

INFORME FINAL

CONSEJO DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

DEFENSORIAS ZONALES

AUDITORÍA DE GESTIÓN

**CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
NOVIEMBRE DE 2004**

**AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE
BUENOS AIRES**

**Av. Corrientes 640 - 5to. Piso
Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

PRESIDENTE:

Lic. Matías Barroetaveña

AUDITORES GENERALES:

Dra. Alicia M. J. Boero

Dr. Vicente Mario Brusca

Dr. Rubén A. Campos

Dr. Nicolás Corradini

Dr. José Luis Giusti

Lic. Josefa A. Prada

CÓDIGO DE PROYECTO:

5-03-02

NOMBRE DEL PROYECTO:

Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes - Defensorías Zonales. Auditoría de Gestión.

OBJETO:

Jurisdicción 20 Jefatura de Gobierno. Servicio Público Primario N° 415 "Protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes".

OBJETIVO:

Evaluar el cumplimiento de las responsabilidades primarias de la Red de Defensorías Zonales dependiente de la Vicepresidencia del Consejo de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes en términos de economía, eficiencia y eficacia.

ALCANCE:

La naturaleza y el alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar fueron determinados en base a un relevamiento previo de los aspectos normativos, de procedimientos y control, relacionados con las operaciones y funcionamiento de las Defensorías Zonales.

PERÍODO:

Año 2002.

UNIDAD EJECUTORA:

Red de Defensorías Zonales.

Programa 2001 - Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes			
Créditos		Compromiso Definitivo	Devengado
Sanción	Vigente		
254.383,00	338.289,00	333.827,00	333.827,00

EQUIPO DESIGNADO:

Auditor Supervisor:	DR. GUILLERMO A. GARCÍA
Auditores de campo:	DRA. SUSANA SANCLEMENTE LIC. LUCIANO MACHUCA CDORA. CLAUDIA ALEJANDRA CALVO SR. SERGIO GAITÁN SR. MARTÍN BRANDLI

INFORME FINAL DE AUDITORIA PROYECTO N° 5.03.02

**Sr. Presidente
De la Legislatura de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires
Lic. Jorge Telerman
S / D**

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70 (artículos 131°, 132° y 136°) esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar una auditoría de gestión en el ámbito del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes con el objeto que se describe en el siguiente acápite.

I. OBJETO

Jurisdicción 20, Jefatura de Gobierno. Programa 2001 “Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes”.

II. OBJETIVO

Realizar una auditoria de gestión en el Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, a los fines de evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales referidos a las Defensorías Zonales, en términos de eficacia, eficiencia y economía.

III. ALCANCE DEL EXAMEN

El examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoria Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires y lo establecido en el artículo 6° de la Ley N° 325 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La naturaleza y el alcance de los procedimientos de auditoría aplicados se determinaron sobre la base de un relevamiento previo de los aspectos normativos, de procedimientos y control, relacionados con las operaciones y funcionamiento de las Defensorías Zonales, a efectos de obtener información que posibilite un adecuado examen de la organización, sus responsabilidades, misiones y funciones, como así también de sus aspectos operativos.

A los efectos de ampliar información en este último sentido, nos remitimos al relevamiento efectuado (Informe N° 5.02.00.01.02) que podrá ser consultado en la página web institucional de esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires¹, en el link Informes Finales, bajo el número 195.

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 10 de septiembre y 10 de diciembre de 2003, habiendo contado con información suficiente para el cumplimiento del objetivo propuesto en el Proyecto.

Procedimientos Aplicados:

Los procedimientos aplicados consistieron en entrevistas con los responsables de las diferentes áreas y con personal que reviste en las mismas. Asimismo, se realizaron los siguientes:

- Recopilación de la normativa legal vigente;
- Requerimiento de información, documentación, circuitos y manuales de procedimientos respecto al funcionamiento de las Defensorías Zonales, como así también de los subsistemas que dependen de la Vicepresidencia del Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (en adelante CDNNyA);
- Cuestionarios y entrevistas con los responsables de las distintas áreas y con personal que, en razón de sus conocimientos, experiencia y/o particularidad del área en que se encuentran, brindaran información mas acabada respecto a las mismas;
- Recopilación de información del objeto de la auditoría por medio de las páginas de Internet;
- Análisis y evaluación de la información proporcionada por la Vicepresidencia del Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes y sus Defensorías Zonales;
- Constatación de documentación en las Defensorías Zonales auditadas, con su posterior clasificación y valoración;
- Confección de gráficos y cuadros estadísticos;
- Recopilación de documentación respaldatoria.

Muestra:

La muestra seleccionada representa el 25% del universo auditable (para el período 2002) y se integra con cuatro Defensorías Zonales.

¹ www.agcba.gov.ar.

Para la selección de la muestra se acordó un criterio geográfico abarcativo que incluyera cualitativa y cuantitativamente zonas de la Ciudad de Buenos Aires con una problemática acentuada con relación al objeto del presente.

Así se eligió la Defensoría Zonal de Flores que además de la zona geográfica coincidente con el CGP N° 8 abarca las Villas Fátima, Itatí y el Barrio Ramón Carrillo.

También se escogió la Defensoría Zonal Lavalle, que incluye además del CGP N° 1 a la Villa 31 y las derivaciones provenientes de Tribunales (Palacio de Justicia), por su cercanía con el mismo.

Por otra parte, la Defensoría de Belgrano fue seleccionada en razón de la ampliación de sus límites zonales a través de una comunicación del CDNNyA la que se extendiera hasta el barrio de Palermo, además para medir el impacto económico de la zona en la demanda de derechos vulnerados.

Finalmente, la Defensoría de la Boca, se visitó por la cercanía a zonas marginales de la CABA (alto índice de conventillos tradicionales del barrio) e influencias del Gran Buenos Aires por el alto flujo migratorio. Asimismo porque la Defensoría es llevada adelante por una Organización No Gubernamental, con características diferentes al resto de las Defensorías del Gobierno de la Ciudad.

IV. ACLARACIONES PREVIAS

1.- Antecedentes

En el año 1987 se constituyó la Defensoría perteneciente al Movimiento Ecuménico de los Derechos Humanos, antecedente inmediato de la actual Red de Defensorías.

En 1990 se creó la primer Defensoría, dependiente de la Secretaría de Promoción Social, cuyo accionar se enmarcó en los lineamientos de la Convención Internacional de los Derechos del Niño.

La creación de la Red de Defensorías Barriales en el ámbito de la Secretaría antedicha data de 1996, año en que, por otra parte, se sanciona la Constitución de la Ciudad que jerarquiza la temática de la niñez y establece en su Art. 39 que la “Ciudad reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos activos de sus derechos y les garantiza su protección integral y deben ser informados, consultados y escuchados”. Asimismo, declara que se respeta su intimidad y privacidad y estipula que los niños que se hallen afectados o amenazados pueden por sí requerir intervención de los organismos competentes. A su vez, otorga prioridad dentro de las políticas públicas, a las

destinadas a las niñas, niños y adolescentes, las que deben promover la contención en el núcleo familiar.

Por último, la norma prevé la creación de un organismo especializado que promueva y articule las políticas para el sector, que cuente con unidades descentralizadas que ejecuten acciones con criterios interdisciplinarios y participación de los involucrados, e intervenga necesariamente en las causas asistenciales.

A partir de 1990, las defensorías desarrollan sus actividades en el ámbito de la Ciudad, dependientes de la Secretaria de Acción Social. Su accionar se enmarco en los lineamientos de la Convención Internacional de los Derechos del Niño. En sus comienzos las defensorías estuvieron orientadas a brindar patrocinio jurídico a adolescentes infractores a la ley penal y a evitar internaciones por motivo de índole social. Si bien las defensorías desarrollan sus actividades desde la década del 90, es en el año 1997, a partir de la conformación del equipo como área centralizada de la Red, que se comienza a relevar sistemáticamente la información sociodemográfica del servicio, tal como podrá observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 1
Cantidad de consultas. Evolución anual.

Año	Cantidad de consultas	Cantidad de Defensorías	Observaciones
1997	1095	7	Centro, Belgrano, Flores, Piedrabuena, Palermo, Tribunales y Mataderos.
1998	2447	8	A las mencionadas se agrega la sistematización de la defensoría Boca-Barracas y la defensoría Tribunales pasa a llamarse Plaza Lavalle.
1999	4022	12	A las mencionadas se agrega la sistematización de las defensorías Ideas, Caballito, El Trapito e Illia.
2000	4685	13	Alas mencionadas se agrega la defensoría Once.
2001	6046	15	A las mencionadas se agregan las defensorías Villa Urquiza, Don Bosco y Nueva Pompeya; la defensoría Illia deja de desarrollar sus actividades.

A los efectos de precisar el marco normativo, se estima necesario enmarcar y desarrollar el alcance de algunos conceptos. Conforme sostiene UNICEF, en muchos países de América Latina, incluida Argentina, todavía hoy las leyes de protección a los niños, niñas y adolescentes en riesgo social responden a la doctrina de la situación irregular.

Esta doctrina coloca a la infancia como objeto pasivo de la intervención del Estado, sin derecho a expresar su opinión respecto a sus necesidades y sentimientos.

Esta posición fue reiteradamente cuestionada por juristas y movimientos sociales y finalmente superada a partir de la sanción, en 1989, de la Convención sobre los Derechos del Niño. Este instrumento jurídico coloca a la

niñez y adolescencia como sujetos plenos de derechos y promueve, junto con otros instrumentos de las Naciones Unidas, la doctrina de la protección integral.

La República Argentina sancionó en 1990 la ley 23.849 que incorpora la Convención sobre los Derechos del Niño. Sin embargo, a diferencia de otros países latinoamericanos que ya adaptaron sustancialmente su legislación, nuestro país aún sigue rigiéndose por leyes específicas que se encuadran en la doctrina de la situación irregular, contradiciéndose así con el espíritu de la Convención.

Cuando decimos nuestro país, nos referimos tanto a la Ley Nacional 10.903 de Patronato de Menores como a las leyes provinciales y a la Ley Nacional 22.803 de Régimen Penal de la Minoridad, legislación de fondo y que rige para todo el territorio nacional.

2.- Marco Normativo en la CABA²

La Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, sancionada el 1º de Octubre de 1996, en su Capítulo Décimo reconoce a los Niños, Niñas y Adolescentes como sujetos activos de derechos. Asimismo prevé una ley que aborde la creación de un organismo especializado que promueva y articule las políticas para el sector (art. 39º Constitución de la Ciudad).

En consecuencia, la Legislatura de la Ciudad sanciona la Ley 114³ cuyo objetivo primordial es la Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, enumerándose los Derechos y Garantías que debe proteger y estableciendo los principales ejes sobre los que debe sustentarse las políticas públicas de protección integral de los derechos.

La Ley 114, en su Capítulo Segundo crea en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires las Defensorías Zonales como organismos descentralizados del Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. Cada una de las Comunas cuenta, por lo menos, con una Defensoría (Conf. art. 60º) especializada para la promoción y articulación de las políticas públicas; destinadas a la población infanto-juvenil.

El Consejo de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, esta compuesto por a) Una Dirección Ejecutiva integrada por un Presidente y un Vicepresidente -art. 49º- y b) Un Plenario.

La Vicepresidencia es designada por el Jefe de Gobierno con rango de Subsecretaría. Es quien coordina, asiste y supervisa el funcionamiento de las Defensorías Zonales, como así también lleva el Registro de las ONG's y de las Defensorías Zonales (Conf. art. 56º Ley 114).

² (ver Anexo I)

³ Fecha de sanción: 03/12/98. Promulgada de hecho el 04/01/99. Publicada en el BOCBA N° 624 del 03/02/99.

El Plenario se encuentra integrado por las siguientes autoridades:

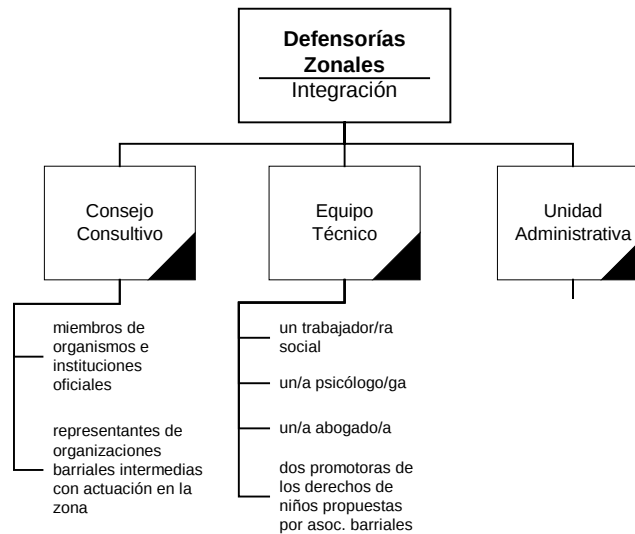
- Presidente del Consejo;
- Vicepresidente del Consejo;
- un Subsecretario de la Secretaria de la Salud;
- un Subsecretario de la Secretaria de Educación;
- un Subsecretario de la Secretaria de Promoción Social;
- un Subsecretario de la Secretaria de Cultura;
- un Subsecretario que tenga a su cargo la autoridad administrativa del trabajo en el ámbito del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires;
- un Subsecretario o Funcionario de máxima jerarquía del organismo que se dedique a la promoción de los Derechos Humanos en el Gobierno de la Ciudad;
- cinco (5) profesionales con formación y antecedentes científicos y técnicos, especializados en la temática de la niñez y adolescencia, designados por la Legislatura, que deben reflejar proporcionalmente la representación política de los bloques que la componen;
- cinco (5) representantes designados por organizaciones no gubernamentales debidamente registradas, especializadas en los derechos contemplados por esta ley. Uno de los representantes debe pertenecer a las organizaciones no gubernamentales que se ocupen de niñas, niños y adolescentes con necesidades especiales;
- dos (2) representantes designados por el Consejo de la Juventud;
- un representante designado por la Asesoría General Tutelar;
- cuatro (4) representantes de las Defensorías de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

Este Plenario se reúne por lo menos una vez cada dos (2) meses y sesiona con la mitad mas uno de sus miembros. Adopta sus decisiones por mayoría de votos (Conf. Art. 58º de la Ley 114)⁴.

Los Representantes de las Organizaciones no Gubernamentales son designados por estas en una Asamblea Convocatoria ad hoc. Desempeñan sus funciones en forma honoraria. Conforme el art. 50º de la Ley 114, las Defensorías Zonales establecen sus propios mecanismos para designar a sus representantes.

Las Defensorías Zonales como organismos descentralizados del Consejo tienen como objeto y finalidad diseñar y desarrollar un sistema articulado de efectivización, defensa y resguardo de los derechos de niños, niñas y adolescentes, debiendo ejecutar políticas públicas específicas, implementando acciones con criterios interdisciplinarios y participación de los actores sociales (Art. 61). Las mismas se integran por a) un Consejo Consultivo; b) un Equipo Técnico; c) una Unidad Administrativa conforme se ilustra en el siguiente cuadro:

⁴ Al respecto podrá consultarse en la web institucional de esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires el Informe de Auditoría Nº 195 (5.02.00.01.02).



Son funciones de las Defensorías:

- Difundir los principios emanados de la Convención Internacional de los Derechos del Niño y propiciar y apoyar todas aquellas acciones que promuevan dichos derechos.
- Establecer los procedimientos para la implementación de programas de efectivización y de protección especial de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Brindar asesoramiento, orientación y atención ante situaciones de amenaza o violación de derechos de niños, niñas y adolescentes. Utilizar modalidades alternativas de resolución de conflictos. Las actuaciones Zonales constituirán instancias comunitarias alternativas a la intervención judicial o, en su caso, coadyuvantes o previas a ellas.
- Conformar y fortalecer una red articulada en el ámbito local para facilitar la confluencia de recursos destinados a problemáticas de amenaza o violación de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- Actualizar en forma permanente su capacitación.
- Recibir los reclamos e inquietudes que formulen Niños, Niñas y Adolescentes y cualquier otra persona de existencia visible o ideal con relación a los derechos contemplados por la presente Ley. Canalizar esas expresiones a través de los organismos competentes.
- Otorgar patrocinio jurídico gratuito, cuando lo estime necesario o conveniente, a Niñas, Niños y Adolescentes y a miembros de su grupo familiar.
- Dictaminar en el otorgamiento de subsidios a los grupos familiares de origen de Niños, Niñas y Adolescentes o a integrantes de la familia ampliada o a miembros de la comunidad local, sean personas de

existencia visibles o ideal, para implementar medidas de efectivización o de protección especial de derechos, en las condiciones que los programas determinen.

