INFORME ANUAL

2017

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INFORME ANUAL | 2017

Defensoría del Pueblo de Jujuy
Arenales N° 1219
San Salvador de Jujuy
Jujuy, Argentina

Diseño y Edición
Defensoría del Pueblo de Jujuy

INDICE

MENSAJE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

JUBILACIONES, PENSIONES Y DISCAPACIDAD 23

DEFENSA DEL CONSUMIDOR 29

PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL 35

CONFLICTO ENTRE PARTICULARES – MEDIACIÓN 41

SERVICIOS PÚBLICOS 47

SEGURIDAD VIAL 53

SISTEMA DE SALUD 59

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES 65

OBRAS PÚBLICAS 71

EDUCACIÓN Y CULTURA 77

DERECHOS DE IDENTIDAD 83

IMPUESTOS Y TASAS 89

SEGURIDAD 95

PLANES SOCIALES – PROGRAMAS SOCIALES 101

MEDIO AMBIENTE 07

CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA 113

INSTITUTO DE PREVENCION DE ADICCIONES 123

DEFENSORÍA MÓVIL 133

MENSAJE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY

Conforme las disposiciones de Ley cumplo en dirigirme al Cuerpo elevando el Informe Anual correspondiente al año 2017.

Es convencimiento propio que la labor de la Defensoría del Pueblo debe abarcar toda cuestión social para poder atender a toda aquella persona que se encuentre desprotegida o considera que no se respetan sus derechos en todo el ámbito de la Provincia, debiendo la Defensoría actuar en la prevención y defensa de cualquier tipo de violación a los derechos fundamentales del hombre.

Por añadidura, hoy la defensoría ha ampliado su actuación ya que se encuentra abocada al tratamiento y prevención de cuestiones que afectan al colectivo social, como son las adicciones y la violencia de género, ambas de gran influencia en nuestra Provincia, con lo que ha cobrado una nueva dimensión reforzando la visión de los Derechos Humanos.

La lucha por la defensa de los Derechos Humanos tiene una constante a lo largo de la historia que es la reivindicación por parte de los grupos y clases dominadas, del ejercicio de su poder social, los que en forma permanente trata esta Defensoría de proteger y priorizar ante cualquier poder o grupo de poder que pretenda vulnerarlos valiéndose de su condición de fortaleza.

Estos derechos que no son más ni menos que aquellas exigencias de poder social y manifestación de valores sociales fundamentales que tienen que ser garantizados por la vía institucional o a través de medios extraordinarios, misión está encomendada por la sociedad y la Ley a la Defensoría del Pueblo, quién es la encargada en definitiva de protegerlos frente a los hechos, actos u omisiones de la administración, para acompañar a la sociedad a un futuro cada día mejor, por el bienestar de cada persona que habita en nuestra Provincia.

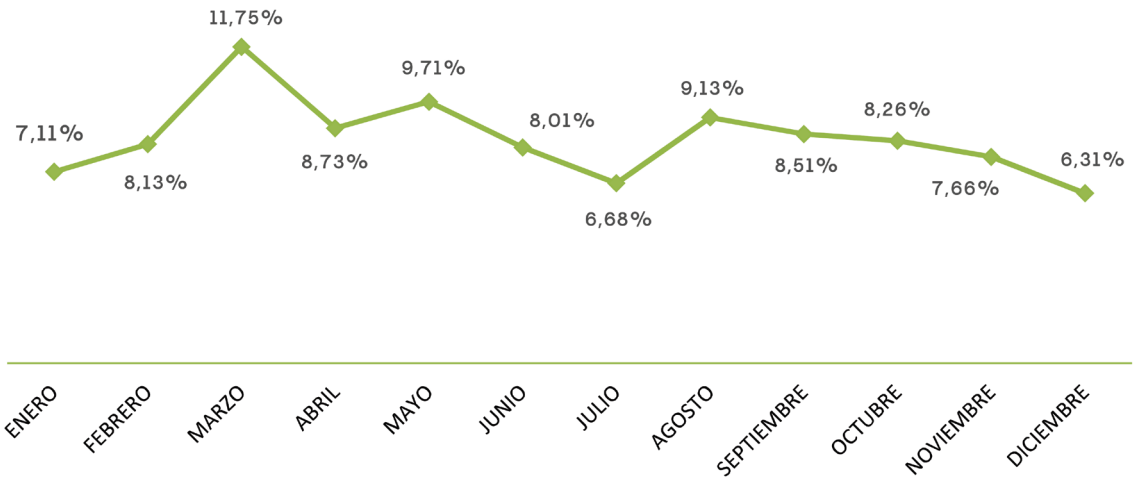


Dr. Javier de Bedia
Defensor del Pueblo de Jujuy

RECLAMOS, QUEJAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2017

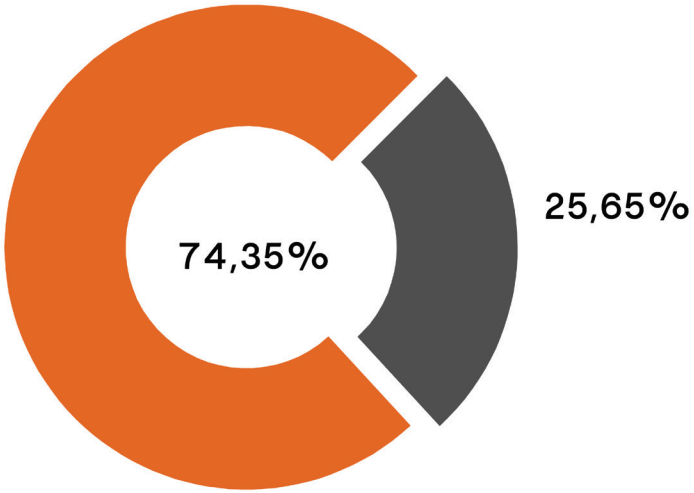
27.527

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS



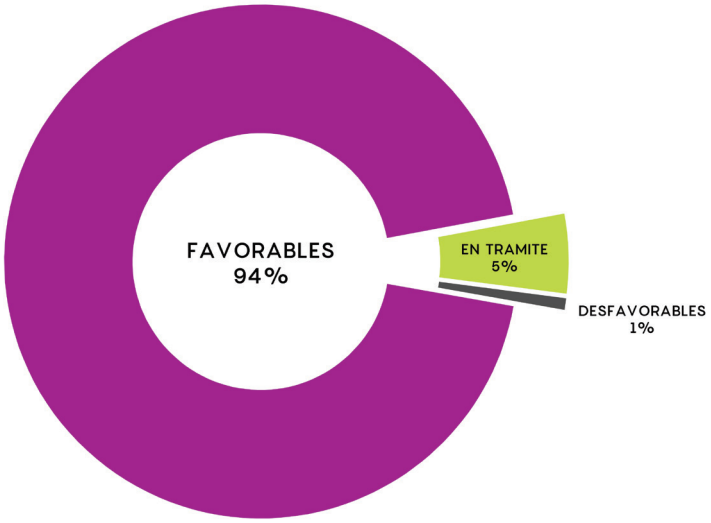
EVOLUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS DURANTE EL PERÍODO 01/01/17 AL 31/12/17

RELACIÓN PORCENTUAL DE ACTUACIONES INICIADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ATENDIDAS

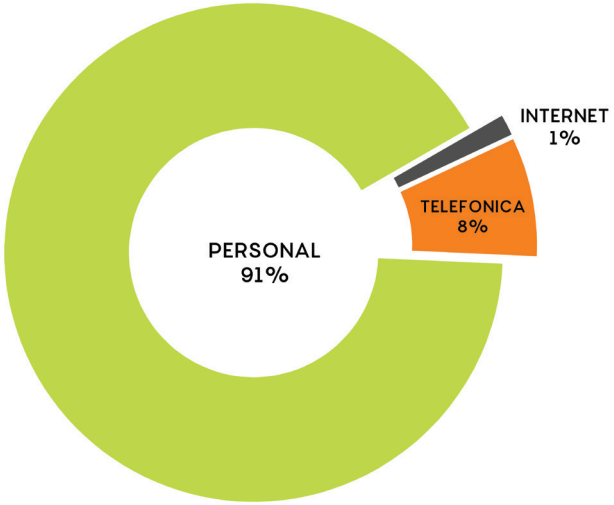


Del total de reclamos, quejas y/o denuncias atendidas durante el año 2017, el 74,35% dió inicio a una Actuación. En tanto el 25,65% restante corresponden a actuaciones ya iniciadas.

RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DENUNCIAS INGRESADAS

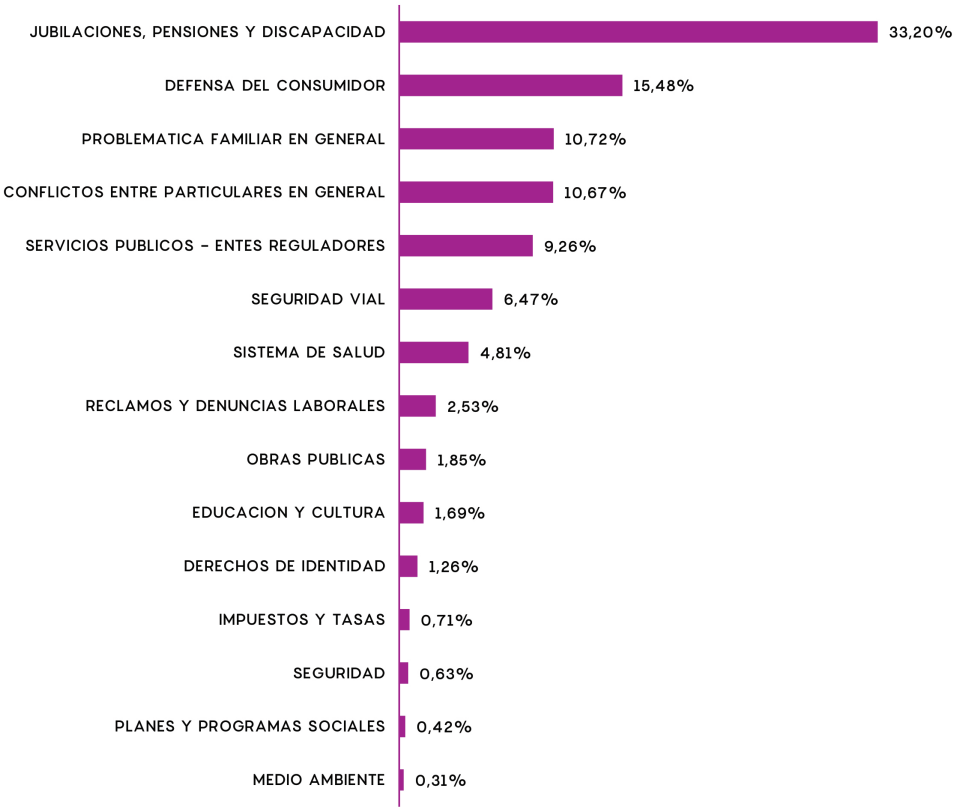


DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS POR CANAL DE CONSULTA

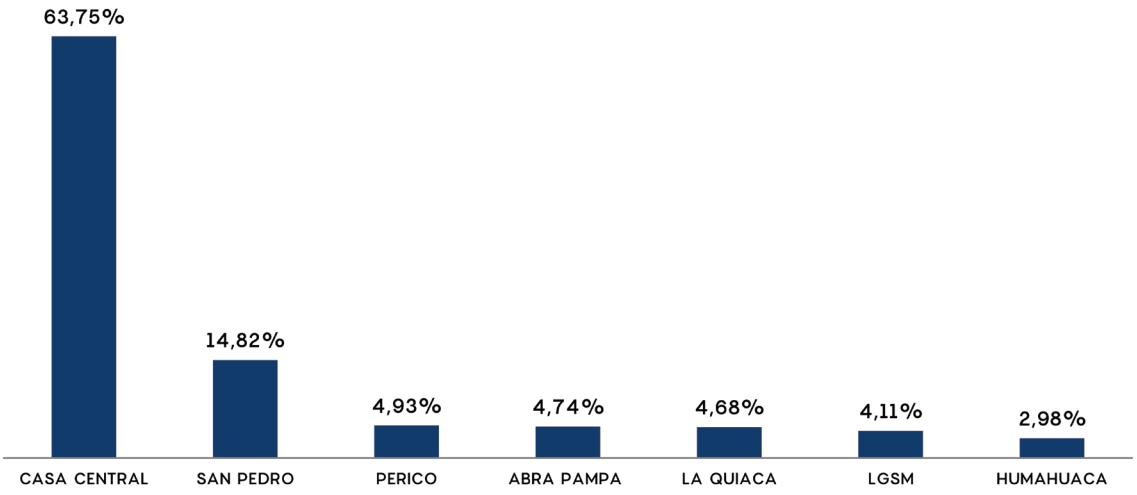


El siguiente gráfico muestra el ingreso de Reclamos, Quejas y Denuncias a nuestra Institución durante el período 01/01/17 al 31/12/17.

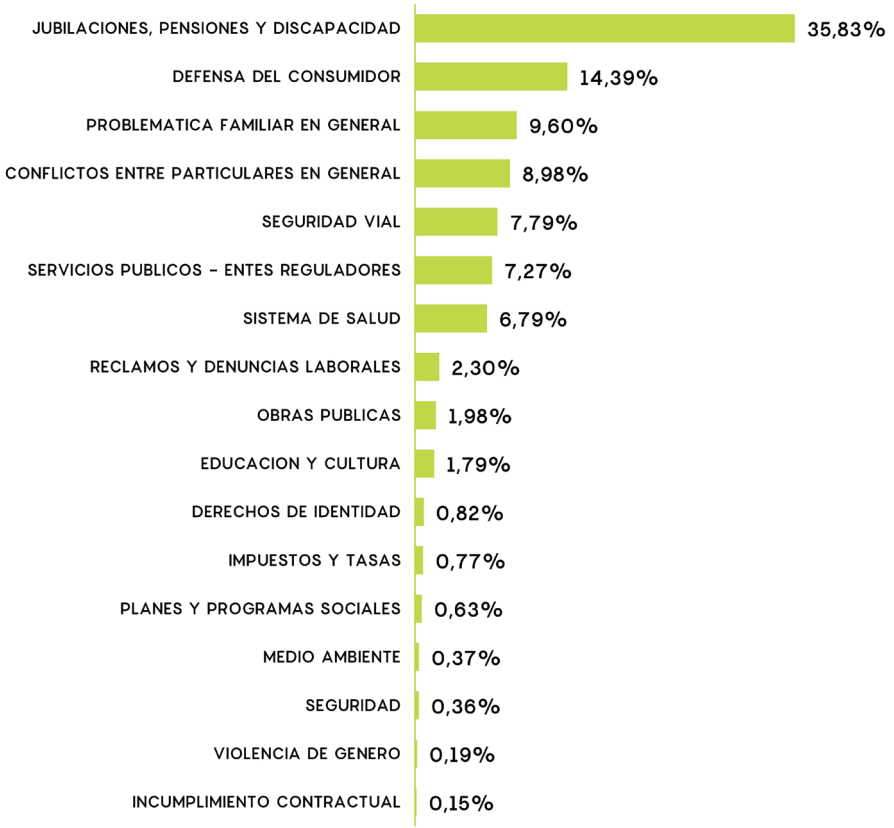
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS POR TEMA



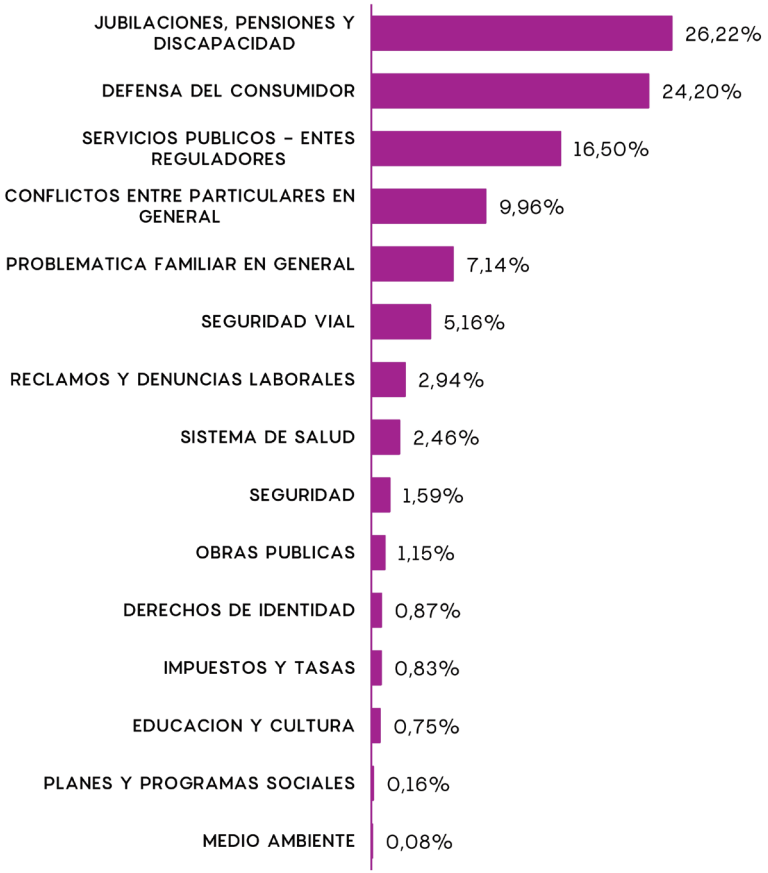
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS POR DELEGACIONES



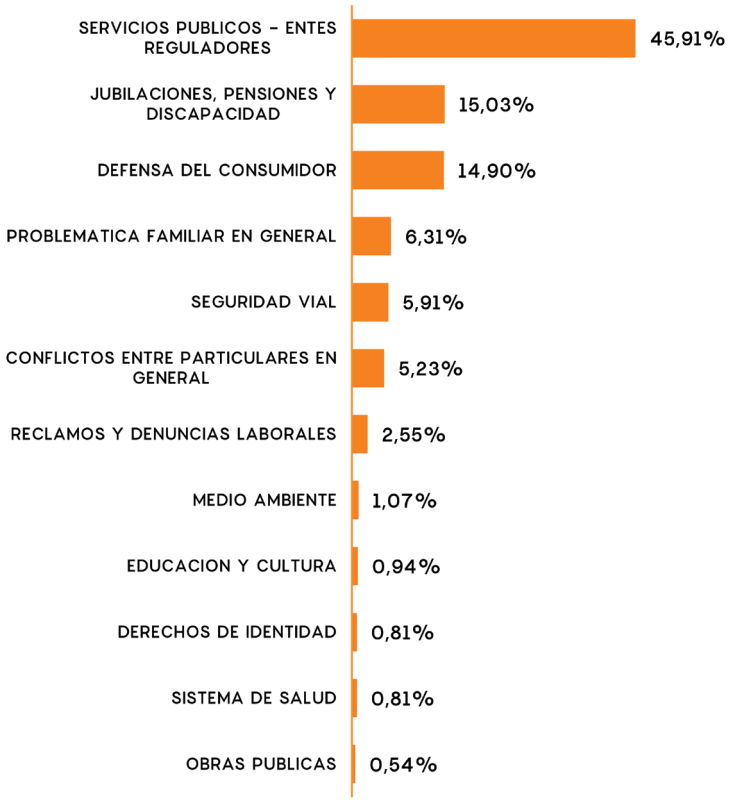
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS CASA CENTRAL



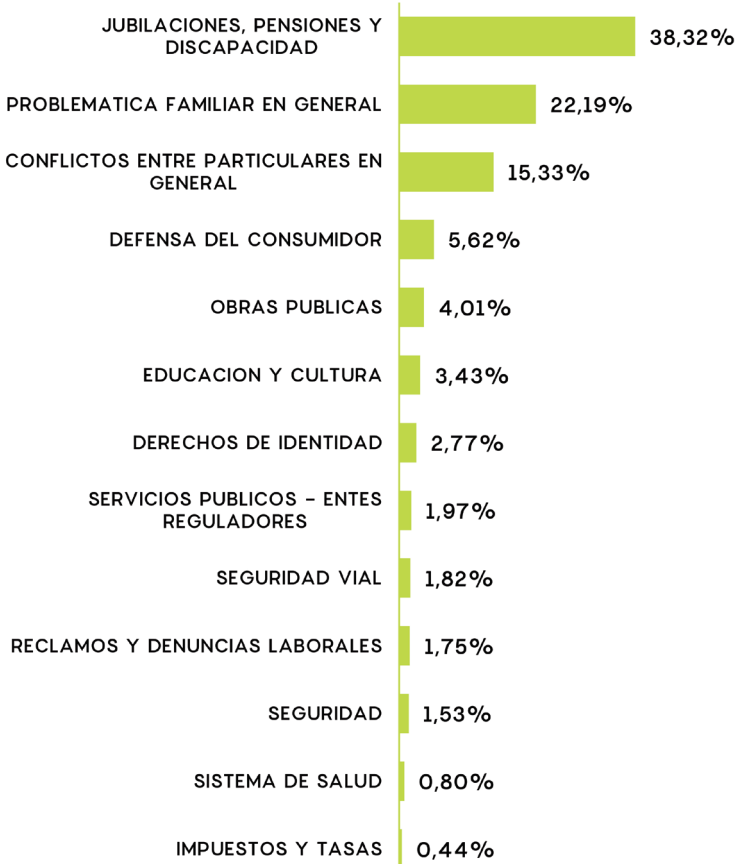
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS DELEGACIÓN SAN PADRO DE JUJUY



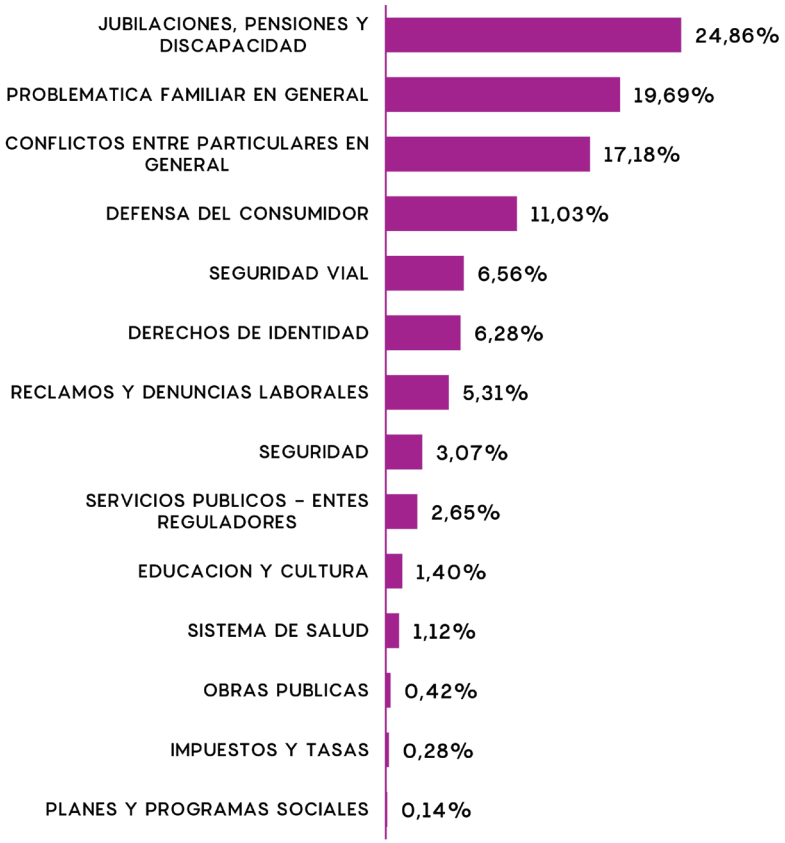
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS DELEGACIÓN PERICO



