POR UNIDAD EJECUTORA

Jurisdiccion	Subjurisdiccion	Entidad	Unidad Ejecutora	Programa	Subprograma		TOTAL
3						**DEFENSORIA DEL PUEBLO**	**2.933.614.088**
3	*0*	*0*	*30*			*DEFENSORIA DEL PUEBLO*	*2.933.614.088*
3	0	0	30	16	0	DEFENSA DE LOS DERECHOS	2.902.169.531
3	0	0	30	17	0	REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845	31.444.557

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2021

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO
Programa N° 16.DEFENSA DE LOS DERECHOS

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO

DESCRIPCIÓN:

Promoción, defensa y protección de los derechos y garantías de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Es misión otorgada constitucionalmente a esta Defensoría, la promoción, defensa y protección de los derechos:

- Sociales.
- Políticos y ciudadanos.
- Humanos.
- Urbanos y Ambientales.
- al trabajo.
- de los jóvenes y niños.
- al deporte y la recreación.
- de los turistas.
- a la formación y difusión de derechos.

Cabe señalar, que la estructura de promoción, defensa y protección de los derechos establecida internamente en esta Defensoría, tiene su base en lo definido en el Título Segundo- Políticas Especiales, de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El presente programa se define en virtud del cumplimiento del mandato constitucional expuesto y de lo expresado en la Ley N°3 de constitución del organismo, planteándose para ello objetivos y acciones institucionales tales como:

- Presencia más cercana del organismo a los ciudadanos a través del trabajo en sedes institucionales, en establecimientos prestadores de servicios públicos y en distintos espacios de la vía pública.

- Promoción, difusión y concientización en materia de Derechos y Garantías.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2021

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO
Programa N° 16.DEFENSA DE LOS DERECHOS

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO

DESCRIPCIÓN:

- Uso de las herramientas jurídicas de protección de derechos, instrumentadas a través de un equipo jurídico propio.

- Aplicación de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos para la gestión y resolución de los reclamos en distintas materias.

- Participación en las comisiones parlamentarias y presentación de proyectos de Ley.

- Diseño de cursos, talleres, seminarios, jornadas y demás espacios de formación y reflexión en la materia.

- Conformación de mesas de trabajo.

- Trabajo conjunto, coordinado y de cooperación entre las distintas áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales.

- Comunicación con los funcionarios de la Administración Gubernamental y empresas prestadoras de Servicios.

- Realización de investigaciones, informes y recomendaciones.

- Monitoreo de la ejecución de programas del GCABA.

- Sistematización y clasificación de la información obtenida, para la realización de informes estadísticos, para un mejor seguimiento y control de las actuaciones iniciadas, y una resolución más efectiva de las mismas.

- Modernización tecnológica que permita una gestión interna más eficiente y de calidad, canales de acceso más ágiles y dinámicos para la ciudadanía, y una más amplia difusión de informes, actuaciones e intervenciones del organismo,

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2021

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO
Programa N° 16.DEFENSA DE LOS DERECHOS

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO
DESCRIPCIÓN:
- Gestión de administración interna de calidad, enfocada en brindar soporte administrativo, operativo, tecnológico, legal, económico y financiero, a las distintas áreas de esta institución.

Programa: 16 DEFENSA DE LOS DERECHOS

Unidad Ejecutora: DEFENSORIA DEL PUEBLO
Jurisdicción: 3.DEFENSORIA DEL PUEBLO
Finalidad: Administración Gubernamental
Función: Control de la gestión

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso Principal	**IMPORTE**
Gastos en personal	**2.458.161.634**
Personal Permanente	2.248.690.871
Personal Transitorio	716.432
Asignaciones familiares	24.795.512
Asistencia social al personal	16.861.919
Beneficios y compensaciones	41.777.214
Gabinete de autoridades superiores	78.753.263
Contratos por Tiempo Determinado	46.566.423
Bienes de consumo	**32.671.654**
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	3.345.128
Textiles y vestuario	3.826.630
Pulpa,papel, cartón y sus productos	3.904.755
Productos químicos, combustibles y lubricantes	1.975.271
Productos de minerales no metálicos	2.060.120
Productos metálicos	3.740.017
Minerales	41.254
Otros bienes de consumo	13.778.479
Servicios no personales	**377.137.635**
Servicios básicos	17.982.007
Alquileres y derechos	33.168.688
Mantenimiento, reparación y limpieza	39.122.899
Servicios profesionales, técnicos y operativos	134.901.200
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	23.564.253
Publicidad y propaganda	18.933.988
Pasajes, viáticos y movilidad	2.966.318
Impuestos, derechos, tasas y juicios	2.627.382
Otros servicios	103.870.900
Bienes de uso	**34.198.608**
Maquinaria y equipo	28.217.615
Obras de arte, libros y elementos coleccionables	29.615
Activos intangibles	4.451.378
Otros bienes de uso e inversiones	1.500.000
TOTAL	**2.902.169.531**

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2021

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO
Programa N° 17.REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO

DESCRIPCIÓN:

Tratamiento de datos personales referidos a personas físicas o de existencia ideal, asentados o destinados a ser asentados en archivos, registros, bases o bancos de datos del Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires, a los fines de garantizar el derecho al honor, a la intimidad y a la autodeterminación informativa, de conformidad a lo establecido por el artículo 16 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, y lo regulado en la Ley N° 1.845.

Cuando los datos se refieran a información pública y no a datos personales será de aplicación la Ley 104 de la Ciudad de Buenos Aires.

Programa: 17 REGIS.PUBL.DE BASES DE DATOS PERS.LEY 1845

Unidad Ejecutora: DEFENSORIA DEL PUEBLO
Jurisdicción: 3.DEFENSORIA DEL PUEBLO
Finalidad: Administración Gubernamental
Función: Control de la gestión

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso Principal	**IMPORTE**
Gastos en personal	**29.862.447**
Personal Permanente	29.201.107
Asignaciones familiares	371.266
Asistencia social al personal	290.074
Bienes de consumo	**157.244**
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	26.461
Textiles y vestuario	28.415
Pulpa,papel, cartón y sus productos	41.587
Productos químicos, combustibles y lubricantes	4.194
Productos metálicos	1.138
Otros bienes de consumo	55.449
Servicios no personales	**1.050.193**
Servicios básicos	37.637
Alquileres y derechos	237.963
Mantenimiento, reparación y limpieza	328.067
Servicios profesionales, técnicos y operativos	396.992
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	10.894
Pasajes, viáticos y movilidad	17.222
Otros servicios	21.418
Bienes de uso	**374.673**
Maquinaria y equipo	349.761
Activos intangibles	24.912
TOTAL	**31.444.557**