ciudad auditada

GUÍA DE DERECHOS, GARANTÍAS Y NORMATIVAS PARA MEJORAR LA VIDA EN SOCIEDAD

Ciudad Autónoma de Buenos Aires
2da entrega

éforo fundación

CONSTRUIMOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CIUDAD COMÚN, CIUDAD AUDITADA

Los sentidos son compañeros fieles de nuestra humanidad. Desde ellos podemos procesar para transformar, protegernos, tomar decisiones.
La vista, el gusto, el oído, el tacto, el olfato están ahí para prevenir, alertar y progresar en nuestra calidad de vida.

Auditar viene de escuchar, pero puede aplicar para los otros sentidos, para prestar atención y tomar conciencia.

Auditar una ciudad, un municipio, un lugar, es llevar a ellos, nuestros sentidos, para observar esos sitios y comprender lo que se cumple y lo que no de las normas. Pero también, y sobre todo, identificar qué se puede mejorar de las ciudades que habitamos; qué cosas sugerir y proponer para beneficiar el modo de vida común.

“Ciudad Auditada” es nuestro programa que, partiendo de cada uno de esos sentidos, impulsa una acción de ciudadanos en red. Sintetizando: encontrar un sentido común para una integrada convivencia.

Federico Recagno
Presidente de Fundación Éforo

TENÉS DERECHOS Y PODÉS RECLAMAR QUE SE GARANTICEN.

Bajo la premisa de que una ciudadanía más informada es una ciudadanía participativa, Ciudad Auditada es una iniciativa de Fundación Éforo que busca compartir información valiosa sobre derechos, garantías y normativas para mejorar la vida en sociedad.

En esta segunda entrega, te acercamos derechos sobre movilidad, salud, escuelas, vivienda, comercios y mucho más. Una invitación a pasar de la información a la acción, auditando el ejercicio pleno de nuestros derechos en la Ciudad de Buenos Aires.

Te invitamos a recorrer estas páginas y hacer clic en los hipervínculos para encontrar aún más información.

También podés descargar la primera entrega en eforo.org.ar/ciudadauditada

TRANSPORTE

EL ACCESO AL BOLETO ESTUDIANTIL ES UN DERECHO DE TODOS LOS ESTUDIANTES.

¿De qué se trata?
Los estudiantes de nivel inicial, primario y secundario de escuelas de gestión estatal y privada (subsidiadas al 100% y cuota 0) pueden solicitar la Tarjeta SUBE estudiantil. Les permitirá obtener **hasta 50 viajes por mes**, con un tope de **4 viajes diarios** en subtes, premetro y colectivos de la región metropolitana, **de lunes a viernes de 5 a 00 hs, desde el primer día del nuevo ciclo lectivo hasta el último día hábil de ese mismo año**. Una vez superados los límites del beneficio, se cobrará la tarifa correspondiente al medio de transporte.

Asimismo, pueden acceder al boleto estudiantil:
· Estudiantes de establecimientos de **Educación Especial** de gestión estatal
· Estudiantes que se encuentren cursando **Terminalidad de Secundaria** en los Centros de Formación Profesional (CFP)

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 5656 de CABA

¿Dónde reclamar?
En el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires o telefónicamente, al 0800-333-3382

PASOS PARA REALIZAR EL TRÁMITE:

1- Registrarse de manera gratuita en boletoestudiantil.buenosaires.gob.ar
2- Solicitá un turno para realizar el trámite en alguna de las Comunas de la Ciudad.
3- Luego del registro, por única vez, activar la Tarjeta SUBE estudiantil mediante las Terminales Automáticas SUBE que se encuentran en las Sedes Comunales y otros puntos.

SALUD

TENÉS DERECHO A PRESENTAR UNA RECETA MÉDICA EN FORMA ELECTRÓNICA O DIGITAL CON TOTAL VALIDEZ.

¿De qué se trata?
La prescripción de medicamentos se puede realizar en recetas electrónicas o digitales, que deben incluir la firma electrónica o digital registrada del profesional. Toda farmacia y establecimiento de salud debe suministrar lo indicado bajo este formato.