- Celebrar reuniones y sostener entrevistas o encuentros con miembros del grupo familiar, de la familia ampliada o de la comunidad local.
- Realizar averiguaciones, efectuar diagnósticos, evaluar daños y perjuicios, dimensionar consecuencias e impactos, brindar apoyo, orientación, contención, seguimiento y acompañamiento para que Niñas, Niños y Adolescentes mantengan o recuperen el disfrute y el goce de sus derechos.
- Llevar un registro de comunicaciones y confeccionar estadísticas de los reclamos que se le efectúen. Las estadísticas deberán contener entre otras variables, las diferentes problemáticas, personas involucradas, circuitos, acciones llevadas a cabo y resultados de las mismas.
- Publicar y difundir el resultado de las estadísticas realizadas.
- Recabar información, realizar averiguaciones y efectuar gestiones tendientes a verificar la existencia de incumplimientos a lo establecido por la presente Ley.
- Informar a las autoridades competentes las irregularidades constatadas. Las autoridades receptoras intervinientes deben comunicar al Consejo el estado de las investigaciones realizadas, sus resultados y las medidas adoptadas.
- Interponer acción judicial contra todo acto que vulnere o restrinja los derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y sus familias, como así también aquellas que tengan por objeto la vigencia de principios, derechos y garantías asegurados por la presente Ley.
- Consultar y requerir copias de las actuaciones o piezas respectivas a fin de verificar el debido cumplimiento de las garantías procesales de Niñas, Niños y Adolescentes así como el respeto de sus derechos a ser oídos en todo trámite administrativo o proceso judicial que los involucre o afecte.
- Formular recomendaciones, propuestas o sugerencias a organismos públicos o privados respecto de cuestiones susceptibles de ser materia de investigación.
- Remitir al Consejo relevamientos y diagnósticos situacionales actualizados, pertenecientes a las respectivas zonas y/ o barrios donde funcione la Defensoría Zonal.
- Sugerir modificaciones que aseguren un mejor funcionamiento de los servicios públicos atinentes a la Niñez, la Adolescencia y la Familia.
- Brindar asesoramiento y emitir dictámenes referidos a cuestiones temáticas de su competencia.

- Proponer las reformas legales necesarias para garantizar los derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Procurar que las Niñas, Niños y Adolescentes albergados por razones de urgencia, en forma transitoria, excepcional y subsidiaria, en pequeños hogares u organismos no gubernamentales, regresen a su grupo familiar o recuperen la convivencia con miembros de la familia ampliada o de la comunidad local facilitando la reinserción y contención en su medio afectivo y social (Conf. art. 70º).

Recogiendo el espíritu de la Carta Magna, la Ley 114, sancionada en 1998, determinó, en su cláusula transitoria tercera, el traspaso de las defensorías dependientes de la Secretaría de Promoción al Consejo de Derechos de Niños/as y Adolescentes instituido por dicha norma.

Las funciones descriptas precedentemente se orientan a las áreas que a continuación se detallan:

1. Implementación de servicios de protección de derechos
2. Articulación de políticas públicas
3. Promoción de derechos

1. En cuanto a la protección de derechos, cabe señalar que los motivos de consulta más frecuentes se vinculan con las diversas problemáticas familiares, seguidos por el derecho a la protección y luego por la prestación de políticas públicas, conforme a la categorización elaborada por la propia Red de Defensorías.

El caso que arriba a la defensoría es abordado en forma interdisciplinaria por el equipo profesional, que efectúa un diagnóstico psico-social. En la resolución de los casos de índole social se promueve el establecimiento de vías alternativas a la judicial, evitando la institucionalización de la población infanto-adolescente y articulando acciones con el medio social y los organismos públicos de la Ciudad. Asimismo y cuando resulta necesario, las defensorías asumen la defensa de los derechos de los niños, ejerciendo el patrocinio jurídico.

En este sentido y con el objeto de promover la defensa de derechos, en el año 2001 se inauguró una nueva defensoría en el barrio de Villa Urquiza y se trasladó la Defensoría del Barrio Illia a los efectos de obtener mejores condiciones edilicias para el desarrollo de las tareas.

2. En materia de articulación de políticas públicas, se incentiva el desarrollo de acciones tendientes a hacer efectivos los derechos de los niños, apelando, fundamentalmente, a los recursos existentes en las Secretarías de Promoción Social, Salud y Educación, como así también a los recursos pertenecientes a las organizaciones comunitarias y redes barriales. Cabe

destacar, en este orden de ideas, que conforme lo dispuesto por el Art. 70, inciso h) de la Ley 114, las Defensorías están facultadas para dictaminar en el otorgamiento de subsidios destinados a niños, niñas y adolescentes.

3. Las acciones de difusión tienen por objeto dar a conocer los derechos de esta población en el seno de la comunidad. Para ello se instrumentan acciones tales como la realización de jornadas con redes sociales en su zona, equipos de orientación escolar, etc., como así también la realización de consultas a niños, niñas y adolescentes.

La composición de una defensoría zonal, según lo define la ley 114 en su Art. 62 es la siguiente:

A. El Consejo Consultivo esta integrado por:

- Miembros de Organismos e Instituciones Oficiales con sede en la comuna, perteneciente, entre otras a las áreas de Salud, Educación, Recreación y Promoción Social.
- Representantes de Organizaciones Barriales Intermedias, que actúen y funcionen en la zona. Dichos integrantes son elegidos en Asamblea, que convoca el Equipo Técnico; las cuales se renuevan cada dos (2) años, siendo sus funciones ad honorem (Conf. art. 63º).

B. El Equipo Técnico desempeña sus funciones de modo interdisciplinario y esta integrado como mínimo por:

- Un Trabajador Social
- Un Psicólogo
- Un Abogado
- Dos Promotoras de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, propuestos por las organizaciones barriales (Conf. art. 64º).

Los integrantes del Equipo Técnico, son designados por el Consejo de acuerdo a un sistema de concursos, en el cual para ser designados será necesario acreditar antecedentes de conocimientos, experiencia y capacitación en las temáticas a que se refiere esta Ley Conf. art. 65º Ley N° 114.

El Consejo nombra a uno de los profesionales del Equipo Técnico, como coordinador del mismo.

La conformación de los Equipos Técnicos de cada Defensoría Zonal, como así también los recursos que el Consejo les provea, responden a la prioridad, suficiencia y adecuación que requieran las particularidades propias de cada comuna (Conf. art. 66º).

Las Defensorías Zonales deben realizar Reuniones Plenarias, por lo menos una vez al mes. Donde participan todos los integrantes de dichas Defensorías, en la cual el Equipo Técnico informara las actividades realizadas y programadas. El Consejo Consultivo puede emitir opinión.

El Equipo Técnico elevara al Consejo en forma trimestral un Informe sobre su funcionamiento y desarrollo de la Defensoría Zonal (Conf. art. 69°).

C) La Unidad Administrativa⁵

Las Unidades Administrativas en las defensorías zonales, a la fecha no están conformadas. Se encuentra en trámite la transferencia de personal de otras áreas del Gobierno de la Ciudad para completar la nómina.

3.- Registro de Organizaciones No Gubernamentales

Se crea en el ámbito del CDNNyA, el Registro de Organismos no Gubernamentales (Conf. art. 74°)⁶. El Consejo debe distribuir a todas las Defensorías Zonales, la información actualizada acerca de las personas jurídicas y otras organizaciones comunitarias registradas, las cuales al momento de su registración deberán acompañar copia de estatutos y nomina de sus directivos; debiendo informar de las modificaciones que se produzcan en ambos casos (Conf. art. 76°).

La inscripción de las organizaciones de la sociedad civil es obligatoria ya que constituye condición insoslayable para la celebración de convenios⁷, como así también la fiscalización de dichas organizaciones es responsabilidad del Consejo (Conf. art. 77°).

El Consejo integra a su estructura los equipos del Programa de Defensorías dependientes de la Secretaria de Promoción Social de la Ciudad de Buenos Aires. Su personal pasa a actuar bajo la jurisdicción y el control del Consejo de los Niños, Niñas y adolescentes (Cláusula Transitoria Tercera).

Según la Vicepresidenta, al mes de Marzo del año 2002, había inscriptas treinta y tres (33) organizaciones. Al 07/10/03 se habían inscripto ciento setenta y cinco (175) organizaciones.

El registro se administra a través de legajos que contienen:

- Formulario para la inscripción de la organización.
- La documentación que acredita la personería jurídica de la institución.
- Los proyectos que la institución haya o esté ejecutando, sin ser obligatoria la presentación de los mismos.

⁵ A la fecha las Unidades Administrativas de las Defensorías Zonales están siendo completadas. El CDNNyA incorporó tres administrativos fijos y cuatro que rotan alternativamente El objetivo del Consejo, según su Vicepresidenta es incorporar un administrativo en cada sede.

⁶ Este servicio se creo con el fin: Registrar las Organizaciones que aborden la temática de infancia y adolescencia. Fortalecer la participación ciudadana a través de su representación en el Plenario del Consejo. Fiscalizar de acuerdo a las competencias de la ley, a las organizaciones de la Sociedad Civil vinculadas a la temática de infancia y adolescentes de la Ciudad. Informar y brindar capacitación sobre la Ley 114 a todas las organizaciones vinculadas a la temática. Favorecer el fortalecimiento Institucional.

⁷ La inscripción en dicho Registro habilita para elegir y ser electo como representante de las ONG's en el Plenario del Consejo.

Para las Instituciones que no tienen personería jurídica, pero son de carácter comunitario/ barrial se ha diseñado un formulario especial. En el caso de que una institución lo solicite, un consultor jurídico brinda asistencia técnica para fortalecerlas institucionalmente.

Las Defensorías Zonales promueven el conocimiento del registro al relacionarse con las instituciones de la zona. La participación del registro fue activa en su participación para la creación de los Consejos Consultivos, ya que concurren a las reuniones con el objeto de incorporar a las Organizaciones que participan en cada CGP.

4.- Red de Defensorías Zonales

Según lo prescribe el Art. 61º de la Ley 114, Las Defensorías Zonales tienen por objeto diseñar y desarrollar un sistema articulado de efectivización, defensa y resguardo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. Deben ejecutar las políticas públicas específicas, implementando acciones con criterios interdisciplinarios y participación de los actores sociales.

La red de Defensorías Zonales se encuentra bajo la órbita de la vicepresidencia del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, conforme lo prescribe la citada Ley. Durante el año 2002 la red se integraba con las siguientes defensorías zonales las que se distribuyen en diferentes áreas de la ciudad, a saber:

- ❑ Defensoría Mataderos-Liniers
- ❑ Defensoría Once
- ❑ Defensoría Palermo
- ❑ Defensoría Piedrabuena
- ❑ Defensoría Plaza Lavalle⁸
- ❑ Defensoría Villa Urquiza
- ❑ Defensoría Flores
- ❑ Defensoría Belgrano
- ❑ Defensoría El Trapito
- ❑ Defensoría Boca-Barracas
- ❑ Defensoría Caballito
- ❑ Defensoría Nueva Pompeya
- ❑ Defensoría Centro
- ❑ Defensoría Don Bosco
- ❑ Defensoría Ideas
- ❑ Defensoría Plaza Garay

⁸ Durante el mes de Noviembre del 2002 se efectuó una extensión de la defensoría de Plaza Lavalle hacia Plaza Constitución debido al alto nivel de conflictividad de la zona. En el futuro se prevé el desarrollo de la defensoría propia.

Se debe aclarar que, según información suministrada por el Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes la Defensoría de Barrio Illia dejó de funcionar en el tercer trimestre del año 2001.

Las Defensorías de Don Bosco, Nueva Pompeya y Villa Urquiza iniciaron sus actividades en el segundo semestre del año 2002.

Las Defensorías Zonales tienen como componentes diferenciados la Protección de Derechos y la Promoción de Derechos. Así, durante el transcurso del ejercicio 2002, éstas trabajaron el tema de la Promoción de Derechos teniendo en cuenta el análisis de la demanda, el tipo de problemática atendida y las nuevas problemáticas que se visualizaban en el universo donde tenía lugar cada defensoría zonal.

En lo referente a la Promoción de Derechos, las Defensorías Zonales trabajaron en la sistematización de la propuesta para la creación de los consejos consultivos.

El 09 de Diciembre del año 2002, la Defensoría Zonal de Once inició el proceso de apertura del Consejo Consultivo con la participación de 30 organizaciones barriales. Se eligió de esta manera, en forma definitiva el primer Consejo Consultivo de Once aprobado por Resolución 30/2003.

Los Consejos Consultivos tienen una importancia relevante, ya que a través de ellos se diseñarán, implementarán, y se efectuarán las estrategias de intervención, de políticas locales de protección integral en toda la red.

El Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes proyectó la conformación y apertura de la totalidad de los Consejos Consultivos en las Defensorías Zonales durante el año 2003⁹.

5.- Límites de las Defensorías. Unificación de criterios.

El Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes determina los límites de las Defensorías Zonales teniendo en cuenta dos niveles de análisis:

Un primer nivel que tiene que ver con las consideraciones de la demanda del niño y su familia a una defensoría por razones de cercanía y de conocimiento. Otro nivel relacionado con la jurisdicción a la cual pertenece el domicilio del demandante. En los dos niveles prima para la Coordinación de la Red de Defensorías y el Consejo, el criterio de la cercanía y conocimiento del niño.

⁹ Por Resolución Nº 19 del 2003 se aprobó el reglamento de "Constitución y Funcionamiento de los Consejos Consultivos de las Defensorías Zonales".

Las demandas a la Defensoría Zonal que tienen su ingreso a través del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (Línea 102, guardia permanente de abogados, legal y técnica y coordinación de defensorías), se registrarán por los criterios de jurisdicción del caso que realiza el efector derivador.

Las demandas provenientes de las instituciones públicas, tales como Salud y Educación entre otras, tienen que ser atendidas en orden al problema que las origina. Esto es que las situaciones institucionales se rigen por el domicilio de la Defensoría Zonal más cercana y en relación a los casos individuales y su Restitución de Derechos será competente la Defensoría más cercana al domicilio del Niño (sin importar la jurisdicción).

Ante un caso de derivación por razones de jurisdicción, previamente la Defensoría Zonal consultará con el área de Coordinación de Defensorías sobre su procedencia atendiendo a los criterios ya enunciados.

Para los casos que provienen de la Provincia de Buenos Aires, será competente la Defensoría Zonal más cercana a su ingreso en la Ciudad de Buenos Aires.

Los límites de las Defensorías Zonales están determinados por los límites de los Centros de Gestión y Participación en donde se encuentren actuando. La Defensoría Centro está delimitada por los límites del CGP N° 4.

La Defensoría Plaza Lavalle tiene como límite el CGP N° 1 hasta Av. Belgrano.

La Defensoría Constitución atenderá dentro de los límites del CGP N° 1 a partir de la calle Belgrano hacia el límite Sur.

La Defensoría Belgrano extiende su jurisdicción además del CGP N° 13 a la zona comprendida entre las Avenidas Cabildo, Santa Fe hasta Av. Bullrich hacia el río.

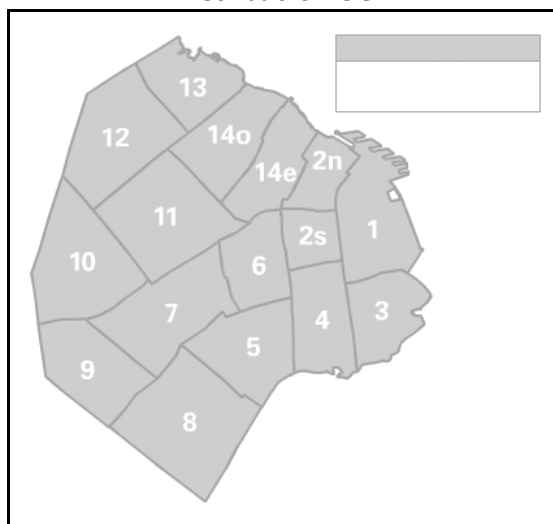
La Defensoría Zonal Palermo incluye el CGP N° 14 Oeste y el CGP N° 14 Este hasta las Avenidas Cabildo, Santa Fe y Av. Bullrich.

