

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 15 MAYO 2019

**VISTO:**

Lo normado por el artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el artículo 13 incisos n), ñ) y o) de la Ley N°3 y la Disposición N°173/16, sus complementarias y modificatorias.

**Y CONSIDERANDO QUE:**

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires creó la Defensoría del Pueblo, como órgano unipersonal e independiente que no recibe instrucciones de ninguna autoridad, con autonomía funcional y autarquía financiera, dotándola de personería jurídica con legitimación procesal.

Mediante el artículo 13, incisos n), ñ) y o) de la Ley N° 3 se asignó al Defensor del Pueblo, entre otras atribuciones, la de nombrar y remover a sus empleados, proyectar y ejecutar su presupuesto, determinar la estructura orgánico funcional del ente y realizar toda otra acción conducente al mejor ejercicio de su función.

La Disposición N°173/16, sus complementarias y modificatorias aprobaron la estructura orgánica funcional de la Institución.

La experiencia registrada en materia de gestión interna, así como la evolución institucional han dado cuenta de la necesidad de perfeccionar el uso de los recursos públicos, jerarquizando la gestión mediante un reordenamiento estratégico, en materia de Consumidores y Administrados, que permita el mejor cumplimiento de las metas y los objetivos de esta Defensoría.

En consecuencia de lo expuesto, y luego de realizar el análisis correspondiente, se estima pertinente efectuar una modificación a la estructura vigente y dictar el acto administrativo que así lo disponga.

La Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales, en su carácter de servicio jurídico permanente, ha intervenido en el marco de sus competencias.

Por todo ello, y en uso de las competencias que le confiere el artículo 13 de la Ley N° 3 incisos. n), ñ) y o),

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

**DISPONE:**

**Artículo 1º.** Crear la Subcoordinación Operativa de Consumidores, la que tendrá dependencia jerárquica y funcional de la Coordinación Operativa de Consumidores y Administrados.

**Artículo 2º.** Crear la Subcoordinación Operativa de Servicios Públicos Locales y la Subcoordinación Operativa de Usuarios Esenciales las que tendrán dependencia jerárquica y funcional de la Coordinación Operativa de Servicios Públicos.

**Artículo 3º.** Crear la Subcoordinación Operativa de Transporte y Telecomunicaciones la que tendrá dependencia jerárquica y funcional de la Coordinación Operativa de Transporte y Telecomunicaciones.

**Artículo 4º.** Aprobar las funciones del Anexo I que forma parte de la presente Disposición.

**Artículo 5º.** Designar Subcoordinadora Operativa de la Subcoordinación Operativa de Consumidores a SANDOVAL, Lorena Karina, DNI N° 26.026.964.

**Artículo 6º.** Designar Subcoordinador Operativo de la Subcoordinación Operativa de Servicios Públicos Locales a GANORA, Federico Mario, DNI N° 29.905.408

**Artículo 7º.** Designar Subcoordinadora Operativa de la Subcoordinación Operativa de Usuarios Esenciales a ALADIO GONZALEZ, María Emilia, DNI N° 36.267.686.

**Artículo 8º.** Designar Subcoordinador Operativo de la Subcoordinación Operativa de Transporte y Telecomunicaciones a ALTRUDI, Javier Agustín DNI N° 28.506.839.

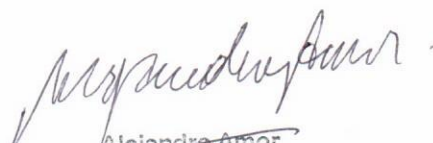
**Artículo 9º.** Las erogaciones que demande la presente se atenderán con el presupuesto en curso.

**Artículo 10º.** El gasto que demande la presente Disposición se atenderá a partir de la existencia de la partida presupuestaria.

**Artículo 11º.** Registrar, comunicar y oportunamente archivar.

rme/GL/URL

**DISPOSICIÓN N° 048 / 19**

  
Alejandro Amor  
Defensor del Pueblo de la  
Ciudad Autónoma de Bs. As.



## ANEXO I - DISPOSICIÓN N° 048/19

### Conducción Ejecutiva de Derechos Ciudadanos de Consumidores y Usuarios

#### **Coordinación Operativa de Consumidores y Administrados**

##### Subcoordinación Operativa de Consumidores

###### Acciones

1. Realizar acciones tendientes a promover y garantizar los derechos fundamentales e intereses individuales, colectivos y/o difusos de los consumidores y usuarios, en sus relaciones de consumo, frente a proveedores de bienes y servicios.
2. Establecer reuniones con representantes de distintos organismos, empresas y entidades bancarias para brindar soluciones en la materia de su competencia a los problemas planteados por los vecinos en articulación con la Coordinación Operativa.
3. Realizar el seguimiento de los trámites de su incumbencia y elaborar informes técnicos tendientes a generar datos institucionales en materia de Consumidores.
4. Realizar relevamientos externos, informes estadísticos y verificación de cumplimiento de Programas gubernamentales en el ámbito de la CABA.

#### **Coordinación Operativa de Servicios Públicos**

##### Subcoordinación Operativa de Servicios Públicos Locales

###### Acciones

1. Realizar el seguimiento de los casos vinculados a servicios públicos en la órbita de la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
2. Fijar estrategias para garantizar la prestación bajo los caracteres elementales, realizando acciones tendientes a promover los derechos de su temática.
3. Resolver problemáticas vinculadas a su incumbencia e intervenir en métodos alternativos de resolución de conflictos con órganos competentes y empresas concesionarias o contratistas de los respectivos servicios.
4. Elaborar informes técnicos tendientes a generar datos institucionales en materia de Servicios Públicos Locales.

##### Subcoordinación Operativa de Usuarios Esenciales

###### Acciones

1. Realizar el seguimiento de los casos vinculados a servicios públicos esenciales.
2. Fijar estrategias para garantizar el acceso a los servicios básicos, realizando acciones tendientes a promover y garantizar los derechos de su temática.
3. Resolver problemáticas vinculadas a su incumbencia e intervenir en la organización de las acciones vinculadas a las audiencias públicas.
4. Elaborar informes técnicos tendientes a generar datos institucionales en materia de Usuarios Esenciales.

#### **Coordinación Operativa de Transporte y Telecomunicaciones**

##### Subcoordinación Operativa de Transporte y Telecomunicaciones

###### Acciones

1. Promover, proteger y garantizar el derecho a las telecomunicaciones, de todos los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires, con particular énfasis de los sectores más vulnerables.
2. Realizar el seguimiento de los trámites de su incumbencia y elaborar informes técnicos tendientes a generar datos institucionales en materia de Transporte y Telecomunicaciones.
3. Organizar cursos, talleres y jornadas de capacitación sobre la materia, fomentando espacios de intercambio con autoridades del ámbito local, provincial, nacional o internacional.
4. Establecer reuniones con representantes de distintos organismos, empresas públicas y privadas para brindar soluciones a los problemas planteados por los vecinos en articulación con la Coordinación Operativa.

