



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

LANZAMIENTO DE LA NUEVA IMAGEN INSTITUCIONAL Y EL PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN

Hoy presentamos el plan estratégico de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y la Nueva Imagen Institucional.

Primero definiremos a la descentralización como la forma de abrir la Defensoría hacia los barrios y sacarla al encuentro con el Pueblo de la Ciudad, bajo la consigna de la *"Defensoría sale a la Calle"*.

Luego definiremos la nueva forma de comunicación a partir de la nueva imagen institucional de la Defensoría del Pueblo, bajo la

consigna de la *"Defensoría en tus manos"*.

Por último estableceremos los criterios estratégicos de las políticas centrales de la defensoría del Pueblo enmarcadas a partir de las obligaciones establecidas en la Constitución.

Descentralización – La Defensoría sale a la calle

Ir desde la Institución a los barrios

- **La Defensoría en las Comunas**

Tenemos que estar en el lugar donde los vecinos hacen los trámites, los planteos, reclamos y muchas veces, no encuentran respuestas.

- **En los Conejos Consultivos**

Donde se presentan propuestas, quejas, se convoca a funcionarios, se debate el presupuesto. Allí tenemos que estar.

- **En las terminales**

Como Retiro, donde miles de personas pasan, porque viajan, trabajan o hacen transbordo para seguir viaje. Allí, se presentan infinidad de problemas; transportes que no están preparados para personas con capacidades diferentes, argentinos o extranjeros que vienen en busca de un hospital que los atienda, en busca de empleo, indocumentados, menores explotados en el comercio callejero o en el trabajo sexual esclavo. Allí tenemos que estar.

- **En las Villas**

Vamos a abrir nuestra primera sede en la 1- 11 -14, junto a las instalaciones de la escuela que ha construido el Padre Gustavo Carrara.

Allí es donde el Estado es casi un actor que va perdiendo terreno frente al avance de la delincuencia y el narcotráfico.

Allí, donde los chicos consumen paco y probablemente tengan uno de los promedios de expectativas de vida más bajos de la Argentina.

Allí, tenemos que estar.

- **En el Aeroparque**

Donde miles de turistas se encuentran, muchas veces, sin alguien que los contenga, que los oriente, que los ayude, que los asista, porque el turista también tiene derechos. Allí... también vamos a estar.

Allí vamos a abrir la próxima sede.

- **En las plazas de la Ciudad**

Estaremos de cara a la gente, mano a mano. Recibiendo las

críticas, escuchando, y haciéndonos cargo de cada reclamo, de cada problema, entendiendo que el problema no es chico, ni grande. El problema tiene el tamaño de la persona que lo padece y no de la institución que lo recibe.

- **En los colegios.**

Con la Subsecretaría de Juventud, hablando con los chicos sobre todo lo que les pasa. De los conflictos, de adicciones, del estudio, del trabajo.

Allí también hay que estar. Allí se forma el presente y se construye el futuro.

- **En los clubes**

Defendiendo el derecho de las familias, luchando contra la violencia y la discriminación. Protegiendo a los chicos para que se garantice el funcionamiento correcto de natatorios, colonias y centros de deporte con control médico.

- **En la Universidad**

Discutiendo con los alumnos de las facultades públicas y privadas

sobre el derecho, el rol de la defensoría, pero fundamentalmente, entendiendo que quien se forma tiene un compromiso social de aportar lo que ha logrado y adquirido con su formación. Nadie triunfa solo en una comunidad que no se realiza en su conjunto.

Allí tenemos que estar.

- **En la Legislatura.**

Ejerciendo en plenitud la iniciativa legislativa. Integrando todas las comisiones y presentando Proyectos, pero fundamentalmente, discutiendo desde las posiciones que tenemos como institución, porque en la Defensoría hacemos política: política institucional de defensa de derechos y garantías.

Allí tenemos que estar. Allí estaremos.

- **En la Justicia**

Ejerciendo en su integridad la legitimación procesal en cada tema que corresponda.

Cada abogado de la Casa forma parte del cuerpo de abogados de la Defensoría y entre todos debemos ejercer la profesión, en cumplimiento del mandato constitucional y en defensa de los

vecinos.

- **En los gremios**

Escuchando a los trabajadores, y visitando sus lugares de trabajo.

La insalubridad, el riesgo, la precariedad, la explotación son violaciones a los derechos de los trabajadores.

Allí vamos a estar.

- **Ante el Estado**

Hemos definido que *“la Defensoría no es el eje de construcción de la oposición de ningún gobierno, pero tampoco el ministerio de ningún gabinete”*.

Somos un órgano de la Constitución que tiene por objetivo la defensa de derechos y garantías y que actúa, además, como órgano de control y con ciertas actividades de carácter jurisdiccional, como la citación de funcionarios, la conciliación, el arbitraje y la mediación.

Desde esa definición debemos consolidar la actuación.

En caso de actuaciones individuales aisladas, la actividad será específica.

En caso de actuaciones individuales masivas, la actividad será común.