La Defensoría Zonal de Once extiende su jurisdicción del CGP N° 2 Norte al CGP N° 2 Sur.

La población de la Villa 21 seguirá siendo atendida por la Defensoría Boca – Barracas.

La población del Barrio Ramón Carrillo seguirá siendo atendida por la Defensoría Zonal de Flores.

Cuadro N° 2
Distribución CGP



6. Marco Presupuestario

De la revisión de la Cuenta Inversión para el periodo 2002 del Programa 2001 Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes surge que el presupuesto fue ejecutado en un **98,68%** del mismo. Los incisos Gastos de Personal y Bienes de Consumo se ejecutaron en un 100% mientras que Servicios no Personales y Bienes de Uso en un 98,58% y 99% respectivamente.

Por otra parte se corroboro que entre el crédito sancionado y el vigente existe una ampliación de \$100.850,00 para el inciso 3 Servicios no Personales y una reducción de \$16.943,84 sobre las partidas de Gastos de Personal (\$13.180,84) y Servicios no Personales (\$3.763,00).

PROGRAMA 2001 - DEFENSORIAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES

Fuente: Ejecución presupuestaria por Unidad Ejecutora, Objeto del Gasto 31/12/2002

PROGRAMA	CREDITOS				Compromiso Definitivo	Devengado	Total no devengado s/ Cuenta Inversión	Porcentaje Devengado por Inciso
	Sanción	Ampliado	Reducido	Vigente				
Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes	254.383,00	100.850,00	-16.943,84	338.289,00	333.827,00	333.827,00	4.462,00	98,68%
1- Gastos de Personal	28.883,00		-13.180,84	15.702,00	15.702,00	15.702,00	0,00	100,00%
2- Bienes de Consumo	8.525,00			8.525,00	8.525,00	8.525,00	0,00	100,00%
3- Servicios no Personal	215.475,00	100.850,00	-3.763,00	312.562,00	308.115,00	308.115,00	4.447,00	98,58%
4- Bienes de Uso	1.500,00			1.500,00	1.485,00	1.485,00	15,00	99,00%

No se pudo efectuar un comparativo presupuestario respecto al periodo 2001 ya que durante el mismo existía el programa 2415 "Protección de los Derechos Niños, Niñas y Adolescentes" cuya unidad responsable era el Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, que en la practica

agrupaba todos los Programas, por lo tanto los períodos a compararse no resultan homogéneos. Este programa contaba con un crédito de sanción de \$2.772.406, un vigente de \$3.277.390 y un devengado de \$3.135.042,00. Dichas partidas presupuestarias incluían entre otros, el programa auditado “Defensorías Zonales”, sin discriminar los gastos de cada uno de estos.

En virtud de tal circunstancia, no ha sido posible confeccionar indicadores de eficiencia, eficacia y economía al carecer de la información necesaria para la elaboración de los mismos.

Mediante el Decreto 1760-GCBA-2000 se estableció la transferencia al CDNNyA de las Defensorías de Niñas, Niños y Adolescentes, con su estructura, personal y patrimonio. Si bien en lo atinente a sus tareas concretas la transferencia se efectivizó al asumir las autoridades designadas en el mencionado Decreto, desde el punto de vista presupuestario, las partidas de personal de planta permanente continuaron acreditadas en el presupuesto de la Secretaria de Desarrollo Social. Recién a partir de 2003 y por grupos de agentes, la Secretaria de Desarrollo Social gestiona y la DGRH materializa financieramente el pase de los mismos. Dicho procedimiento concluyó a fines del 2003.

Para el período 2001 las Defensorías Zonales tenían asignado un fondo mensual de \$50 para afrontar gastos de viáticos, movilidad, etc. (Resolución N° 12-CDNNyA/2001). El fondo mencionado debía ser rendido dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes al Coordinador General e imputarlo a las partidas correspondientes, tal como lo prescribe el artículo 5° de dicha Resolución. Cabe mencionar que para el período 2001 no existía presupuesto para el Programa de las Defensorías Zonales, con lo cual no era posible dar cumplimiento a lo prescripto. En el año 2002 por Resolución N° 20-CDNNYA-2002 se incrementó dicho fondo mensual a \$100.

7.- Metas Físicas

La meta física establecida para el ejercicio 2002 fue la atención de 8.850 niños, niñas y/o adolescentes. Conforme la Vicepresidencia CDNNyA se consideran cumplidos, por el producto final alcanzado ya que se atendieron 8.208 nuevos motivos de consulta que involucraron a 6.697 Niños y Adolescentes.

Tiene en consideración también, que durante el año 2002 se llevaron los casos de 2.300 niñas y niños abiertos en el año 2001.

De acuerdo al análisis de la demanda, desarrollado por el organismo en su informe anual correspondiente al año 2002, el crecimiento de la demanda entre el año 2001 y el año 2002 fue del 35%.

8.- Sistemas de Información. Estadísticas.

Hasta fines del año 2002, las defensorías zonales enviaban la información al área de políticas públicas del CDNNyA quienes cargaban la información en una base de datos (Excel) que contenía un grupo de variables, en las cuales se trabajaba en la interpretación del motivo de consulta para luego traducir a éste por Derecho Vulnerado.

En el área de políticas públicas del CDNNyA, los datos se migran al programa en funcionamiento (SPSS), que les permite realizar análisis multivariados.

Durante el primer semestre del año 2002, el insumo básico enviado por la Red de Defensorías Zonales hacia el Consejo era una ficha manual donde se detallaban datos elementales que aportaba cada consultante.

En el segundo semestre las Defensorías Zonales utilizaron una ficha tabulada, anterior a la aprobada por Resolución N° 16.

Las fichas son enviadas desde las Defensorías Zonales hacia el Consejo como materia prima necesaria para realizar los correspondientes análisis.

La Coordinación de Servicios Descentralizados de Promoción y Protección recibía los insumos para luego realizar la construcción del informe trimestral con el objeto de tener una visión como red.

A partir de la resolución N° 16-CDNNyA-2003 de fecha 10/04/2003 se aprueban las fichas de consulta, consulta y caso; y de consulta y caso colectivo; el instructivo y tablas de códigos ficha de defensorías zonales **(ver Anexo II)**. Se establece la obligatoriedad de registrar toda consulta, caso individual y colectivo que se tramite en una defensoría zonal. El coordinador de cada defensoría por sus funciones y los demás profesionales intervinientes son los responsables del registro.

9.- Estructura Orgánica

Conforme al art. 62 de la Ley N° 114, las Defensorías Zonales están integradas por a) un Consejo Consultivo; b) un Equipo Técnico y c) una Unidad Administrativa.

Durante el mes de Marzo del Año 2002, con el apoyo de UNICEF Argentina se realizó un diagnóstico situacional para el Fortalecimiento de la Defensorías.

En el mes de Septiembre del año 2002, con el asesoramiento metodológico de esta misma entidad se trabajó el marco para la creación de los Consejos Consultivos.

En Diciembre del año 2002 se constituyó de forma provisoria el primer Consejo Consultivo en La Defensoría Zonal de Once.

De acuerdo al organigrama del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, la Red de Defensorías durante el año 2002, juntamente con el Registro de Organizaciones No Gubernamentales dependía directamente de la Vicepresidencia, a través de la Coordinación General.

Con el dictado de la resolución N° 20-CDNNyA-2003 de fecha 26 de Mayo de 2003, se aprobó el nuevo organigrama institucional en donde se incluyen la Unidad Técnica de Fortalecimiento del Desarrollo Local y Coordinación de Servicios de Promoción y Protección de Derechos (Red de Defensorías) **ver**

Anexo III.

El Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, según lo prescribe el art. 35 inc. c) de la ley 114, ha realizado convenios con ONG's cuyo objetivos son "incorporar a la Red de Defensorías del Consejo de Derechos.... a la Defensoría.... dependiente de la ONG..... para ejercer en forma conjunta la defensa, promoción y protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes".

- Defensoría Zonal “EL TRAPITO” convenio de fecha 01/07/2002 con la ONG Asociación Civil Ateneo EL TRAPITO, Registro N° 308 con vencimiento el 31/12/2002 (monto del subsidio mensual: \$500).
- Defensoría Zonal IDEAS: convenio con la ONG Investigación y Desarrollo para la Acción Social, Registro N° 340 de fecha 01/07/2002 con vencimiento 31/12/2002 (monto del subsidio mensual: \$500).
- Defensoría Zonal Caballito: convenio con la ONG Asociación Civil Igualdad de Derechos, Registro N° 350 de fecha 01/07/2002 con vencimiento 31/12/2002 (monto del subsidio \$500 mensual).

En los tres casos y con fecha 01/01/2003 se firmaron idénticos convenios con vencimiento 31/12/2003, por los cuales se aumenta la cuota de subsidio mensual a la suma de \$1.600. Estos convenios suscriptos entre las ONG's y el Consejo, se encuentra debidamente registrados en la Escribanía General de la Ciudad de Buenos Aires.

Defensoría Zonal Matadero–Liniers: con fecha 30/05/2002 se firmó un convenio entre la Secretaría de Desarrollo Social, el Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y La Asociación Cristiana de Jóvenes, a fin de derivar al centro de día “Casita de la Providencia” a los niños, niñas y adolescentes en situación de calle. Asimismo la citada Asociación facilita un

espacio físico dentro del centro de día para habilitar el funcionamiento de la Defensoría Zonal Matadero–Liniers.

La Secretaría de Desarrollo Social, mediante este convenio entregó a la Asociación Cristiana un subsidio trimestral por valor \$2.200. A su vez el Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes se comprometió a otorgar a la Asociación Cristiana de Jóvenes otro subsidio trimestral por valor \$1.500. El convenio tiene una vigencia de dos años.

Las defensorías Zonales por sí mismas no otorgan subsidios. En el caso de Derechos Vulnerados de los niños o sus familias se utilizan dos programas:

- Programa Nuestras Familias: dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social. La Defensoría solicita el subsidio a través de la Coordinadora General de Servicios Descentralizados de Promoción y Protección de Derechos del Consejo.
- Programa Sistema de Becas: creado por Resolución Nº 27 del CDNNyA. Este programa se administra centralizadamente y las Defensorías Zonales gestionan ante el Consejo las becas para restitución de derechos vulnerados de los Niños, Niñas y Adolescentes, siempre que no existan otros programas en el área que puedan cubrir las necesidades.

V. COMENTARIOS

a.- Comentarios al marco legal e institucional y a su funcionamiento

Como quedara expresado, la ley 114, sancionada por de la Legislatura local, constituye una declaración de principios fundamentales respecto de la niñez y de la adolescencia para la Ciudad de Buenos Aires y una toma de posición respecto de la teoría de la protección integral de los derechos.

Por su parte, la legislación nacional y el funcionamiento concreto de todo el andamiaje institucional (Justicia, Ministerio Público, Policía) vienen de una larga tradición basada en” la doctrina de la situación irregular que entra en contradicción con la moderna concepción adoptada por la Nación (vía la jerarquía constitucional otorgada a los tratados internacionales) y la Ciudad de Buenos Aires (vía ley 114).

Con motivo de la declaración de autonomía de nuestra Ciudad, se dictó la ley nacional 24.588, sancionada el 8 de noviembre de 1995 y promulgada el 27 de noviembre de 1995 (B.O. 30.11.95). Por esta ley, la Nación conserva todo el poder no atribuido por la constitución nacional al gobierno autónomo de la Ciudad de Buenos Aires. Respecto del Poder Judicial, el art. 8 prescribe:” La Justicia Nacional Ordinaria de la ciudad de Buenos Aires

mantendrá su actual jurisdicción y competencia continuando a cargo del Poder Judicial de la Nación. La Ciudad de Buenos Aires, tendrá facultades propias de jurisdicción en materia de vecindad, contravencional y de faltas, contencioso-administrativa y tributaria locales.”

Se ha verificado que en la práctica los organismos de las distintas jurisdicciones que intervienen en la red de asistencia de menores (juzgados nacionales, hospitales, policía, etc.) confunden a las Defensorías Zonales con las Defensorías Oficiales del Ministerio Público de la Nación y a la Guardia Permanente del Consejo de los Derechos del Niño, Niña y Adolescentes con la Guardia Permanente del Ministerio Público de la Nación y se impone el andamiaje institucional tradicional (sustentados en que la jerarquía de las leyes nacionales prevalecen sobre las de carácter local).

Como consecuencia de lo descrito, se han detectado serios inconvenientes de los abogados de las Defensorías zonales auditadas al momento de pretender ejercer la representación o defensa de derechos de los niños y adolescentes en sede civil y penal respectivamente, ya que son rechazados argumentado falta de competencia para actuar.

Desde otro punto de vista, el nuevo lineamiento propuesto por la Convención Internacional de los Derechos del Niño (CIDN), ha tenido diferentes respuestas en los países de América Latina. Se ha observado que tanto Venezuela, Honduras, Chile y Paraguay por ejemplo, han sancionado Códigos Nacionales específicos relativos a la niñez acompañando de este modo la recepción de la CIDN.

No es el caso de la República Argentina que si bien ha receptado y ratificado la CIDN no ha elaborado aún una reforma de fondo y forma acorde al nuevo tratamiento integral de los derechos de la niñez.

b.- Relaciones entre derechos vulnerados y defensorías zonales

En cuanto a la calidad de derechos vulnerados con relación a las diferentes zonas de la Ciudad y de la información brindada por las cuatro defensorías auditadas se pudieron obtener las siguientes conclusiones:

- En la zona correspondiente a la Defensoría de Flores:
 - Se vulneraron los **Derechos a la Familia**¹⁰ en un 50.11% del total de los derechos de la misma clase relevados en las restantes defensorías.

¹⁰ Los derechos a la familia incluyen cuota alimentaria, protección de relaciones familiares, abandono de hogar, guarda, tenencia, tutela, adopción, patria potestad, autorizaciones, revinculaciones, paradero, impedimento de contacto y visitas.

- Asimismo la demanda de **Derechos a medidas de protección contra situaciones de violencia**¹¹ es la más alta de la muestra ascendiendo al 39.63%.
 - En la demanda de **Derechos a la identidad**¹² tiene el porcentaje más alto de la muestra para la misma especie de derechos con un total del 48.14%.
- En la zona de la Boca correspondiente a la Defensoría “El Trapito”:
- Se vulneraron el 52,39% de los **Derechos al Desarrollo Humano, Autonomía**¹³ del total de la misma clase relevados en las restantes defensorías.
 - Asimismo, la demanda de protección de **Derecho a un nivel de vida adecuado**¹⁴ asciende al 44,20% del total de la misma especie de derechos relevados en la muestra. La demanda de **Derechos a medidas de protección especiales – víctimas**¹⁵ en ésta Defensoría Zonal, es la de mayor porcentaje de la muestra relevada con el 52,98% del total.
 - La Defensoría Zonal “El Trapito” registró la demanda más alta en cuanto a **Derechos a la defensa (para infractores)**¹⁶ en la ciudad, ascendiendo al 35,59% del total relevado.
- En cuanto al porcentaje de demanda del **Derecho a no ser discriminado**¹⁷ se observó que el mismo es parejo tanto en el barrio de Flores como en el radio de la Defensoría Lavalle, ascendiendo los mismos a un 45.45% respectivamente.
- En cuanto al porcentaje de demanda del **Derecho a ser informado**¹⁸ la cuantificación se asemeja en la zona de Belgrano y la zona de la Defensoría Lavalle respectivamente, llegando al 40% de la muestra relevada.

¹¹ Los derechos a medidas de protección contra situaciones de violencia incluyen protección de derechos de víctimas de delitos contra la integridad sexual y contra la explotación comercial sexual, protección de derechos de víctimas de negligencia y malos tratos, víctimas de violencia familiar, de delitos contra la propiedad, libertad y personales. Defensa contra las peores formas de trabajo infantil tráfico de estupefacientes.

¹² El derecho a la identidad incluye documentación, filiación y radicación.

¹³ Los derechos al desarrollo humano incluyen elección del lugar de residencia, emancipación, permisos, autorizaciones, se fue de casa, problemas de convivencia, problemas relacionados con el embarazo adolescente, contravenciones.