A su vez, la Ley Nacional N° 27.553 habilita la modalidad de **plataformas de teleasistencia** para el ejercicio de la medicina, odontología y actividades de colaboración.

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 6439 de CABA.

¿Dónde reclamar?
A través de la línea telefónica de "Salud Responde": 0800-222-1002

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA QUE LA RECETA SEA VÁLIDA?

La receta digital deberá contener todos los **datos del paciente** (entre ellos su nombre completo, DNI y número de historia clínica digital), los **datos del profesional** (tales como nombre completo, especialidad, número de matrícula, fecha, firma y sello del profesional, domicilio, número telefónico y, cuando corresponda, correo electrónico), información sobre la **medicación prescrita**, así como también cualquier tipo de información adicional. No es necesario imprimir la receta, ya que las prescripciones pueden ser confeccionadas y enviadas vía mail, WhatsApp u otro canal digital con todos los datos necesarios.
Tené en cuenta que **no se considera válida la imagen digital de una receta física.**

COMERCIOS

TENÉS DERECHO AL CAMBIO DE PRODUCTOS EN TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES.

¿De qué se trata?
Todo cambio o devolución de productos debe efectuarse en el plazo de **30 días** y en los mismos días y horarios en los que el establecimiento comercial atiende al público.

El valor del producto al momento de la compra debe respetarse. Es importante conservar siempre el **ticket de compra** o en su defecto el de cambios porque estos comprobantes son los únicos válidos para realizar un reclamo.

En caso de existir saldo a favor del cliente, el local tiene que emitir un comprobante de crédito con validez de **90 días.**

Los comercios están obligados a ofrecer **opciones de reembolso**: dinero en efectivo o devolución con crédito electrónico, notas de crédito, vale de compra u otros productos.

Cuando la compra se realiza en forma **no presencial** a través de una web o mediante un llamado telefónico, el consumidor dispone de **10 días** para arrepentirse y anular la operación comercial.

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 3281 de CABA.

¿Dónde reclamar?
En Defensa del Consumidor, que es el organismo oficial encargado de aplicar las leyes que protegen a los ciudadanos en su rol de consumidores, tanto de bienes como de servicios. Para realizar una denuncia es necesario ser consumidor final y titular de los bienes o servicios adquiridos. Los reclamos pueden realizarse de manera online en buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor

La Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina (ADECUA) creada en mayo de 1995, es una entidad civil de bien público, sin fines de lucro, nacida del compromiso de un grupo de ciudadanos con el ejercicio y la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

LA CAPACITACIÓN EN RCP ES UN DERECHO PARA ESTUDIANTES DE NIVEL MEDIO Y SUPERIOR.

¿De qué se trata?
La Ciudad de Buenos Aires adhiere a la Ley Nacional N° 26.835 que establece que estudiantes de Nivel Medio y Superior pueden recibir, de manera voluntaria, capacitaciones en técnicas en reanimación cardiopulmonar (RCP) en los establecimientos educativos.
En el curso de RCP se enseñan a los participantes los conceptos básicos sobre la maniobra para aplicar una reanimación cardiopulmonar eficaz. Además, se brindan las herramientas necesarias para una acertada toma de decisiones en situaciones de emergencia.
El inicio inmediato de RCP por parte de alguien entrenado, aunque no sea un profesional, puede aumentar en un **40% las posibilidades de supervivencia** de los afectados.
Todos los estudiantes pueden aprender qué hacer en caso de una muerte súbita, ya que no es necesario ser médico, médica o tener una ocupación relacionada con la salud.

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 5402 de CABA.

¿Dónde solicitar las capacitaciones?
El Equipo de Salud Escolar -que depende del Ministerio de Educación de CABA- es el encargado de brindar, a demanda de las escuelas, talleres y capacitaciones en RCP y técnicas de primeros auxilios.
Los cursos pueden solicitarse en saludescolar.educacion@bue.edu.ar

Cruz Roja Argentina es una asociación civil, humanitaria y de carácter voluntario que se encarga de capacitar en primeros auxilios a más de 50.000 personas por año en el país y de brindar cobertura a los asistentes en eventos masivos. Actualmente trabaja con más de 47.000 colaboradores a través de sus 63 filiales, sus 35 Servicios Educativos y su Sede Central, en conjunto con la comunidad y sus donantes.

