

Defensoría del Pueblo de San Juan, pionera en Latinoamérica

Se constituyó como la Primera Defensoría del Pueblo no sólo de Argentina, sino que también de toda Latinoamérica, siendo pionera en el ejercicio de la defensa de los derechos, garantías e intereses consagrados en la Constitución Provincial.



¿Cómo nace?

Fue creada el 15 de octubre de 1987 por mandato de nuestra Carta Magna mediante Ley N°344-E, que fija las competencias y funciones de la entidad.

En la ley se crea la figura del Ombudsman (Defensor del Pueblo). El Ombudsman es una institución de origen sueco (siglo XIX) que funciona como un defensor o representante independiente de los derechos de las personas frente a la administración pública. Su tarea principal es recibir reclamos, investigar, mediar y recomendar soluciones cuando los ciudadanos consideran que un organismo estatal vulnera sus derechos o actúa de manera injusta o arbitraria. Esta es figura que se estableció en la Provincia de San Juan



¿Qué es la Defensoría?

Es un órgano extrapoder creado para la defensa de los derechos consagrados en la Sección primera de nuestra Constitución Provincial, y aquellos derechos colectivos como el derecho a un ambiente sano, que nos pertenece a todos los habitantes de San Juan y, por lo tanto, deben ser promovidos por este órgano.

Defensora del Pueblo

El 21 de diciembre de 2023, la Dra. Florencia Peñaloza asumió sus funciones como la nueva Defensora del Pueblo de la Provincia de San Juan. De esta manera, se convirtió en la primera mujer en ocupar tan importante cargo.

¿Quién es la Defensora del Pueblo?

Es la titular del organismo cuyo mandato es defender a los mas desprotejidos frente a acciones públicas o privadas que ad¿fecten sus derechos y actuar frente a la vulneración de los mismos. La figura del Defensor del Pueblo debe ser argentino/a, poseer título de abogado y no recibe instrucciones ni mandato de ninguna autoridad.

Con la reforma de la Ley N°344-E, realizada en el año 2019, se estableció que su mandato es de cinco años.

En la actualidad quien desempeña el cargo es la Dra. Florencia Peñaloza



¿Sobre qué temas se pueden realizar reclamos o consultas?

Se pueden presentar reclamos ante violaciones a los derechos humanos, discriminación, problemas en áreas de educación, salud, previsión, contaminación ambiental, entre otros.

Las consultas son atendidas por un equipo de profesionales especializados en cada área que asesoran y orientan de acuerdo a cada caso. Entre ellos abogados, trabajadores sociales, psicólogos, ingenieros, contadores, entre otros.

¿Quienes pueden reclamar?

Todas las personas que habiten o se encuentren en tránsito en la Provincia de San Juan, cualquiera sea su sexo, edad, condicion social u que se hayan sentido afectadas por actos arbitrarios, injustos o discriminatorios que vulneren sus derechos. Pueden reclamar en la sede de la Defensoría del Pueblo, calle Mitre 13 este, frente a la Plaza 25 de Mayo, en horario de 7.00 a 12:30.



Cómo funciona la defensoría y mi Experiencia personal en el Proyecto de Pasantías 2025

Mesa de informe

En la mesa de informe tuve una de mis experiencias más significativas, ya que fue el primer contacto directo con los vecinos que se acercaban a la Defensoría. Mi tarea consistió en escuchar con atención sus consultas, muchas veces cargadas de preocupación, y orientarlos de manera clara sobre los pasos a seguir. Aprendí a distinguir entre distintos tipos de problemáticas administrativas, sociales, judiciales, entre otras; y a derivar cada caso al área correspondiente. Esta función me enseñó la importancia de escuchar al otro y cómo abordar en situaciones particulares, ya que los vecinos suelen llegar con problemas bastante serios. Además aprendí a colocar sus datos personales en una planilla de Excel con la fecha del día, nombre y apellido, D.N.I, motivo de la consulta; una vez obtenido los datos se llama a sala de Enlace para que desde ahí se llame al profesional que sea acorde a la situación planteada por la persona.

Mesa de Entrada

En la mesa de entrada participé en la recepción, registro y distribución de documentos y expedientes. Me ocupé de controlar que la documentación estuviera completa, de cargarla en el sistema y de llevarlas hacia las áreas que corresponden. Descubrí que esta tarea, aunque pueda parecer innecesaria, es esencial para el funcionamiento ordenado de la Defensoría, ya que asegura que cada trámite sea tratado en tiempo y forma. El aprendizaje más valioso fue comprender cómo un buen manejo administrativo garantiza la transparencia y la eficiencia de la defensoría. Una vez obtenidos los formularios o expedientes que llegaban a través de los profesionales, estos eran derivadas a la Secretaría de Letrado para su posterior corrección y tramitación.