En caso de conflictos de derechos, la intervención será muy clara: Intervenir siempre del lado del más débil para buscar la solución. Así lo hicimos en el obelisco, en la mesa de EDESUR y EDENOR, y en la mesa de Aysa.

Mesa de diálogo, pero poniendo el peso de la Institución del lado del más débil.

Son conflictos sociales. Allí tenemos que estar.

Frente a las empresas

En particular las de servicios públicos.

La defensa de los derechos de los consumidores es una de nuestras obligaciones y uno de los reclamos más importantes por parte de la sociedad.

La Casa tiene una gran experiencia y hay que aprovecharla, apoyarla y promoverla. Ése es el camino. Allí ya estamos. Allí nos quedaremos.

- **Frente a la discriminación, al maltrato y a la violencia,**

contra cualquier ser humano.

Allí tenemos que estar. Contra cualquiera que la practique. Contra quien la ejerza. Allí tenemos que estar. Allí vamos a estar, porque nuestra obligación es defender la vida, la integridad, la dignidad, el honor, y la seguridad de cualquier ser humano, sin importar su origen, religión, color, nacionalidad, o sexo. Allí está nuestra lucha, esa es la lucha.

- **La comunicación con el pueblo. La Defensoría en tus manos.**

La Defensoría, desde su fundación, ha tenido un crecimiento progresivo.

En todos estos años, desde la época de la Controladuría hasta hoy, el mundo ha vivido el salto tecnológico más fenomenal de la historia de la humanidad. Ello nos obliga a formar parte de esa realidad.

Hoy, las redes sociales son una forma de comunicación que han convertido en reliquias a elementos comunicacionales que hace pocos años eran fundamentales: las cartas, el teléfono público, las casillas de correo, etc.

Nuestra casa, con un gran esfuerzo de las áreas de comunicación e informática, han construido canales de relación, fundamentales, con la sociedad. En esa línea, ahora, vamos a ampliarlos, bajo la consigna de --- *“La Defensoría en tus manos”*

La nueva página es interactiva para que los vecinos puedan comunicarse, ser atendidos y asistidos de manera directa por uno de nuestros Compañeros.

La respuesta hay que darla en el momento y debe ser una persona quien la brinde. No una máquina. Recordemos que en el verano las quejas contra Edenor y Edesur fueron tanto por los cortes como por la atención de máquinas y no de personas. Humanicemos a la Defensoría en la relación con los vecinos. No sólo en el trato que se le brinda cuando el vecino viene a la Casa, sino también cuando se comunican con nosotros a través de las redes: *Facebook*, *Twitter*, mail, que son medios para acercarse a nosotros en busca de la solución.

La *App*. también es una herramienta, que es gratuita y estará disponible en pocos días.

Y un *Contact Center* que deberá ser una una herramienta

absolutamente fundamental e integral de atención y derivación de las demandas y reclamos. Los Compañeros que allí se desempeñen, deberán redirigir los reclamos con precisión a cada SubSecretaria y luego a los organismos públicos o privados para su pertinente respuesta. También se enviará el número de expediente al vecino, vía *mail*, para que éste pueda hacer su seguimiento por la *web*.

La Defensoría es una Casa con trabajadores capaces para responder como ya lo han demostrado y lo demuestran a diario.

Tenemos que juntarnos más, dialogar y discutir todo lo que sea necesario. La Defensoría no son áreas separadas. La Defensoría es una sola integrada por todos.

Vamos a trabajar juntos por el primer convenio colectivo de trabajo de la Casa, una nueva carrera, la comisión de higiene y seguridad en el trabajo, la comisión de autocomposición de conflictos, la libre opción de obra social, trabajadores en planta permanente y con plena estabilidad, que ingresen como pasantes, que concursen, que puedan pasar a la planta transitoria, que sean evaluados y que logren plena estabilidad.

Tenemos que construir entre todos ámbitos de debate y discusión internos que nos permitan ordenar, corregir, mejorar, integrar, hacer sentir a todos parte del camino que estamos transitando.

No hay que eludir ni al debate ni al conflicto interno cuando sirven para crecer y para superarnos. Las relaciones humanas no son lineales ni mucho menos homogéneas.

Necesitamos explotar la diversidad interna, la heterogeneidad, la fuerza de la formación de cada uno, animarnos a crecer, sabiendo que siempre es más importante lo que sucede afuera en la sociedad que vivir mirándonos hacia adentro mordiéndonos la cola como el perro que gira sobre sí mismo.

Provoquemos el conflicto para crecer. Incentivemos el debate para lograr mejores posturas a favor de la sociedad, pero no nos quedemos encerrados pensando que el mundo es lo que ocurre adentro. **La Casa** es importante cuando trasciende y tiene capacidad para trascender, posicionarse y crecer como un actor central de la política de la Ciudad de Buenos Aires. Eso sólo lo

podemos hacer entre todos. Formémonos más. Preparémonos mejor. Recibamos a todos y atendamos a todos. Eso es lo que la sociedad espera.

Tenemos que tener previsibilidad para todos. La Defensoría la construimos entre todos.

Por eso ahora vamos por un edificio único para todos, que nos dé identidad y fortaleza como Casa.