¹⁴ Los derechos a un nivel de vida adecuado incluyen educación, salud, problemas de vivienda, problemas económicos, trabajo, trabajo infantil, consumo de drogas y alcohol, chicos en situación de calle.

¹⁵ Los derechos a medidas de protección especial – víctimas incluyen medidas de restitución de derechos de chicos privados de libertad, medidas contra la violencia institucional – salud y educación.

¹⁶ El derecho a la defensa para infractores incluye delitos expedientes tutelares sin información sobre delito, delitos contra la propiedad, contra las personas, contra la libertad, contra la integridad sexual, delitos ley 27737 de estupefacientes y psicotrópicos y otros delitos.

¹⁷ Este derecho incluye la no discriminación en la escuela, etc.

¹⁸ Derecho a ser informado.

**Cuadro de análisis comparativo por derechos vulnerados
en las defensorías zonales auditadas**

Derechos	El Trapito	Belgrano	Flores	Lavalle	Totales
A la familia	16.07%	16.54%	50.11%	17.25%	423
Al desarrollo humano	52.39%	5.16%	23.24%	19.18%	271
Nivel de vida adecuado	44.20%	9.66%	27.27%	18.35%	414
Medidas de protección c/ situaciones de violencia	24.92%	20.42%	39.63%	15.01%	333
Medidas de protección víctimas	52.98%	1.49%	20.14%	25.37%	134
A la identidad	29.62%	11.11%	48.14%	11.11%	54
A no ser discriminado	9.09%	N/R*	45.45%	45.45%	11
A la defensa infractores	35.59%	15.25%	23.72%	25.42%	59
A ser informado	40,00%	N/R*	20%	40,00%	5

(*) N/R : no hay registro

c.- Edades de la población infantil atendida

Durante el año 2002, en la Defensoría Belgrano, se atendieron 182 motivos de consulta que involucraron aproximadamente a 325 niños y adolescentes. Las edades cuyos derechos fueron más vulnerados corresponden a los 3 años en primer lugar, 2, 5 y 6 en segundo y 1 año en tercero.

En la Defensoría de Flores y para el mismo período se atendieron 514 consultas que involucraron a 979 niños y adolescentes. Las edades cuyos derechos fueron más vulnerados corresponden a los 14 años primero, y en forma descendente se situaron los 2, 3, 7 y 11 respectivamente.

En la Defensoría Lavalle, durante el año de gestión relevado, se atendieron 298 motivos de consulta que involucraron a 413 niños y adolescentes. Las edades que sufrieron más vulneración de derechos corresponden en orden decreciente a 1 año, 3, 6, 15 y 14 respectivamente.

En la Defensoría de la Boca, se detectó para el año 2002, que los 403 motivos de consulta atendidos involucraron a 637 niños y adolescentes. Las edades con derechos que más se han vulnerado corresponden en orden decreciente a los 4 años, 5, 7, 2 y 1 respectivamente.

De la compulsa realizada en las 4 Defensorías auditadas y en relación con las edades más vulneradas encontramos que la franja se extiende entre los niños de 1 año a los 14 respectivamente.

Del mismo modo tanto en la Defensoría de Flores como en la de la Boca se observan la mayor cantidad de niños involucrados por consulta¹⁹

VI.	OBSERVACIONES
------------	----------------------

VI.1. OBSERVACIONES GENERALES A LAS DEFENSORÍAS AUDITADAS:

VI.1.1- Se ha verificado que en la práctica la Policía Federal remite a las Defensorías, actas policiales referidas a menores, cuando legalmente deberían dar intervención al Defensor Oficial. En estos casos las Defensorías Zonales prosiguen el trámite en la medida de sus posibilidades, sin devolverlo al circuito judicial correspondiente, lo que genera un conflicto de competencia.

VI.1.2- Se ha verificado un caso en el que la Guardia del Hospital Rivadavia ante la urgencia para practicar una intervención quirúrgica a una menor, se comunicó telefónicamente con la Guardia Permanente, para solicitar la autorización, ya que la joven no se encontraba acompañada de sus progenitores. La Guardia Permanente, autorizó la operación de la menor, sin hacer conocer dicha circunstancia al Juez de Menores competente.

VI.1.3- Carencia de un sistema informático conectado en red con la sede central de la organización (Consejo de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes), de manera tal que posibilite proporcionar información oportuna, integrada, uniforme y confiable, a la vez que permita evaluar el desempeño de la Defensoría y que soporte eficazmente las actividades de la misma. **(ver: Sistema de información para la toma de decisiones en Observaciones Particulares).**

Comentario del auditado: La Dirección Ejecutiva del CDNNyA, en el marco del Plan de Modernización del organismo, desestimó la instalación de un sistema de conexión en red por el alto costo que él mismo significaba, dada la prioridad del gasto social fijada por el GCBA, en el transcurso de la crisis. Para reemplazarlo se decidió implementar un sistema de conectividad entre la oficina central, las Defensorías Zonales y el CAT y la regularización del parque informático y telefónico. Durante este proceso, que comenzó durante el último trimestre del 2002, se adquirieron líneas telefónicas propias para las Defensorías Zonales, se gestionó la compra de módems, teléfonos, fax e impresoras necesarios para el sistema y se inició el proceso licitatorio del parque informático, siendo ésta la única cuestión pendiente.

VI.1.4- Débiles canales de información (teléfono, fax, correo electrónico) que posibiliten, en tiempo y forma, transmitir y conocer las novedades producidas, tanto por parte del responsable de la Defensoría como

¹⁹ En un caso se observó una consulta que involucraba a 12 niños entre familiares y parentales.

por la Vicepresidencia del CDNNyA. **(ver: Sistema de información para la toma de decisiones en Observaciones Particulares)**.

- VI.1.5- No se pudo constatar la confección de estadísticas correspondientes al año 2002 por parte de las Defensorías.
- VI.1.6- No se han conformado las Unidades Administrativas tal como lo prevé la normativa específica.
- VI.1.7- Se ha verificado que no existe una estructura orgánico-funcional aprobada para los niveles inferiores de las Defensorías Zonales. Las mismas no cuentan con manuales de normas y procedimientos internos aprobados, ni instructivos que determinen sus misiones, funciones y las responsabilidades pertinentes. Asimismo se verifica la inexistencia de cursogramas, circuitos y/o diagramas de procedimientos relativos a la actuación administrativa, donde se deje constancia de los casos llevados por las Defensorías.
- VI.1.8- A la fecha no han sido integrados los Equipos Técnicos de las Defensorías Zonales de acuerdo al Art. 65° de la Ley 114. Los profesionales de la Defensorías Zonales fueron puestos en funciones por Resolución CDNNyA²⁰.
- VI.1.9- La defensoría en su composición no está integrada conforme al Art. 62° de la Ley 114, ya que no se encuentra integrado el Consejo Consultivo a la fecha de las tareas de campo del presente informe. No se pudo constatar las Reuniones Plenarias conforme lo indica el Art. 68° de la Ley 114. Toda vez que aún no está conformado el Consejo Consultivo.
- VI.1.10- A la fecha tampoco cuenta con promotores de derechos de niños, niñas y adolescentes²¹.
- VI.1.11- No se pudo constatar la elevación de los informes trimestrales al CDNNyA conforme lo previsto en el Art. 69° de la Ley 114 no obstante haber sido requeridos a los coordinadores de cada una de las defensorías auditadas.
- VI.1.12- No se ha podido constatar en el ámbito de las defensorías, un sistema de evaluación de desempeño.

²⁰ Por resolución N° 47- CDNNyA – 2002 se ratifica y designa como Coordinadores de las Defensorías Zonales a los Agentes que se mencionan en su Anexo I, hasta que se sustancien los concursos previstos por la Ley 114.

²¹ Artículo 64°- Integración del Equipo Técnico. El Equipo Técnico desempeña sus funciones de modo interdisciplinario y está integrado como mínimo por: a) Un/a trabajador/a social; b) Un/a psicóloga/o; c) Un/a abogado/a; d) Dos promotoras/es de Derechos de niños, niñas y adolescentes propuestos por las organizaciones barriales que acrediten experiencia y especialización en la temática de infancia y adolescencia.

- VI.1.13- En cuanto al control de asistencia diario del personal, se eleva quincenalmente una planilla (formulario 25) al sector administrativo del CDNNyA. La misma carece de firma diaria, cantidad de días y horas efectivamente trabajados. No se pudo verificar la veracidad de las asistencias ya que no se consigna la firma del personal diariamente, con lo que se incumple con lo previsto en el Decreto 710-GGBA-97²².
- VI.1.14- No se encuentran debidamente separadas las funciones relativas a la operación, registración y custodia de la documentación llevadas por las defensorías.
- VI.1.15- Los formularios utilizados en el proceso de registración de las consultas no están prenumerados ni se utilizó un método de ordenamiento alternativo que garantice la integridad e inviolabilidad de los datos volcados a los mismos. Consisten en fichas donde se consignan datos incompletos de los consultantes, manuscritas, con letra ilegible (en muchos casos) donde se verifica la falta de firma de los profesionales intervinientes²³.
- VI.1.16- Se detectaron diferencias numéricas y fallas en cuanto al correcto llenado de las fichas manuales o informatizadas utilizadas como insumo por el CDNNyA para confeccionar sus estadísticas (ver Observación V.1.19). Esta circunstancia revela baja confiabilidad de las estadísticas elaboradas por el CDNNyA²⁴ para la confección de las metas físicas.
- VI.1.17- Se constató que no se ha dado cumplimiento a las pautas presupuestarias que estipula la Ley 70. El organismo registra sus operaciones en un sistema precario en formato de planilla Excel, sin emitir los comprobantes de afectaciones presupuestarias exigidas por la ley y sin las medidas mínimas de resguardo.

Comentario del Auditado: “Con relación a lo señalado en vuestro informe preliminar en los puntos V.1.20 y V.1.21 considero conveniente referirme a lo siguiente: 1) La ley 114 de creación del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes establece su autonomía técnica-administrativa y su autarquía financiera. Habilita el dictado de normas, reglamentos internos y modos de operar. La organización del Consejo es concebida como un proceso, en el que se han ido

²² Decreto 710 del 10 de junio de 1997. B.O. Nº 18.- Establece el control del presentismo y puntualidad del Poder Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires, tanto para las Secretarías como para los entes que lo conforman. En el caso de la Defensoría Trapito, la tarea de los profesionales intervinientes es voluntaria.

²³ No obstante que por Res. 16-CDNNyA-2003 del 10/4/2003, se implementó el uso obligatorio de las nuevas fichas de consulta, consulta y caso y de consulta y caso colectivo de Defensorías Zonales, esta auditoría pudo constatar que las mismas no son llenadas completamente ya que falta número de documento, domicilio, etc. Tanto de los consultantes como de los niños involucrados. Si bien la resolución es de fecha reciente (año 2003), en la práctica las fichas comenzaron a utilizarse a partir de julio de 2002.

²⁴ En el caso de la Defensoría de Flores el CDNNyA publica en su informe estadístico para el 2do. Semestre del 2002 un total de 455 “Motivos de Consulta”. La Coordinadora de esa defensoría zonal informa por Nota que para el mismo periodo atendieron 246 Motivos de Consulta, mientras que el equipo de auditoria constato que para el mismo período se efectuaron 224 fichas (Motivos de Consultas).

modificando diversos procedimientos tanto es su funcionamiento interno como en su relación con las otras dependencias del GCABA. Los aspectos relativos a la formulación, ejecución, seguimiento y rendición presupuestaria no han sido ajenos al desarrollo de esa experiencia... existe una registración precaria en formato Excel, que esta siendo reemplazada por la implementación del Sistema Administrativo del Consejo ...”

VI.2. OBSERVACIONES PARTICULARES A LAS DEFENSORÍAS AUDITADAS:

VI.2.1. Defensoría Zonal Plaza Lavalle

Sistema de información para la toma de decisiones:

- VI.2.1.1- Se ha verificado que la defensoría zonal no contó con equipo de computación desde el 27/08/02 debido a un hurto que se registró en el CGP y que afectó a la defensoría, desde donde sustrajeron el CPU con todos los datos trabajados hasta entonces por los profesionales de la misma (memorias de trabajo, escritos, notas, oficios, estrategias y proyectos desde el año 2000)²⁵. Una unidad similar fue repuesta por el Consejo el 04/11/02.
- VI.2.1.2- Las deficiencias observadas en los sistemas informáticos se agravan por encontrarse fuera de servicio la impresora del equipo (desde el 10/03/03 falta el cabezal y los cartuchos²⁶). Al carecer de acceso a Internet, se imposibilita la utilización del correo electrónico lo que sumado a la falta de un fax, la gestión de la Defensoría se ve sensiblemente limitada en su gestión.

Estructura Administrativa:

- V.2.1.3- Hasta el mes de Julio del año 2002, el Equipo Técnico de la Defensoría Zonal no contaba con trabajador/a social.

Recursos Humanos:

- VI.2.1.4- No se pudo comprobar la autorización a la trabajadora social de esta defensoría para que tramite la exención de arancel ante el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas²⁷.

²⁵ Denuncia por hurto. Sumario Nro. 3956/02 en Comisaría 3ª que expuso el Director General del Centro de Gestión y Participación Nro. 1 del GCBA.

²⁶ Tal circunstancia fue puesta en conocimiento del CDNNyA mediante Nota de la Coordinadora de fecha 17/03/03)

²⁷ La Trabajadora social no figura en la lista enviada por el CDNNyA al Director del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas.

- VI.2.1.5- De las fichas analizadas, surge que la primera consulta al público se realiza sin una intervención interdisciplinaria ya se han verificado casos en que fueron realizados solamente por un profesional.

Control Interno, Formularios, Procedimientos, Registros:

- VI.2.1.6- No se verifican controles por oposición. La planilla de estadística que se eleva a la Dirección General es realizada por la misma persona que registra y controla los datos que la conforman. Dicha planilla estadística mensual de la Defensoría no refleja la veracidad de la información ya que se verificaron diferencias entre las fichas controladas y la estadística emanada de ella.
- VI.2.1.7- Los casos abiertos no son conformados en un expediente o actuación administrativa que permita una administración, archivo y custodia práctica y ordenada, sino que en la misma ficha se consignan en forma manuscrita los sucesivos movimientos del mismo. A medida que esta ficha se completa se utiliza otra ficha que se anexa a la anterior con un clip, lo que provoca la pérdida de las hojas ya que las mismas tampoco están identificadas ni foliadas. Tampoco se aclara en las fichas cuando se cierra el caso.
- VI.2.1.8- En cuanto a las fichas llevadas por el antiguo sistema, se observó su confección en forma manuscrita, sin firma del profesional actuante, sin numerar, con hojas manuscritas referidas al caso sin abrochar, con faltantes de datos y en general se advierte descuido en su guarda y archivo. Con respecto a las nuevas fichas y conforme a la Resolución anteriormente mencionada se estipula un procedimiento para su correcta confección. Si bien, durante la segunda mitad del año 2002 el nuevo sistema se encontraba en período de prueba se pudo observar una serie de incumplimientos en su confección, conforme el cuadro que sigue²⁸:

Total de Fichas: 149 - Período Julio / Diciembre 2002		
Descripción	Cantidad de datos no consignados	Porcentaje
Edad del Consultante	38	26.20%
Documento del Consultante	39	26.89%
Domicilio del Consultante	03	02.06%
Vínculo	44	30.34%
Documento del Niño	73	50.34%
Sexo del Niño	59	40.68%
Fecha de Nacimiento del Niño	73	50.34%

²⁸ Durante el año 2002 la Defensoría de Plaza Lavalle confeccionó 298 fichas. En el período enero / junio se llenaron 149 en el sistema manual original. En el período junio / diciembre se llenaron 149 fichas las que respondieron al nuevo sistema implementado de: fichas de consulta, consulta y caso y caso colectivo. Este sistema recién fue aprobado por Resolución 16-CDNNyA-2003 el 10 de Abril del 2003.

Nacionalidad del Niño	55	37.93%
Escolaridad	61	42.06%
Apellido / Nombre del Niño	04	02.75%
Tabla 3	60	41.37%
Consulta Presencial / Telefónica	28	19.31%
Enviado por	44	30.34%

VI.2.1.9- En la compulsa realizada de las fichas pertenecientes al segundo período, también se detectó un faltante de tres (3) fichas (Nº 53, 114 y 119) y la reiteración numérica de tres (3) fichas (Nº 46, 48 y 124). De las doscientas noventa y ocho (298)²⁹ fichas auditadas, surge que en setenta y siete (77) casos, el inicio de las consultas fueron atendidas por un solo profesional (26% del total), no habiéndose abordado la primera consulta en forma interdisciplinaria (como mínimo llevada a cabo por dos profesionales).

VI.2.1.10- Se observa precariedad en las medidas de resguardo de la documentación de la Defensoría. Se pudo observar que la documentación no se ordena cronológicamente, encontrándose de este modo intercaladas fichas de años diversos.

Infraestructura, Equipamiento, Atención al Público:

VI.2.1.11- Ausencia de una infraestructura adecuada. El ámbito edilicio donde tiene su asiento la Defensoría Zonal Plaza Lavalle (dependencias del CGP Nº 1) carece del espacio mínimo requerido para llevar adelante las tareas propias de la defensoría y una adecuada recepción y atención del público. No existe asignación de un número que permita ordenar la atención del usuario siendo imposible exponer a la vista de estos información relativa a los requisitos de los trámites, programas y demás actividades, servicios y toda otra información institucional.

VI.2.1.12- El sistema de iluminación eléctrica es precario e insuficiente. No existe un adecuado programa de mantenimiento, ni existe personal asignado a la tarea de limpieza del inmueble.

VI.2.1.13- La defensoría no cuenta con el libro de quejas para el usuario del servicio³⁰, tampoco se observa cartel que indique que está disponible al público.

VI.2.1.14- En el transcurso de los últimos dos años las oficinas donde ha funcionado la Defensoría Zonal fue modificado en cuatro ocasiones en el ámbito del mismo CGP.

²⁹ En respuesta elaborada por la Defensoría Zonal Nº 8 de fecha 17/10/03 informa que durante el año 2002 tramitaron 313 fichas. Este equipó de auditoría sólo pudo constatar la existencia de 298 fichas.

³⁰ Ordenanza Nº 39.927 BM 17.368 publicado 17/09/984. AD 230.249.

VI.2.2. Defensoría Zonal Flores

Estructura Organizativa:

- VI.2.2.1- Esta Defensoría no está integrada conforme lo preceptúa el art. 64º inc. d. de la Ley 114, ya que faltan los Promotores de Derechos.

Comentario del auditado: Por definición de prioridades los Promotores de Derechos serán incorporados al concluir la etapa de la implementación de los Consejos Consultivos.”

- VI.2.2.2- En la sede es esta Defensoría Zonal no cuentan con un registro de Organizaciones No Gubernamentales que se desenvuelven en la zona.

Recursos Humanos:

- VI.2.2.3- De la compulsa de las fichas consultadas, surge que la primera consulta al público se realiza sin una intervención interdisciplinaria; ya que ocurrieron casos en que los realizó un solo profesional.

Control Interno, Formularios, Registros y Procedimientos:

- VI.2.2.4- No se verifican controles por oposición. La planilla con los datos que envía la defensoría hacia el CDNNyA para confeccionar las estadísticas, no refleja la veracidad de la información ya que se verificaron diferencias entre las fichas controladas y las estadísticas emanadas de ella.
- VI.2.2.5- En el primer semestre del Año 2002, la Defensoría utilizó para la registración de las consultas, formularios tipo informe. Estos formularios no están prenumerados, en ellos se consignan datos incompletos de los consultantes. y sin la firma de los profesionales intervinientes en las mismas. No obstante, durante el segundo semestre del Año 2002, se utilizaron en el Organismo fichas soportes que, en cambio, están firmados por los profesionales intervinientes.
- VI.2.2.6- No se confecciona expediente o carpeta en los casos que requieren trámites breves, no obstante lo cual se adjunta a la ficha original el seguimiento del mismo³¹.

³¹ En aquellos casos en que se observa trámites más voluminosos o que han requerido diversas actuaciones administrativas, se comprobó la existencia de carpeta separada y ordenada numéricamente en archiveros metálicos.

- VI.2.2.7- Se constató la existencia de formularios de exención de pagos ante el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, firmados y sellados en blanco por el profesional autorizado por el CDNNyA.

Infraestructura, Equipamiento, Atención al Público:

- VI.2.2.8- La Defensoría carece en el frente del predio donde funciona de Identificación Institucional y de Escudo Oficial³².
- VI.2.2.9- No existe un programa de mantenimiento, ni existe personal asignado a la tarea de limpieza del inmueble como así tampoco para el mantenimiento de los equipos informáticos.
- VI.2.2.10- La Defensoría no cuenta con el libro de quejas para los usuarios del servicio, tampoco se observa cartel que indique que esta a disposición del público.
- VI.2.2.11- Durante el año 2002 la Defensoría de Flores confeccionó 514 fichas. Si bien, durante la segunda mitad del año 2002 el nuevo sistema se encontraba en período de prueba, se pudo observar una serie de incumplimientos en su confección, conforme el cuadro que sigue³³:

Total Fichas: 224 - Período Julio / Diciembre 2002		
Descripción	Cantidad de datos no consignados	Porcentaje
Edad del Consultante	57	25.44%
Documento del Consultante	10	19.60 %
Domicilio del Consultante	44	04.46%
Vínculo	15	06.69%
Documento del Niño	134	59.82%
Sexo del Niño	23	10.26%
Fecha de Nacimiento del Niño	66	29.46%
Nacionalidad del Niño	55	24.55%
Escolaridad	44	19.64%
Apellido / Nombre del Niño	07	3.12%
Tabla 3	36	16.07%
Consulta Presencial / Telefónica	14	6.25%
Enviado por	09	4.01%

- VI.2.2.12- En la compulsa realizada de las fichas pertenecientes al segundo período, también se detectó un faltante de treinta y cinco (35) fichas

³² Se observó un cartel de papel aproximadamente de 10 x 15 centímetros que está ubicado en la jamba izquierda de la puerta de entrada al predio, con la leyenda "Defensoría de Flores".

³³ En el período enero-junio se llenaron 290 en el sistema manual original. En el período junio-diciembre se llenaron 224 fichas las que respondieron al nuevo sistema implementado de fichas de consulta, consulta y caso y caso colectivo. Este sistema recién fue aprobado por Resolución 16-CDNNyA-2003 el 10 de Abril del 2003. Con respecto a las nuevas fichas, la Resolución anteriormente mencionada estipula un procedimiento para su correcta confección.

(Nº 19, 52, 60, 77, 98, desde la ficha 169 hasta la 198 y la ficha 235). Las fichas 55, 110 y 111, 112, 113, 115 142 están repetidas. Además se detectaron las siguientes fichas bis: 72 ,74,109, 131, 142 y 146. De las quinientas catorce (514)³⁴ fichas auditadas, surge que en (132) casos, el inicio de las consultas fueron atendidas por un solo profesional (25.68% del total), no habiéndose abordado la primera consulta en forma interdisciplinaria, como mínimo llevada a cabo por dos profesionales).

VI.2.3. Defensoría Zonal Belgrano

Sistema de Información para la Toma de Decisiones:

- VI.2.3.1- La Defensoría no cuenta con servicio de fax, debiendo recurrir al existente en el CGP. La impresora de la Defensoría no funcionó la mayor parte del tiempo y al carecer de acceso a Internet, se imposibilita la utilización del correo electrónico. Durante la gestión 2002, la defensoría tampoco tenía teléfono directo lo que limitaba aún más la atención a los usuarios por parte de los profesionales.

Comentario del auditado: "...la Defensoría Zonal Belgrano cuenta con teléfono propio desde principios del 2003 y se instalaron fax e impresoras en mayo del 2004."

Estructura Organizativa:

- VI.2.3.2- A la fecha la defensoría zonal no cuenta con los promotores de Derechos, conforme al Art. 64° de la Ley 114.

Comentario del auditado: "...por definición de prioridades, serán incorporados los promotores de derechos luego de completar la implementación de los consejos Consultivos."

Recursos Humanos:

- VI.2.3.3- De la compulsa de las fichas consultadas, surge que la primera consulta al público se realiza sin una intervención interdisciplinaria desde que se constataron casos en que los realizó un solo profesional. De las ciento ochenta y dos (182)³⁵ fichas auditadas, surge que en treinta y seis (36) casos, el inicio de las consultas fueron atendidas por un solo profesional (19.78% del total), no

³⁴ En respuesta enviada por la Defensoría Zonal Nº 1 Flores, del 6/11/2003, informa que durante el año 2002 tramitaron 541 fichas, 1º semestre 295, 2º semestre 246. Este equipó de auditoría sólo pudo constatar la existencia de 514 fichas, 1º semestre 290, 2º semestre 224 fichas.

³⁵ En respuesta enviada por la Defensoría Zonal Belgrano nota nro. 282/03 del 21/11/03, informa que durante el año 2002 tramitaron 183 consultas y 143 casos trabajados.. Este equipó de auditoría pudo constatar la existencia de 182 fichas. El informe suministrado es coincidente con el de la Auditoría..

habiéndose abordado la primera consulta en forma interdisciplinaria, como mínimo llevada a cabo por dos profesionales).

Control Interno, Formularios, Procedimientos, Registros:

- VI.2.3.4- No se verifican controles por oposición. La planilla de insumos enviado por la defensoría al Consejo para la confección de variables para ser traducidas en estadísticas, no refleja la veracidad de la información ya que se verificaron diferencias en la compulsa de fichas controladas.
- VI.2.3.5- Se observa precariedad en las medidas de resguardo de la documentación de la Defensoría. Se pudo observar que la documentación no se ordena cronológicamente, encontrándose de este modo intercaladas fichas de años diversos.
- VI.2.3.6- No existe registro del procedimiento llevado a cabo en la defensoría, por parte de la profesional autorizada por el CDNNyA con respecto a las exenciones del pago del arancel para tramitar documentación.
- VI.2.3.7- En una oportunidad fue abierta la oficina por la noche, notando los profesionales que se habían sustraído documentación de las carpetas de casos. Tal circunstancia fue informada por nota de fecha 01 de Octubre de 2003 al Director del CGP, no así a las autoridades del CDNNyA.

Infraestructura, Equipamiento, Atención al Público:

- VI.2.3.8- Ausencia de una infraestructura adecuada. El ámbito edilicio donde tiene su asiento la Defensoría Zonal Belgrano (dependencias del CGP N° 13) carece del espacio mínimo requerido para llevar adelante las tareas propias de la defensoría. El ámbito donde funciona la defensoría es de diez metros cuadrados aproximadamente y no tiene ventanas ni luz natural. Ubicada en el segundo piso del CGP, fuera del alcance visual del público, es identificada únicamente por un cartel plástico colocado en la ventana ciega de aproximadamente 10x25 cm.
- VI.2.3.9- Ausencia de una señalización adecuada que internamente guíe al público hasta la oficina de la defensoría.
- VI.2.3.10- La defensoría no cuenta con libro de quejas, No existe asignación de un número que permita ordenar la atención del usuario siendo imposible exponer a su vista información relativa a los requisitos de los trámites, programas y demás actividades, servicios y toda otra información institucional.

- VI.2.3.11- La defensoría zonal Belgrano limita, dentro del CGP con el salón de casamientos, hecho éste que hace difícil el abordaje profesional de las consultas y casos debido a la falta de tranquilidad y silencio toda vez que se lleva a cabo una ceremonia.
- VI.2.3.12- Habida cuenta del pequeño espacio físico de la defensoría, cada vez que se atiende a un consultante, una parte del equipo debe salir al pasillo del CGP hasta que finalice el tratamiento del mismo.
- VI.2.3.13- Durante el año 2002 la Defensoría de Belgrano confeccionó 182 fichas³⁶. En cuanto a las fichas llevadas por el antiguo sistema, se observó su confección en forma manuscrita con letra ilegible, sin firma del profesional actuante, sin numerar, con hojas manuscritas referidas al caso sin abrochar, con faltantes de datos y en general se advierte descuido en su guarda y archivo. Con respecto a las nuevas fichas y conforme a la Resolución anteriormente mencionada se estipula un procedimiento para su correcta confección. Si bien, durante la segunda mitad del año 2002, el nuevo sistema, se encontraba en período de prueba se pudo observar una serie de incumplimientos en su confección, conforme el cuadro que se adjunta.

Total de Fichas: 99 - Período Julio-Diciembre 2002		
Descripción	Cantidad de datos no consignados	Porcentaje
Edad del Consultante	17	17.17%
Documento del Consultante	19	19.19%
Domicilio del Consultante	01	01.01%
Vínculo	22	22.22%
Documento del Niño	71	71.71%
Sexo del Niño	28	28.28%
Fecha de Nacimiento del Niño	31	31.31%
Nacionalidad del Niño	31	31.31%
Escolaridad	30	30.30%
Apellido / Nombre del Niño	02	02.02%
Tabla 3	24	24.24%
Consulta Presencial / Telefónica	13	13.13%
Enviado por	10	10.10%

³⁶ Si bien, durante la segunda mitad del año 2002 el nuevo sistema se encontraba en período de prueba, se pudo observar una serie de incumplimientos en su confección, conforme el cuadro que sigue. En el período enero-junio se completaron 83 trámites en el sistema manual original. En el período junio-diciembre se completaron 99 fichas las que respondieron al nuevo sistema implementado de fichas de consulta, consulta, caso y caso colectivo. Este sistema recién fue aprobado por Resolución 16-CDNNA-2003 el 10 de Abril del 2003.

- VI.2.3.14- En la compulsa realizada de las fichas pertenecientes al segundo período, también se detectó la reiteración numérica de una (1) ficha, (N° 80).

VI.2.4. Defensoría Zonal El Trapito (ONG)

Estructura organizativa:

- VI.2.4.1- Hasta la fecha esta defensoría no está integrada conforme al Art. 62º de la Ley 114, ya que falta un promotor de derechos.

Comentario del auditado: "...por definición de prioridades, serán incorporados los promotores de derechos luego de completar la implementación de los consejos Consultivos."

- VI.2.4.2- La Defensoría Zonal no cuenta con un registro de asistencia de los profesionales que concurren a los Plenarios del Consejo de Derechos como así tampoco de las actividades desarrolladas y programadas como así tampoco de las acciones y/o decisiones que se instruyen o implementan a partir de los mismos.

Recursos Humanos:

- V.2.4.3- La Defensoría Zonal no registra separadamente las exenciones de pago que otorga para realizar trámites por ante el Registro Civil (expedición de documentos únicos de identidad, partidas de nacimientos, etc.); asimismo, no se concilia con el Registro Civil las exenciones otorgadas, no obstante que dichas consultas son volcadas a los formularios correspondientes.

Control Interno, Formularios, Procedimientos, Registros:

- VI.2.4.4- De la compulsa de las fichas consultadas, surge que la primera consulta al público se realiza sin una intervención interdisciplinaria, ya que en la mayoría de los casos los realizó un solo profesional.
- VI.2.4.5- Los casos abiertos no generan un expediente o actuación administrativa que permita una administración, archivo y custodia ordenada, sino que en la misma ficha se consignan en forma manuscrita los sucesivos movimientos del mismo. Esta Defensoría cuenta con ciento doce (112) carpetas con documentación correspondiente a casos abiertos y cerrados en forma separada.