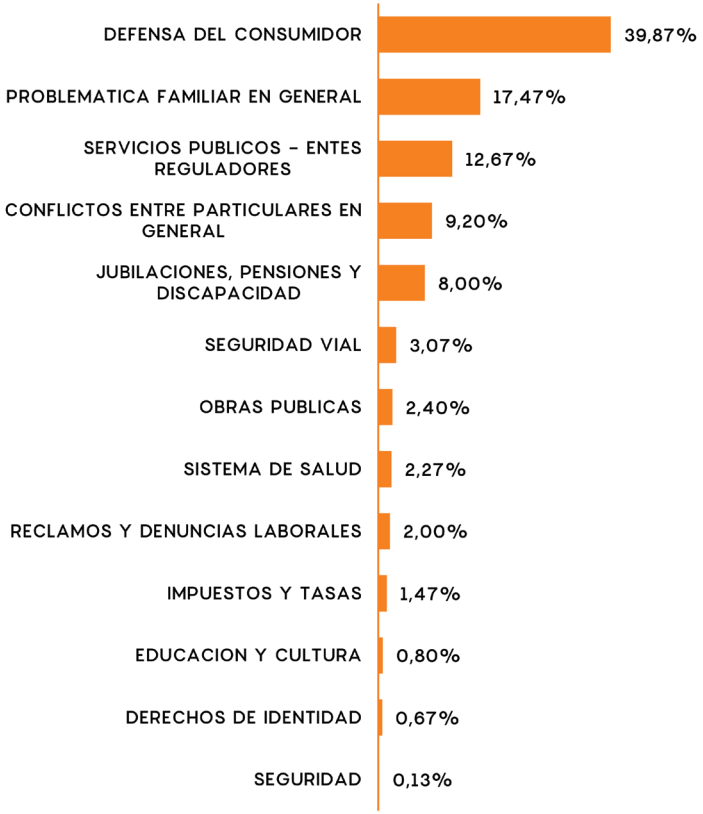
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS DELEGACIÓN ABRA PAMPA



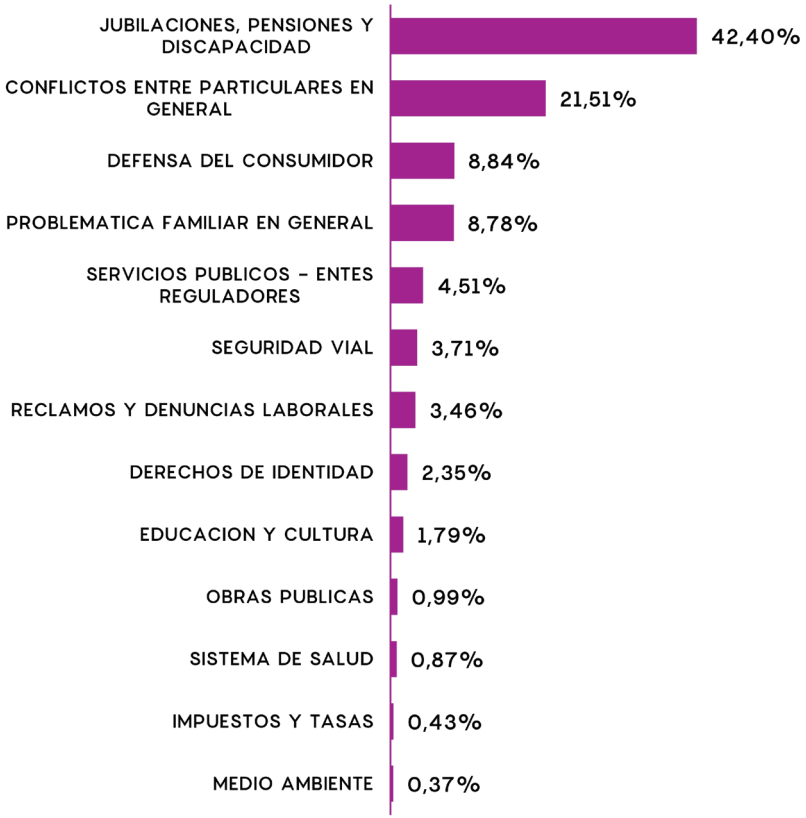
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS DELEGACIÓN LA QUIACA



DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS DELEGACIÓN LIB. GENERAL SAN MARTÍN



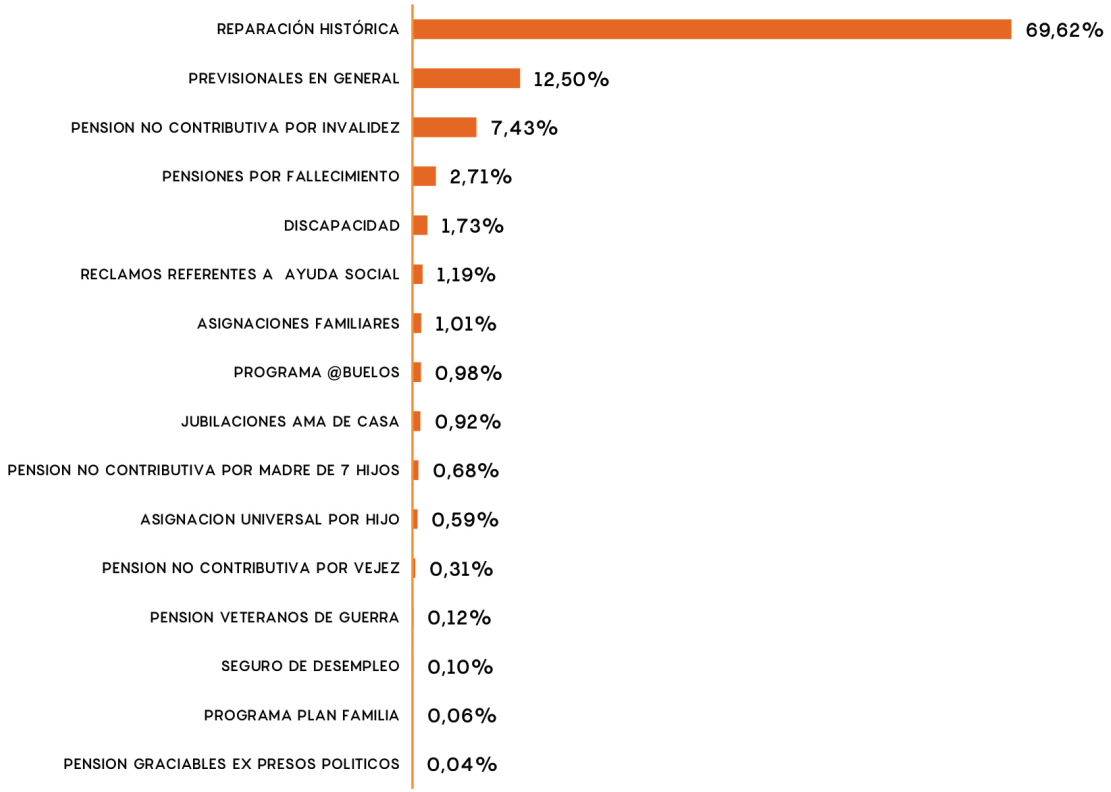
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS DELEGACIÓN HUMAHUACA



JUBILACIONES
PENSIONES
DISCAPACIDAD
33.20%

REPARACIÓN HISTÓRICA
69.62%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 33,20% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE JUBILACIONES, PENSIONES Y DISCAPACIDAD.



REPARACIÓN HISTÓRICA	**69,62%**
ASESORAMIENTO GENERAL	48,81%
REAJUSTE	16,99%
CLAVES	3,82%
RECLAMOS PREVISIONALES EN GENERAL	**12,50%**
PROBLEMATICA PREVISIONAL	4,79%
REAJUSTE DE HABERES	2,43%
TRAMITES JUBILATORIOS	1,38%
DEMORA EN OTORGAMIENTO DE BENEFICIO	1,29%
PAGOS DEMORADOS Y/O INADECUADOS	0,65%
CONSTANCIA DE C.U.I.L.	0,33%
DESCUENTO EN HABER JUBILATORIO	0,31%
FALTA DE INFORMACION DE ANSES	0,30%
APORTES JUBILATORIOS	0,25%
RECLAMO POR FORMULARIO DE CERTIFICACION NEGATIVA	0,16%
TURNOS	0,13%
BOCA DE PAGO	0,12%
CERTIFICACION DE SERVICIOS	0,10%
MONOTRIBUTO SOCIAL	0,09%
MOVILIDAD DOCENTE	0,07%
MOVILIDAD EN GENERAL	0,06%
TRASPASO DE AFJP	0,01%
PROBLEMAS CON SALARIO ESCOLARIDAD	0,01%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR INVALIDEZ	**7,43%**
AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	2,57%
AGILIZACION DE TRAMITE	2,11%
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	1,99%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,61%
REAJUSTE DE HABERES	0,10%
CONSULTAR LUGAR Y FECHA DE PAGO	0,04%
PENSIONES POR FALLECIMIENTO	**2,71%**
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	1,42%
AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	0,57%
AGILIZACION DE TRAMITES	0,22%
RECHAZOS DE SOLICITUD	0,14%
REAJUSTE DE HABERES	0,11%
FALTA DE PAGO	0,06%
DISCAPACIDAD	**1,73%**
OTORGAMIENTO DE PASES LIBRES	0,98%
CERTIFICADOS DE DISCAPACIDAD	0,48%
ASESORAMIENTO POR LEYES PARA DISCAPACITADOS	0,10%
CURATELA	0,09%
VIOLENCIAS EN DISCAPACITADOS	0,04%
ORIENTACION FAMILIAR	0,03%

RECLAMOS REFERENTES A AYUDA SOCIAL	**1,19%**
AYUDA SOCIAL ECONOMICA	0,45%
ENTREGA DE GARRAFA SOCIAL	0,31%
ASISTENCIA PARA VIVIENDA	0,24%
ENTREGA DE BOLSONES	0,10%
INTERVENCION ANTE MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL	0,09%
ASIGNACIONES FAMILIARES	**1,01%**
PROGRAMA @BUELOS	**0,98%**
JUBILACIONES AMA DE CASA	**0,92%**
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,55%
AGILIZACION DE TRAMITES	0,17%
SUSPENSION DE JUBILACION	0,12%
DESCUENTO EN HABERES	0,06%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,02%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR MADRE DE 7 HIJOS	**0,68%**
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,05%
AGILIZACION DE TRAMITES	0,36%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,14%
DEMORA EN PAGO DE LA PENSION	0,12%
REAJUSTE DE HABERES	0,02%
ASIGNACION UNIVERSAL POR HIJO	**0,59%**
ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,21%
FALTA DE PAGO	0,15%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,09%
BAJA DE ASIGNACION UNIVERSAL	0,06%
AGILIZACION DE TRAMITE	0,04%
LIBRETA DE ASIGNACION UNIVERSAL POR HIJO	0,04%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR VEJEZ	**0,31%**
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,13%
AGILIZACION DE TRAMITE	0,09%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,04%
AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	0,04%
PENSION VETERANOS DE GUERRA	**0,12%**
AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	0,11%
ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,02%
SEGURO DE DESEMPLEO	**0,10%**
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,06%
AGILIZACION DE TRAMITE	0,03%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,01%
PROGRAMA PLAN FAMILIA	**0,06%**
SUSPENSION DE PAGO	0,05%
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,02%
PENSION GRACIABLES EX PRESOS POLITICOS	**0,04%**

PROGRAMA DE REPARACIÓN HISTÓRICA

Durante el año 2017 gran numero de consultas se centraron en aspectos que tienen que ver con el Programa de Reparación Histórica lanzado por el Gobierno Nacional, comprensivo de un sistema de reajuste de los haberes previsionales y el reconocimiento de movilidades anteriores a la vigente (a partir de 2009), para aquellos beneficiarios que obtuvieron su prestación a través de las Leyes Generales N° 18037, 18038 y 24241, o cuando su beneficio previsional fue otorgado hasta el 31/12/2006 inclusive y no tuvo un sistema de aumento por regímenes especiales (Servicio Exterior, Poder Judicial, Docentes, etc).
Al respecto, se atendió a personas que ya habían iniciado un juicio por reajuste de haberes contra la ANSES, alguno de los cuales ya contaban con una sentencia firme anteriores al año 2016, sin embargo no habían percibido a la fecha las acreencias derivadas de esta, y de personas que no habían iniciado reclamo alguno.

De las entrevistas se pudo percibir que muchos jubilados o pensionados, la mayoría adultos mayores, se sentían apremiados por la edad, su situación económica o su estado de salud, de manera tal que enfocaban su consulta en las implicancias, las ventajas y desventajas de acogerse al Programa de Reparación Histórica, la conveniencia o no en aceptar la propuesta de reajuste de sus haberes previsionales.

Asimismo se atendió numerosas consultas de personas que no realizaron juicio de reajuste de haberes, brindándose a todos un panorama lo mas claro posible a fin que puedan decidir entre optar o no por el Programa, advirtiendo que en la mayoría de los casos, simplemente se resignaban a aceptar el monto de la propuesta de reajuste de su haber, a tener que afrontar largos años de espera, vinculados a un juicio contra el Estado.

Puesto en marcha el Programa de Reparación Histórica, producida la aceptación por parte de los beneficiarios que decidían en tal sentido, aparecen inconvenientes y demoras con la liquidación y pago concreto de los reajustes ofrecidos, no obstante el orden de prelación dispuesto, así como en lo que respecta a la intervención de profesionales para la presentación de acuerdos transaccionales ante la ANSES.

DEMORA EN RESOLUCIÓN DE BENEFICIOS

De las consultas atendidas en el área previsional se verifica que persiste durante el año 2017 el incumplimiento de la ANSES a la Carta Compromiso con el ciudadano, según la cual se compromete a cumplir estrictamente los plazos para resolver un Expediente. Así el plazo máximo para resolver sobre un beneficio de jubilación sería de 3 meses y 4 meses para una pensión por fallecimiento.

Sin embargo, se pudo constatar demoras que llegaron a superar el año, afectando sin duda la calidad de vida de las personas, jubilados y pensionados y su grupo familiar.

Cabe resaltar la demora de la Unidad de Control Previsional donde se inicia un Expediente de Retiro Policial, así como la demora en la Resolución del mismo por parte de la ANSES, Organismos que no obstante haber recibido los reclamos formales planteados por los beneficiarios para exigir su cumplimiento, ignoro y vulnero los derechos de estos, sin considerar el carácter netamente alimentario del beneficio.

Las Fuerzas de Seguridad de la Provincia apelan esperanzados a la aplicación del Decreto Reglamentario N° 1161 de fecha 02/05/16, firmado por el Gobernador de la Provincia, en el cual se reglamentan algunos artículos de la Ley Marco N° 3759, estableciendo que al personal retirado se

le deba pagar un anticipo del 60% de su salario hasta que el beneficio se resuelva.

En el mismo sentido se puede afirmar que la ANSES no solo incurre en mora para resolver los Expedientes a su cargo relacionados con Retiros Policiales, sino además con las Jubilaciones Ama de Casa, casos en los cuales se ha constatado que la verificación de los períodos trabajados en relación de dependencia por el solicitante, le significan a la ANSES una ardua tarea, ya que le insume mucho tiempo, exorbitante para quien espera un beneficio que le representa su única fuente de ingresos.

Mención aparte la dificultad para obtener turnos, sin considerar que a quienes se orienta en el uso de la pagina web, son adultos mayores, que en general no tienen acceso a la tecnología; así como la incorrecta liquidación de haberes, que se traduce en un retroceso del trámite de resolución, liquidación y pago del beneficio.

PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

La mayoría de las consultas recibidas se circunscribieron en la demora de la Comisión de Pensiones Asistenciales en resolver Expedientes de Pensión y desconocimiento del estado de trámite, en relación al asesoramiento sobre los requisitos de acceso al beneficio.

Se verifico que muchos Expedientes registran demora de más de un año desde la fecha de inicio, muchos de estos denegados, sin notificación formal al requirente.

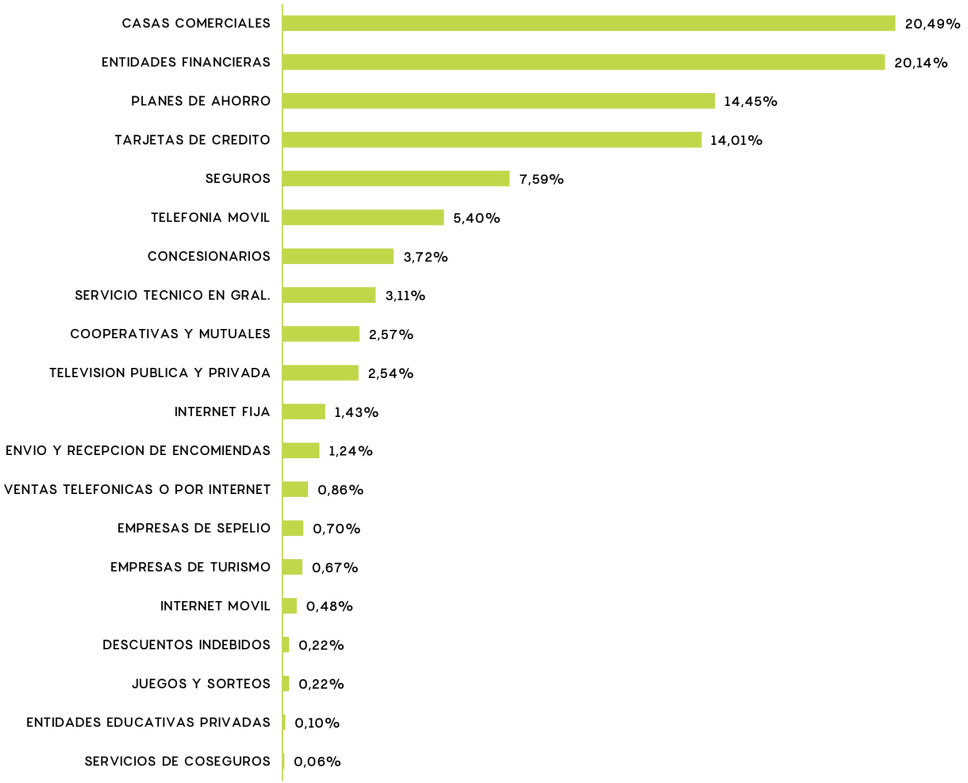
Así también cabe mención sobre las consultas y reclamos que se recibieron con motivo de la baja de pensiones por discapacidad, dispuesto por el Gobierno, con el argumento de revisar los beneficios acordados, establecer más exigencias y condiciones que debían reunir quienes buscan acceder a una pensión.

Los criterios que se utilizaron para suspender algunas pensiones podrían ser objetables teniendo en cuenta que se invoca una normativa que establece una ayuda asistencial solo en casos de extrema necesidad, la que se contradice con todo el universo de derechos contenidos en normas que amparan a las personas con discapacidad.

DEFENSA CONSUMIDOR 15.48%

CASAS COMERCIALES
20.49%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 15,48% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.



CASAS COMERCIALES	20,49%
PRODUCTO FALLADO	6,73%
DEMORA EN ENTREGA DE PRODUCTO	4,00%
DEUDA CREDITICIA	2,57%
GARANTIA	2,26%
INTIMACION DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	0,67%
ENTREGA DE PRODUCTOS	0,54%
FALTA DE INFORMACION	0,54%
CANCELACION DE COMPRA	0,51%
DEUDAS CREDITICIA	0,51%
CAMBIO DE PRODUCTO ADQUIRIDO	0,44%
ENTREGA DE PAPELES	0,41%
FACTURAS	0,35%
DESESTIMACION DE COMPRA	0,29%
MODIFICACIONES EN LA FORMA DE PAGO	0,16%
ATENCION AL PUBLICO	0,16%
DESCUENTO DE HABERES POR COMPRA NO AUTORIZADA	0,13%
DIFERENCIA DE PRECIOS SEGUN LA FORMA DE PAGO	0,13%
COBRO DE COMPRA NO REALIZADA	0,06%
GAS ENVASADO	0,03%
ENTIDADES FINANCIERAS	**20,14%**
SALDO DEUDOR	4,64%
DESCUENTOS NO AUTORIZADOS	4,07%
INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	2,10%
AFECTACION EN VERAZ	1,72%
PROBLEMAS CON ESTADO DE CUENTA	1,21%
TRANSACCIONES BANCARIAS NO REALIZADAS	1,14%
INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN SERVICIOS BANCARIOS	0,98%
INTIMACIONES JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES	0,98%
ASESORAMIENTO POR SERVICIOS BANCARIOS	0,70%
BAJA TARJETA DE CREDITO	0,57%
PROBLEMAS DE FACTURACION	0,44%
COBRO DE DEUDA CANCELADA	0,35%
INCONVENIENTES CON CAJEROS AUTOMATICOS	0,35%
BAJA CUENTA BANCARIA	0,29%
DESIGNACION INVOLUNTARIA DE SERVICIOS BANCARIOS	0,22%
OPERACIONES NO ACREDITADAS	0,19%
PROBLEMAS CON ATENCION AL PUBLICO	0,16%
CANCELACION DE CUENTA BANCARIA	0,03%
PLANES DE AHORRO	**14,45%**
SOLICITUD DE BAJA	5,46%
INFORMACION INSUFICIENTE	2,60%
REINTEGRO DEL HABER	2,35%
INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	1,37%
DEMORA EN LA DEVOLUCION DE DINERO	1,21%
MODIFICACIONES CONTRACTUALES	0,79%
FALTA DE EMISION DE CUPONES	0,35%
DEMORA EN LA ENTREGA DEL ARTICULO ADJUDICADO	0,22%
AUTO GARANTIA – FONDUS S.A.	0,10%
TARJETAS DE CREDITO	**14,01%**
SOLICITUD DE BAJA	3,46%
DEUDA	2,51%
DESCUENTOS O CARGOS INDEBIDOS	2,32%
SALDO DEUDOR	2,29%
DEBITOS AUTOMATICOS NO AUTORIZADOS	1,08%
FACTURACION	0,57%
INFORMACION INSUFICIENTE EN RESUMEN DE CUENTA	0,41%
AFECTACION DE FIRMA	0,38%
TARJETA NO SOLICITADA	0,35%
PAGOS	0,29%
INFORMACION INSUFICIENTE	0,25%

SEGURO	7,59%
BAJA DEL SEGURO	2,79%
COBRO DEL SEGURO	1,94%
COBERTURA DEL SERVICIO	1,14%
POLIZA DE SEGURO	0,98%
SEGURO DE VIDA COLECTIVO	0,29%
REINTEGRO	0,22%
PROBLEMAS CON SEGURO DE VIDA(NO USAR)	0,16%
ADHESIONES	0,06%
TELEFONIA MOVIL	**5,40%**
PROBLEMAS DE FACTURACION	1,37%
COBRO DE CARGOS INDEBIDOS	0,86%
BAJA DE SERVICIO	0,83%
PRESTACION DE SERVICIO	0,76%
INCONVENIENTE POR LINEA NO SOLICITADA	0,41%
INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	0,41%
INCONVENIENTES POR DEUDA CON EL SERVICIO	0,38%
AFECTACION DE FIRMA	0,19%
FALTA DE CONEXION DE SERVICIO	0,10%
CAMBIO DE PLAN NO SOLICITADO	0,06%
PROBLEMAS CON TARJETA PREPAGA	0,03%
CONCESIONARIO	**3,72%**
FALTA DE ENTREGA DE DOCUMENTACION	0,79%
VEHICULO FALLADO	0,73%
INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	0,70%
FALTA DE INFORMACION	0,67%
DEUDA	0,35%
FALTA DE ENTREGA DE VEHICULO	0,25%
COBRO DE CARGOS NO DEBIDOS	0,22%
SERVICIO TECNICO EN GRAL.	**3,11%**
DEMORA EN ARREGLO	1,30%
REPARACION DEFICIENTE	0,98%
GARANTIAS	0,73%
EMORA EN LA ENTREGA DE RECIBO	0,06%
PERDIDA DEL PRODUCTO	0,03%
COOPERATIVAS Y MUTUALES	**2,57%**
SOLICITUD DE BAJA	1,46%
DESCUENTOS INDEBIDOS	0,51%
INFORME DE DEUDAS	0,19%
INTIMACION DE DEUDA	0,19%
AUMENTO DE CUOTA SOCIAL	0,10%
SEGUROS DE VIDA	0,06%
COBRO DE INTERESES	0,03%
AFILIACIONES NO AUTORIZADAS	0,03%
TELEVISION PUBLICA Y PRIVADA	**2,54%**
BAJA DEL SERVICIO	1,56%
PRESTACION DEL SERVICIO	0,38%
PROBLEMAS DE FACTURACION	0,38%
DEUDA CON EL SERVICIO	0,16%
CONEXION DEL SERVICIO	0,06%
INTERNET FIJA	**1,43%**
PRESTACION DE SERVICIO	0,60%
SOLICITUD DE BAJA	0,35%
PROBLEMA DE FACTURACION	0,25%
SERVICIO DE INTERNET NO SOLICITADO	0,10%
FALTA DE INSTALACION DE SERVICIO	0,10%
REINTEGRO DE CARGOS POR FALTA DE SERVICIO	0,03%
ENVIO Y RECEPCION DE ENCOMIENDAS	**1,24%**
PERDIDA DE ENCOMIENDA	0,99%
ENVIO DE ENCOMIENDA	0,19%
PERDIDA DE EQUIPAJE	0,06%

El presente informe tiene por objeto señalar cuales fueron las problemáticas mayormente presentadas en esta Institución que entran dentro del análisis y protección de los Derechos de los Usuarios y Consumidores durante el presente año, como asi también indicar la actuación de la Defensoria ante dichas situaciones.

RECLAMOS A CASAS DE COMERCIO

Resultan muy recurridas los reclamos a casas de comercio, ya que estas abarcan una universalidad de productos y servicios, como así también una gran cantidad de comercios, ya sea que se traten de casas de comercio que son grandes cadenas nacionales, fabricas, como así también pequeños negocios.

Abarcan esta problemática el asesoramiento referido a reclamos por productos fallados:
Siempre sea cual fuere la situación se busca informar al consultante sobre sus derechos, es decir se le explica la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240, se explica roll que cumple el servicio técnico, cuales son los recaudos que deben tomarse al momento de ingresar un producto a Servicio Técnico y obligaciones por parte del Servicio Técnico.Drectamente vinculado a este reclamo se presenta el problema de la garantía, a lo que se remite el análisis y asesoramiento de la Ley aplicable.

ENTIDADES FINANCIERAS – AFECTACIÓN AL VERAZ– TARJETA DE CREDITO

Existen numerosos casos en los cuales efectivamente existe una falta de proporción de información por parte de las entidades y es aquí cuando desde esta Institución se interviene a los efectos de solicitar se nos brinde información detallada de la situación particular de cada consultante, teniendo presente el art. 4 de la ley 24240.
Asimismo cada vez es mayor el incremento de reclamos que se vienen registrando por supuestas afectaciones que sufren los consumidores al momento de algún otorgamiento de préstamo o crédito personal.

En estos casos se indica que la Ley de Tarjetas de Crédito establece la ilicitud de la difusión del nombre de la persona que figura la deuda por este concepto, cualquiera sea la condición.

Referido a las consultas que se realizan en cuanto a las tarjetas de crédito, estas versan generalmente sobre aquellas no solicitadas que llegan a los domicilios sin una previa solicitud del consumidor, o solicitud de gestiones de baja que las entidades financieras no han resuelto generando cargos de mantenimiento y posteriores intimaciones.

En este caso es preciso asesorar sobre el deber de trato digno que tiene los proveedores de servicios como así también el derecho de información de los consumidores, interviniendo activamente frente a las distintas entidades financieras a efectos de proceder a la efectiva resolución de los pedidos formulados por sus clientes.

Es preciso indicar que variadas son las temáticas que se suman en torno a los reclamos de consumidores y usuarios que a diario se presentan en esta Defensoría, como los reclamos en torno al servicio de telefonía móvil, planes de ahorro, seguros, prestación de servicio de internet, concesionarios etc.

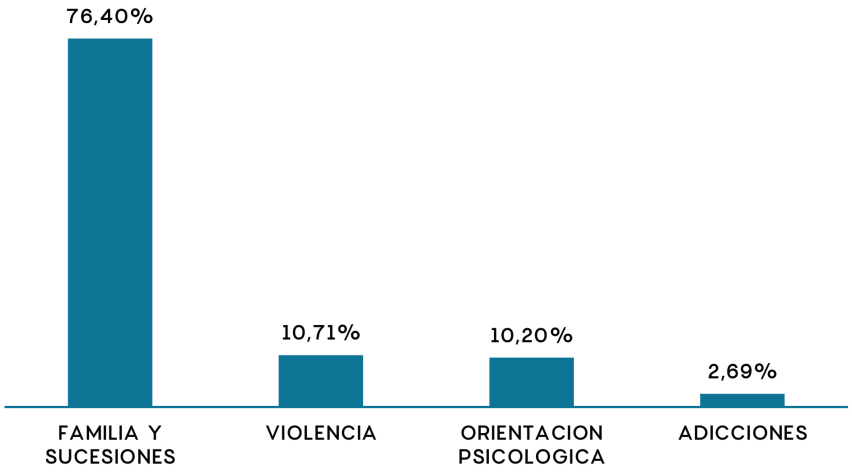
Es por ello que siempre se busca desde la Defensoría del Pueblo brindar educación para el consumo con lo que se indica que en cada compra, o adquisición de servicio que se realiza se debe tener en cuenta lo que prevé la ley 24240, a los efectos de prevenir abusos en las relaciones

de consumo, generando mayor conocimiento de la ley en el consumidor; a la vez de intervenir de manera activa ante las distintas entidades, casas de comercio, aseguradoras y demás prestadoras de servicios y/o productos para obtener una directa solución, respuesta o información fehaciente en cada caso.

PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL 10.72%

FAMILIA Y SUCESIONES
83,94%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 10,72% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL.



FAMILIA Y SUCESIONES	76,40%
CUOTA ALIMENTARIA	27,44%
JUICIO DE SUCESION	16,60%
DIVORCIO	7,70%
TENENCIA	4,40%
FILIACION	3,89%
REGIMEN DE VISITAS	3,20%
DIVISION DE BIENES	1,90%
AUTORIZACIONES A MENORES PARA VIAJAR	1,76%
PROBLEMAS DE CONCUBINATO	1,62%
CURATELA	1,44%
MENORES EN RIESGO	1,25%
EXCLUSION DE HOGAR	1,07%
INFORMACION SUMARIA	0,79%
SITUACION DE RIESGO ADULTO MAYOR	0,65%
TUTELA	0,51%
RESTITUCION DE MENOR	0,42%
IMPUGNACION POR PATERNIDAD	0,32%
FUGA DE HOGAR	0,32%
TESTAMENTO	0,28%
ABANDONO DE HOGAR	0,23%
SALARIO FAMILIAR	0,19%
PARADERO DE PERSONA	0,19%
ADOPCION	0,14%
USURPACION	0,09%
VIOLENCIA	**10,71%**
VIOLENCIA CONYUGAL	8,00%
VIOLENCIA INFANTIL Y ADOLESCENTE	2,71%
VIOLENCIA DE GENERO	2,51%
VIOLENCIA FAMILIAR	1,52%
MALTRATO Y ABUSO DE MENORES	0,53%
ORIENTACION PSICOLOGICA	**10,20%**
CONFLICTO FAMILIAR	14,67%
CONFLICTO VINCULAR ENTRE PADRES E HIJOS	3,67%
ORIENTACION A PADRES	3,21%
CONFLICTO ENTRE HERMANOS	2,06%
ORIENTACION A PAREJAS	1,26%
TRASTORNO DE CONDUCTA DE MENORES	0,34%
ADICCIONES	**2,69%**

Durante el año 2018 en esta Defensoría del Pueblo se apersonaron a solicitar asesoramiento y hasta la intervención de esta defensoría. Ante tal requerimiento se les informo la competencia de esta Institución ante estos tipos de problemáticas. Entre las más consultadas fueron:

DERECHO DE ALIMENTOS DE HIJOS MATRIMONIALES COMO EXTRAMATRIMONIALES.

Desde esta institución se los asesoró respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y el interés superior de los mismos los cuales se encuentran receptados en diferentes tratados y convenciones internacionales.

Se les explicó sobre los deberes derivados de las responsabilidad parental entre ellos el de brindar alimentos. Se pudo observar que la falta de conocimientos respecto al derecho de los hijos extramatrimoniales que no fueron reconocidos legalmente, a reclamar alimentos a sus progenitores, creyendo que tal derecho se encontraba supeditado a la filiación. Se les explico que puede entablarse la demanda de alimentos previamente o en forma paralela, sin que los alimentos provisorios se encuentren supeditados a la resolución de la filiación reclamada.

Se observa al respecto la falta de responsabilidad de los progenitores en el cumplimiento de sus deberes hacia sus hijos tanto menores de edad como aquellos que han alcanzado la mayoría de edad y que continúan estudiando una carrera u oficio.

VIOLENCIA FAMILIAR

Fueron numerosas las consultas realizadas por violencia en el ámbito familiar. Identificadas estas como un problema de gran impacto en la vida de la comunidad que conlleva riesgos tanto individuales, familiar como social. Si bien la violencia familiar puede clasificarse en diferentes cuadros que tienen características y modos propios en presentarse, en la mayorías de los casos suele presentarse en forma mixta e incluyendo no solo un tipo sino varios tipos de violencia. Desde esta Defensoría del Pueblo se les brindo contención junto al equipo interdisciplinario y se les indicó mecanismo de intervención del poder judicial en estos casos.

ADICCIONES

En relación a esta problemática consultaron tanto por la venta de drogas al menudeo como por el consumo problemático de drogas. En la mayoría de los casos se apersonaron a esta institución familiares de los jóvenes, requiriendo información ayuda ante este flagelo que consume la vida de los mismos y en virtud de la falta de respuesta por parte del estado como a la deficiente operatividad del programa. Desde esta Institución se los asesoro legalmente sobre la normativa aplicable en los casos de uso, abuso problemático de sustancias psicoactivas que generan problemas de adicción, como así también la normativa aplicable en los casos del narcomenudeo y los dispositivos con lo que cuenta la provincia para el abordaje y atento a que la consulta es abordado interdisciplinariamente, desde el área psicosocial se brindó escucha y contención.

Si bien esta problemática no establece límites en cuando a la edad de consumo se observó durante este año 2017 que a temprana edad comienzan con el consumo de drogas y en especial aquellas que son de fácil acceso como las drogas duras, al tener bajos costos. Estas resultan ser las que más daño causa, atento al grado de adicción que provoca y por resultar muy difícil su rehabilitación que en las mayorías de las veces solo se consigue con internación, la cual no puede llevarse a cabo en esta provincia, al carecer de centros de atención que presenten servicios a puerta cerrada resultando deficiente la intervención que puede

llevarse en forma ambulatoria.

Cabe resaltar que esta provincia cuenta con servicios solo ambulatorios atento al nuevo programa en vigencia lo cual perjudica en demasía en estos casos. Si bien el objeto de los mismos es desinstitucionalización todo ello amparándose en el marco de la ley de salud mental, resulta evidente que el mismo deja una gran franja de niños niñas y adolescentes, como así también a jóvenes sin poder acceder a una rehabilitación, atento a la falta de voluntad, por la adicción que padecen, como asimismo ante la escases de convenios marco con otras provincias para la derivación correspondiente.

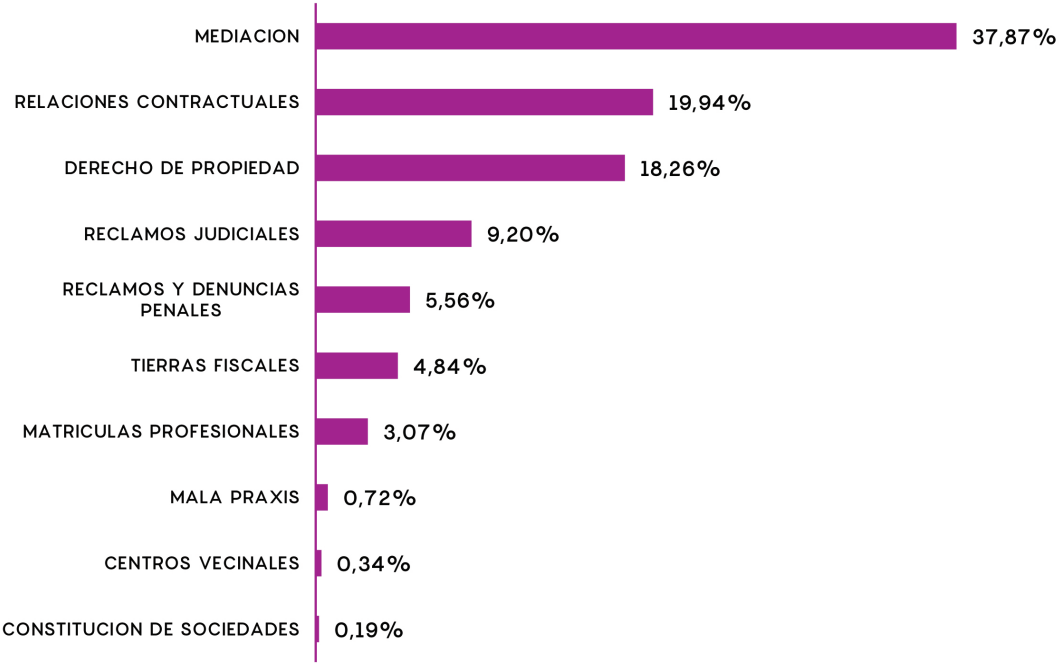
Las familias y en general la sociedad manifiesta su impotencia como así también la desilusión por la falta de servicios para las personas que padecen de adicción o bien del uso y abuso de dichas sustancias. No se ignora el incremento sistemático en el abuso de sustancias ilegales por parte de muchos jóvenes y adolescentes, los cuales pareciera ser que han olvidado su proyecto de vida.
La falta de recursos económicos para hacer frente a un tratamiento eficaz conlleva a que estos jóvenes, no puedan acceder a su rehabilitación.

Es una necesidad imperante para estas familias que conviven con personas con problemáticas de consumo de drogas que se provea de un sistema eficiente para sus hijos, familiares y para toda persona que se encuentre inmerso en este flagelo.

CONFLICTO ENTRE PARTICULARES 10.67%

MEDIACIÓN
37.87%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 10,67% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE CONFLICTOS ENTRE PARTICULARES.



MEDIACION	37,87%
MEDIACION	15,48%
ENTRE PARTICULARES	12,51%
MEDIANERA	3,31%
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIO	2,44%
INCUMPLIMIENTO DE TRABAJO – Y/O SERVICIO OFREC	1,92%
PRESTAMO DE DINERO	1,10%
DEUDA DE PAGO DE TRABAJO REALIZADO	0,77%
PASTOREO DE HACIENDA	0,34%
RELACIONES CONTRACTUALES	**19,94%**
ALQUILERES	7,48%
INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	4,65%
CONTRATOS	3,40%
JUICIO EJECUTIVO	2,73%
RESCISION DE CONTRATOS	0,48%
EMBARGOS	0,43%
SEGUROS	0,38%
GARANTES	0,14%
DESPIDOS	0,10%
HIPOTECAS	0,05%
ACCIDENTES DE TRABAJO	0,05%
MATRICULAS PROFESIONALES	**3,07%**
TRABAJOS REALIZADOS	1,73%
PROBLEMAS DE ETICA	0,77%
ARANCELES	0,58%
DERECHO DE PROPIEDAD	**18,26%**
ESCRITURACION	3,02%
DESALOJOS	2,30%
PRESCRIPCION ADQUISITIVA	2,01%
USURPACION	1,68%
DIVISION DE CONDOMINIO	1,63%
CÉDULA PARCELARIA	1,58%
CESION DE PROPIEDAD	1,49%
OCUPACIONES IRREGULARES	1,29%
BOLETOS DE COMPRA VENTA	1,10%
COMPRA DE TERRENOS Y/O VIVIENDAS	0,91%
CAMBIO DE TITULARIDAD	0,53%
REINVINDICACION	0,34%
VALUACION	0,14%
EJECUCIONES HIPOTECARIAS	0,05%
CERTIFICADO DE PROPIEDAD	0,05%

CONSTITUCION DE SOCIEDADES	0,19%
DESVINCULACION DE SOCIEDADES	0,05%
MODIFICACION DEL STATUTO	0,05%
INSCRIPCION	0,05%
RENDICIONES DE CUENTA	0,05%
RECLAMOS Y DENUNCIAS PENALES	**5,56%**
DENUNCIAS POR ESTAFAS	1,44%
HURTO/ROBO	1,39%
ABUSO	1,39%
AGRESIONES ENTRE VECINOS	1,20%
FALSIFICACION Y/0 ADULTERACION DE DOCUMENTACION	0,10%
ROBO DE IDENTIDAD	0,05%
MALA PRAXIS	**0,72%**
TIERRAS FISCALES	**4,84%**
TENECIA PRECARIA	1,01%
ADJUDICACION DE TERRENOS	0,96%
OCUPACIONES IRREGULARES	0,67%
ESCRITURACION	0,58%
EXPEDIENTES DE ADJUDICACION	0,43%
REQUISITOS PARA LA SOLICITUD	0,38%
ASENTAMIENTOS ILEGALES	0,34%
DESALOJOS	0,24%
CONSTRUCCION	0,19%
DIVISION	0,05%
RECLAMOS JUDICIALES	**9,20%**
CONSULTA SOBRE ESTADO DE TRAMITES DE EXPEDIENTES JUDICIALES	8,86%
CONSULTAS SOBRE JUICIOS MUNICIPALES	0,34%
RECLAMOS POR CENTROS VECINALES	**0,34%**

MEDIACIÓN

Al predominar los reclamos referentes a mediación durante el año 2017, las diversas consultas relacionadas a la mediación, versan respecto a conflictos estrictamente vecinales, entre particulares, pertinentes a problemas de humedad de paredes, rotura de cañerías, ruidos molestos, medianeras mal ubicadas, etc.
A partir de la creación del mencionado Departamento se han logrado la firma de numerosos convenios entre el requirente y el requerido, dándose así solución a problemas de larga data.

RELACIONES CONTRACTUALES

Otro tema de consulta fueron los reclamos referentes a relaciones contractuales. En este sentido, los recurrentes solicitan asesoramiento sobre cuestiones en los contratos de alquiler y la desocupación de los inmuebles al finalizar el mismo.
En la mayoría de los casos se trata de consultas sobre contratos que no fueron formalizados por escrito, requiriendo asesoramiento tanto el locador como el locatario. En ambos casos, se explica a los consultantes las normas en los contratos de alquiler de inmuebles y, los derechos y obligaciones estipulados en forma general por la ley. Se explica sobre las obligaciones sin plazo y que en el supuesto de la carencia de un contrato, se deberá intimar por medio fehaciente la desocupación del inmueble.

También se han realizado numerosas consultas por incumplimientos de contratos verbales en la contratación de servicios (plomería, albañilería, instalación de gas, etc.). Ante ello se informa al consultante sobre los contratos de servicios u obras, sobre la necesidad de interpelar de forma fehaciente al cumplimiento de las obligaciones asumidas y la posibilidad de realizar la denuncia penal en caso de que la conducta del incumplidor configure alguno de los delitos penales establecidos por el código.

RECLAMOS JUDICIALES

Otras quejas registradas en menor número fueron por Reclamos Judiciales, en referencia a consultas sobre estado de trámites de expedientes.

Ante la consulta respecto a la tramitación de juicios (laborales, penales, civiles, etc.) y luego de analizar cuidadosamente la situación particular de cada actuante, se colabora consultando en la página web del Poder Judicial conforme a los datos brindados por el recurrente (número de expediente), pudiendo en algunas oportunidades determinar la etapa del procedimiento y en otras no, en virtud de la escasa información que nos brinda dicho sistema, sin perjuicio de ello, se los asesora sobre el procedimiento conforme a la acción entablada por el interesado. Luego se manifiesta que, deberá concurrir al letrado/ abogado contratado e interviniente en el expediente a fin de solicitarle información puesto que, siendo parte en el proceso es el único que puede tomar conocimiento del trámite en este último.

Asimismo se aclara ante cada consulta sobre la competencia de esta Defensoría (Ley 5.111), informando que ningún asesor podrá representar en los juicios a iniciarse o los ya iniciados, como así tampoco patrocinar judicialmente.

RECLAMOS Y DENUNCIAS PENALES

Se realizaron algunas consultas relacionadas a las diferentes conductas delictivas y la necesidad de la victima de interponer la denuncia, manifestando en varias ocasiones que desde la comisaría donde pretendieron radicar la denuncia se negaron a recibir la misma. Esta situación se acentúa aún más en las conductas de agresiones verbales y amenazas, principalmente las sufridas por mujeres

víctima de violencia intrafamiliar.

Es por ello que, primeramente se analiza la conducta descripta por el consultante para determinar si se está en presencia de un hecho que configure un delito penal, o si la persona deberá buscar el patrocinio letrado e interponer una demanda en sede civil, laboral, etc.

En el caso de que se pudiera observar la comisión de un posible ilícito penal, la Institución interviene ante la comisaría de competencia a fin de requerir la información ante la negativa de recibir la denuncia, ello a fin de que el ciudadano pueda acceder y ejercer su derecho a la justicia consagrado constitucionalmente.

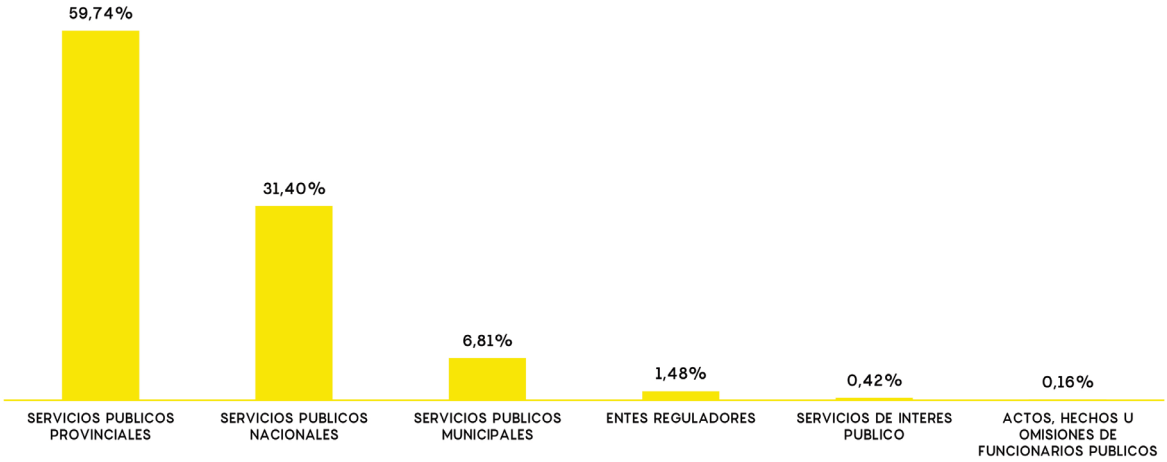
Cuando los consultantes expresan que realizaron la denuncia penal correspondiente, pero desconocen cuáles son los trámites realizados por la comisaría o cuales son los pasos a seguir, se explica de forma detallada el procedimiento penal de la provincia, los métodos alternativos de resolución de las denuncias penales incorporado a nuestro procedimiento (conciliación, mediación), explicando las ventajas y desventajas de los mismos. Asimismo se realiza la intervención ante la Comisaria para realizar un seguimiento del expediente Policial que contiene la denuncia.