Porque a las instituciones las forman quienes las integran, pero un edificio común fortalece su identidad.

Es el lanzamiento de la nueva imagen institucional, que tiene como eje el nuevo logo que representa; la heterogeneidad de la sociedad, la multiplicidad de derechos, la diversidad sexual y los pueblos originarios.

Vamos por la informatización integral de la Casa, con la digitalización de los expedientes integrándonos al sistema de todo el Estado de la Ciudad en beneficio de los vecinos.

Vamos construyendo la nueva Defensoría sobre lo que tenemos, como parte de la historia y el presente, parándonos sobre los

mismos valores, con la misma convicción y con la misma decisión.

La Defensoría sale a la calle.

Los Defensoría se pone en tus manos para defender derechos y garantías.

Porque tenemos como misión:

La defensa, la protección y la promoción de los derechos humanos.

De los derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y en la Constitución de la Ciudad, frente a actos, hechos u omisiones de la administración o de los privados.

Velamos por la defensa y protección de los derechos y garantías de los habitantes frente a hechos, actos u omisiones de las fuerzas que ejerzan funciones de policía, de seguridad y penitenciarias.

Defendemos:

- El derecho a la identidad de las personas
- El derecho a comunicarse
- El derecho a la privacidad, a la intimidad y a la confidencialidad.

- El principio de libertad de culto y de conciencia.
- La inviolabilidad de la propiedad
- El acceso a la justicia de todos los habitantes
- Defendemos el derecho a la libertad de los habitantes como parte de la inviolable dignidad de las personas, donde nadie puede ser privado de su libertad sin una orden escrita y fundándola en una orden emanada de autoridad judicial competente.
- Defendemos el principio de legalidad, y de inviolabilidad de la defensa en juicio.
- Defendemos la acción de amparo contra todo acto u omisión de autoridad pública o particular que en forma actual o inminente, lesione, restrinja, altere, amenace con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales, las leyes de la Nación, la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Defendemos el derecho a la salud, considerándola como una inversión social prioritaria.

- Defendemos el derecho a la educación, basándolo en la igualdad de oportunidades y posibilidad para el acceso, permanencia y egreso del sistema.
- Defendemos el medio ambiente como patrimonio común y el derecho de las personas a gozar de un ambiente sano así como el deber de preservarlo y defenderlo.
- Defendemos el derecho, reconocido por la Constitución, al acceso a una vivienda digna y en un hábitat adecuado.
- Defendemos la formación de todas las actividades creadoras y la garantía de plena democracia cultural, la libre expresión artística y reafirmamos la prohibición de toda censura.
- Defendemos el derecho a la práctica del deporte como formador e integrador de la persona, buscando la equiparación de oportunidades.
- Defendemos la seguridad pública como un deber propio e irrenunciable del Estado.
- Defendemos la igualdad de oportunidades entre todas las personas, en el acceso y goce de todos los derechos civiles, políticos, y económicos, sociales y culturales.

- Defendemos el derecho reproductivo y sexual, libres de coerción, de violencia, como derechos humanos básicos.
- Defendemos a los niños, niñas, y adolescentes como sujetos activos de sus derechos y debemos garantizar su protección integral.
- Defendemos el derecho de la juventud, a la igualdad real de oportunidades y al goce de sus derechos.
- Defendemos la garantía de las personas mayores a la igualdad de oportunidades y trato, el pleno goce de sus derechos, velando por su protección, su integración y promoción.
- Defendemos la garantía a las personas con necesidades especiales, el derecho a su plena integración, a la equiparación de oportunidades.
- Defendemos el derecho al trabajo, y denunciaremos cualquier forma de trabajo informal, precario o esclavo.
- Defendemos el derecho a la seguridad social.
- Defendemos el derecho de la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en su relación de consumo,

contra la distorsión de los mercados y el control monopólico que los afecta.

- Defendemos el derecho a la pluralidad de la comunicación, sin exclusión, ni discriminación alguna.
- Defendemos la actividad económica como derecho al desarrollo de la persona, sustentada en la justicia social.
- Defendemos que el sistema tributario se base en el principio de legalidad, irretroactividad, igualdad, no confiscatorio, equidad, generalidad, solidaridad, capacidad y certeza.
- Defendemos el derecho a la promoción, a la investigación científica, y a la innovación tecnológica.
- Defendemos el derecho de los turistas, que son parte fundamental del desarrollo económico social y cultural de la ciudad.
- Defendemos el pleno ejercicio de los derechos políticos y la participación ciudadana.
- Defendemos la plena autonomía de la ciudad de Buenos Aires en igualdad con todas las provincias de la Argentina.
- Defendemos la democracia y las instituciones.

- Defendemos la libertad.

Ésa es nuestra misión, la defensa de derechos y garantías.

Por eso no somos neutrales.

Por eso hacemos política.

Política institucional. Política desde la Constitución.

Defendemos derechos y garantías del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, y de quienes por ella transitan.

Si te maltratan, te discriminan o te niegan un derecho, tenés quien te defienda.

Alejandro Amor

Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires