INFORME ANUAL 2018



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INFORME ANUAL | 2018

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY
ARENALES N° 1219. SAN SALVADOR DE JUJUY
4600. JUJUY. ARGENTINA

DISEÑO Y EDICIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

ÍNDICE

MENSAJE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

9 | RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2018

23 | JUBILACIONES, PENSIONES Y DISCAPACIDAD

29 | DEFENSA DEL CONSUMIDOR

35 | CONFLICTO ENTRE PARTICULARES EN GENERAL

41 | SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL

47 | PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL

53 | SEGURIDAD VIAL

59 | SISTEMA DE SALUD

65 | RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES

71 | OBRAS PÚBLICAS

77 | EDUCACIÓN Y CULTURA

83 | PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES

89 | DERECHO DE IDENTIDAD

95 | IMPUESTOS Y TASAS

101 | CENTRO DE MEDIACION COMUNITARIA 101

109 | ABUELOS ENREDADOS

113 | INSTITUTO DE PREVENCION DE ADICCIONES

117 | DEFENSORÍA MÓVIL

121 | INSTITUTO PARA LA PREVENCIÓN PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA MUJER

127 | INSTITUTO DE PROTECCIÓN AL TURISTA

INSTITUTO DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL, HISTÓRICO Y CULTURAL DE LA PROV. DE JUJUY

MENSAJE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY

Conforme a las disposiciones que por Ley me competen, elevo el presente informe de las actuaciones y ejercicios que se realizaron en la Defensoría en el año 2018. En él se sintetiza la labor desarrollada por la Defensoría del Pueblo, sus Adjuntos y el conjunto de las direcciones, áreas y oficinas de la institución, así como los diversos programas que desarrolla este órgano de garantías.

Nuestra labor ha consistido en mantener vivo el espíritu de la creación de este organismo en la Provincia de Jujuy, para defender y proteger los derechos, las garantías e intereses tutelados en la Carta Magna Provincial y Nacional, ante todo acto u omisión, de autoridades públicas y personas particulares, que lesione, restrinja, altere o amenace los derechos y garantías tutelados.

No ha sido tarea fácil, pero con el empeño y convencimiento de servir al pueblo que es uno de los mayores honores a los que se puede aspirar, la Defensoría se ha abocado a atender cada reclamo que supone la vulneración de algún derecho o garantía, que no es otra cosa que equilibrar asimetrías frente al ejercicio del Poder, sea de actores públicos o privados. No es otra cosa que hacer justicia.

Pero nada de esto sería posible si la ciudadanía de la Provincia desconoce que tiene un organismo que protege sus derechos, y más bien, que es guardiana de derechos y garantías que no pueden ser vulnerados. La equidad, la justicia, la lucha colectiva, y la reafirmación de los valores, hace que sea una constante a lo largo de este camino para que, como ciudadanos, se siga protegiendo ante los acontecimientos de toda la sociedad.
Hoy, y siempre, la Defensoría debe potenciar los esfuerzos en las diversas áreas, sin dejar de reconocer la labor ardua y constante del personal, siendo los encargados de viabilizar cada reclamo, cada caso, cada situación. Así, la institucionalidad democrática se defiende todos los días en situaciones concretas siendo parte de la solución los derechos y acciones de toda la Provincia de Jujuy.

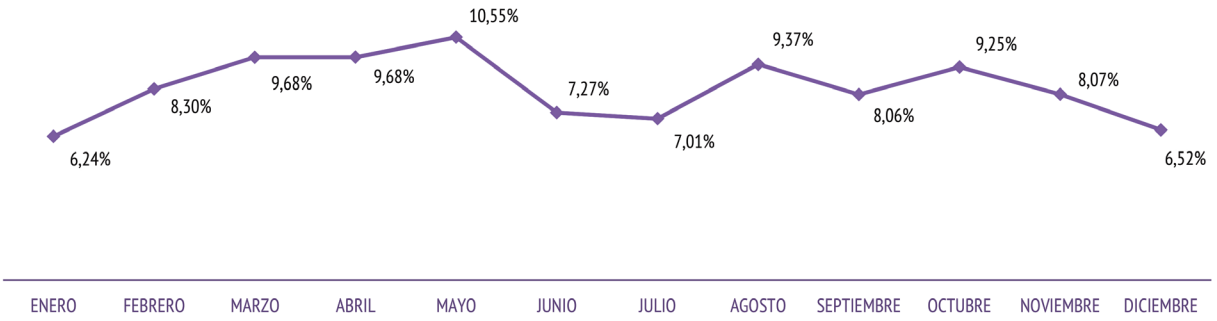


Dr. Javier de Bedia
Defensor del Pueblo de Jujuy

RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2018

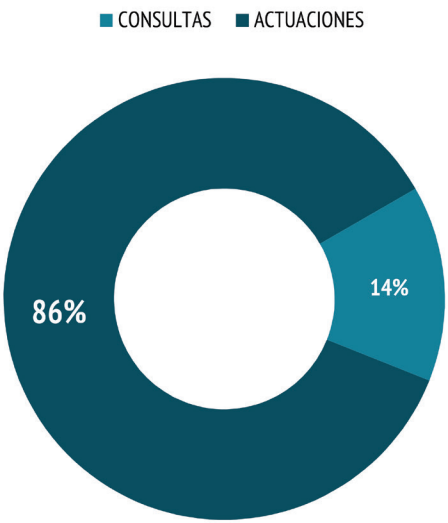
22.290

TOTAL DE RECLAMOS



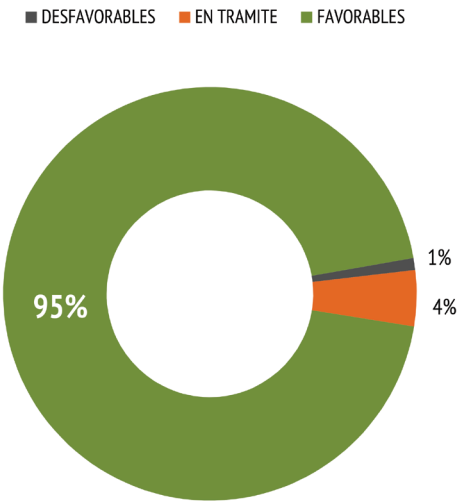
Variación de reclamos, quejas y denuncias durante el período 01/01/18 al 31/12/18

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



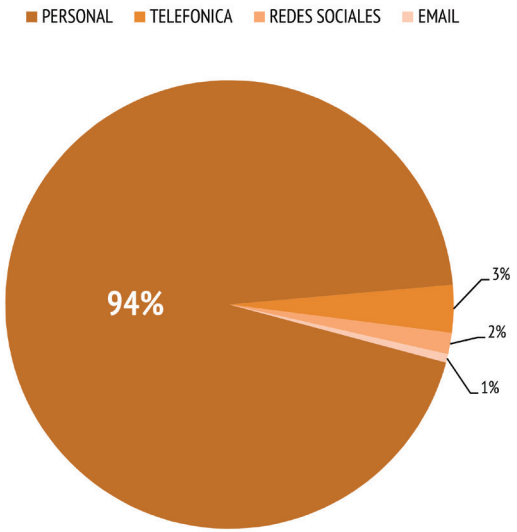
Relación porcentual de actuaciones iniciadas sobre consultas y actuaciones durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

RESOLUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS INGRESADAS



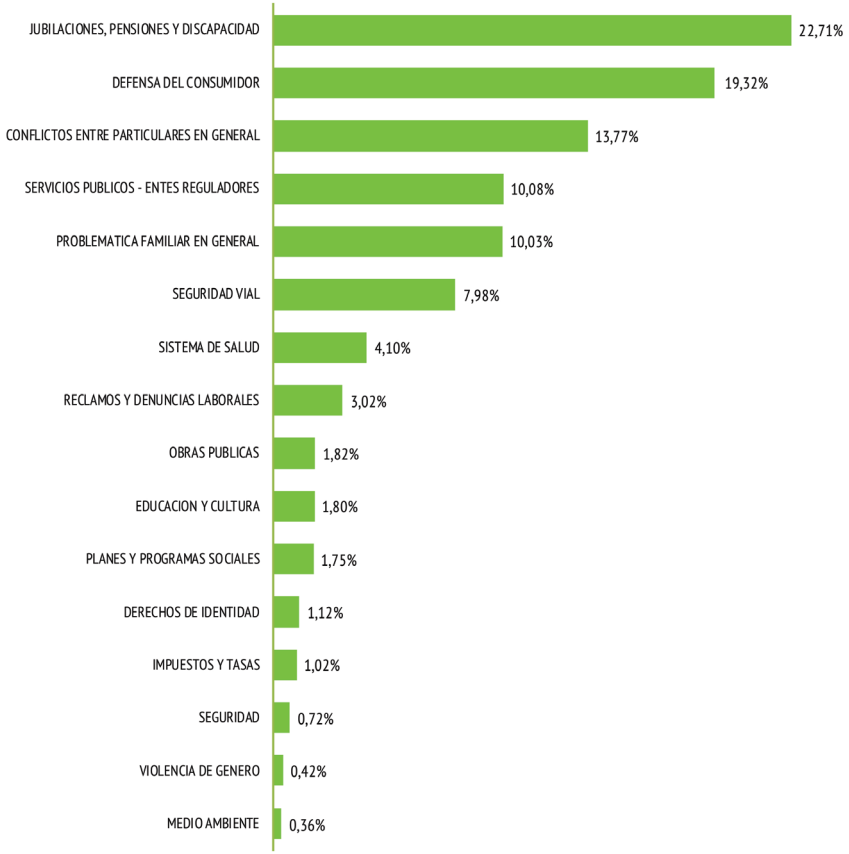
Resolución de reclamos, quejas y denuncias ingresadas desfavorables, en trámite y favorables durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR **CANAL DE CONSULTA**



