JURISDICCION

03

DEFENSORIA DEL PUEBLO

ÍNDICE

Política de la Defensoría del Pueblo 3
Programas Clasificación Fuente de Financiamiento 10
Esquema de Ahorro - Inversión - Financiamiento 11
Programas Por Unidad Ejecutora 12
Descripción de Programas y Resumen Físico - Financiero 13
Unidad Ejecutora 30 Defensoría del Pueblo 13
Programa 16. Defensa de los Derechos 13
Programa 17. Registro Público de Bases de Datos Personas Ley Nº 1845 17

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2022_2024 y el Presupuesto del año 2022

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA 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, a cargo del Defensor y/o Defensora del Pueblo designado para el ejercicio de dichas funciones por la Legislatura de la CABA.

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.

Cabe señalar, que la presente política se enmarca en la continuidad y consolidación de los objetivos y acciones planteados por la gestión a cargo del organismo iniciada en el mes de marzo del año 2014, y que se estima serán acompañados por el Defensor/a del Pueblo designado/a por la Legislatura de la CABA para dar continuidad a la gestión en curso, iniciada en el año 2019.

Objetivos y acciones institucionales trazados para el ejercicio 2022

La Defensoría en la calle

- Dar tratamiento a las necesidades y problemáticas presentadas por los vecinos, mediante la atención de nuestro personal de forma presencial en nuestras sedes institucionales y postas de atención localizadas en distintos puntos de la Ciudad, y a través de canales de contacto digital y telefónico establecidos para agilizar la

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2022_2024 y el Presupuesto del año 2022

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

comunicación de la Defensoría con los ciudadanos.

- Difundir 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 alcance de las acciones del Organismo.

- Presencia de funcionarios y personal de la Defensoría en barrios, paradores, hospitales, escuelas, clubes y demás espacios o establecimientos de la Ciudad donde se manifiesten derechos vulnerados o en situación de potencial vulnerabilidad.

Promoción y protección de derechos

- Participar activamente 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.

- Verificar del cumplimiento y las condiciones de la prestación de servicios públicos a los vecinos de la Ciudad, y relevamiento de las condiciones y necesidades manifiestas por el personal que los presta.

- 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.

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2022_2024 y el Presupuesto del año 2022

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

- Atender las necesidades de veeduría electoral que se susciten, a fin de promover la participación cívica, la defensa del voto, y el ejercicio de una democracia más inclusiva.

Fortalecimiento de rol institucional

- 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.

- Avanzar 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.

- Potenciar el desarrollo del 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 con el trabajo 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

- Avanzar en el proceso de sistematización y clasificación de 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.

- Intervenir 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.

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:

a. 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.).

b. Actualización constante del sitio web Institucional.

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

d. Firma digital de los funcionarios y Expediente Digital para las tramitaciones internas.

e. Implementación de un nuevo Sistema de Gestión Interna de Compras y Contrataciones, y Administración de Inventario.

f. Consolidación del Sistema de Gestión Interna de Información Contable,

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2022_2024 y el Presupuesto del año 2022

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

Presupuestaria, Económica y Financiera del organismo y su vinculación al nuevo Sistema de Gestión interna de Compras y Contrataciones, y Administración de Inventario.

g. Incentivar la capacitación continua de funcionarios y personal del organismo 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.

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

a .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.

b. 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.

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

d. Desarrollo y mantenimiento de software, mesa de ayuda y soporte técnico.

e .Compras y contrataciones mediante la modalidad de licitación pública, contrataciones menores y contrataciones directas.

f. Tratamiento de Notificaciones externas judiciales, Elaboración y firma de Convenios Institucionales, Control y Presentación de Iniciativas Legislativas, y Control Legal de Compras y Contrataciones.

En la planificación del Sistema de Gestión de Calidad de la DPCABA tenemos como meta certificar el Proceso de Redacción, edición, diseño y publicación de publicaciones institucionales digitales e impresas, así como también avanzar en la

búsqueda de nuevos procesos internos a certificar bajo los estándares de esta norma, y seguir avanzando en la capacitación del personal de acuerdo a la misma.

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 le 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 organismo continuará trabajando en los siguientes puntos:

- Ejecución de su presupuesto en observancia de los principios de transparencia, 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 autoprotección y seguridad que correspondan, la adecuación de los espacios de trabajo, y la capacitación del personal a sus efectos.

- 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.

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

POLÍTICA DE LA JURISDICCIÓN

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2022_2024 y el Presupuesto del año 2022

Jurisdicción: 3.0.0 - DEFENSORIA DEL PUEBLO

- 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 de acuerdo a contexto jurisdiccional establecido.