SERVICIOS PÚBLICOS

9.26%

SERVICIOS PÚBLICOS
PROVINCIALES
59,74%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 9,26% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE SERVICIOS PÚBLICOS.



SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES	**59,74%**
ENERGIA ELECTRICA	46,92%
AGUA POTABLE	11,24%
TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS	1,58%
SERVICIOS PUBLICOS NACIONALES	**31,40%**
TELEFONIA FIJA	16,20%
GAS	12,82%
TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS	1,16%
LINEAS AEREAS	0,58%
CORREO ARGENTINO	0,53%
SERVICIOS DE TRANSPORTES DE CARGAS.	0,11%
SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	**6,81%**
RECOLECCION DE RESIDUOS	2,43%
TRANSPORTE URBANO	2,32%
ALUMBRADO PUBLICO	1,32%
HABILITACIONES COMERCIALES	0,48%
LOCACION DE NICHOS MUNICIPAL	0,16%
INSPECCION Y HABILITACION DE OBRAS	0,11%
ENTES REGULADORES	**1,48%**
RECLAMOS A ENTES REGULADORES	1,06%
RECLAMOS POR EXPEDIENTES	0,42%
SERVICIOS DE INTERES PUBLICO	**0,42%**
PROGRAMA HOGAR – GAS ENVASADO	0,26%
TELEFONIA MOVIL	0,11%
GAS ENVASADO GARRAFAS	0,05%
ACTOS, HECHOS U OMISIONES DE FUNCIONARIOS PUBLICOS	**0,16%**

SERVICIOS PÚBLICOS NACIONALES-GAS

Reclamos por incremento tarifario del servicio: En relación a ésta temática, se han recibido quejas de usuarios del servicio de gas natural, quienes refieren estar consternados por los aumentos que vienen aplicándose al servicio, en tales casos se informa respecto de los reajustes del Subsidio del Estado Nacional que ha derivado en un incremento en los Cargos fijos y variables y de la posibilidad de ingresar dentro del marco del beneficio de tarifa social, colaborando con el trámite.

SERVICIOS PÚBLICOS PROVINCIALES

ENERGÍA ELECTRICA- Reclamos por incrementos en tarifas, tarifa social En mayor medida, se recibieron consultas referidas a incrementos de los cargos tarifarios; deudas por el servicio; solicitud de acogimiento a la tarifa social en caso de población de ingresos mínimos a fin de garantizar la satisfacción de la demanda de servicios públicos para estos usuarios, entre otras.

Reclamos por prestación de servicio

En este caso, las quejas dan cuenta de las fallas en la prestación del servicio casos en que el usuario reclama a la prestataria que realice las revisiones y reparaciones que resultaren necesarias para lograr el inmediato restablecimiento del servicio. También encontramos usuarios que reclaman por reiterados cortes de suministro domiciliarios por razones de carácter técnico y por variaciones en los niveles de tensión que afectan el normal suministro del servicio en sus domicilios. En su mayoría encontramos reclamos por excesiva facturación situación que en la mayoría de los casos se debe a que el medidor no se encuentra funcionando correctamente, por lo que el usuario solicita la verificación del aparato de medición, a fin de verificar los consumos del período cuestionado.

AGUA POTABLE

En relación a la prestación del servicio de agua potable y saneamiento, las quejas recepcionadas por ésta Institución pueden clasificarse de la siguiente manera: Reclamos por incrementos en tarifas todo ello en virtud de los nuevos cuadros tarifarios aprobados, también podemos mencionar que en menor medida se efectuaron consultas de usuarios comprendidos en el sistema de renta fija, es decir, usuarios que aún no cuentan con medidor de caudal domiciliario, por lo que la tarifa se determina en base a parámetros establecidos al efecto, para lo cual se orienta al actuante a efectuar el cambio del sistema y solicitud de financiación de los gastos para la instalación de los medidores de caudal Reclamos por facturación: En su mayoría por modificaciones en el consumo, que resultan exorbitantes, ya sea porque el medidor no funcionara dentro de los parámetros establecidos, en tales casos los reclamos se refieren a la verificación del mismo.Prescripción de deuda: quejas referidas a deudas con la prestataria por el servicio domiciliario y sobre la posibilidad de oponer la prescripción de las mismas; como así también reclamos por deficiente prestación del servicio, cortes de suministro, etc.

TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS

Las consultas refieren a irregularidades relacionadas a las prestaciones en el servicio, así como a la aplicación, interpretación y cumplimiento de las normas relativas al transporte de pasajeros y cosas. También encontramos reclamos por los descuentos en el precio del pasaje a estudiantes, jubilados, discapacitados y acompañantes.Reclamos por incremento de pasajes: en el presente punto encontramos reclamos de los usuarios de transporte urbano como consecuencia de los aumentos ocurridos en el servicio prestado, formulando desde la institución el rechazo por el mismo, y la solicitud de audiencia pública.

SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Recolección de residuos: En éste punto, debemos referirnos a reclamos vinculados con el servicio de recolección de residuos domiciliarios ante el no cumplimiento del mismo, o ante el incumplimiento de alguna solicitud como por ejemplo el retiro de residuos voluminosos.Estado de deuda se recibieron diversas consultas sobre deudas por el servicio y sobre la exigibilidad de las mismas.

Alumbrado público: En éste caso, se han recepcionado quejas de vecinos de diferentes municipios, quienes reclaman por la falta de alumbrado público en determinadas zonas de jurisdicción municipal, como así también reclamos por el cobro del servicio sin su efectiva contraprestación. Así también encontramos quejas relacionadas con la solicitud de remoción de transformadores, gabinetes o postes de alumbrado público, cuando los mismos representan peligrosidad para los usuarios de la vía pública; en razón de la obligación de seguridad derivada del poder de policía municipal.

ENTES REGULADORES

La intervención regulatoria se justifica en razón del interés público lo cual importa que los usuarios tengan asegurado el derecho de un nivel de prestación adecuado, tendiente al mejoramiento de las condiciones de su existencia, con servicios públicos eficientes, cuya prestación integral y acceso universal estén garantizados por el Estado que debe, a través de las autoridades, proveer al control de la calidad, la eficiencia y la regularidad, en cuanto a los reclamos por expedientes: podemos decir sintéticamente que el prestador de un servicio público queda ligado a una relación de subordinación respecto de la administración y ante un incumplimiento ésta puede hacer uso de sus prerrogativas de control y dirección a través de la facultad sancionadora,esto lo hace el Ente Regulador. Así, el Estado aparece como garante de los servicios.

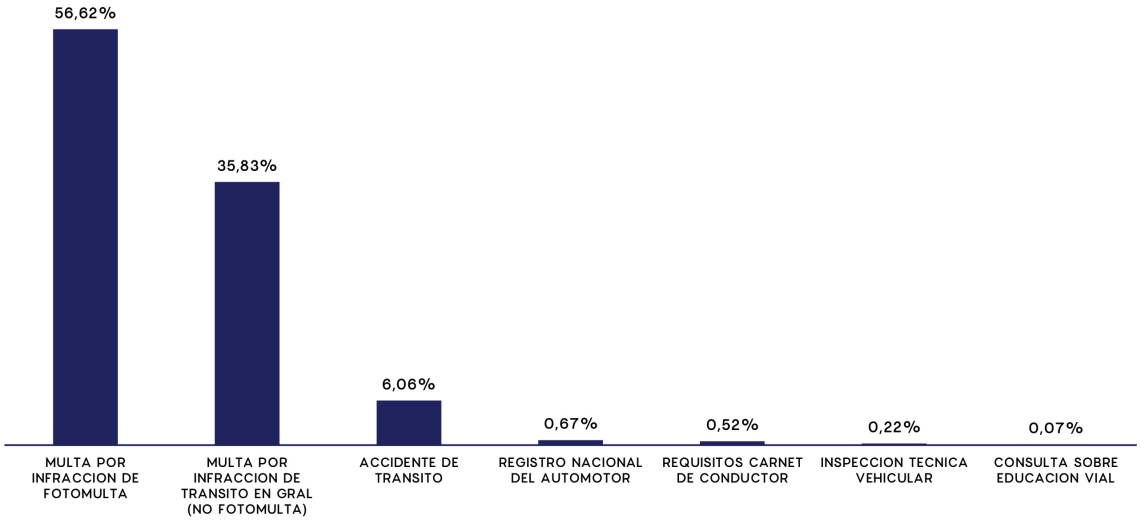
La protección de los derechos de los usuarios constituye una de las funciones básicas que les corresponde a los Entes Reguladores en el marco del modelo de prestación de servicios públicos por parte de empresas privatizadas.

Como ya se ha dejado de resalto, en la base de la relación empresa privatizada–usuario, está la desigualdad, fruto de la disparidad de fuerzas que ubica a los usuarios y consumidores como parte débil, por lo que ha sido necesario adoptar una serie de acciones positivas a fin de equilibrar tal desigualdad por vía de ley, a fin de evitar abusos y contrarrestar arbitrariedades. Así en forma previa a la reforma constitucional se logró el dictado de la Ley N° 24.240 "Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario", que se ocupa de todos los usuarios y consumidores que contratan a título oneroso la adquisición de bienes o la prestación de servicios (art. 1°), reservando un capítulo específico a la tutela de los usuarios de servicios públicos domiciliarios. En base a los conceptos anteriores, y en relación a las quejas de usuarios de servicios públicos domiciliarios a los Entes Reguladores, encontramos diversos reclamos; puesto que en función de la actividad estatal reguladora y el derecho de los usuarios a formular reclamos y consiguientemente obtener una respuesta, los mismos han interpuesto ante los organismos de control denuncias por la prestación de los servicios públicos. Asimismo, y atento a que refieren no tener novedades respecto de los expedientes iniciados, desde ésta defensoría se investiga respecto de los trámites de los mismos.

SEGURIDAD VIAL

6.47%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 6,47% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE SEGURIDAD VIAL.



MULTA POR INFRACCION DE FOTOMULTA	56,62%
MULTA POR INFRACCION DE TRANSITO EN GRAL (NO FOTOMULTA)	35,83%
ACCIDENTE DE TRANSITO	6,06%
REGISTRO NACIONAL DEL AUTOMOTOR	0,67%
REQUISITOS CARNET DE CONDUCTOR	0,52%
INSPECCION TECNICA VEHICULAR	0,22%
CONSULTA SOBRE EDUCACION VIAL	0,07%

RECLAMOS RELACIONADOS A MULTAS POR INFRACCIÓN DE FOTO MULTAS

La mayoría de las consultas en el transcurso del año 2017 se deben a multas de transito cuyas actas son labradas por municipios de diferentes provincias. Gran parte de las infracciones así labradas se deben a circular en velocidad superior a la reglamentada y circular sin luces bajas encendidas.

En estos casos, la inquietud habitual refiere a la posibilidad de utilizar cinemómetros controladores de velocidad. En este sentido, la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 prevé en su decreto reglamentario la posibilidad de utilizar medios electrónicos para la constatación de infracciones de tránsito en las rutas, aunque contempla además el cumplimiento de determinados requisitos, a saber: establecer claramente la identificación del vehículo, para lo cual se debe detener al automovilista; la infracción cometida; el lugar, día y hora en que se produjo; que los equipos utilizados, denominados cinemómetros, deben contar con un certificado de verificación emitido por el INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial).

Es decir, para que una multa por exceso de velocidad tenga validez y pueda ser cobrada por el órgano de control de tránsito, debe ser labrada utilizando instrumentos de medición que deben contar con su correspondiente Certificado de Aprobación de Modelo y de Verificación Primitiva expedidos por la Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción, en base a ensayos realizados por el INTI, y aquellos que llevan más de un año de uso, con el respectivo Certificado de Verificación Periódica emitido por el INTI.

En las actas de infracción generalmente se consignan datos que permiten identificar el cinemómetro empleado, como ser su marca, modelo y número de serie. La identificación del instrumento con el que se labró el acta es una garantía del imputado para ejercer su legítimo derecho de defensa; razón por la cual se encuentra en condiciones de exigirla al organismo que le reclama el pago de la multa y antes de hacer efectivo su pago.

La Ley N° 25.650 prohíbe el uso de sistema de radar–foto para el control vehicular sobre rutas nacionales, cuando éste no cumpla con la reglamentación metrológica y técnica establecida por la Resolución N° 753/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería– Reglamentaria de la Ley Nacional N° 19.511 de Metrología Legal.

Al respecto, la mayoría de las consultas por fotomultas se tratan de actas labradas por las municipalidades de Simoca (Tucumán), Recreo (Catamarca), Garupá (Misiones), Salta (Salta), Rafaela (Santa Fe), entre otras.

También se destacan fotomultas labradas por la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial, dependiente del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros de la Provincia de Buenos Aires, siendo que en algunas oportunidades los ciudadanos que recibieron este tipo de notificación no transitaron por jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires, desconociendo por tanto la imputación efectuada en su contra. Igual consideración merecen las fotomultas labradas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

MULTA POR INFRACCIÓN DE TRÁNSITO EN GENERAL

En este caso, encontramos consultas por infracciones relativas a:

- Adelantamiento prohibido (doble línea continua).
- No usar los ocupantes del vehículo el cinturón de seguridad.

· Transportar menores de 10 años en el asiento delantero.
· Conducir con tasa de alcohol superior a la admisible.
· Circular en motocicleta sin casco.
· Realizar adelantamiento en curvas.

En este punto, se destacan por su número las consultas por multas labradas por la Policía Caminera de la Provincia de Córdoba, cuerpo especial de la Policía de dicha provincia. Así también, encontramos numerosas consultas de ciudadanos que reciben notificaciones simples de la Dirección General de Administración de Infracciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires informando la existencia de multas de infracción asentadas bajo el vehículo de su propiedad. En la mayoría de los casos los conductores refieren no haber transitado por dicha provincia.

OTRAS CONSULTAS

Existen también consultas respecto de accidentes de transito referidas a la posibilidad de reclamar resarcimiento económico por los daños causados por accidentes de circulación de vehículos; requisitos para obtener carnet de conducir, entre otras.

SISTEMA DE SALUD

4.81%

OBRAS SOCIALES
PREPAGAS
58,29%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 4,81% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE SISTEMA DE SALUD.



OBRA SOCIALES Y PREPAGAS	**58,29%**
COBERTURA MEDICA	37,33%
ADHESIONES	4,81%
COBERTURA DE MEDICAMENTOS	4,49%
DEMORA EN PROVISION DE ORTOPEDIA O PROTESIS	3,10%
BAJA DE BENEFICIOS	2,57%
REINTEGROS	2,03%
CAMBIO DE OBRA SOCIAL	1,18%
CAMBIO DE PLAN EN OBRA SOCIAL	0,86%
ATENCION MEDICA	0,75%
DESCUENTOS	0,32%
GERIATICOS	0,32%
SUBSIDIO POR ATENCION DOMICILIARIA	0,21%
COBRO INDEBIDO DE CUOTAS	0,21%
COBERTURA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	0,11%
PSICOPATOLOGIA EN GENERAL	**17,54%**
TRASTORNO DE ORIGEN NEUROLOGICO	9,63%
TRASTORNO PSICOTICO	6,63%
TRASTORNO DEL ESTADO DE ANIMO	0,86%
TRASTORNO DE ANSIEDAD	0,21%
TRASTORNO DE CONDUCTA	0,21%
ATENCION HOSPITALARIA	**12,37%**
ENTREGA DE TURNOS	8,94%
PRESTACION MEDICA	0,94%
FALTA DE PERSONAL MEDICO	0,83%
INADECUADA ATENCIÓN	0,83%
NOTA PRESENTADA	0,52%
FALTA DE EQUIPAMIENTO HOSPITALARIO	0,31%
MEDICAMENTOS	**2,78%**
NEGATIVA EN ENTREGA DE MEDICAMENTO	1,82%
DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0,96%
MINISTERIO DE SALUD	**2,46%**
INTERVENCION EN SITUACION DE CRISIS	**2,25%**
CRISIS ACCIDENTALES	2,14%
CRISIS EVOLUTIVAS	0,11%
SALUD MENTAL	**1,50%**
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	**1,39%**
PASAJES	**0,53%**
ASESORAMIENTO DE FUNCION DE MEDICACION RECETADA	**0,21%**
SUBSIDIO SOCIAL	**0,21%**
ASESORAMIENTO DE PATOLOGIA Y ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	**0,11%**

En el área de salud se presentaron diversas consultas las cuales derivaron en Actuaciones de servicio y de conflicto.

Se abordaron diferentes problemáticas y través de intervenciones interdisciplinarias se les brindó asesoramiento de forma integral a todos requirientes que presentaron algún reclamo y queja.

COBERTURA MÉDICA

Se apersonaron a esta institución a reclamar y a denunciar la falta de cobertura médica por parte de las obras sociales como de empresas de medicinas prepagas.

OBRAS SOCIALES Y PREPAGAS

Se apersonaron a esta Defensoría del Pueblo solicitando desde un simple asesoramiento hasta requiriendo nuestra intervención debido a las falta de cumplimientos por partes de las obras sociales y entidades de medicina prepaga a las obligaciones asumidas por las mismas. En primer lugar se procedió a brindarles asesoramiento respecto a los principales derechos del beneficiario de obras sociales, consistentes en:

- exigir a su obra social la entrega de la credencial y cartilla médica actualizada, señalando el alcance de la cobertura prestacional y los prestadores con los que cuentan.
- obtener respuesta para sus reclamos en los tiempos previstos según la normativa correspondiente.
- recibir las prestaciones establecidas en el programa médico obligatorio — PMO de manera igualitaria; y acceder a planes superadores si así lo deseara.
- cambiar de obra social, entre los agentes del sistema nacional del seguro de salud, sujeto a la normativa vigente.

Se procedió a informarles respecto al mecanismo establecido para la formalización del reclamo ante las obras sociales como ante las entidades de medicina prepaga.

Asimismo se le indicó cuales son las obras sociales y entidades de medicinas prepagas que se encuentran sujetas a la ley N° 23.660 y 23.661 las cuales a su vez están sometidas al control de la superintendencia de servicios de salud, y las que se encuentran excluidas, entre las que cabe mencionar: obras sociales provinciales, obras sociales de las universidades nacionales, obras sociales del poder judicial, de los municipios de la ciudad de bs as, obras sociales de las fuerzas de seguridad, obras sociales de las fuerzas armadas, obra social de los pasivos y las de la ayuda social del congreso.

Se le informó que para dar cumplimiento con la ley N° 26.682 y el decreto N° 1993/11 pen, brinda un marco normativo aplicable a las entidades de medicina privada, delegando la facultad del control de las mismas en la superintendencia de servicios de salud, se creó el registro nacional de entidades de medicina prepaga (r.n.e.m.p.) a los efectos que los sujetos comprendidos en dicha ley soliciten su inscripción y autorización para poder funcionar.

MEDICAMENTOS

Durante el 2017 fueron innumerables las consultas y quejas formalizadas por la falta de cobertura de medicamentos a los afiliados y/o beneficiarios de las obras sociales y empresas de medicina privada. La mayoría de los afiliados tanto a las obras sociales como los beneficiarios de las empresas de medicina privada y los del programa incluir salud manifestaron lo dificultoso y engorroso es el proceso de provisión de la medicación.

Se evidenciaron asimismo casos de mecanismos informales de préstamos de medicación de otros paciente/financiadores. Es así que en los

beneficiarios del programa Incluir Salud fueron rechazados sus pedidos en dos instancias otorgándose finalmente la medicación con nuestra intervención, evidenciando así una demora excesiva en la provisión de los mismos, a pesar que en algunos casos ya no es viable la medicación indicada en su oportunidad, debido a la falta de cumplimiento del tratamiento y el avance de la enfermedad indicado, presentando en la mayorías de las veces complicaciones en su salud y efectos adversos y de carácter irreversibles.

En general el tiempo que transcurre entre la prescripción y la administración varía entre 10 o 20 días en los casos de drogas convencionales y en los casos de medicamento biológicos el tiempo llega a triplicarse, sumándose a esta angustia y afectación de orden psicológica.

DEMORA EN LA PROVISIÓN DE ORTOPEDIA Y/O PRÓTESIS

Se presentaron en esta institución afiliados de diferentes obras sociales a solicitar primeramente asesoramiento y en algunos casos nuestra intervención.

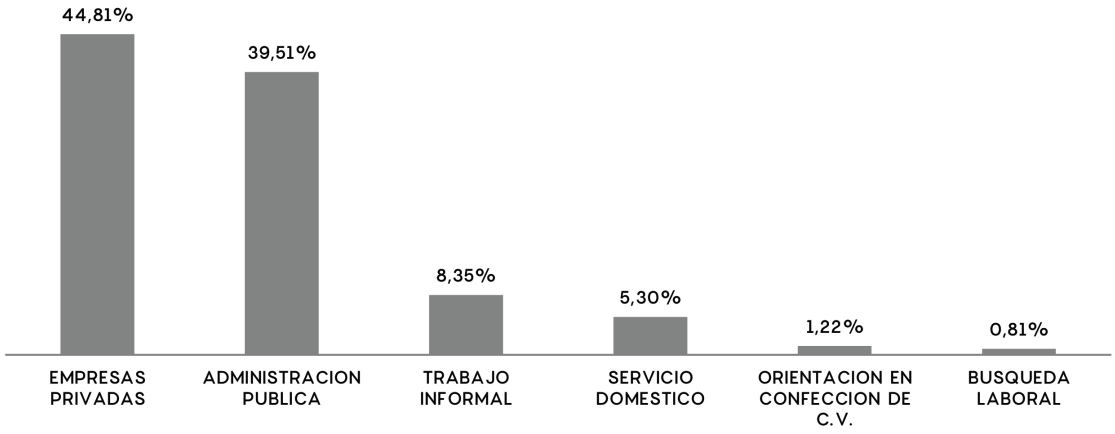
En la generalidad de los casos el inconveniente con la cobertura de las prótesis y ortesis por parte de las obras sociales obedecía a la falta de cobertura en un 100% padecían de discapacidad y las cuales se encontraban debidamente certificadas.

RECLAMOS, DENUNCIAS LABORALES

2.53%

EMPRESAS
PRIVADAS
44,81%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 2,53% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES.