Infraestructura, Equipamiento, Atención al Público:

- VI.2.4.6- El cartel institucional que identifica a la Defensoría no es visible al público desde que su visión se encuentra relegada por la cortina metálica del local.
- VI.2.4.7- La defensoría no cuenta con el libro de quejas para el usuario del servicio, tampoco se observa cartel que indique que está disponible al público.
- VI.2.4.8- Durante el año 2002 la Defensoría El Trapito confeccionó 468³⁷ fichas. Este equipo de auditores solo constató la cantidad de 403 fichas, de las cuales 105 fichas son del período enero-junio (sistema manual original). En el período junio-diciembre se llenaron 298 fichas las que corresponden al nuevo sistema implementado de: fichas de consulta, consulta y caso y caso colectivo. Con respecto a las nuevas fichas, la Resolución anteriormente mencionada estipula un procedimiento para su correcta confección. Si bien, durante la segunda mitad del año 2002 el nuevo sistema se encontraba en período de prueba, se pudo observar una serie de incumplimientos en su confección conforme el cuadro que sigue:

Total de Fichas: 298 - Período Julio - Diciembre 2002		
Descripción	Cantidad de datos no consignados	Porcentaje
Edad del Consultante	45	15.10%
Documento del Consultante	52	17.45%
Domicilio del Consultante	8	2.68%
Vínculo	17	5.70%
Documento del Niño	157	52.68%
Sexo del Niño	11	3.69%
Fecha de Nacimiento del Niño	73	24.50%
Nacionalidad del Niño	18	6.04%
Escolaridad	22	7.38%
Edad Niño	9	3.02%
Apellido / Nombre del Niño	2	0.7%
Tabla 3	26	8.72%
Consulta Presencial / Telefónica	10	3.36%
Enviado por	13	4.36%
Localidad	98	32.89%

- VI.2.4.9- En la compulsa realizada de las fichas pertenecientes al segundo período, también se detectó un faltante de tres (3) fichas (Nº 167, 234, 299). La ficha 228, está repetida. Además se detectó que la Ficha 283, fue anulada. De las cuatrocientas tres (403) fichas auditadas, en ciento cincuenta y ocho (158) casos el inicio de las

³⁷ Según consta en la Nota enviada sin fecha por dicha Defensoría.

consultas fue realizado por un solo profesional (39.5 % del total) no habiéndose abordado la primera consulta en forma interdisciplinaria, como mínimo llevada a cabo por dos profesionales³⁸.

Comentario del auditado: “Sobre el faltante de las 3 (tres) fichas N° 167, 234 y 299 debemos comunicar que las mismas se encuentran en la Defensoría. N° 167 Motivo: pedido de identificación, caso cerrado, archivada en la carpeta de casos cerrados. N° 234, Motivo: problemas de aprendizaje, caso cerrado, archivado en carpeta de casos cerrados. N° 299 Motivo: embarazo adolescente con beca del CDNNyA con seguimiento del equipo profesional, archivada en la carpeta de seguimiento. Con respecto a la repetición de la ficha 228 y la anulación de la ficha 283: se trata del mismo consultante que se presentó en dos oportunidades distintas atendida por diferentes equipos de la Defensoría Zonal, con el mismo motivo de consulta. El error fue subsanado al realizar la coordinación el cotejo de las fichas. Por lo tanto la 228 no está duplicada y la 283 fue anulada”.

VII. RECOMENDACIONES

VII.1. RECOMENDACIONES GENERALES A LAS DEFENSORÍAS AUDITADAS

A continuación se formulan las recomendaciones a cada una de las observaciones efectuadas precedentemente:

- VII.1.1- En el supuesto de equívoco planteado en la observación, remitir las actuaciones a la oficina de origen a fin de que se complete el circuito correspondiente, independientemente de las medidas de apoyo que se pudieran tomar a fin de colaborar en la defensa del derecho del niño, niña y/o adolescente vulnerado.
- VII.1.2- La Guardia Permanente deberá abstenerse de prestar autorizaciones para las que no está estrictamente facultada por ley.
- VII.1.3- Implementar un sistema informático en red con el CDNNyA a fin de obtener información oportuna, integrada, uniforme y confiable.
- VII.1.4- Implementar canales de información que posibiliten, en tiempo y forma, el conocimiento de las novedades producidas, tanto por parte del responsable de la Defensoría como por la Vicepresidencia del CDNNyA.
- VII.1.5- Proporcionar al CDNNyA los insumos oportunos y necesarios a fin de que se confeccionen las estadísticas anuales.
- VII.1.6- Conformar las Unidades Administrativas conforme lo prescribe la normativa vigente.

³⁸ Según consta en la Nota enviada sin fecha por dicha Defensoría.

- VII.1.7- Aprobar una estructura orgánico-funcional para los niveles inferiores de la Defensoría Zonal. Aprobar e implementar manuales de normas y procedimientos internos e instructivos que determinen sus misiones, funciones y las responsabilidades pertinentes. Aprobar e implementar circuitos y/o diagramas de procedimientos administrativos.
- VII.1.8- Designar los profesionales necesarios a fin de completar los Equipos Técnicos de las Defensorías Zonales, en cumplimiento del art. 65º de la Ley 114.
- VII.1.9- Integrar los Consejos Consultivos de las Defensorías Zonales en cumplimiento del Art. 62º de la Ley 114 y realizar las reuniones plenarias conforme lo indica el art. 68º de la citada ley.
- VII.1.10- Designar los Promotores de Derechos de niños, niñas y adolescentes en cumplimiento del Art. 64 de la Ley 114.
- VII.1.11- Elevar los informes trimestrales al CDNNyA, conforme lo previsto en el Art. 69º de la Ley 114.
- VII.1.12- Implementar y aprobar un sistema de evaluación de desempeño en el ámbito de las defensorías.
- VII.1.13- Implementar y aprobar un sistema de control de presentismo para el personal de las defensorías, en cumplimiento del Decreto 710-GGBA-97.
- VII.1.14- Elaborar un circuito para la registración y custodia adecuada y eficiente de la documentación llevada por las defensorías.
- VII.1.15- Cumplimentar estrictamente el llenado de todos los campos de las fichas, con letra legible, fecha y firma del o los profesionales intervinientes.
- VII.1.16- Deberá discriminarse y homogeneizarse la información, a los fines de poder realizar una evaluación del rendimiento del organismo auditado y de confeccionar sus estadísticas con exactitud.
- VII.1.17- Cumplir las pautas presupuestarias exigidas por la Ley 70.

VII.2. RECOMENDACIONES PARTICULARES A LAS DEFENSORÍAS AUDITADAS

VII.2.1. Defensoría Zonal Plaza Lavalle

Sistema de información para la toma de decisiones:

VII.2.1.1- Proporcionar a la Defensoría equipos informáticos adecuados a fin de que los profesionales que en ella se desempeñan puedan trabajar eficazmente.

VII.2.1.2- Proporcionar a la Defensoría impresoras, del mismo modo que posibilitar su acceso a Internet.

Estructura Administrativa:

VII.2.1.3- Designar un trabajador social a fin de cumplimentar el Equipo Técnico conforme lo prevé la ley 114.

Recursos Humanos:

VII.2.1.4- Autorizar a la trabajadora social de esta defensoría para que tramite la exención de arancel ante el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas.

VII.2.1.5- Efectuar la primera consulta con la Intervención interdisciplinaria de los profesionales de la defensoría conforme lo previsto por la Vicepresidencia del CDNNyA.

Control Interno, Formularios, Procedimientos, Registros:

VII.2.1.6- Implementar un sistema de control por oposición de las planillas de estadística que se elevan a la Dirección General. Del mismo modo ajustar el control de las mismas a fin de evitar las diferencias constatadas.

VII.2.1.7- Instrumentar la apertura de una actuación o expediente por cada caso abierto, separado de la ficha inicial, a fin de facilitar su seguimiento. Una vez cerrado el caso, darlo de baja indicando si se ha recuperado o no el derecho vulnerado.

VII.2.1.8- Cumplir con la Resolución 16-CDNNyA-2003 en cuanto a correcta confección de las fichas.

VII.2.1.9- Llevar el debido control y guarda de las fichas a fin de evitar la pérdida de las mismas.

VII.2.1.10- En el mismo sentido ordenar en forma cronológica la documentación dentro de los expedientes custodiando las piezas originales que allí se encuentren.

Infraestructura, Equipamiento, Atención al Público:

- VII.2.1.11- Dotar a la Defensoría de un espacio adecuado a fin del apropiado desarrollo de sus tareas. Es imperativo para la Defensoría contar con varios ambientes ya que se realizan consultas en forma simultánea y sólo cuenta con una pequeña oficina.
- VII.2.1.12- Dicho espacio deberá contar con iluminación, ventilación y mantenimiento adecuados.
- VII.2.1.13- Implementar el libro de quejas para el usuario del servicio. Disponer carteles al público en forma visible que indiquen la ubicación de la defensoría.
- VII.2.1.14- Dotar a la Defensoría de un local definitivo para su funcionamiento.

VII.2.2. Defensoría Zonal Flores

Estructura Organizativa:

- VII.2.2.1- Designar promotores de derecho conforme al Art. 64º inc. d) de la Ley 114.
- VII.2.2.2- Efectuar un Registro de Organizaciones No Gubernamentales que se desenvuelven en la zona a fin de mejorar la red.

Recursos Humanos:

- VII.2.2.3- Efectuar la primera consulta con la Intervención interdisciplinaria de los profesionales de la defensoría conforme lo previsto por la Vicepresidencia del CDNNyA.

Control Interno, Formularios, Registros y Procedimientos:

- VII.2.2.4- Implementar un sistema de controles por oposición a fin de perfeccionar la información que se envía al CDNNyA para confeccionar las estadísticas.
- VII.2.2.5- Cumplimentar estrictamente el llenado de todos los campos de las fichas, con letra legible, fecha y firma del o los profesional/es interviniente/s.
- VII.2.2.6- Cumplir con la Resolución 16-CDNNyA-2003 en cuanto a correcta confección de las fichas
- VII.2.2.7- Custodiar los formularios de exención de pagos ante el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, evitando su firma y sellado en blanco.

Infraestructura, Equipamiento, Atención al Público:

- VII.2.2.8- Mejorar la identificación Institucional de la Defensoría.
- VII.2.2.9- Asignar personal afectado a la tarea de limpieza del inmueble como así también al mantenimiento de los equipos informáticos.
- VII.2.2.10- Implementar el libro de quejas para los usuarios del servicio, y el correspondiente cartel que indique que está a disposición del público.
- VII.2.2.11- Perfeccionar la confección de las fichas conforme lo prevé la Resolución 16-CDNNyA-2003.
- VII.2.2.12- Llevar el debido control y guarda de las fichas a fin de evitar la pérdida de las mismas

VII.2.3. Defensoría Zonal Belgrano

Sistema de Información para la Toma de Decisiones:

- VII.2.3.1- Dotar a la Defensoría con impresora, fax e Internet a fin de que los profesionales puedan cumplir eficientemente con su tarea.

Estructura Organizativa:

- VII.2.3.2- Designar promotores de Derechos, conforme art. 64° de la Ley 114.

Recursos Humanos:

- VII.2.3.3- Efectuar la primera consulta con la Intervención interdisciplinaria de los profesionales de la defensoría conforme lo previsto por la Vicepresidencia del CDNNyA.

Control Interno, Formularios, Procedimientos, Registros:

- VII.2.3.4- Implementar un sistema de controles por oposición a fin de controlar los insumos enviados al Consejo.
- VII.2.3.5- Arbitrar los medios a fin resguardar la documentación obrante en la Defensoría y ordenarla cronológicamente.
- VII.2.3.6- Registrar las exenciones del pago del arancel para tramitar documentación.

- VII.2.3.7- Informar a las autoridades del CDNNyA toda novedad respecto de la sustracción tanto de documentación como de elementos propios de la Defensoría.

Infraestructura, Equipamiento, Atención al Público:

- VII.2.3.8- Dotar a la Defensoría de un espacio adecuado a fin de que cumpla eficientemente con su tarea. Es imperativo contar con varios ambientes, iluminación y ventilación adecuadas.
- VII.2.3.9- Señalizar adecuadamente a la Defensoría con carteles visibles tanto en planta baja como en el 2do. Piso.
- VII.2.3.10- Implementar el libro de quejas, y el cartel que indique su disponibilidad al público tal como lo dispone la normativa vigente.
- VII.2.3.11- Ídem VII.2.3.10.
- VII.2.3.12- Ídem VII.2.3.10.
- VII.2.3.13- Cumplir con la correcta confección de las fichas conforme la Res-16-CDNNyA-2003.
- VII.2.3.14- Extremar el control de la numeración de las fichas como así también su correcto archivo y guarda.

VII.2.4. Defensoría Zonal El Trapito (ONG)

Estructura organizativa:

- VII.2.4.1- Designar promotor de derechos conforme al Art. 62º de la Ley 114.
- VII.2.4.2- Implementar y llevar un registro de los profesionales de la defensoría que concurren a las reuniones plenarias del Consejo.

Recursos Humanos:

- VII.2.4.3- Implementar un registro de exenciones realizadas en trámites de documentación.

Control Interno, Formularios, Procedimientos, Registros:

- VII.2.4.4- Efectuar la primera consulta con la Intervención interdisciplinaria de los profesionales de la defensoría conforme lo previsto por la Vicepresidencia del CDNNyA.

- VII.2.4.5- Instrumentar la apertura de una actuación o expediente por cada caso abierto, separado de la ficha inicial, a fin de facilitar su seguimiento. Una vez cerrado el caso, darlo de baja indicando si se ha recuperado o no el derecho vulnerado.

Infraestructura, Equipamiento, Atención al Público:

- VII.2.4.6- Identificar el local como Defensoría Zonal, con un cartel indicador de la misma que sea fácilmente identificable por el público.
- VII.2.4.7- Implementar el libro de quejas para el usuario del servicio, y el cartel que indique que está disponible al público.
- VII.2.4.8- Observar la confección de las fichas en su totalidad conforme la Resolución 16-CDNNyA-2003.
- VII.2.4.9- Efectuar la primera consulta con la Intervención interdisciplinaria de los profesionales de la defensoría conforme lo previsto por la Vicepresidencia del CDNNyA.

VIII. CONCLUSIÓN

Teniendo en consideración la importancia institucional y jurídica de las responsabilidades de las Defensorías Zonales dependientes del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes respecto de la promoción de derechos y el sistema de información, es de destacar las diferencias detectadas en las estadísticas. Ello resalta la necesidad de establecer procedimientos de control interno que garanticen la confiabilidad y regularidad de los registros y operaciones a cargo de las Defensorías Zonales, a fin de alcanzar una mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos institucionales y de las metas y objetivos programados.

Lo evidenciado no permite un desarrollo normal de los procedimientos y de la planificación anual implementada por el Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Sin embargo, la Red de Defensorías, a través de su labor, brinda un espacio de contención social a una amplia franja de niños, niñas y adolescentes, con derechos vulnerados.

En razón de lo antedicho y con el fin de asegurar el pleno cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, resulta indispensable adecuar algunos procedimientos administrativos (a.s.: precisar las funciones de los integrantes de los equipos técnicos y coordinadores de los mismos) en particular en lo atinente al trámite de las actuaciones por ante los Tribunales de la Ciudad y la Policía Federal, enfatizando en la competencia para intervenir en tales gestiones.

En orden a la administración de los recursos humanos disponibles y a los fines de optimizar su rendimiento, es indispensable la determinación de objetivos precisos orientados a lograr una mayor coordinación de los mismos, haciendo especial hincapié en aspectos relativos a su capacitación y evaluación del desempeño.

Como resultado del examen practicado se concluye que, en términos de eficiencia y eficacia con relación a las metas fijadas, debe mejorarse la organización y coordinación de los recursos empleados (humanos, financieros y materiales). Sin embargo cabe aclarar que no pueden atribuirse a factores internos algunos aspectos negativos de la gestión dado que se han observado múltiples condicionantes externos.

Conforme Dictamen 119/04 de la Dirección General de Asuntos Legales *"...No se han detectado elementos que ameriten el inicio de acciones administrativas y o legales en los términos del Art. 138 inc. K) de la ley 70. Sin embargo y atento al objeto de la Ley 114, la Dirección General de Asuntos Legales estima pertinente recomendar al Ente auditado el estricto cumplimiento de la normativa vigente a fin de propender a una adecuada protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes"*.