Secretaría de Enlace

En la secretaría de enlace colaboré en la coordinación de la comunicación interna entre los diferentes sectores de la Defensoría y, en algunos casos, con organismos externos. Me desempeñé organizando documentos, llamando a la asesora de abogados cuando se requería algún profesional, u otro motivo que tenga que ver con el organismo. Además registré en un

cuaderno y en una plantilla de Excel que profesional iba a asesorar a la persona, indicando la fecha y el apellido. Esta experiencia me mostró lo importante que es la articulación entre áreas para que los reclamos de los ciudadanos avancen de manera ágil.

Comunicación

En el área de comunicación participé en tareas destinadas a difundir la labor de la Defensoría. Colaboré en la realización de un video informativo sobre la conciencia ambiental, en la organización de contenidos para redes sociales; en la elaboración de un guión literario y un guión técnico. También comprendí cómo se planifican campañas de sensibilización para acercar la institución a la ciudadanía. Este espacio me permitió entender que no basta con brindar un servicio, sino que también es fundamental darlo a conocer de forma accesible, transparente y con un lenguaje que llegue a todos los vecinos.

Sala de Abogados

En la sala donde trabajan los abogados, tuve la oportunidad de observar de cerca el análisis de casos concretos y la manera en que se asesora jurídicamente a las personas que recurren a la Defensoría. Pude presenciar entrevistas con vecinos, revisar documentos legales y participar en pequeñas tareas de apoyo administrativo vinculadas a expedientes; por ejemplo colaboré con la realización de una planilla de Excel con los datos personales de vecinos que presentaron un Amparo Colectivo para pedir la restitución de su pensión por discapacidad al ANDIS, organismo que fue el centro de atención en las últimas semanas por irregularidades encontradas dentro del mismo. Fue una experiencia que me acercó al mundo jurídico y que me permitió valorar la seriedad con la que los profesionales estudian cada caso, siempre con el objetivo de defender los derechos de quienes más lo necesitan.

Secretaría de Letrado

En la secretaría de letrado me involucré en el ordenamiento y control de expedientes en trámite. Colaboré en la redacción y clasificación de oficios y cédulas; y en la preparación de documentación que debía ser elevada a otras áreas u organismos. También participé en el seguimiento de plazos legales, lo que me ayudó a comprender lo fundamental que es la

organización y el detalle en este tipo de tareas. En este sector pude ver cómo el trabajo administrativo es tan importante para el correcto funcionamiento de la institución

Sala de Mediaciones

En la sala de mediaciones, lamentablemente no pude ser observador de ninguna mediación ya que estas dos semanas no hubieron, sin embargo pude conocer la sala y tener una charla sobre el rol de los mediadores, quienes promueven la escucha activa y la búsqueda de acuerdos pacíficos que permitan resolver problemas sin llegar a instancias judiciales. En la defensoría las mediaciones son distintas a las judiciales ya que aquí estas son **voluntarias y confidenciales**. Aprendí que la mediación no solo busca resolver conflictos puntuales, sino también fortalecer la convivencia social. Fue una experiencia enriquecedora porque me permitió valorar la importancia del diálogo como herramienta de transformación social.

Archivo

Finalmente, en el archivo colaboré en la clasificación, resguardo y organización de la documentación institucional. Aprendí a manipular expedientes antiguos, a catalogarlos y a garantizar que quedarán debidamente guardados para futuras consultas. Allí comprendí el valor histórico y administrativo que tiene la conservación de los documentos, no solo como respaldo de gestiones pasadas, sino también como garantía de transparencia y memoria institucional. Esta tarea me enseñó la importancia de la prolijidad y la responsabilidad en la administración de la información.

.....

Durante mis pasantías tuve una experiencia muy positiva. Me sentí cómodo y acompañado en todo momento, y realmente la pasé muy bien. Quiero agradecer al colegio por darme la oportunidad y también a todo el personal de la Defensoría del Pueblo, que me recibió con respeto, paciencia y buena disposición a la hora de enseñarme lo aprendido durante estas 2 semanas. El trato fue excelente y eso me permitió aprender con confianza y entusiasmo.

Esta experiencia no solo me permitió conocer de cerca cómo funciona una institución tan importante, sino que también me brindó herramientas y aprendizajes de cómo funciona el mundo laboral que seguramente vaya a ejercer en un futuro.