EMPRESAS PRIVADAS	**44,81%**
DESPIDO INJUSTIFICADO	15,89%
PAGOS ADEUDADOS	9,78%
FALTA DE REGISTRACION LABORAL	5,30%
INDEMNIZACION	3,87%
ACCIDENTES DE TRABAJO	2,85%
COBERTURA ART	1,83%
RENUNCIA	1,83%
LICENCIAS	1,43%
FONDO DE DESEMPLEO	1,02%
SANCIONES DISCIPLINARIAS	0,81%
FALTA DE ENTREGA DE CERTIFICACION DE SERVICIO	0,20%
ADMINISTRACION PUBLICA	**39,51%**
HABERES ATRASADOS	10,14%
LIQUIDACION DE HABERES	6,62%
ACOSO LABORAL	5,79%
DESPIDOS INJUSTIFICADOS	3,72%
ACCIDENTES DE TRABAJO	2,69%
SANCIONES DISCIPLINARIAS	2,07%
TRASLADO	1,86%
ESCALAFON	1,65%
CAMBIO SITUACION DE REVISTA	1,45%
DISCRIMINACION LABORAL	1,03%
JUSTIFICACION MEDICA	0,83%
PAGO DE HORAS INSTITUCIONALES	0,62%
DESIGNACION POR FALLECIMIENTO	0,41%
ASOCIACION GREMIAL	0,41%
SOLICITUD DE PLANTA TRANSITORIA	0,21%
TRABAJO INFORMAL	**8,35%**
PAGOS ADEUDADOS	4,89%
REGISTRACION LABORAL	3,05%
ASESORAMIENTO SOBRE ESCALA SALARIAL	0,20%
SERVICIO DOMESTICO	**5,30%**
PAGOS ADEUDADOS	2,24%
APORTES SEGURIDAD SOCIAL	1,63%
DESPIDOS INJUSTIFICADOS	1,22%
ACCIDENTES DE TRABAJO	0,20%
ORIENTACION EN CONFECCION DE C.V.	**1,22%**
BUSQUEDA LABORAL	**0,81%**

Son varias las consultas recepcionadas por reclamos laborales. Ante tales casos se han explicado las diferencias entre empleado público y trabajador en relación de dependencia, se brindó asesoramiento técnico-jurídico aplicado a cada caso particular, y asesoro sobre el procedimiento administrativo y judicial.
En los casos de trabajo informal se ha explicado la importancia de intimar fehacientemente a través de telegrama Obrero el cual es gratuito, a fin de que su empleador proceda a realizar la correcta registración del mismo, reclamando a su vez los rubros laborales que correspondan.

DESPIDO

En los casos de despido se informa a los consultantes sobre la garantía constitucional de la que goza el empleado público en relación a la estabilidad en su empleo, y el modo para ejercitar su derecho. En caso de que se le impute una grave falta que le apareje la exoneración o cesantía podrá formular su defensa en todas las instancias administrativas pertinentes e incluso recurrir a la justicia a fin de ejercer sus derechos.
En los casos de despido de trabajadores en relación de dependencia en el ámbito privado, sea este justificado o no, se explicó que en principio el empleador tiene cierta libertad para despedir al trabajador, pero para hacerlo debe cumplimentar con una serie de exigencias legales (como expresión de causa, notificaciones, expedición de comprobantes de pago de obligaciones, entre otras) que eviten una violación a los derechos del trabajador.
En relación a lo antes expuesto se explica que existen dos tipos de despido:

• El despido con causa, el cual procede cuando las inobservancias por parte del trabajador de las obligaciones que nacen del contrato de trabajo son de tal magnitud y gravedad que hacen imposible la continuidad del vínculo laboral. La justa causa que se invoca debe guardar estrictos requisitos materiales y formales a fin de que logre los efectos jurídicos que persigue. Se explica que este caso, no genera obligaciones indemnizatorias para el empleador, limitándose el mismo a otorgar al empleado su liquidación final y los certificados de trabajo.
• El otro supuesto de extinción del vínculo laboral es el despido sin justa causa, el cual se produce cuando el empleador termina unilateralmente con la relación de trabajo sin invocar una justa causal, dando lugar a las indemnizaciones correspondientes.
Ambos despidos deben ser notificados fehacientemente.
Si bien la Defensoría del Pueblo no puede patrocinar en acciones legales, ni intervenir en cuestiones laborales, el asesoramiento brindado, es de fundamental importancia a fin de otorgar las primeras herramientas al trabajador para hacer efectivos sus derechos, sin que exceda el plazo legal.

ACCIDENTES DE TRABAJO

A su vez son numerosas las consultas por accidentes laborales, por lo que se asesora al consultante sobre el deber del empleador de contratar a favor del trabajador una Aseguradora de Riesgos del Trabajo, como así también las normas laborales que debe acatar.
Se explica que tipo de casos comprenden accidentes de trabajo, cuáles son sus derechos y cuál es la conducta que deben asumir las partes (trabajador, el empleador y los deberes esenciales de las A.R.T.) ante esta situación.

PAGO DE HABERES

También recibimos reclamos respecto al pago de haberes atrasados por parte del Estado.
Ante el planteo se explica al trabajador respecto

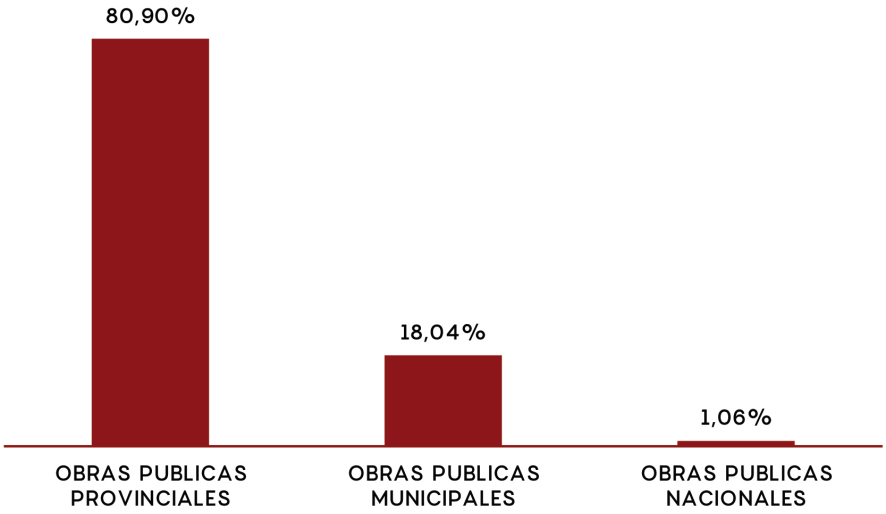
a su derecho a percibir una retribución justa y suficiente por el servicio brindado, se indica que deberá presentar un reclamo formal ante el organismo empleador, se informa respecto a normas laborales y los derechos que pueden ser ejercitados ante la falta de pago de sus haberes. Se pone en conocimiento del interesado, que en caso de que la gestión concluya con un resultado adverso, por fracaso de la vía de la conciliación, tendrá la opción de reclamar su derecho en sede judicial bajo el patrocinio de un abogado particular.

OBRAS PÚBLICAS

1.85%

OBRAS PÚBLICAS
PROVINCIALES
80,90%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 1,85% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE OBRAS PÚBLICAS.



OBRAS PUBLICAS PROVINCIALES	**80,90%**
VIVIENDA	67,11%
INFRAESTRUCTURA	7,16%
RECURSOS HIDRICOS	6,10%
OBRAS VIALES PROVINCIALES	0,53%
OBRAS PUBLICAS MUNICIPALES	**18,04%**
RECLAMOS A OBRAS PUBLICAS	13,53%
INSPECCION Y HABILITACION	3,71%
RECLAMOS A ESPACIOS VERDES	0,80%
OBRAS PUBLICAS NACIONALES	**1,06%**
OBRAS VIALES NACIONALES	1,06%

VIVIENDA

Se reciben gran cantidad de consultas respecto a la ejecución de planes de vivienda y la demora en los trámites de los mismos. Se trata de grupos familiares que se encuentran esperando la entrega de sus viviendas, en muchos casos en grave situación habitacional.

En otros casos, los recurrentes realizaron presentaciones formales ante el Instituto de Viviendas y Urbanismo de nuestra provincia dando inicio a expedientes administrativos, sin obtener respuesta sobre la situación particular de cada uno de los reclamantes.

Esta Defensoría brinda Asesoramiento por adjudicación de viviendas, sobre requisitos para solicitud de las viviendas. En este punto, encontramos consultas de familias interesadas en postularse como adjudicatarias de una vivienda en razón de los planes de vivienda implementados por el Estado provincial. Por ello, se asesora a los futuros postulantes respecto de las condiciones que deben cumplimentar a tales fines y sobre la presentación de documentación relativa a presentar ante el Instituto de Viviendas y Urbanismo de nuestra provincia.

Se presentaron también consultas por problemas con vicios ocultos y/o defectos de construcción, mayormente problemas de humedad, fisuras en las paredes, filtraciones en lozas, etc., circunstancias todas estas que atentan contra la salud de los habitantes. En la mayoría de los casos, los mismos han puesto a conocimiento de las autoridades respectivas la existencia de aquellos vicios demandando su atención, no obstante en muchas ocasiones los trabajos de reparación no resultan de la magnitud necesaria para corregir las falencias constructivas.

Asimismo se brinda asesoramiento a adjudicatarios que han cancelado el saldo total de sus viviendas, por lo que desean regularizar su situación dominial. Las consultas ante esta Institución se orientan a obtener información sobre las solicitudes de escrituración de las viviendas adjudicadas y por estado de trámite frente a la demora en la emisión de las correspondientes resoluciones de cancelación a fin de que se pueda escriturar las viviendas.

RECURSOS HÍDRICOS

Se han recepcionado reclamos a la Dirección de Recursos Hídricos, por inconvenientes en construcción de canal de riego, por constantes inundaciones y anegaciones. En tal caso se ha colaborado con la redacción y presentación de los reclamos, como así también en averiguar trámite de expedientes iniciados, etapas de los mismos y si se ha efectuado la inspección e informes en la zona hídrica.

Otros reclamos tienen que ver con el pedido de vecinos que poseen propiedades cercanas al cauce de ríos o arroyos, de la construcción de defensas, a fin de evitar los desbordes de éstos en época de lluvias, en la que a consecuencia de las crecidas y/o desvíos del cauce natural de las aguas, las propiedades se ven afectadas por inundaciones.

OBRAS PÚBLICAS MUNICIPALES

La Defensoría del Pueblo intervino ante la Municipalidad capitalina por petición de un grupo de vecinos frente a la realización de la obra "Parque Lineal Xibi – Xibi". En este sentido se solicitó a la autoridad municipal remita estudio de impacto ambiental, plan de manejo ambiental, resoluciones de factibilidad ambiental, resoluciones de factibilidad hídrica y demás información relativa a la obra en cuestión.

RECLAMOS A ESPACIOS VERDES

En relación a esta temática, encontramos consultas referidas a solicitudes de extracción de árboles. En estos casos las mismas responden a la existencia de especies arbóreas ubicados en veredas y otros espacios públicos, que implican un grave peligro, no solamente respecto a la propiedad privada de los vecinos, sino también a transeúntes. En algunos casos, los ciudadanos no han obtenido respuesta de la municipalidad frente a sus reclamos, motivo por el cual acuden a esta Institución.

HABILITACIONES COMERCIALES

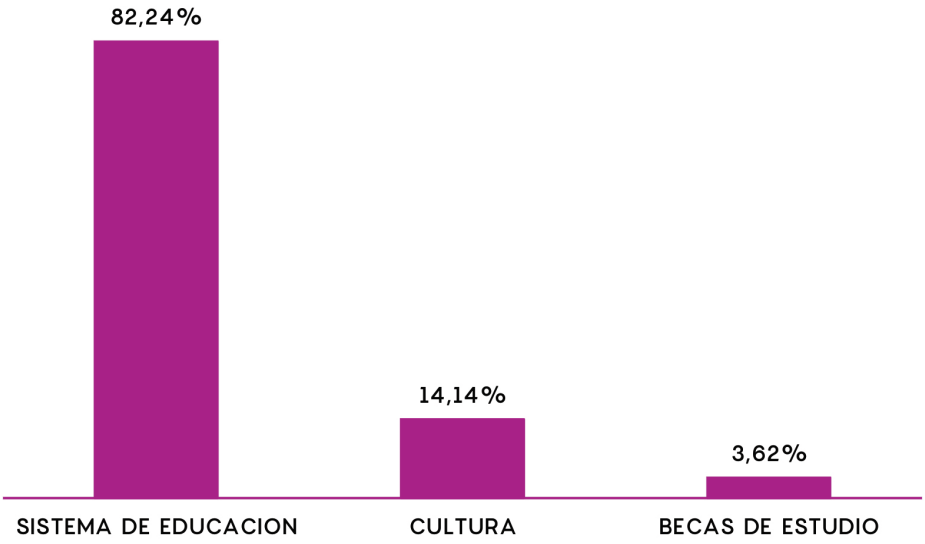
Se realizaron consultas de personas que ejercían de forma irregular el comercio, frente a lo cual inspectores de la municipalidad labraron las respectivas actas de constatación. Se brinda un asesoramiento integral señalando las obligaciones impuestas por la legislación nacional, provincial y municipal para aquellas personas que quieran ejercer el comercio y la posibilidad de ejercer su Derecho de Defensa siempre y cuando se encuentre dentro de los plazos procesales establecidos.

En todos los casos se recomienda regularizar su situación a fin de evitar la imputación de nuevas infracciones a las ordenanzas y leyes provinciales o nacionales. Se explican las facultades que posee la autoridad municipal frente a las infracciones cometidas, advirtiendo los tipos de sanciones, sobre todo la posibilidad de clausura del comercio.

EDUCACIÓN CULTURA 1.69%

SISTEMA EDUCACIÓN 82.24%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 1,69% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE EDUCACIÓN Y CULTURA.



SISTEMA DE EDUCACION	82,24%
INSCRIPCION DE ALUMNOS	5,46%
CERTIFICADOS Y TITULOS	19,67%
EXPEDIENTES EN MORA	20,76%
VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ALUMNOS	7,10%
VIOLENCIA CONTRA PROFESORES Y MAESTROS	5,46%
VIOLENCIA ESCOLAR DE PROFESOR O MAESTRO A ALUMNO	7,10%
FONDOS EDUCATIVOS MAL INVERTIDOS	2,19%
COBROS INDEBIDOS	2,19%
PAGO DE COOPERADORA	0,55%
JUNTA CALIFICADORA	3,28%
MESA DE EXAMEN	2,19%
RECLAMOS POR PLANES DE ESTUDIOS	3,28%
CONCURSOS	1,64%
DESCUENTOS EN PASAJES DE TRANSPORTE	1,09%
PARO DOCENTE	0,27%
REFERENTES A CULTURA	**14,14%**
BECAS DE ESTUDIO	**3,62%**

Las consultas que a principio del año se reciben en la Defensoría del Pueblo son por **negativa o imposibilidad de inscripción de alumnos en diferentes establecimientos educativos**, manifestando los padres la falta de banco en las escuelas de la provincia. Ante estas consultas desde la institución se realizan las diversas gestiones ante los establecimientos para lograr el acceso del alumno a una vacante logrando en la mayoría de los casos de forma favorable.

Respecto a consultas por **Certificados y Títulos**, los recurrentes se han presentado a ésta Institución a fin de solicitar intervención ante la "negativa de expedición de certificados o constancia de inscripción" por parte de establecimientos educativos e institutos tanto públicos como privados, logrando a través de las gestiones correspondientes la emisión de tales certificados.

En relación a consultas por **Expedientes en mora**, requieren la posibilidad de conocer estado de expedientes iniciados ante el Ministerio, habiendo en algunos casos transcurrido más de un año sin acceder a respuesta alguna, no obstante haberse presentado personalmente ante la dependencia correspondiente en reiteradas oportunidades, por lo que se ha generado el inicio de la actuación de conflicto correspondiente, cumpliéndose el trámite administrativo pertinente, en la mayoría de los casos con resultado favorable.

Se recibieron consultas por **Acoso escolar** conocido como hostigamiento escolar o por su término inglés "bullying", la cual es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. Se brindan herramientas y asesoramiento legal en pos de conseguir que los niños, niñas y adolescentes que atraviesan situaciones de violencia y abuso reciban una respuesta oportuna, respetuosa de sus derechos y acorde con las obligaciones internacionales asumidas por el Estado. De acuerdo al relato de los hechos se corrobora si se ha aplicado el Protocolo de Actuación en situaciones de Bullying, y en caso de falta de accionar se explica que se puede intervenir desde esta institución. Ese mismo protocolo también se refiere a situaciones de violencia de alumnos contra algún docente, alguna mamá contra alguna maestra o un maestro y que debe hacer el establecimiento ante estos casos.

En los casos de que se realizaron consultas por **Fondos educativos** mal invertidos se explicó al ciudadano que es necesario presentar una nota ante la cooperadora a fin de solicitar información sobre la rendición de cuentas y en caso de que la misma no conteste se aclaró que desde la institución se podía realizar las gestiones pertinentes a fin de conocer cuál fue el destino de los mismos.

Al respecto se han abordado consultas de padres tutores o encargados respecto a la obligatoriedad o no del **Pago de cooperadora**, informándoseles al respecto la no obligatoriedad del abono de dicho concepto, en establecimientos públicos, los cuales no pueden exigir el pago de cooperadora, dado que precisamente se trata de una cooperación contribución voluntaria no excluyente para la admisión del alumno en la institución educativa, conforme normativa vigente, indicando la posibilidad de colaboración de esta institución en caso de ser necesario.

Se brindó también asesoramiento por intervenciones de **Junta calificadora en otorgamiento de puntaje docente y la disconformidad de la calificación brindada**, sea por los puntajes otorgados en concursos o por no reconocer las publicaciones realizadas por los docentes. En el último supuesto se explica la resolución existente en el ministerio sobre los requisitos que debe cumplimentar las publicaciones para que se considere el puntaje correspondiente y en caso de no estar de acuerdo con el puntaje otorgado tanto en las publicaciones

como cursos, se explica que debe presentar un escrito dentro del plazo legal para impugnar la calificación otorgada, siguiendo la vía administrativa establecida.

Se han realizado consultas sobre la **falta de información de mesas de exámenes** por partes de institutos terciarios, que por medio de gestiones realizadas por ésta Defensoría del Pueblo se ha obtenido información respecto de las mesas de exámenes a fin de que los estudiantes se presenten en las fechas indicadas a rendir las materias pertinentes, de esta manera se garantiza la continuidad del cursado de la carrera en que se encontraren cursando los estudiantes.

En referencia a las consultas por **planes de estudio**, muchas de las mismas fueron realizadas por modificaciones o actualizaciones que impactaron en los planes vigentes y la imposibilidad de rendir o continuar con la carrera, y como en años anteriores, desde esta institución se realizaron gestiones ante las autoridades educativas a fin de que el alumno pueda concluir con su carrera y garantizarse su derecho a estudiar.

Se han evacuado consultas en relación a inconvenientes suscitados **concursos para la cobertura de cargos vacantes** por parte de docentes por lo que se ha logrado por intermedio de esta Institución garantizar el procedimiento previsto por el Reglamento de Docentes y Ley Reglamento para el Ingreso en la Docencia Provincial – Ley 3630/79 a través de la intervención de conformidad con la ley 5111.

Alguna de las consultas recibidas por **descuentos en pasajes de transporte** fueron en torno al BEGUP, beneficio que alcanza no sólo a los estudiantes de todos los niveles educativos, sino también a todos los docentes que hayan realizado el trámite correspondiente, indicando que para los beneficiarios del sector terciario y universitario es condición necesaria la constancia de cursado y aprobación de por lo menos dos materias del año anterior. En caso de alumnos del nivel primario y secundario, se consultó por el llenado de los formularios correspondientes y la validación en sus respectivas instituciones educativas o la posibilidad de conseguir provisoriamente la constancia de alumno regular para poder acceder en tiempo y forma a este importante beneficio.

Otra de las consultas realizadas es por los **paros docentes** realizados en instituciones públicas y los perjuicios que se ocasiona a los alumnos por la falta del dictado de clases.

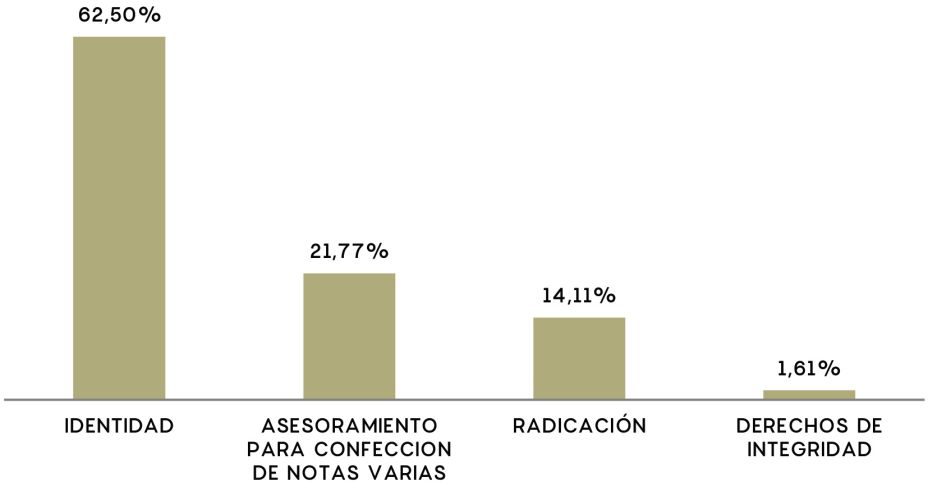
Hemos recibido consultas sobre las distintas **Becas** existentes y a las cuales podrían acceder a fin de recibir alguna ayuda por parte del Estado para afrontar los gastos que implica cursar los estudios de nivel secundario y universitario, indicando las mismas como por ejemplo: Programa Nacional de Becas Universitarias (PNBU), PROG.R.ES.AR. y Beca Estimulo. Asimismo se explicó sobre la postulación y clasificación para una beca y las condiciones que debe cumplir para mantener la misma, ya sea aprobar una determinada cantidad de materias o con determinado promedio de notas.

DERECHOS DE IDENTIDAD

1.26%

IDENTIDAD
62,50%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 1,26% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE DERECHOS DE IDENTIDAD.



IDENTIDAD	**62,50%**
PARTIDA DE NACIMIENTO	16,13%
DNI	34,27%
FILIACION	3,23%
INSCRIPCION POR NACIMIENTO	3,63%
CERTIFICADO DE DEFUNCION	2,02%
USURPACION DE IDENTIDAD	2,42%
CERTIFICADO DE REINCIDENCIA	0,81%
ASESORAMIENTO PARA CONFECCION DE NOTAS VARIAS	**21,77%**
RADICACIÓN	**14,11%**
DNI	1,61%
REQUISITOS RADICACION	3,63%
REQUISITOS PARA NACIONALIZACION	2,42%
AGILIZACION TRAMITE DE RADICACION	6,05%
DERECHOS DE INTEGRIDAD	**1,61%**
ABUSO SEXUAL	0,81%
TRATA Y TRAFICO DE PERSONAS	0,40%
DISCRIMINACION	0,40%

En relación a esta temática, se consultó por Derechos de Identidad y Derechos de Integridad. Con respecto a Derechos de Identidad, se consultó por partidas de nacimiento, Documento Nacional de Identidad, Filiación, Inscripción por nacimiento. En cuanto a Derechos de Integridad, se consultó por trata y tráfico de personas.

DNI

Por lo general quienes se apersonan a la Institución por este tema son extranjeros quienes en oportunidad en que se les entrega el Documento Nacional de Identidad Argentino advierten que el mismo tiene errores en la fecha de ingreso al país o en el nombre. En estos casos, se analiza si el error proviene de la administración (error material) o de la documentación presentada ante la Dirección Nacional de Migraciones; según cual fuera el caso se les indica la documentación a presentar a fin de enmendar tales errores y en caso de corresponder se les explica sobre la necesidad de iniciar las correspondientes acciones legales.