ANEXO I
Normativa

NORMA	DESCRIPCIÓN
Convención Internacional de los Derechos del Niño.	Derechos y Garantías reconocidos en la Convención Internacional sobre Derecho de los Niños.
Constitución de la Nación Argentina	Derechos y Garantías. Constitución de la Nación Argentina.
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Derechos y Garantías. Art. 39.
Ley N° 114	Niños/ Niñas y Adolescentes – Derechos – Protección Integral.
Ley N° 24.417	Protección contra la violencia familiar.
Ley N° 24270	Configúrese delito al Padre o Tercero que impidiere u obstruyere el contacto de Menores de edad con sus Padres convivientes.
Ley N° 24946	Ley Orgánica del Ministerio Público.
Ley N° 24588	Garantía poderes no delegados por la Nación.
Ley N° 741	Modificación Ley N° 114 – BO N° 1367. 25/01/02
Ley N° 937	Trabajo Infantil – Prohibición.
Ley N° 23849	Aprobación de la Convención Sobre los Derechos del Niño.
Decreto N° 1527 BO N° 1773 del 11/09/03	Albergue excepcional y de urgencia de Niños, Niñas y Adolescentes.
Decreto N° 710/97	Presentismo y Puntualidad del personal dependiente del Poder Ejecutivo de la Ciudad de Buenos Aires. Controles. Normas. Informe mensual de personal.
Ley N° 19003	Patronato de Menores
Resol. N° 56-CDNNyA-2002	Reglamento de funcionamiento interno del CDNNyA.
Resol. N° 47-CDNNyA-2002	Ratificación y designación de los Coordinadores de las Defensorías.
Resol. N° 20-CDNNyA-2003	Aprobación del nuevo marco Institucional, Organizacional.
Resol. N° 30-CDNNyA-2003	Designación para integrar el Consejo Consultivo de la Defensoría Zonal Once.
Resol. N° 16-CDNNyA-2003	Aprobación ficha de caso, de consulta y de consulta y caso colectivo.
Resol. N° 19-CDNNyA-2003	Reglamento de constitución y funcionamiento de los Consejos Consultivos de las Defensorías Zonales.
Resol. N° 27-CDNNyA-2002	Instituir en el ámbito del CDNNyA el sistema de becas.
Resol. N° 48-CDNNyA-2002	Nómina de los Profesionales que conforman los Equipos Técnicos de las Defensorías Zonales.
Nota N° 6063-DGRC-2002	Tramitación de exención de aranceles ante el Registro Civil.
Nota N° 572-CDNNyA-2002	Elevación nómina de Profesionales para exención de aranceles ante el Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas.
Decreto N° 1760-00	Transferencia del programa de Defensorías dependiente de la ex Secretaría de Promoción Social al Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

Ley N° 70	Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la Ciudad. Art. 4°.
Ley N° 733	Mobiliario Urbano en la Vía Pública-Espacio para Exhibir Imagen de Niño, Niña y Adolescente buscado o de paradero desconocido.
Reglas de Beijín	Adoptadas por la Asamblea General de la ONU por Resol. N° 40/33 del 28/11/85.
Directrices de RIAD	Adoptadas por la Asamblea General de la ONU por Resol. N° 45/112 del 14/12/90.
Resol. N° 9-CDNNyA	15/03/2002 Constitución Comisión Consultiva del Plenario del CDNNyA y representantes de áreas de Gobierno.
Resol. N° 10-CDNNyA 18/03/2002	B.O. Acuerdo de Gestión Conjunta con la Secretaría de Educación.
Resol. N° 12-CDNNyA 18/03/2002	Convenios entre el CDNNyA con las ONG's: Asoc. Mutual de Mujeres de Buenos Aires; Fundación para el estudio e investigación de la Mujer; Foro por los Derechos Reproductivos; Instituto Social y Político de la Mujer y Unión de Mujeres de la Argentina.
Resol. N° 13-CDNNyA 02/04/2002	Auspicio de encuentro de Adolescentes por una participación activa.
Resol. N° 14-CDNNyA 03/04/2002	Aprobación del reglamento del Registro de Publicación de Búsqueda de Chicos Perdidos.
Resol N° 15-CDNNyA 10/04/2002	Auspicio III Congreso Internacional "Por una cultura de Paz 2002", La V exposición itinerante de "Postales Para Todos", La II jornada de capacitación de futuros líderes, La tercera asamblea legislativa y parlamentaria y el III Manifiesto de los jóvenes "Futuro del Mundo".
Resol. N° 17-CDNNyA 23/04/2002	Aprobación Programa piloto fortalecimiento de ONG's que asistan a Niños en situación de calle.
Resol. N° 19-CDNNyA 21/05/2002	Designación de Coordinadora del Servicio de Orientación y Asistencia Centralizada del CDNNyA.
Resol. N° 20-CDNNyA 21/05/2002	21/05/2002 Aprobación de incremento del fondo mensual de las Defensorías e incremento fondo fijo del CAT.
Resol. N° 21-CDNNyA 18/06/2002	Aprobación de convenio con VITRA.
Resol. N° 22-CDNNyA 18/06/2002	Representación por parte del CDNNyA ante la Secretaría de Educación para percibir becas del proyecto "Puentes Escolares".
Resol. N° 23-CDNNyA 20/06/2002	Auspicio acto "Nos jugamos por los Derechos de los Niños"
Resol. N° 24-CDNNyA 28/06/2002	Creación del subprograma de Elaboración del Sistema de Procedimientos Administrativos para la Defensa y Protección de los Derechos de los Niños.

ANEXO II
Cuadro N° 1

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes			
ANEXO I TABLA DE CODIGOS			
TABLA 1 Tipo de vínculo	TABLA 2 Vínculo o consultante	TABLA 3 Tipo de documento	TABLA 4 Nacionalidad
01 Niño/a adolescente	01 Consultante	01 DNI	01 Argentina
02 Madre	02 Madre	02 Cédula de identidad	02 Bolivia
03 Padre	03 Madre	03 No tiene	03 Brasil
04 Tercera	04 Hermano/a	04 Runce suya	04 Chile
05 Abuelo/a	05 Sobrina/o	05 Pasaporte extranjero	05 Colombia
06 Hermano/a	06 Otro familiar	06 Cédula extranjera	06 Ecuador
07 Otro familiar	07 Otro no familiar	07 No informe	07 Paraguay
08 Otro no familiar	08 Visitante	08 Otros	08 Perú
09 Demandante espontáneo	10 Ausente		09 Uruguay
10 Guardas de acogidos	11 Paciente		10 Venezuela
11 CRI	12 Sanitario		11 Otros
12 FOT	99 Otros		
13 Registro civil perdido			
14 Otra censoria			
15 Escuela			
16 EDC			
17 Centro social			
18 Hospital			
19 Centro de salud			
20 Otro institución			
21 GGP			
22 Otros multi/multisector			
23 Otro Programa OS			
24 Otro			
25 CONAF			
99 Otros			
TABLA 5 Relación civil de hogar	TABLA 6 Tipo de documento de salud	TABLA 7 Ocupación	TABLA 8 Situación de atención
01 Jefe	01 Solo obra social	01 Estudiante	01 Sin atención
02 Cónyuge	02 Solo mutual	02 Estudiante	02 Precooper
03 Padre, hijo/a	03 Solo prepaga	03 Obrero social y mutual	03 Precooper
04 Yerno/hija	04 Otra social y mutual	04 Obrero social y prepaga	04 Precooper
05 Hermano/a	05 Otro servicio de emergencia	05 No tiene cobertura	05 Precooper
06 Abuelo/a	06 Otros		06 Precooper
07 Hijo/a			07 Precooper
08 Suegro/a			08 Precooper
09 Hermano/a			09 Precooper
10 Otros familiares			10 Precooper
11 Otros no familiares			11 Precooper
99 Otros			12 Precooper
TABLA 9 Fuente de ingresos	TABLA 10 Tipo de instrucción	TABLA 11 Medidas cautelares	TABLA 12 Vivienda
01 Cere	01 Primaria	01 Medida cautelar	01 Colección
02 Cere	02 Secundaria	02 Medida cautelar	02 Casa particular
03 Federal/penal	03 Tercera	03 Medida cautelar	03 Casa particular
04 Federal/penal	04 Tercera	04 Medida cautelar	04 Casa de familia
05 No tiene	05 Tercera	05 Medida cautelar	05 Pensión u otro
99 Otros	06 Tercera	06 Medida cautelar	06 Rincón o casita
TABLA 13 Tipo de instrucción	TABLA 14 Medidas cautelares	TABLA 15 Medidas cautelares	TABLA 16 Medidas cautelares
01 Primaria	01 Medida cautelar	01 Medida cautelar	01 Medida cautelar
02 Secundaria	02 Medida cautelar	02 Medida cautelar	02 Medida cautelar
03 Tercera	03 Medida cautelar	03 Medida cautelar	03 Medida cautelar
04 Tercera	04 Medida cautelar	04 Medida cautelar	04 Medida cautelar
05 Tercera	05 Medida cautelar	05 Medida cautelar	05 Medida cautelar
06 Tercera	06 Medida cautelar	06 Medida cautelar	06 Medida cautelar
07 Tercera	07 Medida cautelar	07 Medida cautelar	07 Medida cautelar
08 Tercera	08 Medida cautelar	08 Medida cautelar	08 Medida cautelar
09 Tercera	09 Medida cautelar	09 Medida cautelar	09 Medida cautelar
10 Tercera	10 Medida cautelar	10 Medida cautelar	10 Medida cautelar
11 Tercera	11 Medida cautelar	11 Medida cautelar	11 Medida cautelar
99 Otros	99 Otros	99 Otros	99 Otros

Cuadro N° 2

TABLA 9	
Derechos a la Familia	
1	Derecho a la familia - cuota alimentaria
2	Derechos a la Familia
3	Conflictos familiares - Problemas en relaciones familiares
4	Definición del adulto a cargo de los niños - guarda
5	Definición del adulto a cargo de los niños - tenencia
6	Definición del adulto a cargo de los niños - tutela
7	Definición del adulto a cargo de los niños - adopción
8	Definición del adulto a cargo de los niños - patria potestad
9	Definición del adulto a cargo de los niños - autorizaciones
10	Establecimiento de vínculos - revinculación
11	Establecimiento de vínculos - padrastro
12	Establecimiento de vínculos - impedimento de contacto
13	Establecimiento de vínculos - viñas
20	Derechos al Desarrollo Humano - Autonomía
21	Elección del lugar de residencia
22	Emancipación, permisos y autorizaciones
23	Se fue de la casa
24	Intimidad
25	Problemas de convivencia
26	Problemas relacionados con el embarazo adolescente
27	Contravenciones
30	Otros
31	Educación
32	Salud
33	Problemas de vivienda
34	Problemas económicos
35	Trabajo / trabajo infantil
36	Consumo de drogas y alcohol
37	Chicos en situación de calle
40	Derecho a medidas de protección de situaciones de violencia
41	Protección de derechos de víctimas de delitos de la integridad sexual
42	Protección de derechos de la explotación comercial sexual
43	Protección de derechos de víctimas de violencia familiar
44	Protección de derechos de víctimas de delito c/ la pro., la libertad y las personas
45	Protección de derechos de las personas de trabajo infantil, servidumbre
46	Protección de derechos de las personas formas de trabajo inf. Tráfico de estupefacientes
47	Otros
50	Derecho a medidas de protección especial de derecho (para víctimas)
51	Medidas de la justificación por cuestiones sociales / asistenciales
52	Medidas de restitución de derechos de chicos privados de libertad
53	Medidas de la violencia institucional - Salud
54	Medidas de la violencia institucional - Educación
55	Medidas de la violencia institucional - Justicia
56	Medidas de la violencia institucional - Institutos
60	Derecho a la identidad
61	Documentación
62	Filiación
63	Restitución
64	Otros
65	Derecho a no ser discriminado
66	Escuela
67	Salud
68	Comunidad
69	Otros
70	Derecho a la defensa (para infractores)
71	Delitos / Exponer a tutelar sin información sobre delito
72	Delitos / Contra las personas
73	Delitos / Contra la libertad
74	Delitos / Contra la integridad sexual
75	Delitos / Ley 23.737 (Estupefacientes y Psicotrópicos)
76	Delitos / Ley 23.086 (Armas y explosivos)
77	Delitos / Crimen

Cuadro N° 3

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes
Nº 1 - Ficha de consulta

Identificación					
Fecha					

Professional    

Consultante		Documento		Estado	
Apellido y Nombre		Tipo		Ejemplo	
Domicilio		Código Postal		Municipio	
Calle		Número		Municipio	
Código Postal		Municipio		Municipio	
Enviado por		Consultado		Municipio	
Código		Municipio		Municipio	

Niños, niñas y adolescentes involucrados en la consulta

Página 2		Página 3		Página 4												
Matrícula	Nombre	Asignatura	Desempeño de la asignatura					Nota	Medio- anual	Exclusividad		Pruebas Sustentadas			Banco de	
		Contenido	Teoría	Práctica	Proyecto	Investigación	Trabajo en grupo	Examen	Examen	Examen	Examen	Examen	Examen	Examen		
01																
02																
03																
04																
05																
06																
07																
08																
09																
Resumen de conceptos											Teoría	Práctica	Proyecto			
01																
02																
03																
04																
05																
06																
07																
08																

Resultado	Justificación
☐ C1. No se sabe. 10 ☐ C2. Sí se sabe. 10 ☐ C3. No se sabe. 10	☐ C1. No se sabe. 10 ☐ C2. Sí se sabe. 10 ☐ C3. No se sabe. 10
Derivación a	

Cuadro N° 4

[illegible]

Cuadro N° 5

[illegible]

Reverso del anterior

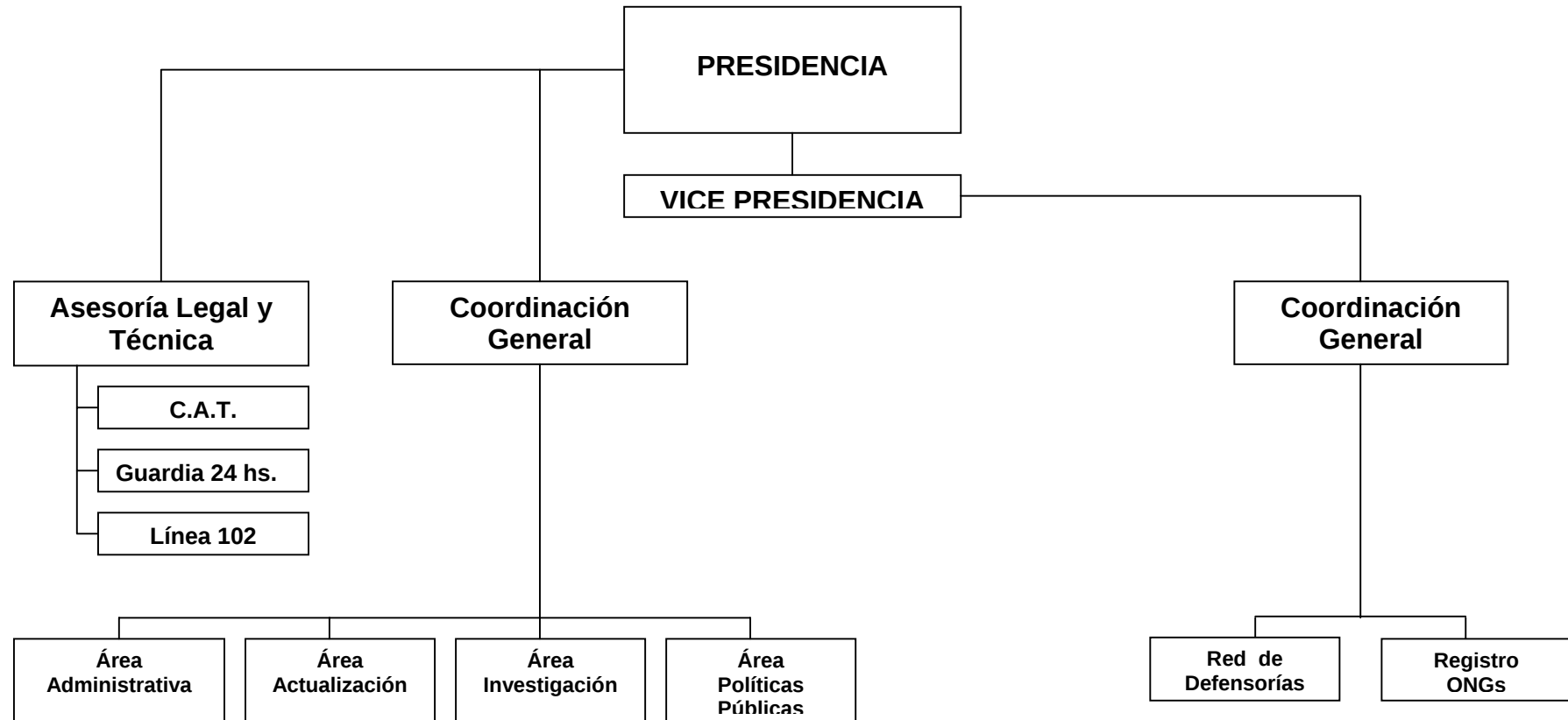
Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes
Nº 21/d - Evaluación cualitativa del caso