EXISTE UNA CENTRAL TELEFÓNICA DE ASISTENCIA A LA MUJER QUE FUNCIONA LAS 24 HS.

¿De qué se trata?
La central de atención telefónica 0800-666-8537 de CABA recibe llamadas anónimas y gratuitas durante todo el año. Brinda información, asesoramiento y contención a las mujeres en temáticas vinculadas a la violencia de género, al maltrato y abuso infanto-juvenil, al derecho a la salud y a los delitos contra la integridad sexual. Está conformada por tres líneas de atención:
· **Línea Mujer**, a través de la opción 1, Violencia doméstica hacia la mujer, y la opción 4, Delitos Sexuales. Ofrecen contención, auxilio y asesoramiento para una respuesta inmediata para salir del desamparo y el aislamiento, y también la derivación a los centros de atención y/ o redes de Salud.
· **Línea Te Ayudo**, a través la opción 2, Maltrato y Abuso Sexual Infanto-juvenil. Ofrecen atención a niños/as y/o adolescentes víctimas de maltrato y/o abuso sexual infantil posibilitando la derivación hacia servicios sociales, legales y/o terapéuticos en situaciones de riesgo.
· **Línea Derecho a la Salud**, a través de la opción 3, Derecho a la Salud y la opción 4, Delitos Sexuales. Ofrecen atención para la prevención, asesoramiento sobre todos los derechos a la salud y calidad de vida de la mujer.

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 5228 de CABA.

Además:
La línea telefónica 144 también brinda atención, contención y asesoramiento en situaciones de violencia de género, las 24 hs., de manera gratuita y en todo el país.

La Fundación para Estudio e Investigación de la Mujer (FEIM) es una organización no gubernamental sin fines de lucro, creada en 1989 por un grupo de mujeres profesionales especialistas en género. Tiene como objetivo desarrollar investigaciones, estudios, programas, proyectos, cursos para mejorar la condición social, laboral, legal, política, económica y de salud de las mujeres en la Argentina.

La Casa del Encuentro es una asociacion civil que busca diseñar un proyecto feminista por los derechos humanos de las mujeres, niñas, niños y adolescentes y lucha contra toda forma de violencia hacia las mujeres, niñas y niños, reivindicando siempre la bandera del feminismo popular. Articula con todos los sectores sociales, con las mismas exigencias hacia el Estado e independiente de partidos políticos.

LOS CINES Y TEATROS DEBEN GARANTIZAR UNA AUDICIÓN INCLUSIVA.

¿De qué se trata?
Los cines y teatros de la Ciudad de Buenos Aires deberán garantizar la instalación de un sistema de aro magnético que permita la audición, sin interferencias, a personas hipoacúsicas. Deberán abarcar **al menos un 10% de la cantidad de butacas de cada sala.**

El **aro magnético** es una tecnología de ayuda auditiva para usuarios de audífonos y/o implantes cocleares, que facilita la recepción de todo tipo de información sonora y del habla. Transmite las señales de audio directamente a las prótesis auditivas a través de un campo magnético, reduciendo en gran medida los problemas originados por el ruido de fondo, los sonidos competitivos, la reverberación y otras distorsiones acústicas que reducen la claridad del sonido.

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 1870 de CABA.

¿Dónde reclamar?
En Defensa del Consumidor. Los reclamos pueden realizarse de manera online en buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor

La Mutualidad Argentina de Hipoacúsicos inició en 1998 el programa "Sin Barreras" con el objetivo de acercar a las personas hipoacúsicas al arte y la cultura, promoviendo de este modo políticas de integración e inclusión. En el marco de este programa realiza donaciones de sistemas de aros magnéticos a salas de teatros, cines, museos, escuelas y auditorios a lo largo de todo el país. En este listado se pueden consultar los lugares que disponen de esta tecnología.