PARTIDA DE NACIMIENTO

Se recibieron consultas con motivo de tener que solicitar la partida de nacimiento asentada en el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de otra provincia. En estos casos, se les informa que deberán solicitar por medio de nota la partida ante el Registro Civil en el cual se inscribió el nacimiento, a tal fin se les solicita informen la Sección, Tomo, Acta y Año a los fines de facilitar la búsqueda. Asimismo, se recibió la queja a fin de solicitar a título de colaboración con la Institución ante el respectivo Registro Civil la agilización en la emisión de la Partida.

INSCRIPCIÓN POR NACIMIENTO

Se recibieron consultas a fin de solicitar información sobre los requisitos para la inscripción de un recién nacido. Al respecto, se les informa que la inscripción de nacimiento certifica la identidad del recién nacido, capaces de adquirir derechos y contraer obligaciones amén de permitir obtener el Documento Nacional de Identidad. Deberá efectuarse dentro del plazo legal, en el registro civil del lugar del nacimiento. Los requisitos a presentar entre otros son: certificado estadístico nacido vivo expedido por el médico responsable y matriculado, DNI de ambos padres, libreta de matrimonio en el caso de ser casados. Asimismo, que es obligación de los padres solicitar la inscripción del nacimiento, en el caso de ser casados podrá concurrir alguno de ellos, a excepción de requerir en el mismo acto el apellido de ambos y en la oportunidad que los padres no sean casados y que el menor sea reconocido por el progenitor es indispensable la presencia del mismo. El trámite puede ser realizado por un tercero toda vez que este se presente con la autorización pertinente suscrita por los progenitores al Registro Civil la que deberá estar debidamente certificada ante Escribano Público o Juez de Paz, especificando nombre del menor a inscribir. Se les informa sobre la tasa a abonar. En relación a este tema, se recibió consulta con motivo de que el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia le niega a la presentante la entrega de una copia certificada del Acta de Reconocimiento por considerar que la misma debe ser solicitada vía judicial. Al respecto, esta Institución recibió la Queja y procedió a dar trámite a la misma con el dictado de la correspondiente Resolución de Opinión.En la misma, se señala el derecho que le corresponde a la presentante de peticionar ante sus autoridades, derecho que se encuentra plenamente reconocido por nuestra Constitución Provincial (Art 33°), la Constitución Nacional (Art. 14°), la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (Art. 24°), ésta última de jerarquía constitucional, conforme lo establece expresamente nuestra propia carta fundamental (Art. 75°, inciso 22). Este derecho no se agota

por el mero hecho de permitirle al particular que presente su pretensión ante cualquier órgano de la administración pública; sino que implica además el reconocimiento del derecho a ofrecer y producir la prueba pertinente en el expediente administrativo y, sobre todo, el derecho a obtener una decisión fundada, debiéndose considerar los principales argumentos expuestos por el administrado, en tanto fueren conducentes para la resolución de su pretensión. (CASSAGNE, Ezequiel – "El amparo por mora de la administración" – LA LEY 08/09/2010, 08/09/2010, 1). Es por ello, que más allá de la competencia que detentan los jueces; la Ley Nacional N° 26.413 prevé en su Art. 46° que podrá otorgarse constancia de los reconocimientos en forma aislada a pedido de autoridad competente o de quien acredite un interés legítimo. En esa inteligencia de las palabras de la ley, corresponde interpretar que esta Institución es autoridad competente por detentar facultades suficientes para solicitar a quienes se encuentren dentro del ámbito de competencia que fija la Ley N° 5.111; toda documentación que se considere pertinente en defensa y representación de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos (Arts. 1° y 19° de la Ley 5111). La exigencia de un requerimiento judicial contemplado en el Decreto N° 9931-G- 2011; no constituye otra cosa, que la clara contradicción de una norma reglamentaria con otra norma orden público nacional como lo es la Ley N° 26.413 y que deviene al mismo, en inconstitucional.

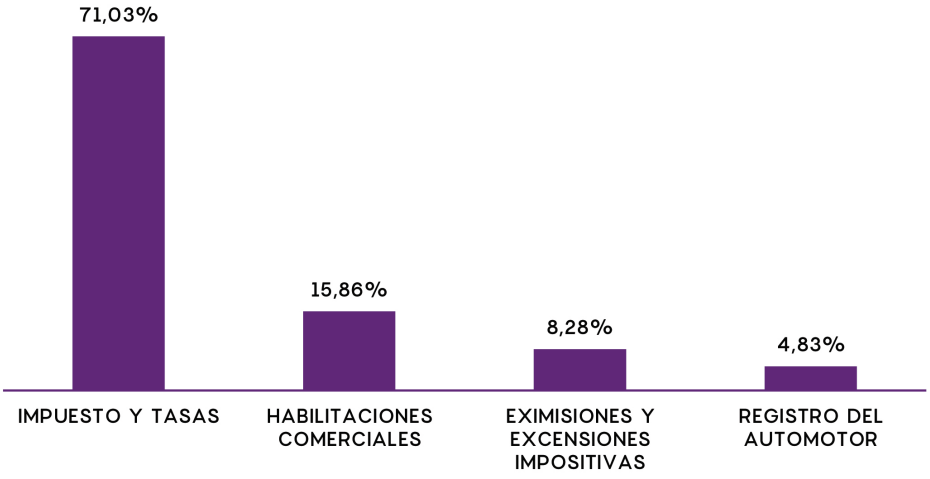
La identidad de una persona constituye un proceso que comienza antes del inicio de su vida y se prolonga más allá de su muerte; no se agota en el dato biológico de su existencia física, sino que abarca todos los aspectos que la integran como ser humano. La identidad incluye el nombre, el apellido, la fecha de nacimiento, el sexo y la nacionalidad. Es la prueba de la existencia de una persona como parte de una sociedad, como individuo que forma parte de un todo; es lo que la caracteriza y la diferencia de las demás. Es por ello que el Derecho a la Identidad es **"un conjunto de atributos, de calidades, tanto de carácter biológico como los referidos a la personalidad que permiten precisamente la individualización de un sujeto en sociedad"**

IMPUESTOS Y TASAS

0.71%

IMPUESTOS
Y TASAS
71,03%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 0,71% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE IMPUESTOS Y TASAS.



IMPUESTO Y TASAS	**71,03%**
DEUDA	20,00%
RECLAMOS ANTE LA AFIP	17,93%
MULTAS	9,65%
COBROS INDEBIDOS	9,65%
IMPUESTOS	4,14%
MORATORIAS	4,14%
INCREMENTO DE TASAS	4,14%
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0,69%
BAJA DEL MONOTRIBUTO	0,69%
HABILITACIONES COMERCIALES	**15,86%**
EXIMISIONES Y EXCENSIONES IMPOSITIVAS	**8,28%**
REGISTRO DEL AUTOMOTOR	**4,83%**
INSCRIPCION EN REGISTRO DEL BIEN ADQUIRIDO	4,83%

DEUDA

Gran parte de las consultas recepcionadas durante el año 2.017 aluden básicamente a deudas con los entes recaudadores de diferentes jurisdicción (municipal y provincial) manifestando, los consultantes, que tomaron conocimiento de las mismas en razón de notificaciones remitidas a su domicilio. Ante dicha situación se asesora a los consultantes sobre la carga impositiva que existe sobre cada persona como contribuyente y que existiendo una deuda a su nombre deberá apersonarse ante el organismo recaudador y solicitar detalle de la deuda. En caso de existir moratorias vigentes reguladas por los Organismos, se informa y explica la modalidad de acceder a las mismas.

Considerando que la realidad económica de cada persona es diferente y, teniendo en cuenta que se ha determinado un régimen de exención en virtud del Código Tributario Municipal y Provincial destinado a personas con escasos recursos, aplicables estos al impuesto inmobiliario, patente y tasas de recolección (Limsa) se informa a los consultantes los requisitos con los que deben cumplir a los fines de obtener dicho beneficio, colaborando en la confección de notas para su solicitud en caso de corresponder.

Ahora bien, en lo que respecta a impuesto del automotor, se recepciona consultas por deudas por falta de baja de radicación del vehiculó, intimando el municipio al anterior titular registral del vehiculó a abonar la deuda existente. Frente a dichas situaciones se indica al recurrente que conforme lo dispuesto por el Código Fiscal Provincial deberá abonar la deuda generada hasta la fecha de la efectiva baja, debiendo concurrir al municipio para conocer el detalle de deuda.

RECLAMO ANTE AFIP

Otra consulta que resulta ser frecuente en la Institución es aquella referida a Monotributo en general y Monotributo social, otorgando asesoramiento referido a inscripción y requisitos, se explica que el Monotributo Social es un impuesto dentro del monotributo siendo el de más baja categoría y que es para pequeños comerciantes, vendedores ambulantes, emprendimientos familiares. Respecto a consultas por habilitación de clave fiscal, se informa al mismo que podrá efectuarse mediante la página web de AFIP o bien concurriendo personalmente a dicho organismo, informando la documentación con la que deberá contar.

MULTAS

Se recepcionan denuncias tanto de personas físicas como jurídicas con motivo de haber sido notificados de multas impuestas por el Municipio, por ejemplo por venta de bebidas alcohólicas fuera de horario o a menores de edad, por no poseer la habilitación comercial, por estacionar el vehículo en lugares prohibidos, por pasar el semáforo en rojo entre otros.

Al respecto, se les informa según el Municipio o Comuna de que se trate, que deberán apersonarse ante el Juzgado de Faltas y en aquellos casos en que considere que no se cometió la infracción se les explica que deberá presentar el descargo pertinente con la documentación que acredite lo manifestado por el infractor. En caso contrario, se indica que deberá cumplir con el pago de la multa impuesta y se les explica sobre los descuentos que suelen realizarse en caso de pago voluntario. Así mismo, se les informa que en caso de incumplimiento de la sentencia del Juez de Faltas, el Municipio se encuentra legitimado para reclamar el cobro vía judicial.

COBROS INDEBIDOS

Se reciben denuncias donde el contribuyente manifiesta haber recepcionado, en su domicilio, notificación del fisco por el cobro de períodos que ya fueron abonados. En estos casos, se analiza que el período reclamado haya sido debidamente cancelado y que el comprobante de pago se encuentre en poder del contribuyente, en consecuencia se colabora con la confección de nota a los efectos de que el contribuyente ponga en conocimiento del organismo que corresponde el pago en término del período reclamado.

INCREMENTO DE TASAS

Ante el incremento de tasas visualizados por los contribuyentes se observa disconformidad respecto de los mismos, razón por la cual se informa que el incremento es proporcional al aumento de tarifas, sólo para aquellos caso de encontrarse incorporados en las facturas de servicios públicos. Respecto a las restantes tasas se indica que las mismas son creadas por ley y de carácter obligatorio fijadas de manera discrecional por el órgano competente debiendo respetar los principios de razonabilidad para su determinación.

HABILITACIONES COMERCIALES

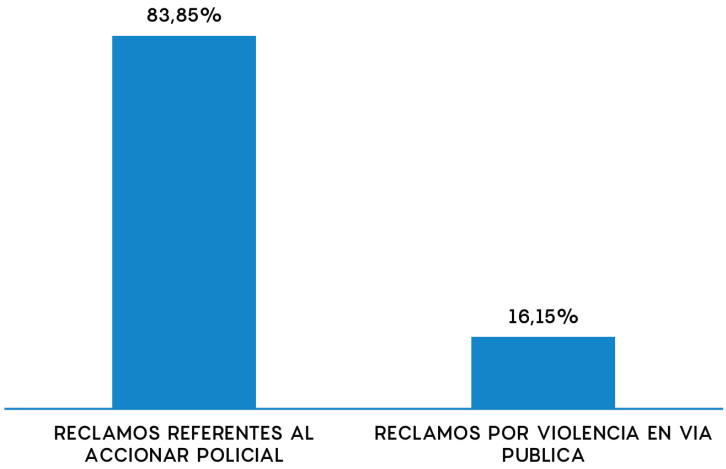
La recepción de denuncias respecto a habilitaciones comerciales giran en torno a requisitos para solicitar la misma, los que son brindados a los solicitantes, y en virtud de multas por habilitaciones comerciales indicando que, en caso de no contar con la misma, deberá abonar la multa y regularizar su situación, en caso de contar con la debida habilitación se indica que deberá formular el descargo correspondiente y acreditar la documentación respaldatoria.

SEGURIDAD

0,63%

RECLAMOS POR
ACCIONAR POLICIAL
83,85%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 0,63% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE SEGURIDAD.



RECLAMOS REFERENTES AL ACCIONAR POLICIAL	83,85%
DENUNCIA POLICIAL	44,62%
DETENCION POLICIAL	12,31%
SUPUESTA LESION, AGRESION O AMENAZA POR PERSONA	7,69%
DECOMISO DE MERCADERIA	6,92%
NOTIFICACION POLICIAL	6,15%
SUPUESTO ABUSO DE AUTORIDAD	5,38%
FALTA DEL PERSONAL POLICIAL	0,77%
RECLAMOS POR VIOLENCIA EN VIA PUBLICA	**16,15%**
ROBOS O AGRESIONES EN VIA PUBLICA	12,11%
CANINOS PELIGROSOS	4,04%

SEGURIDAD

Como es habitual se han recepcionado numerosas consultas por denuncias penales y exposiciones policiales, ante hechos como lesiones, amenazas, daños de cercados, alambrados, usurpación de terrenos, y se ha procedido primeramente a explicar la diferencia fundamental entre exposición policial y denuncia policial, el circuito de la denuncia realizada hasta que la misma es remitida a la Fiscalía Penal interviniente y procedimiento.

DENUNCIAS POLICIALES

El recurrente ante una situación padecida por hurto, robo, abuso, etc. solicitó asesorameinto sobre que medida toma, se le manifiesta que ante un hecho que configura un delito tienen la facultad de efectuar la denuncia ante la autoridad policial pertinente o fiscalía de turno de manera personal. Al respecto se indica que, dicha denuncia deberá ser efectuada de manera clara y detallada, para lo que deberá individualizar, fecha, hora, lugar, personas, y demás información que considere necesaria.

Se apersonaron a nuestra Institución acreditando que se había efectuado una denuncia policial, con constancia policial en mano. Tanto en esta situación como en la planteada ut supra, se explicó al recurrente el procedimiento de la Investigación Penal Preparatoria (IPP) conforme lo establecido por el Código Procesal Penal de nuestra provincia, manifestando además que habiéndose efectuado la denuncia pertinente en sede policial se da intervención inmediatamente al fiscal de turno quien llevara adelante la IPP juntamente con el Juez de Control que corresponda.

Siguiendo con el asesoramiento se indicó que, en caso de ser denunciante y/o victima podrá constituirse en querellante para actuar durante el procedimiento penal conjuntamente con el ministerio público (fiscal) para lo que necesitara la asistencia técnica de un letrado.

Respecto de los reclamos recibidos por haber sido el recurrente y/o familiar denunciado se procede a indicar cuales son las garantías constitucionales, se indica a los recurrentes que, habiendo sido denunciado por la comisión de un delito y habiendo sido notificado de la denuncia el mismo tiene derecho a un defensor por lo que deberá designar un abogado particular o bien un defensor oficial proporcionado por el Estado en virtud de las garantías judiciales de las que es titular y que deben ser respetadas a lo largo del procedimiento.

SECUESTRO DE MERCADERÍA

En virtud de dichos reclamos se asesoró a los recurrentes informando que rige en nuestro territorio un régimen aduanero debiéndose aplicar el Código Aduanero al trasporte terrestre, marítimo y aéreo. Conforme lo manifestado se explica que, al momento de transportar mercadería es menester contar con documentación referente a la misma, a fin de ser presentada ante la solicitud de la autoridad aduanera.

Se indica que en caso de que mediare negativa por parte del recurrente, o de no contar con la documentación correspondiente, la mercadería quedara en poder de la autoridad aduanera hasta tanto se resuelva la cuestión.

Respecto a los reclamos que se refieren a la existencia de un procedimiento administrativo por secuestro de mercadería, se procede explicando que el mismo se tramitara bajo un sumario administrativo en sede de la autoridad aduanera debiendo el infractor constituir domicilio dentro del radio urbano en que tenga asiento la oficina aduanera.

CITACIÓN POLICIAL

Otra de las consultas más frecuentes están referidas a las por notificaciones policiales. En virtud de ello, los recurrentes se apersonan a fin de solicitar asesoramiento. Frecuentemente, dichas citaciones se deben a que los mismos son considerados como testigos, por lo que se procede a manifestar que son citados en virtud de que el fiscal o Juez, según la instancia en que se encuentre el proceso, considera que conocen sobre los hechos que se investigan. Así, se manifiesta al recurrente que tiene obligación de concurrir a prestar testimonio y contestar las preguntas que se le efectúen, como así también deberá decir la verdad puesto que, en caso de incurrir en falso testimonio se podrán remitir dicho testimonio al Ministerio Fiscal para que se inicien las acciones penales correspondientes por falso testimonio.

DETENCIÓN POLICIAL

Se recibieron reclamos por detenciones policiales, manifestando en algunos casos que la detención fue en el domicilio o en la vía pública, presentándose a efectuar el reclamo algún familiar del detenido a fin de solicitar asesoramiento o intervención.
En principio se hace saber al interesado que la libertad ambulatoria es uno de los derechos fundamentales y constituye un Derecho Humano que debe ser garantizado en toda circunstancia, por ende nadie puede ser privado de su libertad de manera arbitraria e infundada y la competencia de nuestra institución conforme lo dispuesto por el art. 19 in fine de la Ley 5.111 por lo que, se procederá a asesorar al mismo sobre la cuestión planteada.

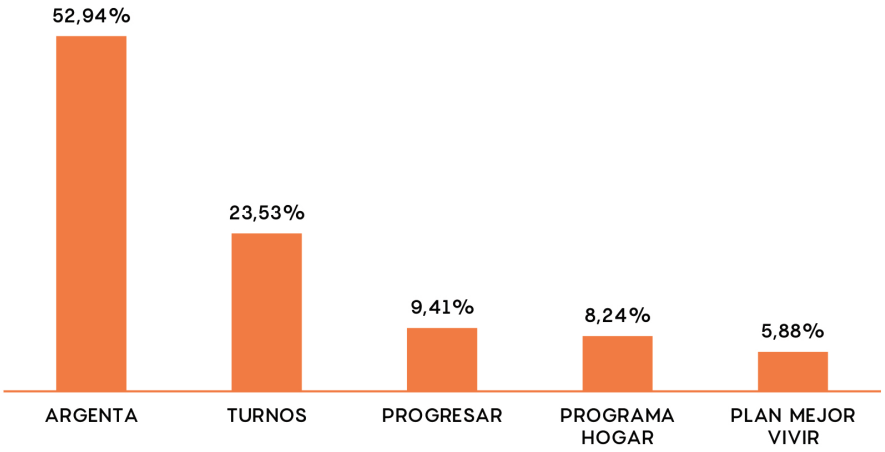
Se explica que nadie puede ser arrestado sino en virtud de una orden escrita por autoridad competente por lo que resulta necesario e imprescindible para que proceda la detención, una orden escrita emanada del Fiscal que entiende en la causa.

PLANES SOCIALES
PROGRAMAS SOCIALES

0,63%

TARJETA
ARGENTA
52,94%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 0,42% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES.



ARGENTA	52,94%
TURNOS	23,53%
PROGRESAR	9,41%
PROGRAMA HOGAR	8,24%
PLAN MEJOR VIVIR	5,88%

TARJETA ARGENTA

Es un programa de créditos personales de la ANSES destinado a Jubilados y Pensionados del Sistema Integrado Previsional Argentino/SIPA, titulares de Asignación Universal Por Hijo/AUH (Madres o padres viudos), del Sistema Único de Asignaciones Familiares/SUAF (Rangos 1 y 2), de Pensiones No Contributivas/PNC (Madres de siete o más hijos, invalidez y Adulto Mayor), de Pensión Universal para el Adulto Mayor (PUAM).

El objetivo de este programa es brindar desde el Estado Nacional préstamos convenientes y accesibles para beneficiarios de la Seguridad Social, financiados con recursos del Fondo de Garantía de Sustentabilidad (FGS) de la ANSES.

En este sentido, desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy durante el periodo 2017 se recepcionaron cuarenta y seis (46) consultas sobre dicho programa, las cuales fueron canalizadas como actuaciones de servicio, siendo pertinente considerar que la naturaleza de las mismas fueron en relación a:

- Solicitud de turnos a través de la página de la ANSES
- Requisitos para el acceso a las líneas de créditos
- Sistema de cobro de préstamos otorgados

TURNOS

Si bien la implementación de las nuevas tecnológicas en nuestra sociedad actual supone importantes ventajas para la sociedad en general, hay algunos sectores que, sin embargo, se sienten alejadas de ellas. Resulta evidente que este distanciamiento genera una desigualdad en el uso y provecho de las nuevas tecnologías que puede deberse a causas como el desconocimiento ante la utilidad, la complejidad en el uso, capacidad económica, entre otras. En este sentido, desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy se brinda colaboración a los ciudadanos que demandan gestionar turnos por internet.
Durante el periodo 2017 veinte (20) fueron las consultas que se recepcionaron a través de las cuales se solicitó colaboración para la gestión de turnos ante la ANSES por diversos trámites relacionados con las siguientes prestaciones:

- Reparación Histórica
- Asignación Universal por Hijo
- Créditos Argenta
- Jubilaciones
- PUAM

PROGRESAR

Es un programa integral de Becas Educativas que acompaña al alumno en todos los niveles de formación durante su trayectoria académica, a través de un incentivo económico y un importante estímulo personal, que le permitirá poder avanzar en sus estudios hasta completarlos.
El objetivo del programa es fortalecer el ingreso, la permanencia y el egreso de los estudiantes, unificando todas las becas educativas del gobierno nacional.

Las becas PROGRESAR están destinadas a jóvenes de entre 18 a 30 años que quieran terminar la primaria, secundaria o carreras terciarias o universitarias, o seguir técnicos profesionales cursos profesionales reconocidos por el estado.
Durante el periodo 2017 las consultas realizadas en relación a dicho programa en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy y que fueron canalizadas como actuaciones de servicio versan sobre:

- Falta de acreditación de pago mensual
- Requisitos para la inscripción en el mismo
- Turno ante la ANSES
- Gestión de Formularios

Es de destacar que durante el mencionado periodo se elaboró una (1) Actuación de Conflicto por aparente pago parcial del beneficio.

PROGRAMA HOGAR

Programa destinado a personas de bajos recursos que residan en zonas sin servicio de gas natural por redes o que no se encuentren conectados a la red de distribución domiciliaria de gas.

Al respecto durante el periodo 2017 en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy se recepcionaron diversas consultas que se detallan a continuación:

- Suspensión de beneficio
- Requisitos para acceder al Programa Hogar
- Inscripción al Programa
- Gestión de turnos
- Falta de acreditación de pago mensual

Es de destacar que durante el mencionado periodo se elaboraron dos (2) Actuaciones de Conflicto por:

- Estado de trámite de inscripción realizada
- Cese de pago del Programa HOGAR en razón de que a inmediaciones de su respectiva vivienda se verificó la existencia de una red externa de gas, resultando esto la presunción de gozar del servicio de gas por redes, y resolviendo en consecuencia y de manera automática la suspensión del beneficio.