Cuadro N° 6

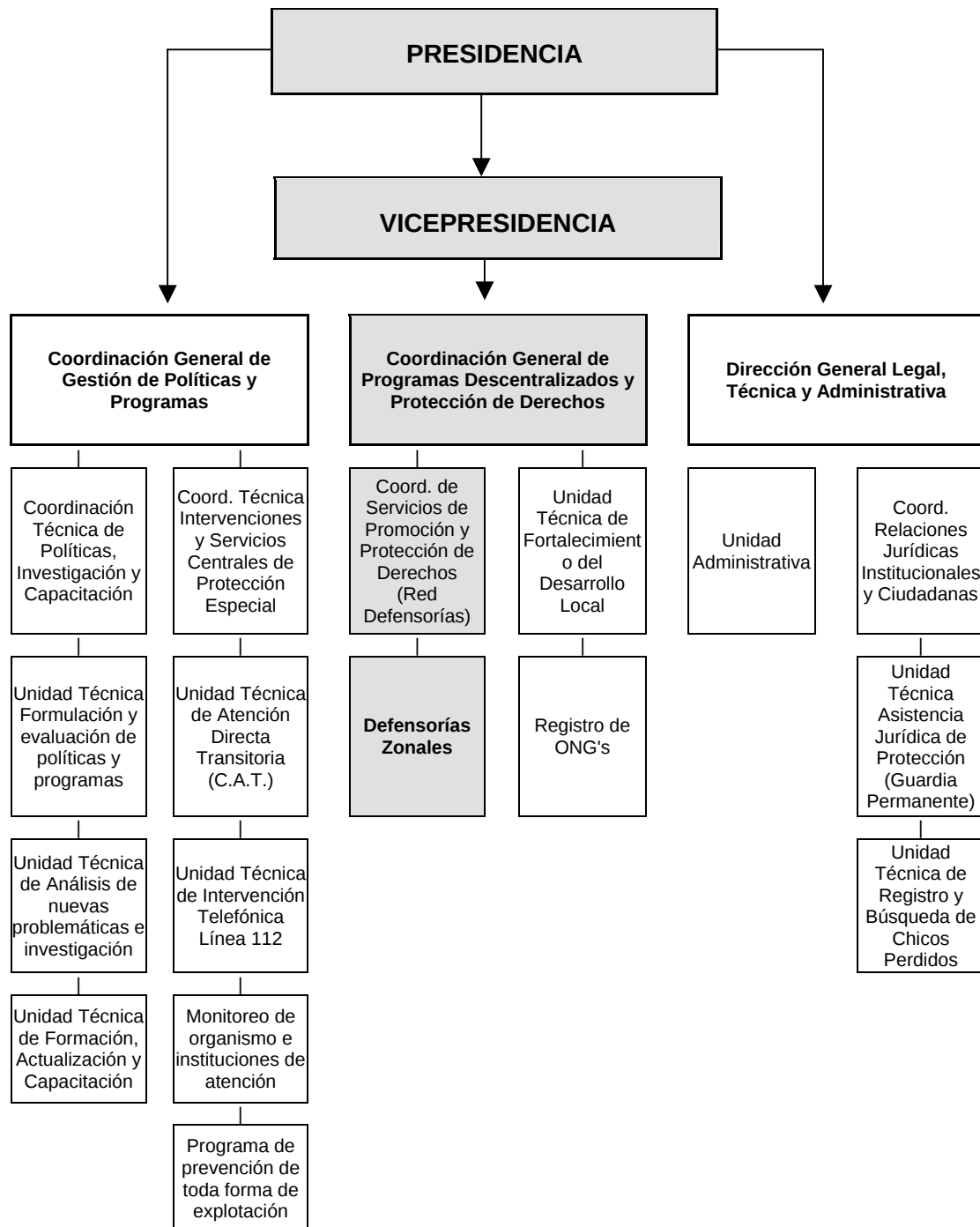
[illegible]

ANEXO III

Estructura Orgánica Ley 114



Estructura Orgánica conforme Resolución 20/CNDNNyA-2003 del 26-05-03



ANEXO IV

Defensoría Plaza Lavalle

Del total de consultas atendidas por esta Defensoría Zonal en el año 2002, en el cuadro siguiente se detalla la cantidad y porcentajes de asesoramientos, derivaciones y casos efectivamente tomados.

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Asesoramientos	48	16.10 %
Derivaciones	130	43,62 %
Casos	103	34.56%
No Informa	17	05.70 %
Total De Fichas	298	99.98 %

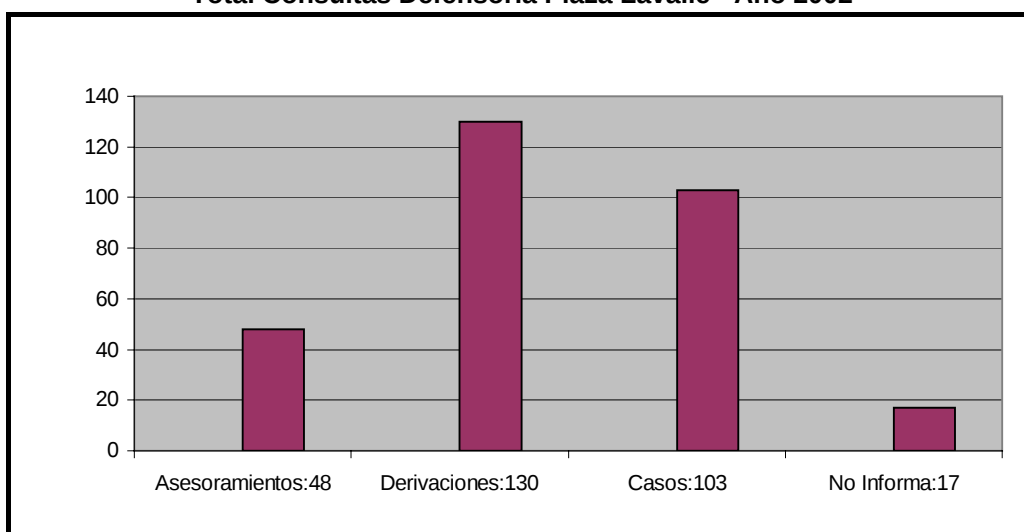
Asesoramiento: Es la respuesta a la consulta presencial o telefónica, referida a los temas de niñez y adolescencia. Este asesoramiento se resuelve en la primera consulta sin trámite posterior.

Derivación: La consulta es derivada a diferentes instituciones, ya sea por no corresponder el área en cuestión, o por no corresponder el domicilio del consultante. Son derivadas a las correspondientes Defensorías Zonales, Registro Civil, Patrocinio Letrado, Promoción Social, como así también a las diferentes instituciones de la Provincia de Buenos Aires.

Casos: El Equipo Interdisciplinario, decide en que momento una consulta se transforma en caso. Es el seguimiento de un trámite, con el fin de perseguir la defensa de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes. Ejemplo: filiación ante un juzgado, entrevistas con los involucrados, etc.

No Informa: En las fichas no especifican el resultado de las mismas.

Total Consultas Defensoría Plaza Lavalle - Año 2002



ANEXO V

Defensoría Flores

La Defensoría Zonal de Flores cuenta con un equipo interdisciplinario compuesto por once (11) profesionales, de los cuales ocho (8) pertenecen a la planta permanente y los tres (3) restantes, bajo la modalidad de contratados.

Esta Defensoría, utiliza como herramienta para citar a las personas involucradas e iniciar los casos, dos elementos:

- Por telefonograma, con cargo al Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, enviado por el correo oficial.
- Por una citación escrita llevado y entregado en mano por algunos de los siguientes canales: miembros de equipos de orientación escolar, miembros de instituciones con las cuales articula, y familiares directos de los involucrados.

La Defensoría cuenta con dos profesionales autorizados por el Consejo, ante el Registro Civil de la Personas, para la tramitación de exención de aranceles en la documentación.

Del total de consultas atendidas por esta Defensoría Zonal en el año 2002, en el cuadro siguiente se detalla la cantidad y porcentajes de asesoramientos, derivaciones y casos efectivamente tomados.

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Asesoramientos	194	37.74 %
Derivaciones	68	13,22 %
Casos	244	47.47%
No Informa	8	01.55 %
Total de Fichas	514	99.98 %

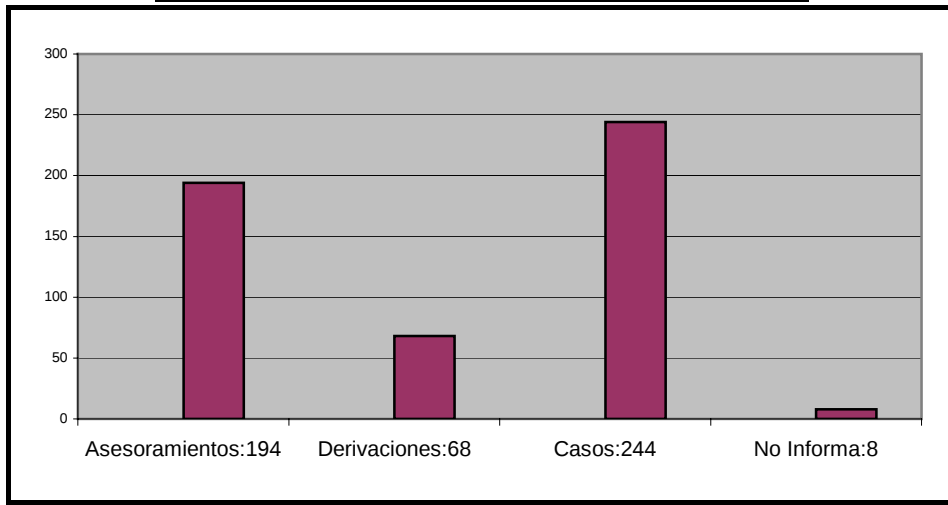
Asesoramiento: Es la respuesta a la consulta presencial o telefónica, referida a los temas de niñez y adolescencia. Este asesoramiento se resuelve en la primera consulta sin trámite posterior.

Derivación: La consulta es derivada a diferentes instituciones, ya sea por no corresponder el área en cuestión, o por no corresponder el domicilio del consultante. Son derivadas a las correspondientes Defensorías Zonales, Registro Civil, Patrocinio Letrado, Promoción Social, como así también a las diferentes instituciones de la Provincia de Buenos Aires.

Casos: El Equipo Interdisciplinario, decide en que momento una consulta se transforma en caso. Es el seguimiento de un trámite, con el fin de perseguir la defensa de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes. Ejemplo: filiación ante un juzgado, entrevistas con los involucrados, etc.

No Informa: En las fichas no especifican el resultado de las mismas.

Total de Consultas Defensoría de Flores - Año 2002



ANEXO VI

Defensoría Belgrano

La Defensoría Zonal de Belgrano en la gestión 2002, contaba con un equipo interdisciplinario de nueve profesionales, de los cuales (3) tres pertenecían a la planta permanente y los (6) seis restante bajo la modalidad de contratados (cinco abogados, una asistente social y tres psicólogos). La profesional a cargo de la defensoría expresó que antes del año 2002, tenía trabajando tres equipos técnicos. En la actualidad el único equipo técnico de la defensoría, trabaja por la mañana, fuera del horario de atención al público para la discusión de casos y abordaje de los casos atrasados por falta de renovación de contratos de algunos profesionales. Del total de este plantel, se desvincularon tres abogados por distintas causales.

Esta Defensoría, utiliza como herramienta para citar a las personas involucradas e iniciar los casos, dos elementos:

- Por telefonograma, con cargo al Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, enviado por el correo oficial.
- Por una citación escrita llevado y entregado en mano por algunos de los siguientes canales: miembros de equipos de orientación escolar, miembros de instituciones con las cuales articula, y familiares directos de los involucrados.

La defensoría de Belgrano se reúne una vez por mes con cada integrante de la red que trabaja la temática de Niños y Adolescentes en la zona. Asimismo, la coordinadora de la defensoría, mantiene una reunión por mes con la Coordinación de defensorías en el CDNNyA.

En la defensoría se realizan cuatro reuniones por mes para la presentación y discusión de casos. Además la Coordinadora también asiste a reuniones con el CGP y en los hogares con los cuales se interactúa.

Del total de consultas atendidas por esta Defensoría Zonal en el año 2002, en el cuadro siguiente se detalla la cantidad y porcentajes de asesoramientos, derivaciones y casos efectivamente tomados.

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Asesoramientos	41	22.53%
Derivaciones	57	31.32%
Casos	50	27.47%
No Informa	34	18.68%
Total de Fichas	182	100.00%

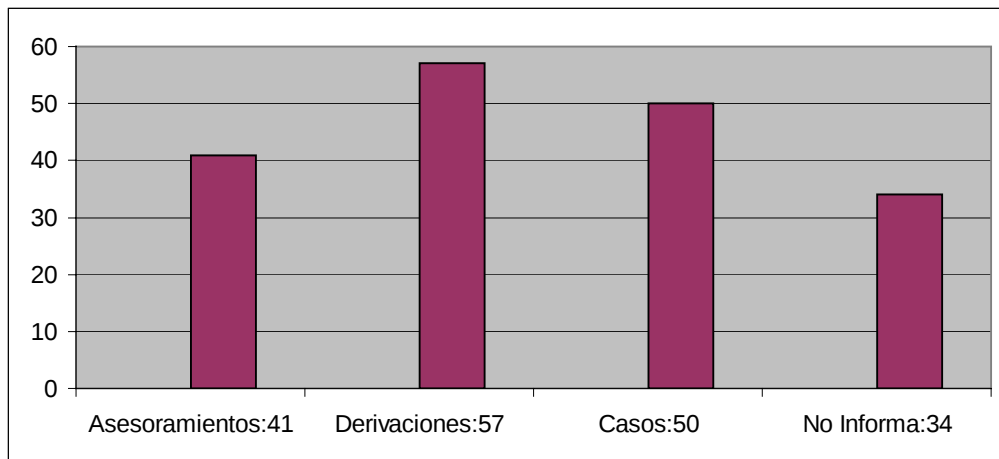
Asesoramiento: Es la respuesta a la consulta presencial o telefónica, referida a los temas de niñez y adolescencia. Este asesoramiento se resuelve en la primera consulta sin trámite posterior.

Derivación: La consulta es derivada a diferentes instituciones, ya sea por no corresponder el área en cuestión, o por no corresponder el domicilio del consultante. Son derivadas a las correspondientes Defensorías Zonales, Registro Civil, Patrocinio Letrado, Promoción Social, como así también a las diferentes instituciones de la Provincia de Buenos Aires.

Casos: El Equipo Interdisciplinario, decide en que momento una consulta se transforma en caso. Es el seguimiento de un trámite, con el fin de perseguir la defensa de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes. Ejemplo: filiación ante un juzgado, entrevistas con los involucrados, etc.

No Informa: En las fichas no especifican el resultado de las mismas.

Total Consultas Defensoría Belgrano - Año 2002



ANEXO VII

Defensoría El Trapito (ONG)

Del total de consultas atendidas por esta Defensoría Zonal en el año 2002, en el cuadro siguiente se detalla la cantidad y porcentajes de asesoramientos, derivaciones y casos efectivamente tomados.

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Asesoramientos	067	16.70%
Derivaciones	082	20,50%
Casos	239	59.70%
No Informa	014	03.50%
Total de Fichas	402	100.00%

Asesoramiento: Es la respuesta a la consulta presencial o telefónica, referida a los temas de niñez y adolescencia. Este asesoramiento se resuelve en la primera consulta sin trámite posterior.

Derivación: La consulta es derivada a diferentes instituciones, ya sea por no corresponder el área en cuestión, o por no corresponder el domicilio del consultante. Son derivadas a las correspondientes Defensorías Zonales, Registro Civil, Patrocinio Letrado, Promoción Social, como así también a las diferentes instituciones de la Provincia de Buenos Aires.

Casos: El Equipo Interdisciplinario, decide en que momento una consulta se transforma en caso. Es el seguimiento de un trámite, con el fin de perseguir la defensa de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes. Ejemplo: filiación ante un juzgado, entrevistas con los involucrados, etc.

No Informa: En las fichas no especifican el resultado de las mismas.

Total de Consultas Defensoría El TRAPITO- Año 2002