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

ADMINISTRACIÓN GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
PROGRAMA POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Jur.	Sjur.	Ent.	UE	Prog.	SubP.	Descripción	Fte11	Fte12	Fte13	Fte14	Fte15	Fte22	TOTAL
3						**DEFENSORIA DEL PUEBLO**	**4.703.809.217**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4.703.809.217**
3	0	0	30			DEFENSORIA DEL PUEBLO	4.703.809.217	0	0	0	0	0	4.703.809.217
3	0	0	30	16		Defensa de los Derechos	4.649.752.546	0	0	0	0	0	4.649.752.546
3	0	0	30	16	0	Defensa de los Derechos	4.649.752.546	0	0	0	0	0	4.649.752.546
3	0	0	30	17		Registro Publico de Bases De Datos Personales-Ley 1845	54.056.671	0	0	0	0	0	54.056.671
3	0	0	30	17	0	Registro Publico de Bases De Datos Personales-Ley 1845	54.056.671	0	0	0	0	0	54.056.671

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)	**4.643.537.725**	**98,72**
Remuneraciones al Personal	3.895.720.225	82,82
Gastos de Consumo	747.817.500	15,90
Transferencias Corrientes	0	0,00
III) Resultado Económico Primario (I-II)	**-4.643.537.725**	
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	**60.271.492**	**1,28**
Inversión Real Directa	60.271.492	1,28
Transferencias de Capital	0	0,00
Inversión Financiera	0	0,00
VI) Recursos Totales (I+IV)	**0**	**0,00**
VII) Gasto Primario (II+V)	**4.703.809.217**	**100,00**
VIII) Resultado Primario (VI - VII)	*-4.703.809.217*	
IX) Intereses de la Deuda Pública	**0**	**0,00**
X) Gastos Totales (VII+IX)	**4.703.809.217**	**100,00**
XI) Resultado Financiero Previo a Figurativas (VI - X)	*-4.703.809.217*	
XII) Contribuciones Figurativas	**4.703.809.217**	**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	

ADMINISTRACIÓN GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
PROGRAMA POR UNIDAD EJECUTORA

3						**DEFENSORIA DEL PUEBLO**	**4.703.809.217**
3	0	0	30			DEFENSORIA DEL PUEBLO	4.703.809.217
3	0	0	30	16		Defensa de los Derechos	4.649.752.546
3	0	0	30	16	0	Defensa de los Derechos	4.649.752.546
3	0	0	30	17		Registro Público de Bases De Datos Personales-Ley 1845	54.056.671
3	0	0	30	17	0	Registro Público de Bases De Datos Personales-Ley 1845	54.056.671

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2022

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/as 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,

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2022

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO
Programa N° 16.Defensa de los Derechos

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO
DESCRIPCIÓN:
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 distintos espacios y establecimientos de la Ciudad. -Promoción, difusión y concientización en materia de Derechos y Garantías, -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 ejercicio de la Iniciativa Legislativa. -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 cooperativo entre las distintas áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales,

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2022

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO
Programa N° 16.Defensa de los Derechos

UNIDAD RESPONSABLE: DEFENSORIA DEL PUEBLO

DESCRIPCIÓN:

-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,

-Certificación bajo normas de calidad de los principales procesos internos del organismo,

-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	**3.848.961.943**
Personal Permanente	3.520.974.969
Personal Transitorio	1.121.781
Asignaciones familiares	38.824.534
Asistencia social al personal	26.402.205
Beneficios y compensaciones	65.414.294
Gabinete de autoridades superiores	123.310.977
Contratos por Tiempo Determinado	72.913.183
Bienes de consumo	**43.473.149**
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	4.348.666
Textiles y vestuario	3.024.619
Pulpa,papel, cartón y sus productos	2.346.182
Productos químicos, combustibles y lubricantes	7.247.852
Productos de minerales no metálicos	2.418.155
Productos metálicos	3.562.022
Minerales	53.630
Otros bienes de consumo	20.472.023
Servicios no personales	**697.533.037**
Servicios básicos	23.425.538
Alquileres y derechos	47.256.198
Mantenimiento, reparación y limpieza	74.339.848
Servicios profesionales, técnicos y operativos	305.947.435
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	49.987.782
Publicidad y propaganda	44.614.184
Pasajes, viáticos y movilidad	5.806.214
Impuestos, derechos, tasas y juicios	3.415.597
Otros servicios	142.740.241
Bienes de uso	**59.784.417**
Maquinaria y equipo	51.682.900
Obras de arte, libros y elementos coleccionables	38.500
Activos intangibles	5.786.791
Otros bienes de uso e inversiones	2.276.226
TOTAL	**4.649.752.546**

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2022

Jurisdicción/Entidad DEFENSORIA DEL PUEBLO

Programa N° 17.Registro Publico de Bases De Datos Personales-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 Registro Publico de Bases De Datos Personales-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	**46.758.282**
Personal Permanente	45.722.763
Asignaciones familiares	581.325
Asistencia social al personal	454.194
Bienes de consumo	**204.418**
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	34.399
Textiles y vestuario	36.940
Pulpa,papel, cartón y sus productos	54.063
Productos químicos, combustibles y lubricantes	5.453
Productos metálicos	1.479
Otros bienes de consumo	72.084
Servicios no personales	**6.606.896**
Alquileres y derechos	335.295
Mantenimiento, reparación y limpieza	461.205
Servicios profesionales, técnicos y operativos	5.741.303
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	15.648
Pasajes, viáticos y movilidad	22.389
Otros servicios	31.056
Bienes de uso	**487.075**
Maquinaria y equipo	454.690
Activos intangibles	32.385
TOTAL	**54.056.671**