PLAN MEJOR VIVIR

Plan destinado a la terminación, ampliación / refacción de la vivienda de todo grupo familiar que necesita que su actual vivienda sea completada y/o mejorada, cuando a partir de su propio esfuerzo haya iniciado la construcción de su vivienda única, y que no tengan acceso a las formas convencionales de crédito.

Las acciones están dirigidas a cubrir las necesidades de las viviendas localizadas en terrenos no inundables, con dominio saneado que presenten al menos una de las siguientes características:

- carecer de baño instalado
- carecer de provisión interna de agua por cañería
- carecer de terminaciones adecuadas en pisos, paredes y techos
- carecer del número de habitaciones necesarias para el grupo familiar

En este sentido, durante el periodo 2017 en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy se recepcionaron diversas consultas relacionadas a dicho Plan, las cuales fueron primeramente canalizadas como Actuaciones de Servicio y en la mayoría de los casos, tras la presentación de la documentación correspondiente y del formulario de queja, se iniciaron Actuaciones de Conflicto.

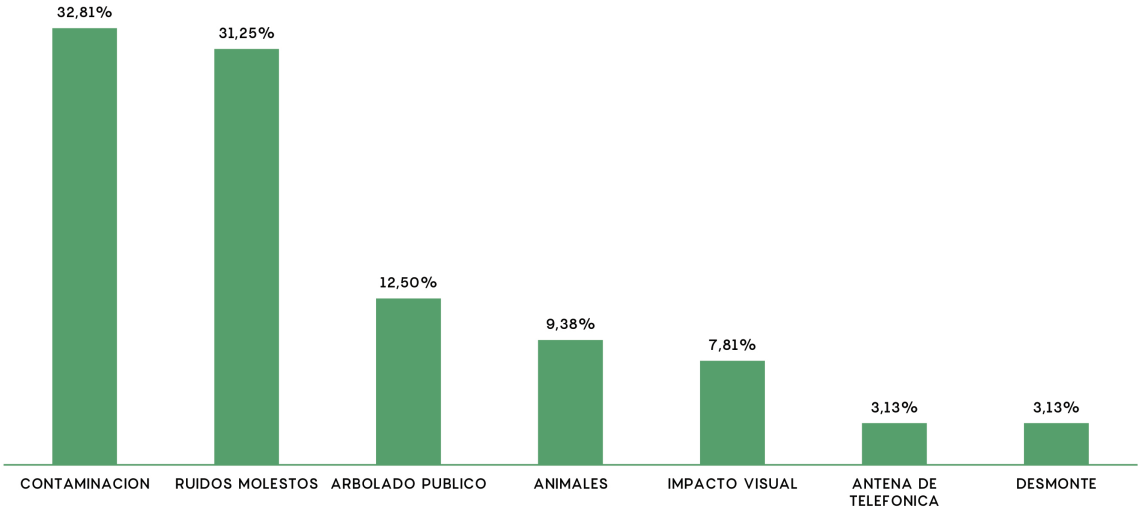
- Incumplimiento de plan de trabajo
- Falta de información del Organismo a cargo
- Demora en la ejecución de obra
- Requisitos de inscripción

MEDIO AMBIENTE

0,31%

CONTAMINACIÓN
32,51%

DE LA DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMA, EL 0,31% CORRESPONDE A LAS CONSULTAS SOBRE PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES.



CONTAMINACION	**32,81%**
CONTAMINACION	23,44%
CONTROLES Y/O INSPECCIONES	9,37%
RUIDOS MOLESTOS	**31,25%**
RUIDOS MOLESTOS	31,25%
ARBOLADO PUBLICO	**12,50%**
FALTA DE MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO PUBLICO	10,94%
ARBOLADO PARTICULAR	1,56%
ANIMALES	**9,38%**
ANIMALES SUELTOS	7,82%
MALTRATO DE ANIMALES	1,56%
IMPACTO VISUAL	**7,81%**
ANTENA DE TELEFONICA	**3,13%**
DESMONTE	**3,13%**

Se denomina contaminación ambiental a la presencia en el ambiente de cualquier agente (físico, químico o biológico) o bien de una combinación de varios agentes en lugares, formas y concentraciones tales que sean o puedan ser nocivos para la salud, la seguridad o para el bienestar de la población, o bien, que puedan ser perjudiciales para la vida vegetal o animal, o impidan el uso normal de las propiedades y lugares de recreación y goce de los mismos. La contaminación ambiental es también la incorporación a los cuerpos receptores de sustancias sólidas, liquidas o gaseosas, o mezclas de ellas, siempre que alteren desfavorablemente las condiciones naturales del mismo, o que puedan afectar la salud, la higiene o el bienestar del público. En relación a esta problemática se procedió a colaborar con los recurrentes mediante la redacción de nota a efectos de que formalicen sus reclamos ante los organismos pertinentes (Municipalidad), Departamento de Mediación (problemas entre particulares por relaciones de vecindad), Dirección de Obras Particulares, Dirección de Higiene Urbana o Secretaría de Gestión Ambiental, según los casos.

Respecto a ello, se le explico la posibilidad de intervenir ante los organismos administrativos municipales para obtener respuesta a los reclamos efectuados y realizar el seguimiento de los mismos. En relación a reclamos por contaminación se informó a los consultantes que desde esta Institución podríamos colaborar con la redacción de nota a efectos de que se formalice el reclamo ante la Secretaria de Gestión Ambiental (Dirección Provincial de Calidad Ambiental), indicándose que posteriormente podría realizarse el seguimiento de la misma. Se explica que la misión de la Dirección Provincial de Calidad Ambiental es la fiscalización y el control de la contaminación ambiental y la gestión de los residuos peligrosos, previstos en la Constitución de la Provincia de Jujuy, la Constitución Nacional y la normativa ambiental vigente (Ley Nacional N° 24051 "Residuos Peligrosos", Ley Provincial N°5063 "General de Medio Ambiente", entre otras). Entre sus funciones se encuentra la de supervisar el cumplimiento de las normas de protección del ambiente en la Provincia.

En las consultas por controles y/o inspecciones, se procedió a evacuar las consultas pertinentes generalmente por locales comerciales sin habilitación o clandestinos que producen contaminación en el lugar donde se encuentran funcionando (contaminación sonora, de aire, suelo, etc.), se asesoró sobre mecanismo y ámbito de intervención de esta defensoría del pueblo, y se informó que previo a la intervención de esta Institución debería efectuarse reclamo ante los organismos municipales correspondientes, tales como la Dirección de Comercio e Industria, a fin de que se realicen los controles pertinentes. Se informó sobre ordenanzas municipales vigentes.

Referente a emisión de ruidos molestos, las consultas se realizan ya sea que estos sean producidos por locales comerciales, bailables, talleres de herrería, chapa y puntura, tornería, vecinos etc. Se aclara al consultante que primeramente deberá formalizar su reclamo ante los organismos de contralor, a fin de que este proceda a constatar la denuncia realizada e intimar al local comercial a cumplimentar con las ordenanzas vigentes o al vecino a suspender los ruidos molestos. Se explica principalmente al consultante que debe munirse de la prueba necesaria para acreditar la situación ante el organismo de contralor, ya que en muchas ocasiones cuando los agentes o inspectores se presentan a realizar el acta, no pueden corroborar la situación. En el supuesto de que la oficina competente no brinde una solución al vecino perjudicado, el mismo podrá solicitar la intervención de nuestra Institución. Debe destacarse que las denuncias no solo pueden realizarse en el Municipio sino que además pueden realizarse en la Comisaria de la

jurisdicción que corresponda, ya que conforme lo establece el Código de Contravenciones, la mima configuraría una contravención que tiene establecida una sanción para el supuesto que la misma se corrobore.

Se presentaron en la Defensoría consultas por falta de mantenimiento de arbolado público y los posibles peligros que implican para los transeúntes o para las edificaciones cercanas. Ante estas consultas se indicó que debía realizar el reclamo previo ante las autoridades del municipio y en caso de falta de respuesta se podría realizar la intervención. En caso de tratarse de árboles ubicados en terreno privado se explica sobre la normativa existente y que la distancia legal de plantación de árboles dependerá de la distinción entre árboles altos y arbustos.

Con respecto a consultas por maltrato animal se explica a los consultantes como proceder en caso de ser testigos de actos de violencia contra animales. Se informa sobre la Ley 14.346 que pena los malos tratos y actos de crueldad contra animales, es una ley que forma parte del Código Penal, por lo tanto la persona que comete los actos que esa ley contempla está cometiendo un delito. Se indica que las denuncias son personales, y preferentemente debe efectuarla la persona que es testigo del hecho.

· El denunciante debe ser mayor de edad y acreditar su identidad, DNI, LE, LC. Si es extranjero y no posee DNI, por medio de cédula de identidad. La denuncia debe hacerse por escrito ante las autoridades del lugar donde ocurrió el hecho y deberá ser firmada por el denunciante y sellada, firmada por el funcionario que la recibe.

· De tener cámara fotográfica o celular con cámara filmar o tomar fotos. Es siempre conveniente adjuntar fotos o videos en las denuncias.

Se explicó a los consultantes la posibilidad de efectuar reclamo formal y dar intervención al Departamento de Zoonosis.

Se realizaron consultas por existencia de animales sueltos en rutas provinciales y el peligro que implica su presencia. Por ello se informa a las personas sobre la ley provincial N° 5860/14 y que ante la presencia de animales sueltos, debe denunciarlo a la unidad policial más cercana o bien al número de emergencias policiales 911 o al cuerpo de caballería teléfono 388- 4237703. También se realizaron consultar por secuestro de animales sueltos por parte de la Policía de la Provincia de Jujuy en virtud de la normativa mencionada. En estos casos se explica sobre la normativa existente, la obligación del Propietario, tenedor, cuidador o capataz de establecimientos donde existan animales o quien sea encargado directo del cuidado del animal, de mantener los mismos en la propiedad, las sanciones impuestas en caso de que se secuestre el animal y la multa que debe pagar además el acarreo y la estadía de los animales secuestrados.

En relación a las consultas por instalación o existencia de Antena de Telefonía en la ciudad, se explicó a los consultantes sobre la ordenanza municipal existente que obliga a reubicar las antenas de telefonía celular sólo en predios públicos y fuera del radio urbano, alejados mil metros de cualquier tipo de urbanización. Además se aclara que la norma municipal establece además que se prohíbe a futuro instalar estas estructuras en predios privados en toda la jurisdicción.

Respecto a las consultas por Desmonte, se explica sobre el POT (Plan de Ordenamiento Territorial para el bosque nativo), tiene como objetivo asegurar la conservación de los recursos naturales y su uso eficiente, con una mayor equidad en las formas de ocupación, tenencia y utilización del territorio y del ambiente, procurando maximizar el nivel y calidad de vida de la población.

PROGRAMAS

CENTRO DE MEDIACIÓN
COMUNITARIA

CENTRO DE
MEDIACIÓN
COMUNITARIA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

El **Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo** fue creado mediante Resolución N° 203/2016 de fecha 24 de octubre de 2016, teniendo en cuenta que la mediación como forma no adversarial de resolución de conflictos es una tarea a fin a las tareas que desempeña la Defensoría del Pueblo, entre cuyas misiones está la de desarrollar la cultura de la paz, del consenso y de la no confrontación, además de la de velar permanentemente por la plena vigencia de los derechos humanos.

Por medio de nuestro "Reglamento de Organización Interna y de Procedimientos del Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría Del Pueblo de Jujuy" se estructuro un procedimiento rápido y muy efectivo al que se asiste de forma voluntaria, evitando afrontar una larga y compleja instancia judicial.

El Centro de Mediación comenzó a funcionar en el año 2016 y cuenta con personal específico constituido por un equipo de mediadores quienes reciben los casos, convocan a las partes y organizan las reuniones de mediación. También se complementa con Mediadores voluntarios que integran el Instituto de Mediación del Colegio de Abogados y Procuradores de Jujuy, profesionales que ofrecen su tiempo y experiencia –ad honorem– para colaborar con los vecinos en el abordaje pacífico y colaborativo de los conflictos que afectan la convivencia cotidiana.

FACILITACIÓN AL DIÁLOGO

Uno de los objetivos de este servicio de Mediación es prevenir la escalada de violencia de los conflictos vecinales que no se resuelven en el tiempo por imposibilidad de acceder a la judicialización de los casos o alternativas de resolución. En la medida en que los contendientes de un conflicto no obtenga una resolución satisfactoria, la intensidad de la conducta conflictual tiende a aumentar, lo cual produce también un crecimiento de la hostilidad a nivel emocional y esto se traduce en actos negativos que las partes van realizando, todo lo cual aumenta el conflicto. Ante estas situaciones es necesaria la presencia de un mediador que pueda intervenir y destrabar el conflicto antes de que la escalada de violencia se haga cada vez más difícil el descenso.

En la mediación no hay ganadores ni perdedores, sino que es un proceso colaborativo, que busca fortalecer las relaciones entre las partes en lugar de dañarlas; las partes en conjunto buscan alcanzar el mejor acuerdo, no se impone ningún tipo de solución ni se los puede obligar a permanecer en la mediación o llegar a un acuerdo, respetando siempre la plena capacidad de decisión de las partes, es decir que los protagonistas de la mediación son las partes, son los actores y los dueños del problema y de su proceso de resolución.

Aquí el mediador es el facilitador para llegar a un acuerdo, pero la propuesta de resolución siempre debe proceder de las partes, de esta forma se busca mejorar la comunicación entre los vecinos y reconstituir los lazos sociales, quebrados o debilitados por el conflicto.

Los mediadores se dedican a conducir el encuentro facilitando el diálogo entre los involucrados, creando el clima apropiado, promoviendo la escucha atenta y respetuosa, que permita que los participantes logren un entendimiento de sus propios intereses y necesidades, así como de los de la otra parte.

Se fomenta la participación de los ciudadanos en las situaciones que los involucran, en un plano de respeto y validación de las diferencias. El objetivo primordial es fortalecer las relaciones humanas, y la genuina comprensión entre las personas. Más allá de lo expresado en una solicitud de mediación, el tema de conversación resultara de lo que

manifiesten los participantes del proceso y del que tengan deseos de hablar en conjunto. El invitado tiene libertad para presentar otros temas, ya que una vez aceptada la mediación, se constituye en un espacio de todos, no queda limitado a la presentación inicial.

LA MEDIACIÓN COMUNITARIA EN LA DEFENSORÍA

La mediación es una forma pacífica y colaborativa, no confrontativa, de abordar los conflictos, con el acompañamiento de un tercero externo e imparcial: el mediador.

Se plantea éste como un espacio de diálogo entre vecinos a fin de que de manera voluntaria, amigable, confidencial, flexible, informal y gratuita puedan resolver los conflictos que los involucren, sobre todo aquellos de menor cuantía y vecindad, propiciando la búsqueda de nuevas alternativas que permitan incluir las necesidades de todos. Es un espacio donde muchas veces las partes se escuchan por primera vez, donde pueden explicar libremente sus razones y los sentimientos que los afectan, donde pueden escuchar y ser escuchados para ser comprendidos y comprender al otro. De esa forma, se genera un ambiente de colaboración donde los actores involucrados se constituyen como sujetos activos en la búsqueda de posibles soluciones a sus conflictos. Son características esenciales del proceso de mediación: la voluntariedad, la confidencialidad, la flexibilidad, la mirada inclusiva y a futuro, y en este caso, la gratuidad.

El centro de mediación utiliza la mediación como un engranaje social que implica el diálogo y la escucha como instrumento de convivencia y reconocimiento del otro, un elemento constructor de una ciudadanía solidaria y empática. Desde su creación el servicio que prestamos se potenció y optimizó. El aumento no solo se dio en forma espontánea sino que desarrollamos acciones puntuales para promover la resolución pacífica de conflictos vecinales como modo de prevenir problemas de convivencia entre vecinas/os, que muchas veces terminan en situaciones de violencia.

CÓMO LLEGA UN CASO AL CENTRO DE MEDIACIÓN

En el desempeño de la labor diaria de la Defensoría del Pueblo, al brindar asesoramiento a las personas que se acercaban, se percató que existía un gran número de consultas sobre problemáticas de convivencia entre vecinos, los cuales habían recorrido varias instituciones públicas buscando una solución (por ejemplo policía, secretaria de obras públicas o privadas, bromatología, etc.) pero que en muchos casos no podían obtener la solución esperada por escapar a la incumbencia de sus tareas.

Estas situaciones nos hicieron ver la necesidad de la ciudadanía de la Provincia de Jujuy de contar con mecanismos más cooperativos y participativos para la solución de sus conflictos, por ello es que se examinaron otras alternativas para afrontar esos conflictos, ya que el modo en que tradicionalmente se estaban tratando resultaba insuficiente para crear espacios de diálogo y de consenso, proponiendo entonces a aquellas personas que manifiestan estos inconvenientes la alternativa de la Mediación. Se reciben las solicitudes de mediación por medio de un formulario, previo asesoramiento, en sede de la Defensoría del Pueblo o en alguna de sus Delegaciones del Interior de la Provincia, y luego el equipo del Centro contacta el vecino invitado por medio de una nota para celebrar un encuentro en un día y horario determinados. La asistencia es siempre personal y voluntaria. No se requiere asesoramiento legal y los vecinos pueden acudir acompañados por quien lo deseen (familiar, técnico, vecino), siempre que el vecino convocante lo acepte.

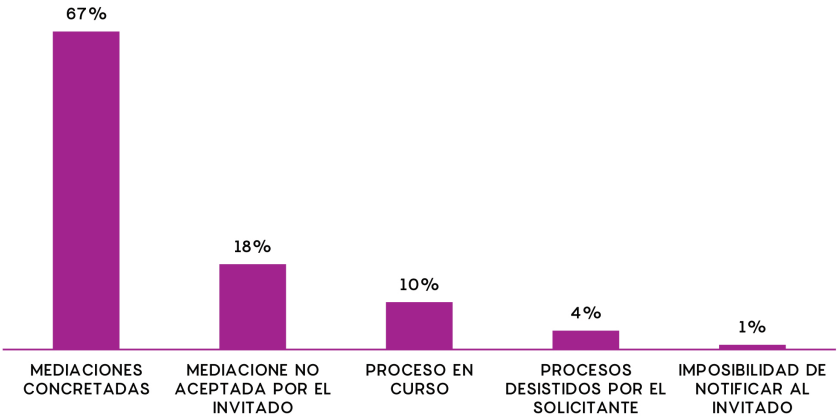
Las mediaciones se realizan en la sede del Centro de Mediación dentro de la Defensoría del Pueblo, en día y horario establecido. Las reuniones se realizan con un mediador o en parejas que trabajan en equipo y para casos complejos se elige de mediadores de experiencia. Una vez que se realiza la reunión conjunta con las partes a fin de garantizar el principio de confidencialidad solo se registra la asistencia de las mismas y si se llega a un acuerdo también se registra el mismo.

LOS TEMAS DE MEDIACIÓN

El ámbito de aplicación de este Centro son los conflictos entre vecinos como por ejemplo los problemas de medianería, ruidos u olores molestos, tenencia y cuidado de mascotas, entre otros. Los temas más frecuentes son: filtraciones de humedad, ruidos molestos, los derivados de la medianería, inconvenientes ocasionados por mascotas, árboles, construcciones, temas de consorcios, convivencia, etc.

Se excluyen las causas penales, cuestiones laborales, conflictos vinculados a la Defensa de los Consumidores, situaciones de violencia física y temas relacionados a la familia, y todos aquellos casos no mediables por disposición legal.

EL TRABAJO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN EN CIFRAS



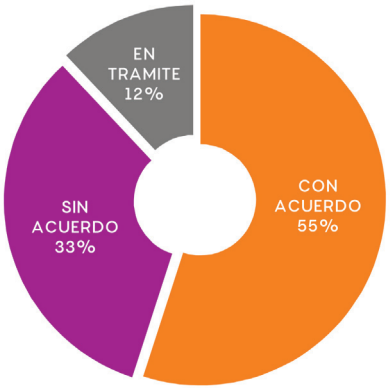
El Servicio de Mediación permitió realizar 188 mediaciones desde el 01 de Mayo de 2017 al 18 de Mayo 2018 de las cuales 18 se encuentran aún en trámite.

De las 188 solicitudes de mediación, en 127 casos (67%) se concretaron las reuniones entre las partes convocadas, 7 (4%) fueron desistidos por el vecino que había solicitado la mediación por diferentes motivos, en 34 (18%) solicitudes la otra parte invitada no aceptó participar del diálogo, y 2 (1%) solicitudes no se pudo notificar al invitado, en estas situaciones se considera que hay un efecto positivo potencial en la comunidad, por un lado, porque se concreta el objetivo de la difusión de la mediación poniendo en conocimiento a los vecinos sobre la posibilidad de recurrir a ella en otras circunstancias, o de sugerirlo a vecinos, familiares, amigos, etc.; y por otro lado porque en muchas ocasiones el invitado, aunque no participa en la mediación, al tomar conocimiento de la solicitud, atiende la preocupación de su vecino.

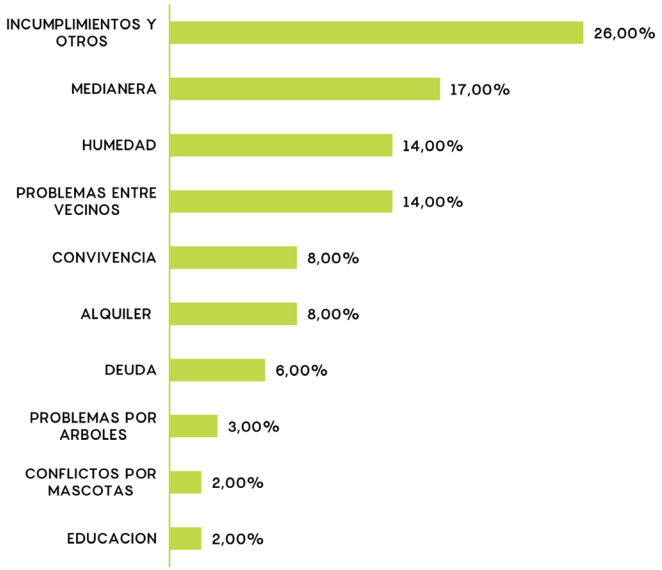
De los procesos que se desarrollaron entre las partes culminaron con acuerdo 79 (55 %). En 48(33%) casos no hubo entendimiento. Se encuentran en trámite al cierre de este informe 18 casos (12%). Si bien no es adecuado mirar sólo por los acuerdos el éxito de la mediación fue un dato que no puede dejar de resaltarse como parte del crecimiento y renovación que se produjo en el Servicio. Considerando que aun sin llegar a acuerdos, los vecinos y las vecinas pudieron sentarse a dialogar, pudieron escucharse y trataron de transformar el conflicto. Si bien es dificultoso saber en cuánto modificaron sus actitudes, pudimos realizar seguimientos que nos permitieron comprobar que no hubo actitudes violentas después del paso por la Defensoría del Pueblo.

Por lo tanto, el total de conflictos tramitados en el Centro de Mediación Comunitaria entre Mayo de 2017 y Mayo de 2018 es de 188.

MEDIACIÓN



DISTRIBUCIÓN DE LA CONSULTAS Y QUEJAS POR TEMA



La mayor cantidad de solicitudes de mediación se registran en el tema "Medianeria" con 31 solicitudes (17%). Tambien se registra muchas solicitudes por "Problemas Vecinales" con un total de 27 presentaciones (15%), en esta clasificación se agrupa más de un tema sobre los casos que afectan de modo general el encuentro —y desencuentro– entre vecinos.