La Confederación Argentina de Sordos (CAS) es una institución sin fines de lucro que tiene como finalidad la promoción y defensa de los Derechos Humanos de las personas sordas que habitan en la República Argentina. Realiza diversas acciones y programas que responden a sus necesidades y que abarcan varios ámbitos como salud, educación, cultura y arte, entre otros, con especial énfasis en la Lengua de Señas Argentina, lengua natural de identidad y pertenencia, como elemento de cohesión lingüístico-cultural de la comunidad.

LOS RESTAURANTES QUE COBRAN SERVICIO DE MESA DEBEN OFRECER PRODUCTOS.

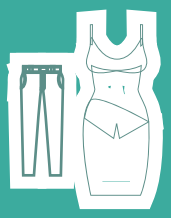
¿De qué se trata?
Los restaurantes que cobran servicio de mesa o cubierto deben **poner a disposición del cliente un mínimo de 250 cc de agua, panera, sal modificada sin sodio y un producto panificado apto para personas celíacas** manipulado exclusivamente con utensilios que no tengan contacto con alimentos con TACC. **El restaurante también debe informar correctamente los precios en pesos y especificar si hay diferencia** si se trata del mediodía o de la noche, o si hay espectáculo. Además, la normativa indica que **el servicio no debe cobrarse a los menores de 12 años.**

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 4407 de CABA.

¿Dónde reclamar?
En Defensa del Consumidor. Los reclamos pueden realizarse de manera online en buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor

La Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina (ACUDA) es una entidad civil de bien público, sin fines de lucro, nacida del compromiso de un grupo de ciudadanos con el ejercicio y la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Entre los objetivos institucionales de ACUDA está el cumplimiento de determinados fines sociales como velar por el cumplimiento de las leyes, decretos y otras normas que amparan y/o protegen a usuarios y consumidores, recibir reclamos de los consumidores y trabajar en la promoción de soluciones viables entre ellos y los causantes o responsables que hayan motivado el reclamo.

COMERCIOS



LOS LOCALES DEBEN GARANTIZAR UN MÍNIMO DE OCHO TALLES PARA LA VENTA DE INDUMENTARIA.

¿De qué se trata?
Los establecimientos comerciales que vendan o fabriquen indumentaria deben garantizar **un mínimo de ocho talles** correspondientes a las medidas corporales normalizadas en las Normas IRAM de la serie 75300 y sus actualizaciones. Asimismo, los establecimientos comerciales de venta de indumentaria deberán:
· Tener a disposición copias de la **Tabla de Medidas Corporales Normalizadas** para poder ser consultadas por el público.
· Colocar dentro del local comercial **carteles explicativos** de dicha tabla, que deben estar ubicados en los lugares donde se encuentran las prendas en exhibición.

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 3330 de CABA.

¿Dónde reclamar?
En Defensa del Consumidor. Los reclamos pueden realizarse de manera online en buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor

Según un estudio realizado en el 2021 por la organización AnyBody Argentina en nuestro país, **6 de cada 10 personas tienen dificultad para conseguir ropa de su talle**, cifra que sigue constante desde el 2012. Los resultados de la encuesta de talles 2021 mostraron un total de 7.777 respuestas, con un rango de edades entre 10 y 73 años. El estudio advierte, además, que para el 63% de los encuestados los jeans o pantalones son el tipo de ropa que más dificultades trae a la hora de conseguir talle.

AnyBody Argentina es una de las sedes de la ONG internacional "Endangered Bodies", cuya labor fue fundamental para la sanción de la Ley de Talles Nacional aprobada por el Congreso en el 2019 (Ley Nacional N° 27.521). Con sede en Buenos Aires, AnyBody Argentina tiene como objetivo transformar la cultura visual actual y la sociedad con el fin de incluir en ellas a la gran diversidad de cuerpos que existen.

LOS JÓVENES TIENEN DERECHO A CONFORMAR CENTROS DE ESTUDIANTES EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS.

¿De qué se trata?
Los **Centros de Estudiantes** pueden conformarse en los establecimientos de enseñanza de nivel secundario y/o terciario que dependan del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Estos espacios están formados por jóvenes que trabajan para defender sus derechos.
Entre sus **principales objetivos** se encuentran:
· Hacer posible la participación estudiantil en cuestiones que sean de su preocupación.
· Contribuir al desarrollo de una cultura política pluralista.
· Apelar a la responsabilidad de los estudiantes y a sus capacidades para darse sus propias formas de representación.
· Fomentar la participación protagónica de los estudiantes en pos de la consecución de los ideales de igualdad, solidaridad y justicia.
· Familiarizar a los jóvenes con los principios del republicanismo cívico, la democracia constitucional y las formas de asociacionismo.
El **derecho de asociación** está amparado por la Constitución Nacional en su artículo 14.

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 137 de CABA.

¿Dónde reclamar?
En el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires o telefónicamente al 0800-333-3382.

¿CÓMO SE FORMA UN CENTRO DE ESTUDIANTES?

· El centro de estudiantes es elegido a través del **voto directo** de estudiantes. Cualquier grupo de estudiantes, sin importar el año que cursan, tiene el derecho de participar del mismo.
· Deben tener un **estatuto** que fije los objetivos del centro de estudiantes, sus funciones, forma de votación, integración de la comisión directiva, secretarías y comisiones. El estatuto es el documento que le da carácter formal al centro.
· El centro está dirigido por un **presidente** y un **vicepresidente** quienes van a representar al centro antes las autoridades gubernamentales o de carácter escolar.
· La **asamblea** es el órgano máximo donde se discuten los problemas, se informan las actividades del centro y se coordinan acciones.

VIVIENDA

LAS INMOBILIARIAS NO PUEDEN EXIGIR COBRO DE COMISIONES A QUIENES ALQUILAN.

¿De qué se trata?
Los pagos de **comisiones** inmobiliarias por el alquiler de vivienda en la Ciudad de Buenos Aires deben correr por cuenta de las personas propietarias y no así de las inquilinas. **El monto máximo de comisión que se le puede requerir a los propietarios será el equivalente al 4,15% del valor total** del respectivo contrato. Por otra parte, la normativa obliga al **Instituto de Vivienda de la Ciudad (IVC)** a ejercer el control del cumplimiento de las leyes locales que regulen aspectos vinculados a la materia locativa habitacional y a brindar asesoramiento descentralizado a propietarios e inquilinos.

¿Qué normativa garantiza este derecho?
La Ley N° 5859 de CABA.

¿Dónde reclamar?
En la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, a través del Programa de Atención a los Inquilinos, de lunes a viernes al 0800-999-3722 o por mail a atencioninquilinos@defensoria.org.ar

¿CUÁLES SON LOS GASTOS A TENER EN CUENTA A LA HORA DE ALQUILAR?

· **Pedidos de informes:** de acuerdo al precio oficial del Registro de la Propiedad Inmueble.
· **Depósito:** equivalente, como máximo, al valor del primer mes de alquiler. El propietario tiene que devolverlo al valor del último mes de alquiler.
· **Honorarios:** a cargo del propietario.
· **Certificaciones de firmas:** inquilinos y garantes pueden certificar gratuitamente sus firmas en el contrato de locación. En el Instituto de la Vivienda de la Ciudad se pueden corroborar los requisitos.
· **Un mes de adelanto**
La Unión Argentina de Inquilinos (UAI) es una asociación que trabaja asesorando al inquilino para que conozca sus derechos y posibilidades. A su vez presentan proyectos frente a los organismos legislativos, abogando frente a las organizaciones gubernamentales, políticas y la prensa, por la implementación de soluciones reales e inmediatas en materia de vivienda.

éforo
fundación

CONSTRUIMOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA

eforo.org.ar
info@eforo.org.ar
Rodríguez Peña 243 (C1020ADE)
CABA - Argentina