Las cuestiones referidas a Filtraciones de humedad, se recibieron 27 solicitudes (15%). En relación a Problemas por Convivencia, se realizaron 15 presentaciones (9%). Respecto a problemas de "Alquiler" hubo también 15 pedidos (8%).

Las solicitudes sobre temas relacionados a "Deuda" hubo 11 solicitudes (6%) de mediación, en torno de inconvenientes por arboles hubo 6 solicitudes (2%), por Mascotas se refleja en 4 casos (2%) y por temas relacionados a Educación 4 casos (2%).

En la categoría Incumplimiento y Otros, se registran 48 solicitudes de mediación (27%) se agrupan las presentaciones que se deben a diversos temas entre los que se pueden mencionar: molestias ocasionadas por el funcionamiento de canchas de fútbol, por árboles, diferencias entre integrantes de comisiones vecinales, terrenos baldíos, uso inadecuado de veredas, humo, entre otras.

ACERCANDO LA MEDIACIÓN AL INTERIOR DE LA PROVINCIA

Con el fin de descentralizar funciones y poner al alcance de los vecinos del interior el servicio de Mediación, a lo largo del periodo 2017 se realizaron diversas jornadas en las que se llevaron a cabo reuniones de mediación en las Delegaciones de la Defensoría del Pueblo de las ciudad de:

· La Quiaca
· Abra Pampa
· Humahuaca
· San Pedro
· Libertador General San Martín

Queda evidenciado que el servicio que se brinda por medio del Centro de Mediación se ha consolidado como un espacio útil en la provincia de Jujuy para la búsqueda de la solución de los conflictos interpersonales entre familiares, vecinos, contractuales, institucionales, entre otros.
Es importante señalar el alto índice de concurrencia a las mediaciones que se realizaron en el norte de la provincia, donde se trataron con mayor recurrencia sobre problemas vecinales y familiares.

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Los mediadores que forman parte de la Defensoría del pueblo realizan reuniones mensuales para compartir las vivencias de sus casos promoviendo el aprendizaje colectivo y profundizando sobre temas que hacen a la práctica de la mediación, técnicas y recursos, etc., generando un espacio de reflexión conjunta.

CONVENIO CON EL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DEL COLEGIO DE ABOGADOS Y PROCURADORES DE JUJUY

A los fines de ampliar los servicios que se presta, se firmó un Convenio Marco de Cooperación con el Instituto de Mediación del Colegio de Abogados y Procuradores de la Provincia, para instrumentar un trabajo de colaboración mutua mediante el cual los profesionales de dicho Instituto realizan las prácticas y capacitación en sede de la Defensoría.
Los mediadores que prestan sus servicios de manera voluntaria y ad honorem cuentan con título de mediador otorgado por institución habilitada por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos Resolución de Conflictos dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

MEDIACIONES DESTACADAS

· Mediación institucional: Se realizó intervención entre los padres de alumnos de un establecimiento educativo, las autoridades y profesores del mismo. En los encuentros tuvieron acceso a dialogar con las autoridades, se plantearon y describieron cómo se llevarían adelante las pautas educativas.
· Facilitación del diálogo entre integrantes de Comunidades Indígenas: En el afán de generar y ampliar espacios de diálogos que posibiliten el encuentro entre los miembros de diversas Comunidades Indígenas y sus autoridades, el Centro de Medición convoca y coordina procesos de facilitación de diálogo con múltiples actores, en algunos casos se dio participación a la Secretaría de Asuntos Indígenas de la Provincia.
· Mediación entre propietarios de unidades funcionales de PH: Los mediadores de la Institución llevaron adelante audiencias con la participación de integrantes de un consorcio a fin de llegar a un acuerdo respecto a la toma de decisiones sobre espacios comunes del PH.

El trabajo del equipo del Centro de Mediación involucra múltiples tareas: por un lado se centra en la recepción de las consultas o solicitudes de mediación, la tramitación de las mismas y la organización y concreción de las reuniones de mediación. Esto incluye asimismo la convocatoria a los mediadores para cada caso y los posteriores llamados de "seguimiento" a los vecinos que participaron de una mediación, previo a su archivo o para decidir su continuidad.
También se organizan las actividades de capacitación interna en reuniones mensuales. Todos los integrantes del equipo cuentan con formación en mediación ya que en todo momento son necesarios

los recursos comunicacionales, conocimiento pleno del proceso y "habilidades mediadoras". Además de ello, se requiere un fuerte compromiso social y buena disposición en la atención a los ciudadanos.

El equipo está actualmente compuesto por María Amelia Prieto, Brenda Elizabeth Morcillo, Cintia Carolina Abregu y Zumaia Vanesa Drube.







PROGRAMAS

INSTITUTO DE PREVENCIÓN
DE ADICCIONES

INSTITUTO DE PREVENCIÓN
DE ADICCIONES
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy creó en el mes de Agosto del año 2017 el Instituto de Prevención de Adicciones (IPA) con la misión de promover acciones de promoción de la salud y prevención integral de conductas adictivas en nuestra Provincia.

El IPA pretende fortalecer y articular dispositivos territoriales a fin de prevenir el consumo de sustancias desde un abordaje interdisciplinario, intersectorial, como también de organismos no gubernamentales comprometidos con el tratamiento de esta problemática.

Las estrategias preventivas ejecutadas se adecuaron a la realidad local de cada departamento y/o localidad, considerando características propias al contexto social, con el fin de que las intervenciones fueran pertinentes y eficaces para el logro del objetivo último.

Se intervino en los diferentes ámbitos: familiar, social y comunitario, fortaleciendo factores de protección y trabajando factores de vulnerabilidad.

El Instituto tiene como objetivos:

1. Promover estrategias integrales de prevención de conductas adictivas en la Provincia de Jujuy.
2. Fomentar estilos de vida saludables y habilidades personales/sociales.
3. Informar, sensibilizar y concientizar a la población jujeña sobre la problemática del uso de sustancias psicoactivas y sus consecuencias asociadas.
4. Ofrecer herramientas que faciliten una actitud crítica y responsable sobre las drogas legales e ilegales.

Plantea como funciones las siguientes:

1. Promover estrategias de prevención en los ámbitos familiar, escolar y comunitario tendientes a impedir, posponer o reducir o el uso de drogas legales e ilegales en la Provincia.
2. Contribuir a la planificación, implementación y evaluación de estrategias de fortalecimiento de habilidades personales y sociales.
3. Generar estrategias comunicacionales tendientes a sensibilizar, concientizar e informar sobre conductas adictivas.
4. Facilitar herramientas informativas relacionadas a las diferentes sustancias psicoactivas y sus consecuencias asociadas.
5. Proponer proyectos de ley que contemplen las necesidades actuales provinciales en relación a dicha problemática.

ACCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2017

Desde su creación y hasta el mes de Diciembre del año 2017 el IPA diseñó y planificó el plan de acción de prevención a implementar desde la institución, considerando la realidad socio-cultural y los indicadores de consumo de la población jujeña a fin promover conductas saludables y prevenir el consumo de sustancias psicoactivas, sobre todo en niños/as y adolescentes.

En el marco de dicho plan de acción, se brindó atención personalizada a personas que de manera espontánea se presentaron con problemáticas vinculadas a la temática, tanto en oficinas de Casa Central, como en diferentes Defensorías móviles ubicadas en diferentes sectores de la Provincia.

Además se implementaron diferentes Campañas de promoción de la salud y prevención de conductas adictivas en diferentes lugares/ eventos de la Provincia que permitieron, mediante estrategias lúdicas, ahondar en el conocimiento de

las diferentes drogas disponibles en el mercado, y prevenir o reducir de esta manera su consumo.

Asimismo se crearon diferentes herramientas de prevención, entre las cuales se pueden nombrar: pulseras, remeras y calcomanías alusivas, folletos informativos, y juegos didácticos de prevención, etc., con el fin de acercar/facilitar la información necesaria mediante objetos atractivos a la edad e intereses de cada sector.

Entre las actividades/acciones realizadas en el marco de esta institución, se pueden mencionar las siguientes:

CREACIÓN DEL INSTITUTO DE PREVENCION DE ADICCIONES

El día 10 de Agosto del año 2017 se creó el Instituto de Prevención de Adicciones mediante Resolución N° 117-DPJUJ/17, en pos de la defensa de los derechos humanos y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, y con la misión de realizar acciones de promoción de la salud y prevención integral de conductas adictivas en la Provincia de Jujuy.

CREACIÓN DE HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN

Creación de diferentes herramientas de prevención de adicciones adecuadas a la edad y características socio-culturales de la población.

Entre ellas se pueden mencionar:

- Folletería informativa: se elaboraron 3 folletos de prevención de conductas adictivas donde se abordaron mitos y realidades respecto a las drogas: Marihuana, Cocaína, Alcohol, por ser las drogas mayormente elegidas para el consumo en esta Provincia.

- Calcomanía de prevención: Pensando en la etapa de la adolescencia, se elaboró una calcomanía diseñada con lenguaje destinado a este grupo etario, a fin de poder acercar un mensaje de prevención que permita la reflexión y sensibilización en la temática.

- Pulseras alusivas: Con el mismo objetivo se elaboraron pulseras con un mensaje de prevención y sensibilización destinada sobre todo a niños/as y adolescentes, considerando los intereses de estas etapas vitales.

- Remeras alusivas: Asimismo se elaboraron remeras con un mensaje de sensibilización respecto al uso de drogas, a fin de poder utilizar esta estrategia de prevención acercándonos a la comunidad.

- Juego didáctico de prevención: Además se diseñó y creó un Juego de prevención de uso de drogas, para que de manera lúdica los participantes puedan aprender mitos y realidades respecto a las diferentes drogas disponibles en el mercado, y de esta manera reducir y/o prevenir su consumo.

FIRMA DE CONVENIO CON EL ENTE AUTÁRQUICO PERMANENTE EN RELACIÓN A LA 66° FIESTA NACIONAL DE LOS ESTUDIANTES

El día 16 de Agosto del año 2017 se firmó un Convenio de colaboración con el Ente Autárquico Permanente con el objeto de desarrollar actividades de manera conjunta en la 66° Fiesta Nacional de los Estudiantes.

En el convenio se acordó desarrollar una Campaña de sensibilización contra el uso de drogas dirigida a los adolescentes de los diferentes establecimientos educativos de la Provincia que participen de la "Fun Fest".

Dicha Campaña consistió en la elaboración y entrega de herramientas informativas elaboradas específicamente para tal fin (pulseras, calcomanías, folletos) en stand de la Defensoría del Pueblo y recorrida por los canchones, realización de un juego didáctico de prevención de uso de drogas, y asesoramiento profesional personalizado en cada instancia.

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACION CONTRA EL USO DE DROGAS "ANIMATE A SER VOS SIN DROGAS" EN LA 66° FIESTA NACIONAL DE LOS ESTUDIANTES

En el marco de la Fiesta Nacional de los estudiantes se tomó la decisión de realizar la primera actividad del Instituto de Prevención de Adicciones, con el fin último de prevenir el consumo de sustancias psicoactivas en personas adolescentes que participen de las actividades programadas, considerando que el uso de estas sustancias durante dicho periodo se ve notablemente incrementado.

Objetivo General: Promover la salud y prevenir el uso de drogas en adolescentes de los diferentes establecimientos educativos de la Provincia de Jujuy durante la Fiesta Nacional de los Estudiantes año 2017.

Objetivos Específicos:

- Promover el conocimiento de la Institución
- Sensibilizar sobre el uso de drogas y sus consecuencias asociadas.
- Informar aspectos relativos al uso de drogas mediante herramientas gráficas y juegos didácticos de prevención.

Población destinataria: Las acciones estarán dirigidas directamente a personas adolescentes que participen de la Fiesta Nacional de los Estudiantes, e indirectamente a personas adultas que en su rol de padres, tutores y/o educadores, puedan aportar en la prevención de esta problemática.

ACTIVIDADES REALIZADAS

* Reunión institucional con autoridades del Ente Autárquico Permanente para acordar plan de acción conjunta.
* Sábado 9 de septiembre de 2017: Pintada estudiantil: Se participó mediante la Pintada Institucional en Ciudad Cultural.
* Entrega de 140 Remeras Institucionales del IPA alusivas a la prevención de drogas a autoridades del Ente Autárquico Permanente, para el uso de las mismas durante los días del evento por los encargados de la organización, en el marco del Convenio establecido con dicha institución.
* Jueves 14 de septiembre: Se ejecutó la Campaña de sensibilización contra el uso de drogas "Animate a ser vos sin drogas" en la Fun Fest realizada en Ciudad cultural en el horario de 16:00 – 19:00 hs.
* Jueves 14 de septiembre: Participación en medio radial FM Conectar 91.5 con el objeto de dar a conocer las acciones implementadas y convocar a adolescentes interesados en la temática.
* Viernes 15 de septiembre: Se ejecutó la Campaña de sensibilización contra el uso de drogas "Animate a ser vos sin drogas" en la Fun Fest en Ciudad cultural en el horario de 16:00 – 19:00 hs.
* Lunes 18 de septiembre: Se ejecutó la Campaña de sensibilización contra el uso de drogas "Animate a ser vos sin drogas" en la Fun Fest en Ciudad cultural en el horario de 16:00 – 19:00 hs.
* Martes 19 de septiembre: Se ejecutó la Campaña de sensibilización contra el uso de drogas "Animate a ser vos sin drogas" en la Fun Fest en Ciudad cultural en el horario de 16:00 – 19:00 hs.
* Jueves 21 de septiembre: Se ejecutó la Campaña de sensibilización contra el uso de drogas "Animate a ser vos sin drogas" en la Fun Fest en Ciudad cultural en el horario de 16:00 – 19:00 hs.

La Campaña de sensibilización contra el uso de drogas "Animate a ser vos sin drogas" realizada en la Fun Fest de la Fiesta Nacional de los Estudiantes consistió en diferentes actividades paralelas: por un lado el desarrollo de un Juego didáctico de prevención, donde los diferentes alumnos participaron respondiendo mitos y verdades sobre las drogas con la meta de ganar un premio (Remera institucional del IPA, alusiva a la temática), por otro lado la entrega de herramientas de prevención (Pulseras, calcomanías alusivas y folletería informativa), además del asesoramiento personalizado a las diferentes personas interesadas.

PARTICIPACIÓN EN EL EVENTO CULTURAL "TODOS JUNTOS POR LA VIDA"

El día 24 de Octubre del año 2017 se participó del Evento cultural "Todos juntos por la Vida" organizado por la Dirección General de Narcotráfico. El mismo tuvo lugar en el Parque San Martin de la ciudad capital, y se participó, con el objeto de prevenir conductas adictivas realizando el juego de prevención a adolescentes presentes en el lugar, entregando las herramientas informativas elaboradas, y brindando la orientación adecuada a todas las personas que se interesaron por la temática.

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CONTRA EL USO DE DROGAS "ANIMATE A SER VOS SIN DROGAS" EN LA ESCUELA DE COMERCIO N° 2 "MALVINAS ARGENTINAS"

El día 13 de Noviembre del año 2017 el IPA participó de la Expo educativa jurídico-contable realizada en la Escuela de Comercio N° 2 "Malvinas Argentinas" ubicada en el Barrio Ciudad de Nieva de esta ciudad.
Durante la jornada se participó realizando el juego didáctico de prevención, entregando folletería alusiva, y enseñando a los alumnos de dicho establecimiento el rol de la Defensoría del Pueblo en general y del Instituto de Prevención de Adicciones en particular, para su conocimiento y ejecución en la jornada.

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CONTRA EL USO DE DROGAS "ANIMATE A SER VOS SIN DROGAS" EN LA ESCUELA PROVINCIAL N° 1 DE COMERCIO

El día 23 de Noviembre en horas de la mañana se ejecutó la Campaña de sensibilización contra el uso de drogas "Animate a ser vos sin drogas" en alumnos del 3er. año de la Escuela Provincial N° 1 de Comercio, ubicada en San Salvador de Jujuy.
La actividad consistió en la realización del Juego didáctico de prevención con una modalidad grupal, donde se abordaron mitos y realidades sobre el uso de drogas, y luego se realizó una charla de prevención donde se debatieron con los alumnos la información respectiva, evacuando las dudas emergentes.

PARTICIPACIÓN DE LA JORNADA DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES "JUNTOS POR LA VIDA"

El día 23 de Noviembre del año 2017 el Instituto de Prevencion de Adicciones de la Defensoría participó de la Jornada de prevención de adicciones "Juntos por la vida" organizada por la Dirección General de Narcotráfico. La misma tuvo lugar en el Polideportivo ubicado en las 200 viviendas del Barrio Alto Comedero. En esta oportunidad se participó entregando material informativo, asesorando a vecinos del lugar y realizando el Juego de prevención a las personas que se acercaron al stand de la institución.

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CONTRA EL USO DE DROGAS "ANIMATE A SER VOS SIN DROGAS" EN CEIJA DEL DEPARTAMENTO DE PALPALÁ

El día 30 de Noviembre del año 2017 el IPA se hizo presente en el CEIJA (Centro de Educación Integrada de Jóvenes y Adultos) ubicado en el Departamento de Palpalá. En ese lugar se realizó un Taller de prevención del uso de drogas consistente tanto en la realización del juego didáctico, donde se abordaron mitos y realidades sobre las diferentes drogas, y luego se debatieron temas relacionados al uso de las mismas, promoviendo el conocimiento y la reflexión permanente.

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CONTRA EL USO DE DROGAS "ANIMATE A SER VOS SIN DROGAS" EN LA COMUNIDAD GUARANÍ DEL DEPARTAMENTO SANTA BÁRBARA

El día 21 de Diciembre el IPA realizó la Campaña de sensibilización contra el uso de drogas en la localidad de Santa Clara compartiendo una jornada de prevención con la Comunidad Ava Guaraní Tentague Jecobe Iyapimbae. Durante la misma se realizó un Taller de prevención que consistió tanto en la ejecución del juego didáctico como de una puesta en común de aspectos referidos al uso de drogas en las diferentes etapas vitales. Asimismo se evacuaron dudas presentes y se asesoró/orientó a vecinos de lugar. Se entregó el correspondiente Certificado de participación del Taller.





Las Lic. Belen Moreno y Barbara Hein junto a la Dra. Gabriela Chaile en "La defensoría te escucha"por FM Conectar 91.5 hablando sobre las actividades del IPA en la Fiesta Nacional de los Estudiantes



La Defensoría entregó remeras al Ente Autárquico Permanente en el marco del Convenio de prevención de Adicciones.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY



















DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

PROGRAMAS

DEFENSORÍA MÓVIL

DEFENSORÍA MÓVIL
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

La actividad de la Defensoría móvil se centra en acercar la Institución a la comunidad para facilitar la atención y asesoramiento en aquellos lugares de la provincia que no cuentan con una sede cercana, y para reforzar la información dentro de la capital, permitiendo que las consultas de la población se realice en los distintos barrios, pensando en la gente que cuenta con poco tiempo para realizar trámites.

Este proyecto, permite transmitir las funciones y alcances de la Defensoría del Pueblo de Jujuy en los distintos barrios, ofreciendo consultas, asesoramientos en diversos temas.
Durante el año 2017, se recepcionaron alrededor de 25 consultas promedio en cada una de las actividades propuestas centrando la mayor cantidad de asesoramientos en:

*Reparación Histórica.
*Pensiones No Contributivas.
*Discapacidad.
*Contaminación Socio-ambiental.
*Problemas de mediación.
*Tarifas.
*Derecho del Consumidor.
*Adicciones.
*Seguridad Vial.
*Violencia de Género y familiar.
*Contratos y servicios.
*Cuota alimentaria.

La modalidad de trabajo consiste en presentar al equipo de trabajo ante las autoridades y vecinos del lugar, instalación de las carpas y stands de la Defensoría con previo aviso y recorrido en el campo de trabajo. Se invita a los vecinos a acercarse para realizar sus consultas, con presentación de folletería, y se asesora gratuitamente, asentando los datos personales.

Durante el mes de marzo la Defensoría móvil recorrió la peatonal de la ciudad capitalina, en el marco del Día Internacional de la Mujer, repartiendo folletería alusiva a los derechos de las mujeres. El día 9 atendió en la localidad de Fraile Pintado y el día 16 en Calilegua.

Los meses de abril y mayo se trabajó en capital y en la localidad de Tilcara, asesorando a los vecinos del lugar el día 20 de mayo.

En Junio, la Defensoría móvil, en la Plaza Ricardo Vilca, recordó el Día Internacional de las Personas Mayores, alentando a la integración, inclusión y participación de las mismas, como célula social clave en la experiencia y desarrollo familiar.

El 3 de Julio, se recepcionaron consultas en la Quiaca, el día 13 en San Francisco, el 20 en capital y el 25 en Maimará.

El mes de Agosto el trabajo fue situado el día 2 en la localidad de San Antonio, el 3 en Barrio Mariano Moreno, el 9 en Abdón Castro Tolay, el 11 en Cochinoca, el 15 y 17 en el CPV del Barrio Cuyaya, el 24 en el CPV del Barrio 12 de Octubre, el 28 en la casa del Jubilado y el 29 en Huacalera y Barrio Belgrano.

Durante el mes de Septiembre, se asesoró a los vecinos de Lozano el día 6, y a partir del día 14 el equipo de trabajo estuvo apostado en la Ciudad Cívica en el marco de la fiesta nacional de los estudiantes, mediante la participación del Instituto de prevención de adicciones en la concientización respecto al uso de drogas. Se realizaron actividades lúdicas dirigidas a los adolescentes.

Los días 1 y 26 de Septiembre se atendieron consultas en el CPV Santa Ana y el día 7 en el CPV Kenedy, ambas en el Barrio alto Comedero.
En el mes de octubre, se instaló una carpa en

la catedral capitalina para promover acciones focalizadas en la concientización y estimulación de la donación de sangre, en el marco de la campaña temática en su día internacional.

El día 10 de Septiembre en la Casa del Jubilado, la Defensoría atendió numerosas consultas, el 12 en Palpalá, y el 13 se realizaron asesorías en la localidad de Tres Cruces.

El mes de noviembre las actividades fueron abocadas a los centros educativos capitalinos. El día 13, se capacitó a los alumnos de la escuela comercial N°2 en el Barrio Ciudad de Nieva, para que pudieran nutrirse de toda la información necesaria en materia impositiva, legal y de consumo de productos y servicios para ser aplicadas en una Jornada preparada por la institución escolar.

El día 20, celebrando el Día internacional de los Derechos del Niño, se trabajó con niños del Jardín, a través de juegos recreativos, paseos y dibujos referidos a sus derechos y obligaciones.

Los días 21 y 22 de diciembre, se trabajó en la atención de los vecinos de la Plaza de Los Leones, en el Barrio Cuidad de Nieva y de la localidad de Santa Clara, respectivamente.








del Pueblo de la Provincia de Jujuy
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY
DELEGACIÓN SAN PEDRO DE JUJUY
DELEGACIÓN LIBERTADOR GRAL. SAN MARTÍN
DELEGACIÓN PERICO
DELEGACIÓN HUMAHUACA
DELEGACIÓN LA QUIACA
DELEGACIÓN ABRA PAMPA


CONSUMIR
MARIHUANA
TE DAÑA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY
CONSUMIR
COCAÍNA
TE MATA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY






del Pueblo de la Provincia de Jujuy
CONSUMIR





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

CASA CENTRAL: ARENALES N° 1219
JUJUY - ARGENTINA

+54 388 4237151 - 4237163 - 4237164

DEFENSORIADELPUEBLODEJUJUY

WWW.DEFENSORIAJUJUY.ORG