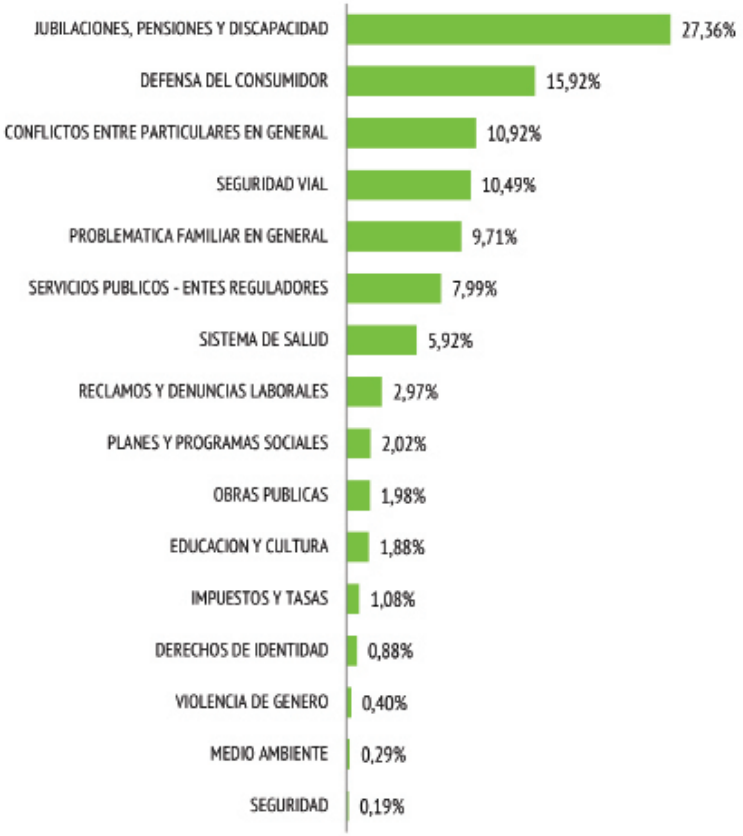
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por canales de consulta durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR **TEMA**



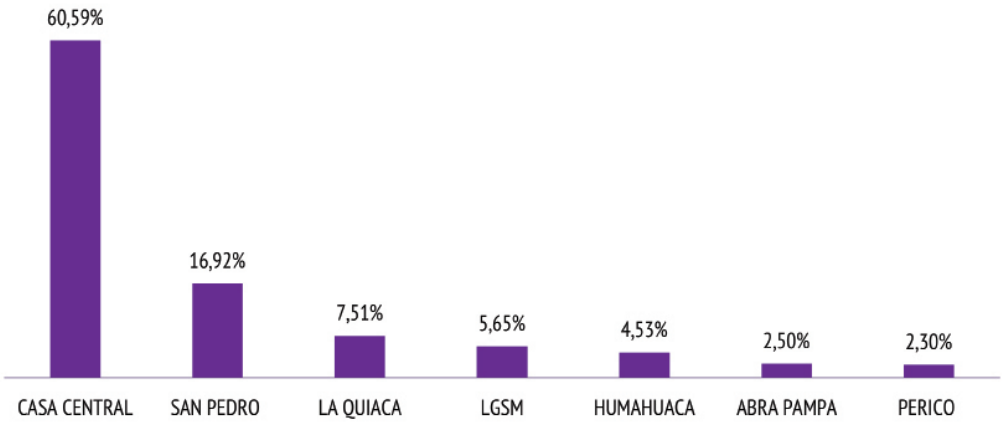
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por tema de las distintas áreas durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS EN **SEDE CENTRAL**



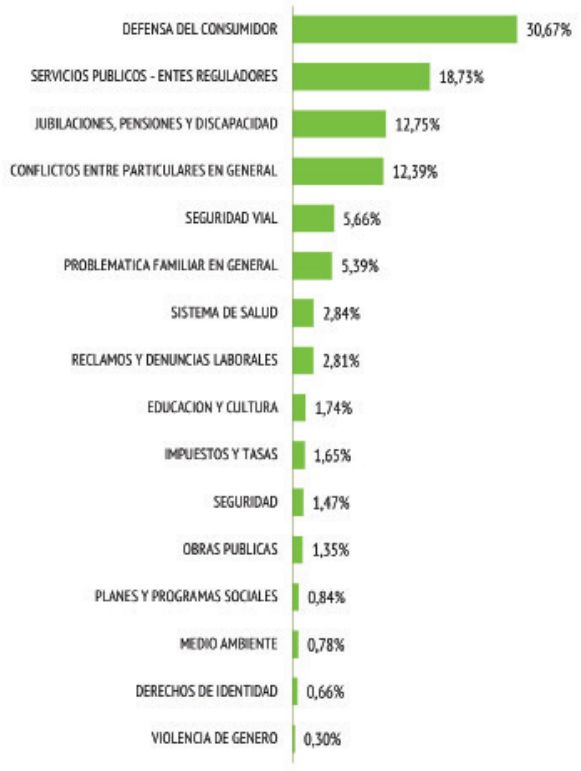
Distribución de reclamos, quejas y denuncias en sede central de las distintas áreas durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR **DELEGACIONES**



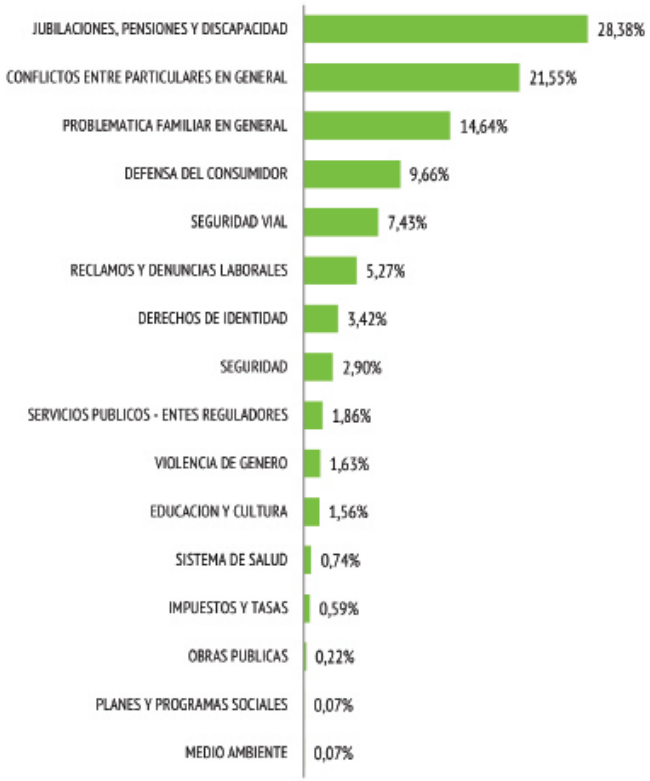
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por delegaciones durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN SAN PEDRO DE JUJUY



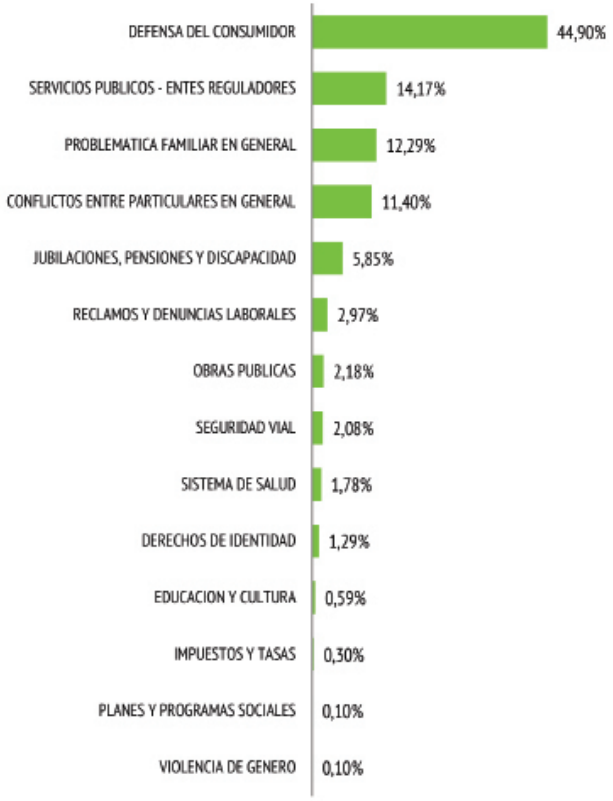
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación San Pedro de Jujuy durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN LA QUIACA



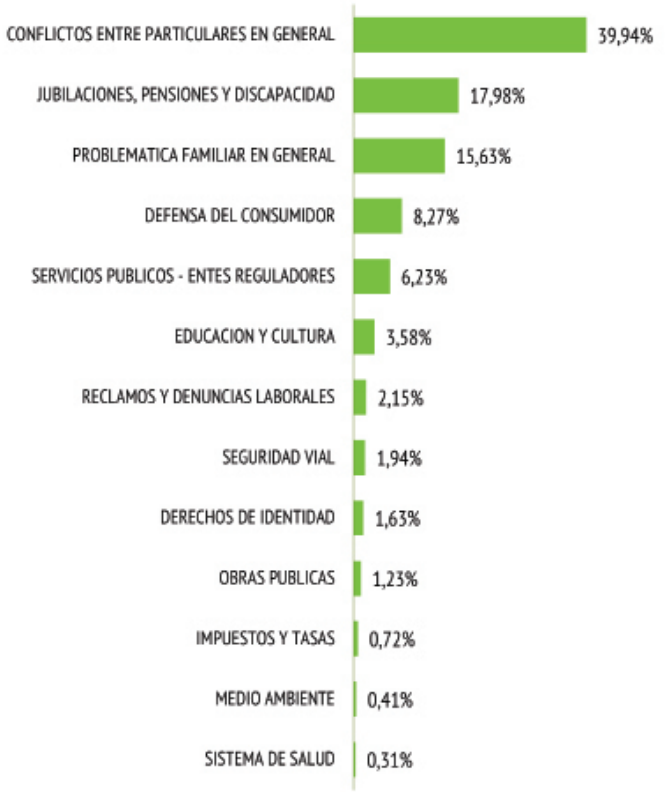
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación La Quiaca durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN LIBERTADOR GRAL. SAN MARTÍN



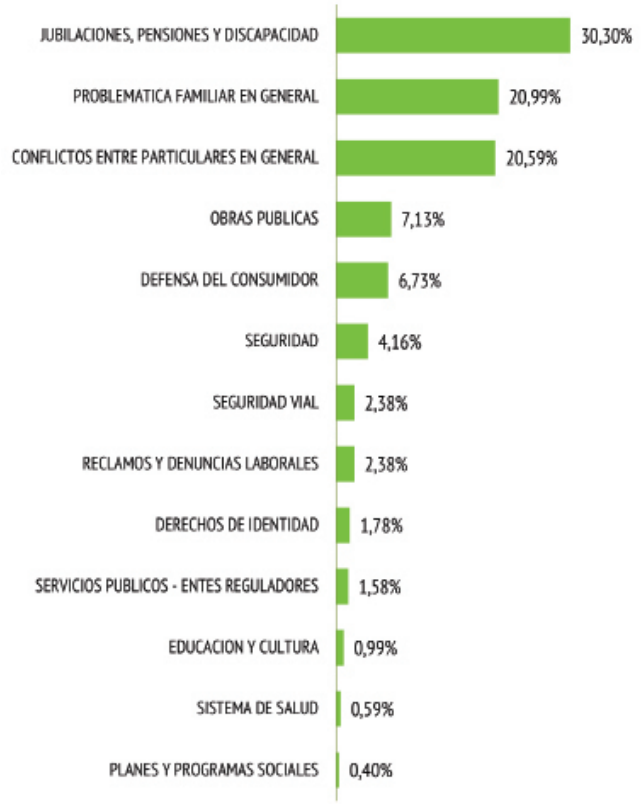
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Libertador Gral. San Martín durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN HUMAHUACA



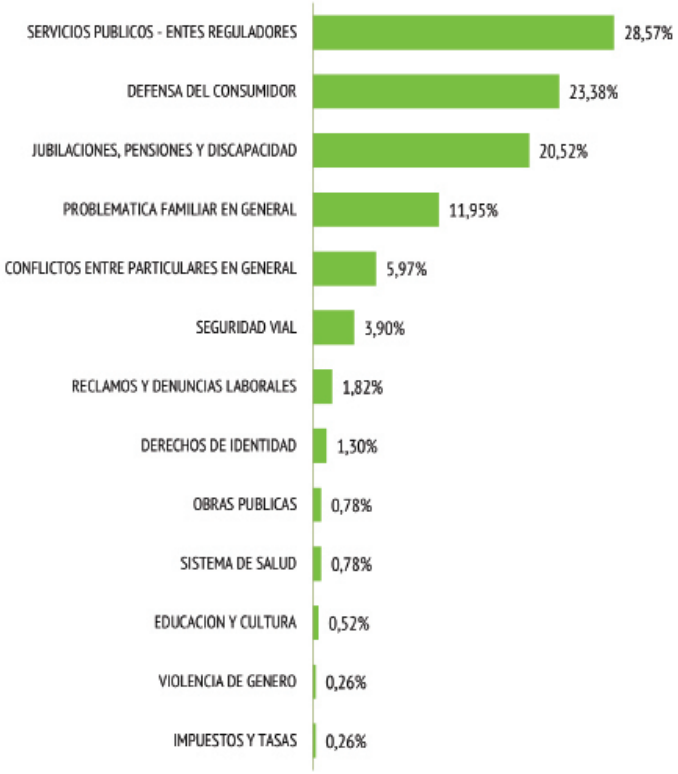
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Humahuaca durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN ABRA PAMPA



Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Abra Pampa durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN PERICO

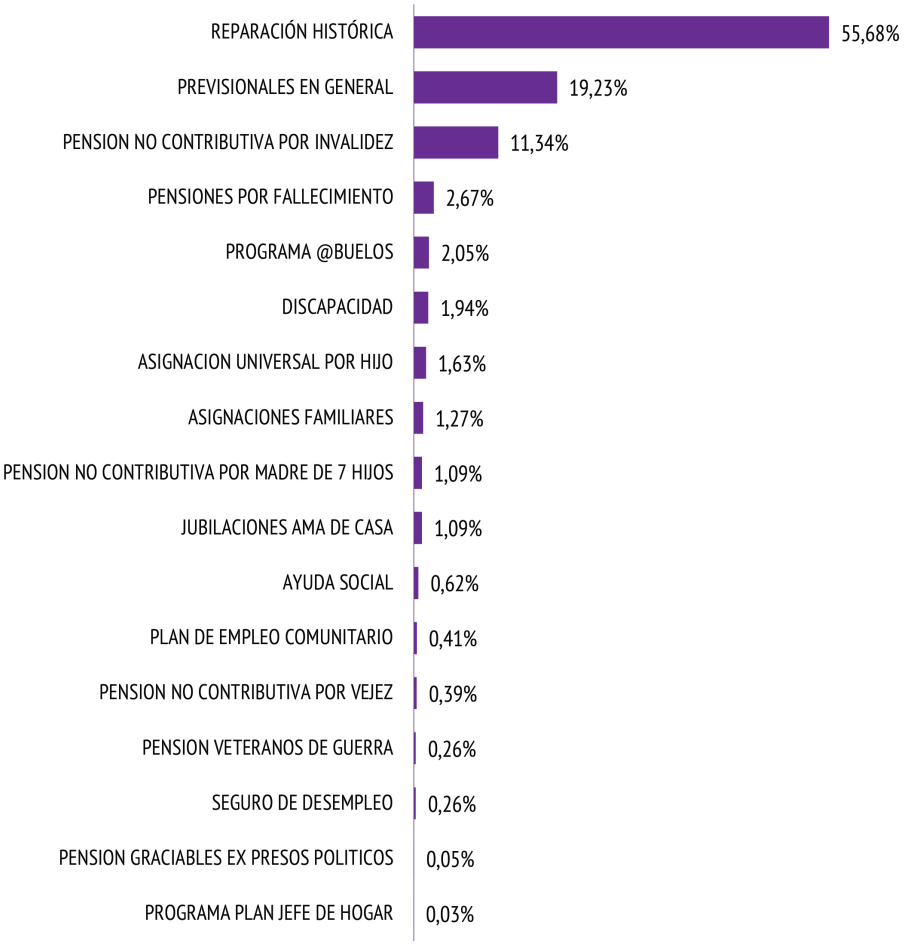


Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Perico durante el período 01/01/18 al 31/12/18.

JUBILACIONES
PENSIONES
DISCAPACIDAD
22.71 %

REPARACIÓN HISTÓRICA
69.62%

De la distribución general por tema, el 22,71 % corresponde a las consultas sobre Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad.



REPARACIÓN HISTÓRICA	55,68%
ASESORAMIENTO GENERAL	43,82%
CLAVES	7,04%
REAJUSTE	4,81%
PREVISIONALES EN GENERAL	19,23%
PROBLEMATICA PREVISIONAL	7,27%
TRAMITES JUBILATORIOS	2,22%
FALTA DE INFORMACION DE ANSES	1,95%
REAJUSTE DE HABERES	1,85%
DEMORA EN OTORGAMIENTO DE BENEFICIO	1,31%
FORMULARIO DE CERTIFICACION NEGATIVA	0,88%
TURNOS	0,88%
PAGOS DEMORADOS Y/O INADECUADOS	0,80%
DESCUENTO EN HABER JUBILATORIO	0,62%
CONSTANCIA DE C.U.I.L.	0,40%
APORTES JUBILATORIOS	0,35%
CERTIFICACION DE SERVICIOS	0,35%
BOCA DE PAGO	0,16%
MONOTRIBUTO SOCIAL	0,08%
MOVILIDAD EN GENERAL	0,05%
TRASPASO DE AFJP	0,03%
SALARIO ESCOLARIDAD	0,03%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR INVALIDEZ	11,34%
AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	5,90%
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	2,77%
AGILIZACION DE TRAMITE	2,07%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,39%
CONSULTAR LUGAR Y FECHA DE PAGO	0,16%
REAJUSTE DE HABERES	0,05%
PENSIONES POR FALLECIMIENTO	2,67%
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	1,49%
AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	0,50%
AGILIZACION DE TRAMITES	0,42%
RECHAZOS DE SOLICITUD	0,13%
FALTA DE PAGO	0,13%
PROGRAMA @BUELOS	2,05%
DISCAPACIDAD	1,94%
OTORGAMIENTO DE PASES LIBRES	0,83%
CERTIFICADOS DE DISCAPACIDAD	0,70%
ASESORAMIENTO POR LEYES PARA DISCAPACITADOS	0,23%
CURATELA	0,10%
ORIENTACION FAMILIAR	0,08%
ASIGNACION UNIVERSAL POR HIJO	1,63%
FALTA DE PAGO	0,60%
ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,41%
BAJA DE ASIGNACION UNIVERSAL	0,23%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,21%
AGILIZACION DE TRAMITE	0,10%
LIBRETA DE ASIGNACION UNIVERSAL POR HIJO	0,08%
ASIGNACIONES FAMILIARES	1,27%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR MADRE DE 7 HIJOS	1,09%
AGILIZACION DE TRAMITES	0,52%
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,25%
DEMORA EN PAGO DE LA PENSION	0,25%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,08%
JUBILACIONES AMA DE CASA	1,09%
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,68%
AGILIZACION DE TRAMITES	0,25%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,08%
SUSPENSION DE JUBILACION	0,05%
RECLAMOS POR CALCULO SICAM	0,03%
AYUDA SOCIAL	0,62%
AYUDA SOCIAL ECONOMICA	0,23%
ENTREGA DE GARRAFA SOCIAL	0,21%
ENTREGA DE BOLSONES	0,10%
INTERVENCION ANTE MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL	0,05%
ASISTENCIA PARA VIVIENDA	0,03%
PLAN DE EMPLEO COMUNITARIO	0,41%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR VEJEZ	0,39%
ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,26%
AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	0,08%
AGILIZACION DE TRAMITE	0,03%
RECHAZO DE SOLICITUD	0,03%
PENSION VETERANOS DE GUERRA	0,26%
AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	0,16%
ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	0,10%
SEGURO DE DESEMPLEO	0,26%
PENSION GRACIABLES EX PRESOS POLITICOS	0,05%
PROGRAMA PLAN JEFE DE HOGAR	0,03%

PROGRAMA DE REPARACIÓN HISTÓRICA

Durante este año hubo un gran número de consultas que 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, N° 18038 y N° 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, entre otros).

Al respecto, se atendió a personas que ya habían iniciado un juicio por reajuste de haberes contra ANSES, de los cuales ya contaban con una sentencia firme anteriores al año 2016. Sin embargo, no habían percibido a la fecha las acreencias derivadas, además de personas que no habían iniciado reclamo alguno.

De las entrevistas se pudo percibir que muchos, y la mayoría de los adultos mayores jubilados o pensionados se sentían apremiados por la edad, por su situación económica o por 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 aceptación, o no, sobre la propuesta del reajuste de sus haberes previsionales.

Asimismo, se atendió numerosas consultas de personas que no realizaron juicio de reajuste de haberes, brindándoles a la gran mayoría un panorama claro y óptimo para que sea posible definir y decidir para elegir y optar por el Programa, o no, advirtiendo, que en la mayoría de los casos, se resignaban a aceptar el monto de la propuesta de reajuste de su haber, antes 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 lo decidían, aparecieron diversos inconvenientes y demoras con la liquidación como el pago concreto de los reajustes ofrecidos. No obstante, el orden de prelación dispuesto, así como en lo que respecta a la intervención de profesionales, se realizaron acuerdos para la presentación de los documentos transaccionales ante la ANSES.

DEMORA EN RESOLUCIÓN DE BENEFICIOS

De las consultas atendidas en el área previsional se verificó que persiste el incumplimiento del 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 corresponde a 3 meses, y 4 meses para una pensión por fallecimiento. Sin embargo, se pudo constatar demoras que llegaron a superar a 1 año, afectando la calidad de vida de las personas, jubilados y pensionados, como a su grupo familiar.

Cabe resaltar que la demora de la Unidad de Control Previsional donde se inicia un Expediente de Retiro Policial, así como la demora en la Resolución por parte de la ANSES, recibieron los reclamos formales planteados por los beneficiarios para exigir su cumplimiento, ignoro y vulnero de los derechos propios, 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 que data a la 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 ANSES no sólo incurre en mora para resolver los expedientes a su cargo relacionados con los Retiros Policiales, sino, que además, con las Jubilaciones Ama de Casa, se ha constatado que la verificación de los períodos trabajados, en relación de dependencia por el solicitante,

le significan al ANSES una ardua tarea, siendo que le insume gran parte del tiempo, exorbitante para quien espera un beneficio que le representa su única fuente de ingresos.

Mención aparte es sobre las dificultades para obtener turnos, sin considerar que a quienes se orienta en el uso de la página Web, son adultos mayores que, por lo general, tienen acceso a la tecnología, y esto produce la incorrecta liquidación de haberes, y 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 verificó que muchos expedientes registran demora de más de un año desde la fecha de inicio, muchos de estos denegados, sin notificación formal al requirente.

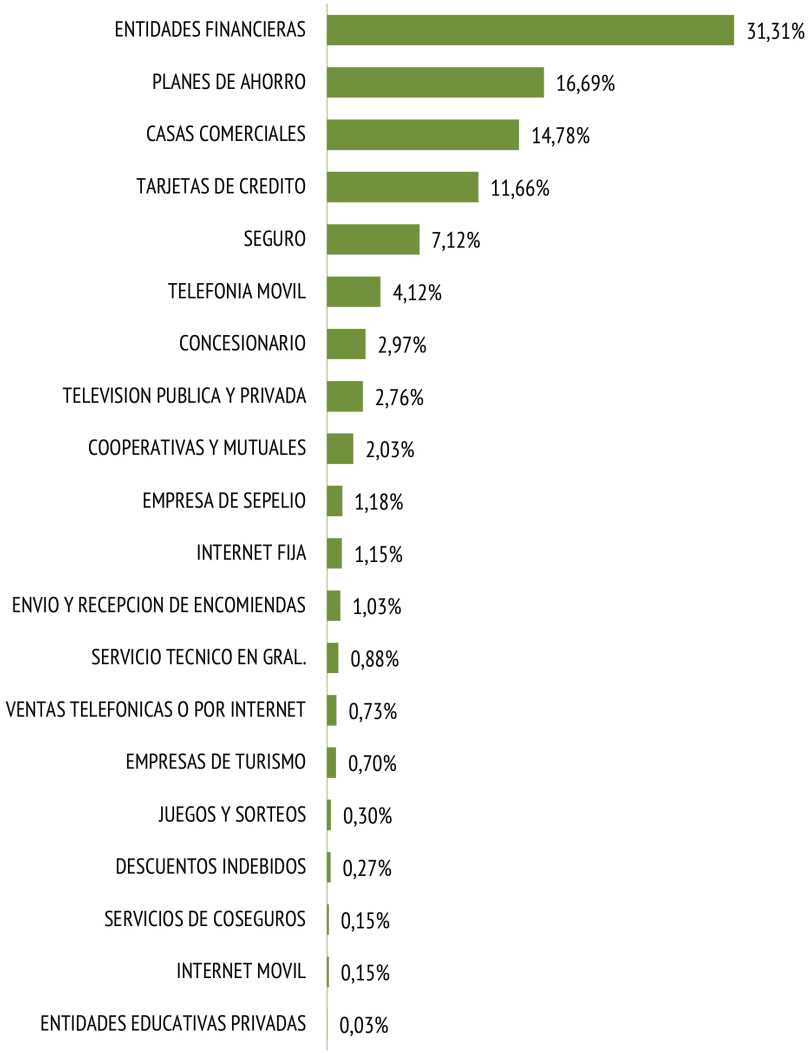
Así, también, cabe mención sobre las consultas y reclamos que se recibieron con motivo de la baja de pensiones por discapacidad, dispuesto por el Gobierno, con el argumento de revisar los beneficios acordados, establecer más exigencias y condiciones que debían reunir quienes buscan acceder a una pensión.

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 DEL CONSUMIDOR 19.32 %

ENTIDADES FINANCIERAS
31.31%

De la distribución general por tema, el 19,32 % corresponde a las consultas sobre Defensa del Consumidor.



ENTIDADES FINANCIERAS	31,31%
SALDO DEUDOR	7,91%
DESCUENTOS NO AUTORIZADOS	7,79%
PROBLEMAS CON ATENCION AL PUBLICO	2,77%
INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	2,59%
PROBLEMAS CON ESTADO DE CUENTA	1,69%
INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN SERVICIOS BANCARIOS	1,54%
AFECTACION EN VERAZ	1,32%
TRANSACCIONES BANCARIAS NO REALIZADAS	1,17%
ASESORAMIENTO POR SERVICIOS BANCARIOS	1,02%
INTIMACIONES JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES	0,83%
INCONVENIENTES CON CAJEROS AUTOMATICOS	0,74%
COBRO DE DEUDA CANCELADA	0,52%
DESIGNACION INVOLUNTARIA DE SERVICIOS BANCARIOS	0,34%
BAJA TARJETA DE CREDITO	0,31%
OPERACIONES NO ACREDITADAS	0,28%
PROBLEMAS DE FACTURACION	0,22%
BAJA CUENTA BANCARIA	0,22%
CANCELACION DE CUENTA BANCARIA	0,06%
PLANES DE AHORRO	16,69%
SOLICITUD DE BAJA	6,51%
INFORMACION INSUFICIENTE	3,22%
REINTEGRO DEL HABER	2,92%
INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	1,49%
MODIFICACIONES CONTRACTUALES	1,40%
DEMORA EN LA DEVOLUCION DE DINERO	0,55%
DEMORA EN LA ENTREGA DEL ARTICULO ADJUDICADO	0,33%
FALTA DE EMISION DE CUPONES	0,18%
AUTO GARANTIA - FONDUS S.A	0,09%
CASAS COMERCIALES	14,78
PRODUCTO FALLADO	3,72%
DEUDA CREDITICIA	1,97%
GARANTIA	1,75%
DEUDAS CREDITICIA	1,75%
DEMORA EN ENTREGA DE PRODUCTO	1,23%
INTIMACION DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	0,71%
ENTREGA DE PRODUCTOS	0,61%
ENTREGA DE PAPELES	0,55%
FALTA DE INFORMACION	0,43%
CAMBIO DE PRODUCTO ADQUIRIDO	0,40%
COBRO DE COMPRA NO REALIZADA	0,40%
ATENCION AL PUBLICO	0,34%
CANCELACION DE COMPRA	0,31%
FACTURAS	0,15%
MODIFICACIONES EN LA FORMA DE PAGO	0,15%
DESESTIMACION DE COMPRA	0,12%
DESCUENTO DE HABERES POR COMPRA NO AUTORIZADA	0,09%
DIFERENCIA DE PRECIOS SEGUN LA FORMA DE PAGO	0,09%
TARJETAS DE CREDITO	11,66%
SALDO DEUDOR	2,88%
DESCUENTOS O CARGOS INDEBIDOS	2,15%
DEUDA	2,12%
SOLICITUD DE BAJA	2,03%
DEBITOS AUTOMATICOS NO AUTORIZADOS	0,73%
FACTURACION	0,64%
TARJETA NO SOLICITADA	0,33%
INFORMACION INSUFICIENTE EN RESUMEN DE CUENTA	0,27%
INFORMACION INSUFICIENTE	0,24%
AFECTACION DE FIRMA	0,15%
PAGOS	0,09%
SOLICITUD DE TARJETA DE CREDITO	0,03%

TELEFONIA MOVIL	4,12%
PROBLEMAS DE FACTURACION	0,80%
FALTA DE CONEXION DE SERVICIO	0,18%
PRESTACION DE SERVICIO	0,43%
BAJA DE SERVICIO	0,43%
INCONVENIENTE POR LINEA NO SOLICITADA	0,18%
INCONVENIENTES POR DEUDA CON EL SERVICIO	0,40%
COBRO DE CARGOS INDEBIDOS	0,74%
PROBLEMAS CON TARJETA PREPAGA	0,03%
CAMBIO DE PLAN NO SOLICITADO	0,09%
INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	0,74%
AFECTACION	0,09%
CONCESIONARIO	2,97%
INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	0,76%
FALTA DE ENTREGA DE DOCUMENTACION	0,70%
VEHICULO FALLADO	0,64%
DEUDA	0,24%
FALTA DE ENTREGA DE VEHICULO	0,21%
FALTA DE INFORMACION	0,21%
COBRO DE CARGOS NO DEBIDOS	0,12%
TELEVISION PUBLICA Y PRIVADA	2,76%
BAJA DEL SERVICIO	1,27%
PRESTACION DEL SERVICIO	0,79%
PROBLEMAS DE FACTURACION	0,33%
DEUDA CON EL SERVICIO	0,30%
CONEXION DEL SERVICIO	0,06%
COOPERATIVAS Y MUTUALES	2,03%
SEGUROS DE VIDA	0,21%
COBRO DE INTERESES	0,03%
INFORME DE DEUDAS	0,42%
SOLICITUD DE BAJA	0,76%
DESCUENTOS INDEBIDOS	0,42%
FALTA DE INFORMACION SOBRE PRESTACION DEL SERV	0,03%
DEVOLUCION DE DINERO	0,09%
INTIMACION DE DEUDA	0,06%
EMPRESA DE SEPELIO	1,18%
COBERTURA DEL SERVICIO	0,79%
BAJA DE SERVICIO	0,21%
INFORME DE DEUDA	0,09%
DESCUENTOS INDEBIDOS	0,06%
COMPROBANTE DE PAGO DEL SERVICIO	0,03%
INTERNET FIJA	1,15
PRESTACION DE SERVICIO	0,39%
SOLICITUD DE BAJA	0,33%
PROBLEMA DE FACTURACION	0,24%
REINTEGRO DE CARGOS POR FALTA DE SERVICIO	0,12%
FALTA DE INSTALACION DE SERVICIO	0,06%
ENVIO Y RECEPCION DE ENCOMIENDAS	1,03%
PERDIDA DE ENCOMIENDA	0,52%
PERDIDA DE EQUIPAJE	0,27%
ENVIO DE ENCOMIENDA	0,18%
SERVICIO TECNICO EN GRAL.	0,88%
DEMORA EN ARREGLO	0,46%
GARANTIAS	0,21%
REPARACION DEFICIENTE	0,18%
DEMORA EN LA ENTREGA DE RECIBO	0,03%
VENTAS TELEFONICAS O POR INTERNET	0,73%
PROBLEMAS DE ENTREGAS	0,27%
REVOCACION DE LA ACEPTACION	0,18%
COBROS POR SUSCRIPCIONES NO AUTORIZADAS	0,15%
PROBLEMAS DE FACTURACION	0,12%

El presente informe tiene por objeto señalar cuales fueron las problemáticas, mayormente, presentadas en esta Institución que entran en el análisis y protección de los Derechos de los Usuarios y Consumidores durante el presente año, como así también, indicar la actuación de la Defensoría sobre las distintas situaciones:

ENTIDADES FINANCIERAS Y TARJETAS DE CRÉDITO

Existen numerosos casos en los cuales, efectivamente, existe una falta en la proporción de la información por parte de las distintas entidades, y es aquí, cuando la Institución interviene a los efectos de solicitar y brindar información detallada de la situación particular de cada consultante, teniendo presente el Art. 4 de la ley N° 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 les indicó 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, consideran generalmente, sobre aquellos plásticos no solicitados que llegan a los domicilios sin una previa solicitud y consentimiento del consumidor, o más bien, la solicitud de gestiones de baja que las entidades financieras no han resuelto, generando cargos de mantenimiento y posteriores intimaciones sin causa. En este caso es preciso asesorarlos sobre el deber de trato digno que tienen los proveedores de servicios, como así también, el derecho de la información de los consumidores, interviniendo activamente frente a las distintas entidades financieras a los efectos de proceder en la efectiva resolución de los pedidos formulados por sus clientes.

RECLAMOS A CASAS DE COMERCIO

Se recurrieron a muchos sobre los reclamos a las casas de comercio, la cual, estas abarcan una totalidad de productos y servicios, como así también la gran cantidad de comercios, ya sea que se traten de comercios de grandes cadenas nacionales, fabricas, como así también, pequeños negocios y emprendimientos.

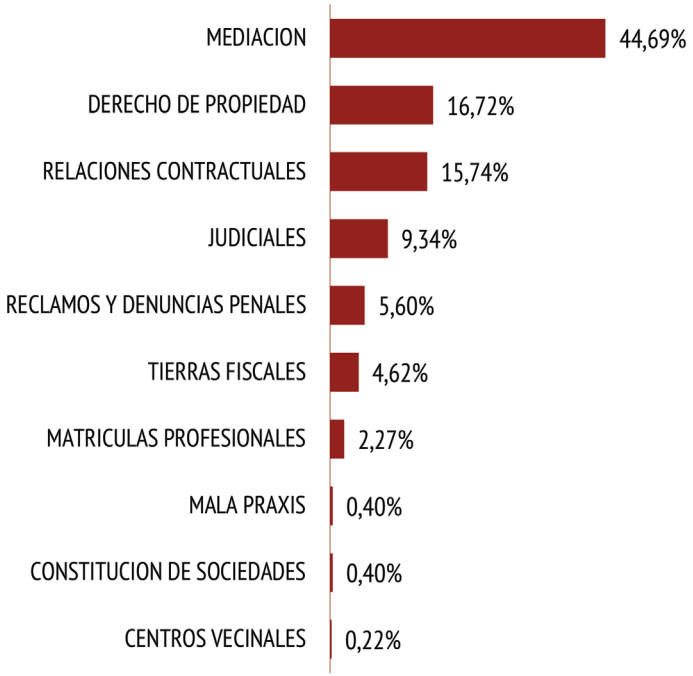
Abarcan a esta problemática el asesoramiento referido a reclamos por productos fallados. Siempre sea cual fuere la situación se buscó informar al consultante sobre sus derechos, sobre todo en explicarle sobre la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240, la cual se manifiesta el rol que cumple el servicio técnico; cuáles son los recaudos que deben tomarse al momento de ingresar un producto a Servicio Técnico, y las obligaciones por parte de dicho servicio. Este se encuentra directamente vinculado a este reclamo que presenta el problema de la garantía y a lo que se remite el análisis y asesoramiento de la Ley aplicable.

Es preciso indicar que las temáticas son variadas y que se suman en torno a los reclamos de consumidores y usuarios que a diario se presentan en esta Defensoría, como los servicios de telefonía móviles, planes de ahorro, seguros, prestación de servicios de Internet, concesionarios, entre otros. Es por ello, que desde la Defensoría del Pueblo se busca persistentemente brindar instrucciones para el consumo sobre lo que se le recomienda, como en cada compra, o adquisición de servicio, teniendo en cuenta lo que prevé la Ley N° 24240, a los efectos de prevenir abusos en las percepciones de consumo, generando mayor conocimiento de la ley en el consumidor. Así, también se intervino en recomendar y guiar de maneras activas ante las distintas entidades, casas de comercio, aseguradoras y en las distintas prestadoras de servicios y/o productos para obtener una directa solución, respuesta o información fehaciente en cada caso.

CONFLICTO ENTRE PARTICULARES EN GENERAL 13.77 %

MEDIACIÓN 34.69 %

De la distribución general por tema, el 13,77 % corresponde a las consultas sobre Conflicto entre particulares en general.



MEDIACION	44,69%
MEDIACION	21,03%
ENTRE PARTICULARES	14,61%
MEDIANERA	3,25%
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIO	2,63%
PRESTAMO DE DINERO	1,87%
INCUMPLIMIENTO DE TRABAIO - Y/O SERVICIO OFREC	0,80%
DEUDA DE PAGO DE TRABAIO REALIZADO	0,27%
PASTOREO DE HACIENDA	0,22%
DERECHO DE PROPIEDAD	16,72
PRESCRIPCION ADQUISITIVA	2,80%
ESCRITURACION	2,76%
CÉDULA PARCELARIA	1,87%
DIVISION DE CONDOMINIO	1,69%
DESALOJOS	1,56%
BOLETOS DE COMPRA VENTA	1,29%
CAMBIO DE TITULARIDAD	1,02%
USURPACION	0,93%
OCUPACIONES IRREGULARES	0,84%
CESION DE PROPIEDAD	0,67%
COMPRA DE TERRENOS Y/O VIVIENDAS	0,58%
CERTIFICADO DE PROPIEDAD	0,18%
REINVINDICACION	0,18%
VALUACION	0,04%
RELACIONES CONTRACTUALES	15,74%
ALQUILERES	6,49%
JUICIO EJECUTIVO	3,07%
iNCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	2,98%
CONTRATOS	2,12%
EMBARGOS	0,41%
RESCISION DE CONTRATOS	0,27%
HIPOTECAS	0,09%
SEGUROS	0,09%
ACCIDENTES DE TRABAIO	0,09%
GARANTES	0,09%
DESPIDOS	0,05%
JUDICIALES	9,34%
RECLAMOS Y DENUNCIAS PENALES	5,60%
ESTAFAS	1,69%
AGRESIONES ENTRE VECINOS	1,38%
HURTO/ROBO	1,07%
ABUSO	0,71%
FALSIFICACION Y/O ADULTERACION DE DOCUMENTACION	0,18%
ROBO DE IDENTIDAD	0,13%
TIERRAS FISCALES	4,62%
REQUISITOS PARA LA SOLICITUD	0,71%
TENECIA PRECARIA	0,27%
DIVISION	0,04%
ADJUDICACION DE TERRENOS	1,55%
ASENTAMIENTOS ILEGALES	0,04%
DESALOJOS	0,18%
CONSTRUCCION	0,09%
EXPEDIENTES DE ADJUDICACION	0,58%
MESURA	0,04%
ESCRITURACION	0,49%
OCUPACIONES IRREGULARES	0,62%
MATRICULAS PROFESIONALES	2,27%
TRABAIOS REALIZADOS	1,11%
ARANCELES	0,67%
PROBLEMAS DE ETICA	0,45%
MALA PRAXIS	0,40%
CONSTITUCION DE SOCIEDADES	0,40%
RENDICIONES DE CUENTA	0,22%
DESVINCULACION DE SOCIEDADES	0,18%
CENTROS VECINALES	0,22%

MEDIACIÓN

Al predominar los reclamos referentes a la mediación durante este periodo, las diversas consultas relacionadas, versaron con respecto a los conflictos estrictamente vecinales, entre particulares, pertinentes a problemas de humedad de paredes, rotura de cañerías, ruidos molestos, medianeras mal ubicadas y realizadas, etc.

A partir de la creación del mencionado Departamento se logró la firma de numerosos convenios entre el requirente y el requerido, dándose así solución a los problemas de larga data.

ELACIONES CONTRACTUALES

Otro tema de consulta fueron los reclamos referentes a relaciones contractuales. En este sentido, las personas solicitaron asesoramiento sobre los asuntos en los contratos de alquiler y la desocupación de los inmuebles al finalizar dicho contrato.

En la mayoría de los casos se trató de consultas sobre contratos que no fueron formalizados por escrito, requiriendo asesoramiento tanto del locador como el locatario. En ambos casos, se les explicó a los consultantes las normas de los contratos de alquiler de inmuebles y los derechos y obligaciones estipulados en forma general por la ley. Se les explicó sobre las obligaciones sin plazo, y que en el supuesto de la carencia de un contrato, deberán intimar por medio fehaciente la desocupación del inmueble.

También, se realizaron numerosas consultas por los incumplimientos de los contratos verbales en la contratación de servicios, como plomería, albañilería, instalación de gas, etc. Ante ello, se les informó al consultante sobre los contratos de servicios u obras, sobre la necesidad de interpelar de forma fehaciente el 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 las consultas respecto al trámite por juicios, como laborales, penales, civiles, etc., luego de analizar cuidadosamente la situación particular de cada actuante, se colaboró 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 bridó dicho sistema Sin perjuicio de ello, se los asesoró sobre el procedimiento conforme a la acción entablada por el interesado. Luego, se manifestó que debieron concurrir al letrado/abogado contratado e interviniente en el expediente a fin de solicitarle información, puesto que, siendo parte del proceso, es el único que puede tomar conocimiento del trámite.

Asimismo, se les aclaró ante cada consulta sobre la competencia de esta Defensoría (Ley N° 5.111), brindando información 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 las víctimas de interponer la denuncia, manifestando en varias ocasiones que desde la comisaría, en donde radicaron la denuncia, se negaron a recibirla. Esta situación se acentúa aún más en las conductas de agresiones verbales y amenazas, principalmente, aquellas sufridas por mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

Es por ello que, se analizó 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 debió buscar el patrocinio letrado e interponer

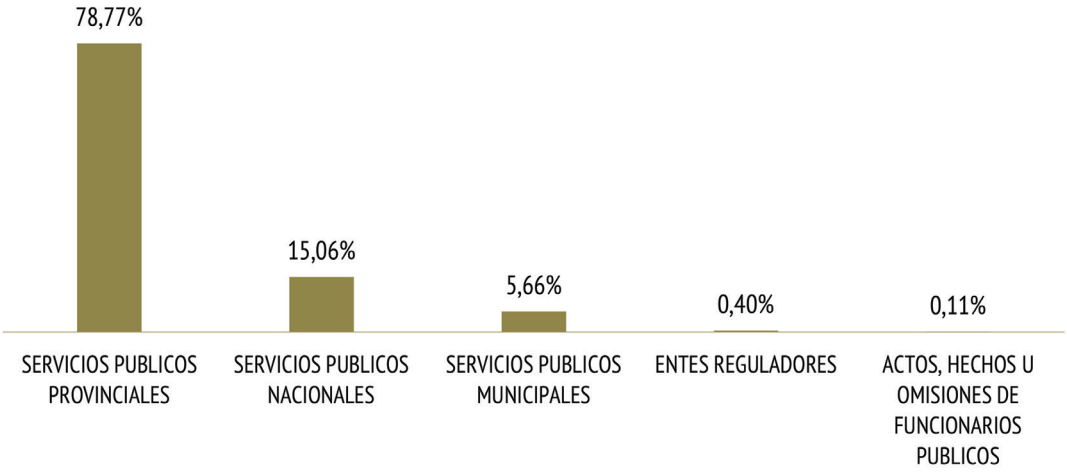
una demanda en sede civil, laboral, entre otras. En el caso de que se pudiera observar la comisión de un posible ilícito penal, la Institución interviene ante la comisaría para requerir la información ante la negativa de recibir la denuncia, a fin de que el ciudadano pueda acceder y ejercer su derecho a la justicia consagrado constitucionalmente.

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

SERVICIOS PÚBLICOS
ENTES REGULADORES
10.08 %

SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES
78.77 %

De la distribución general por tema, el 10,08 % corresponde a las consultas sobre Servicios Públicos y Entes reguladores



SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES	78,77%
ENERGIA ELECTRICA	60,31%
AGUA POTABLE	17,55%
TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS	0,91%
SERVICIOS PUBLICOS NACIONALES	15,06%
GAS	8,04%
TELEFONIA FIJA	5,66%
CORREO ARGENTINO	0,68%
TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS	0,45%
LINEAS AEREAS	0,23%
SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	5,66
ALUMBRADO PUBLICO	1,81%
RECOLECCION DE RESIDUOS	1,53%
HABILITACIONES COMERCIALES	0,85%
INSPECCION Y HABILITACION DE OBRAS	0,57%
TRANSPORTE URBANO	0,51%
LOCACION DE NICHOS MUNICIPAL	0,28%
ENTES REGULADORES	0,40%
ACTOS, HECHOS U OMISIONES DE FUNCIONARIOS PUBLICOS	0,11%

SERVICIOS PÚBLICOS PROVINCIALES

a) Energía eléctrica.

– Reclamos por incrementos en tarifas sociales. En mayor medida, se recibieron consultas referidas a los incrementos de los cargos tarifarios, deudas por el servicio, la solicitud de acogimiento a la tarifa social, en caso de población de ingresos mínimos a fin de garantizar la satisfacción de la demanda de los servicios públicos para los 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 resulten necesarias para lograr el inmediato restablecimiento del servicio. También, se percibieron usuarios que reclamaron por reiterados cortes del suministro domiciliario 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, se encontraron reclamos por la excesiva facturación, situación que en la mayoría de los casos se debe a que el medidor no realiza sus funciones correctamente, por lo que el usuario solicita la verificación del aparato de medición, a fin de verificar los consumos del período cuestionado.

b) Agua potable. En relación a la prestación del servicio de agua potable y saneamiento, las quejas recibidas pueden clasificarse de la siguiente manera:

– Reclamos por incrementos en tarifas. Se deben a los nuevos cuadros tarifarios aprobados, además, se efectuaron consultas de usuarios comprendidos en el sistema de renta fija, es decir, usuarios que aún no cuentan con un medidor de caudal domiciliario, por lo que la tarifa se determina en base a los parámetros establecidos, para la 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, resultan exorbitantes, ya sea porque el medidor no realiza sus funciones dentro de los parámetros establecidos, en tales casos los reclamos que se refieren a dicha verificación.

– Prescripción de deuda. Son las quejas referidas a las deudas con la prestataria por el servicio domiciliario y sobre la posibilidad de oponer la prescripción, como así también, reclamos por deficiente prestación del servicio, cortes de suministro, etc.

c) Transporte urbano de pasajeros. Las consultas refieren a irregularidades relacionadas a:

– Las prestaciones en el servicio. Así como la aplicación, interpretación y cumplimiento de las normas relativas al transporte de pasajeros y objetos. También, se encontraron reclamos por los descuentos en el precio del pasaje a estudiantes, jubilados, discapacitados y acompañantes.

– Reclamos por incremento de pasajes. En el presente punto se encontraron reclamos de los usuarios de transporte urbano como consecuencia de los aumentos ocurridos en el servicio prestado, formulando, desde la Institución, el rechazo de dicho incremento, y la solicitud de audiencia pública.

SERVICIOS PÚBLICOS NACIONALES–GAS

Reclamos por incremento tarifario del servicio. En relación a ésta temática se recibieron quejas de los usuarios del servicio de gas natural, quienes refieren estar consternados por los aumentos que vienen aplicándose al servicio. En estos se informó sobre 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 la tarifa social, colaborando con el trámite.

SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

a) Recolección de residuos. En éste punto, se refiere a los reclamos vinculados con el servicio de recolección de residuos domiciliarios ante el no cumplimiento, o 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.

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

ENTES REGULADORES

La intervención regulatoria se justifica en razón del interés de la población, la 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. Se puede decir que el prestador de un servicio público queda ligado a una relación de subordinación, con respecto a la administración, y ante un incumplimiento, se 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.

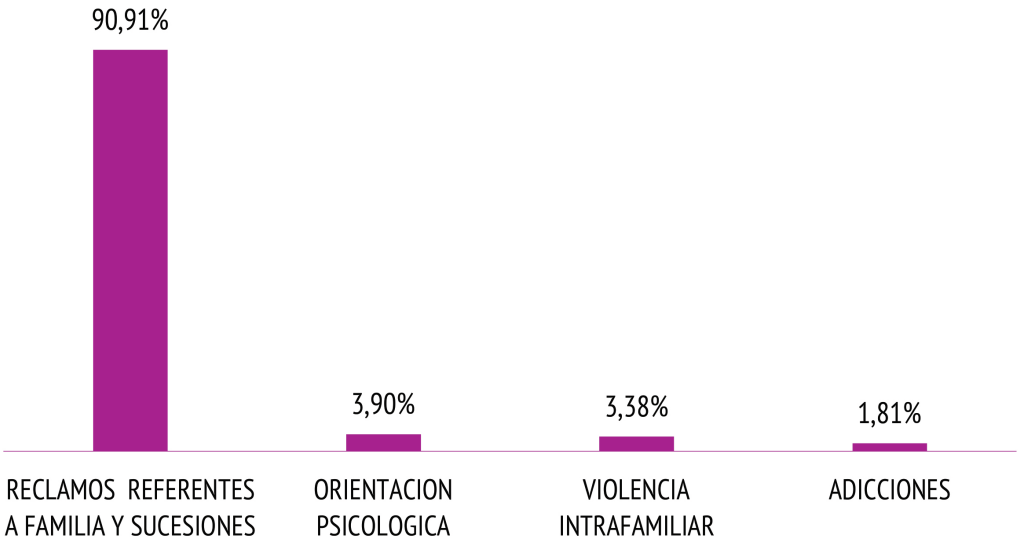
Como se resaltó, en base sobre la relación de empresa privatizada/usuario, está la desigualdad, fruto de la disparidad de fuerzas que ubica a los usuarios y consumidores como parte débil, por lo que fue necesario adoptar una serie de acciones positivas a fin de equilibrar tal desigualdad por vía de ley, 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. N° 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 los usuarios de servicios públicos domiciliarios a los Entes Reguladores, se encontraron diversos reclamos, puesto que en función de la actividad estatal reguladora, y el derecho de los usuarios a formular reclamos para obtener una respuesta, se interpuesto, ante los organismos de control, denuncias por la prestación de los servicios públicos. Asimismo, a lo que refieren en no tener novedades con respecto a los expedientes iniciados, desde ésta defensoría, se investigan dichos trámites.

PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL 10.03 %

FAMILIAS Y SUCESIONES
90,91 %

De la distribución general por tema, el 10,03% corresponde a las consultas sobre Problemática familiar en gral.



RECLAMOS REFERENTES A FAMILIA Y SUCESIONES	90,91%
ALIMENTOS	23,71%
JUICIO DE SUCESION	18,57%
DIVORCIO	8,23%
CONFLICTO FAMILIAR	6,25%
TENENCIA	5,66%
CUOTA ALIMENTARIA	4,55%
REGIMEN DE VISITAS	3,80%
FILIACION	3,68%
DIVISION DE BIENES	2,22%
CURATELA	1,93%
INFORMACION SUMARIA	1,81%
VIOLENCIA FAMILIAR	1,34%
MENORES EN RIESGO	1,23%
AUTORIZACIONES A MENORES PARA VIAJAR	1,17%
PROBLEMAS DE CONCUBINATO	0,99%
EXCLUSION DE HOGAR	1,11%
JUICIO SUCESORIO	0,76%
SITUACION DE RIESGO ADULTO MAYOR	0,76%
MALTRATO Y ABUSO DE MENORES	0,64%
RESTITUCION DE MENOR	0,58%
IMPUGNACION POR PATERNIDAD	0,47%
TUTELA	0,35%
PARADERO DE PERSONA	0,23%
ABANDONO DE HOGAR	0,18%
ADOPCION	0,18%
PERSONAS EN SITUACION DE CALLE	0,18%
TESTAMENTO	0,12%
TRASTORNO DE CONDUCTA DE MENORES	0,12%
USURPACION	0,06%
SALARIO FAMILIAR	0,06%
ORIENTACION PSICOLOGICA	3,90%
CONFLICTO VINCULAR ENTRE PADRES E HIJOS	1,98%
CONFLICTO ENTRE HERMANOS	0,93%
ORIENTACION A PADRES	0,81%
ORIENTACION A PAREJAS	0,17%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	3,38%
VIOLENCIA CONYUGAL	2,33%
VIOLENCIA INFANTIL Y ADOLESCENTE	0,93%
ADICCIONES	1,81%

Durante este periodo, en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy, se acercó una gran parte de la sociedad para solicitar el asesoramiento sobre las problemáticas familiares y la forma en cómo puede intervenir la institución. Sobre este requerimiento se les informó cuáles eran las competencias de la Defensoría sobre estos tipos de problemáticas.

Desde esta institución se los asesoró respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y el interés superior de los cuales se encuentran receptados en diferentes tratados y convenciones internacionales. Asimismo, se realizaron explicaciones sobre los deberes derivados de las responsabilidades parentales entre ellos, como en este caso el de brindar alimentos. Se pudo observar que la falta de conocimientos respecto al derecho de los hijos e hijas extramatrimoniales que no fueron reconocidos legalmente, al reclamar una cuota alimentaria a sus progenitores, pensaron que ese derecho se encontraba supeditado a la filiación. Es así que se les explicó que puede realizarse la demanda de alimentos previamente, o en forma paralela, sin que los alimentos provisorios se encuentren supeditados a la resolución de la filiación reclamada.

Al respecto, se observó la falta de responsabilidad de los progenitores en el cumplimiento de sus deberes hacia sus hijos e hijas, tanto menores de edad como aquellos que han alcanzado la mayoría de edad, y que continúan estudiando una carrera o realizando un oficio.

VIOLENCIA FAMILIAR

Las consultas realizadas por violencia en el ámbito familiar fueron numerosas. Estas fueron identificadas como un problema de gran impacto en la vida de la comunidad que conlleva riesgos tanto individuales y colectivos, siendo entre estos el ámbito familiar como social. Si bien la violencia familiar puede clasificarse en diferentes cuadros, estos diversos grados tienen características y modos propios en presentarse, en la mayoría de los casos, suele presentarse en forma mixta e incluyendo no sólo un tipo de violencia familiar, sino varios tipos de violencia. Desde la Defensoría del Pueblo de Jujuy se les brindó contención junto al equipo interdisciplinario y se les indicó el mecanismo de intervención del Poder Judicial en estos casos.

ADICCIONES

En relación a esta problemática, gran parte de la sociedad, consultaron tanto por la venta de drogas al menudeo como el consumo propio de drogas, siendo o no un tema problemático. En la mayoría de los casos, se acercaron familiares de los jóvenes, requiriendo información y ayuda ante este conflicto, la cual consume la vida de los miembros del grupo familiar, en virtud por la falta de respuestas en parte del Estado como la deficiente operatividad del programa. Desde la Defensoría se los asesoró legalmente sobre la normativa aplicable en los casos de uso y abuso sobre las sustancias psicoactivas que pueden, en la mayoría de los casos, generar problemas de adicción y exceso en el consumo siendo problemático, como así también, desde el área psicosocial se brindó escucha y contención sobre la normativa aplicable en los casos del narcomenudeo, y los dispositivos con los que cuenta la provincia para el abordaje interdisciplinario.

Si bien esta problemática no establece límites en cuando a la edad de consumo de sustancias se observó durante este año, que a temprana edad, comienzan con el consumo de drogas, y en especial, con aquellas que son de fácil acceso como las drogas duras, siendo una de las variantes de ser menos costosas. Estas resultaron ser las que más daño causan, teniendo en cuenta el grado de adicción que provoca, y por consiguiente, puede resultar compleja su rehabilitación por sí sola, la cual, en las mayorías de las veces, sólo se logra con la internación. De esta manera, se determinó que en la provincia de Jujuy es difícil llevarse a cabo por carecer de centros de atención que presenten servicios a puerta cerrada, resultando deficiente la intervención que puede llevarse en forma ambulatoria. Cabe resaltar que la provincia de Jujuy cuenta con servicios sólo ambulatorios,

atento al nuevo programa en vigencia, lo cual perjudica en exceso en estos casos. Si bien el objeto de los mismos es la desinstitucionalización, amparándose en el marco de la ley de salud mental, resulta evidente que deja a una gran franja de niños, niñas, adolescentes, y como así también a jóvenes, sin poder acceder a una rehabilitación segura. Esto se debe por la falta de voluntad, por la adicción que padecen, y como asimismo, ante la escases de convenios marco con otras provincias para la derivación correspondiente de cada caso.

Las familias manifiestaron su impotencia por esta falta de contención, como así también, la decepción por la falta de servicios para las personas que padecen de ciertas adicciones, y/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, lo que se observó que pareciera que han olvidado el rumbo y objetivos a seguir para en su vida.

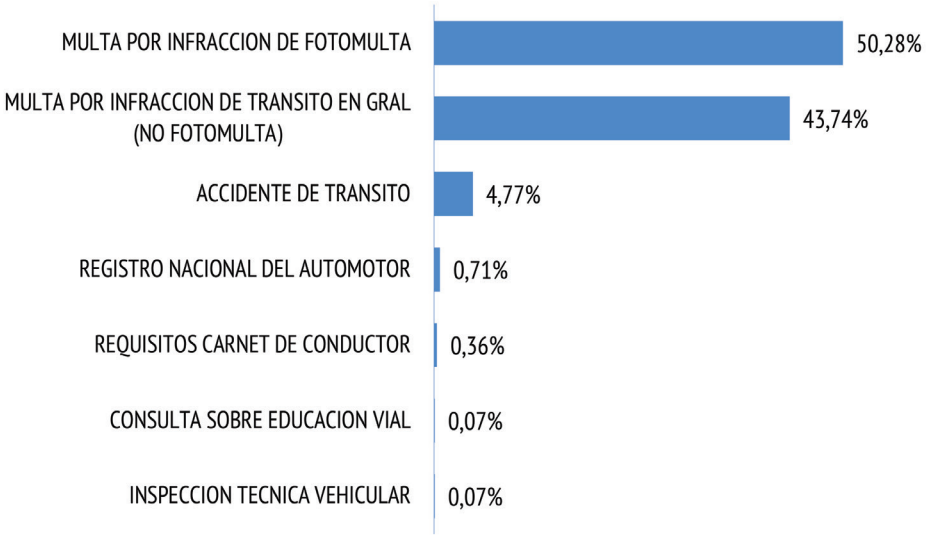
La falta de recursos económicos como humanos, para hacer frente a un tratamiento eficaz, conlleva a que estos jóvenes no puedan acceder a una rehabilitación adecuada.

Se puede decir que hay una necesidad imperante en estas familias que conviven con personas con el consumo sustancias; y que, además, que se provea de un sistema eficiente para sus hijos e hijas y los familiares, y para todas aquellas personas que se encuentren inmersas en esta problemática ante las drogas.

SEGURIDAD VIAL 7.98 %

FOTOMULTA
50,28 %

De la distribución general por tema, el 7,98% corresponde a las consultas sobre Seguridad vial.



RECLAMOS RELACIONADOS A MULTAS POR INFRACCIÓN DE FOTO MULTAS

La mayoría de las consultas en el transcurso en este periodo se refirieron a las multas de tránsito cuyas actas son labradas por municipios de diferentes provincias. Gran parte de las infracciones se debe a la circulación en velocidad superior a la reglamentada y sin luces bajas encendidas.

En estos casos, la inquietud habitual refirió 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, además, contempla 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, los equipos utilizados, como uno de ellos denominado cinemómetros, la cual deben contar con un certificado de verificación emitido por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI). Es decir, para que una multa por exceso de velocidad tenga validez, y que pueda ser cobrada por el órgano de control de tránsito. Esta 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.

Generalmente, en las actas de infracción, se consignaron 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 del radar–foto para el control vehicular sobre rutas nacionales, para 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.

La mayoría de las consultas realizadas por las fotomultas se trataron 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 notificaciones no transitaron por la jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires, desconociendo la imputación efectuada en su contra.

Multas por infracción de tránsito en general

En este caso, se encontraron 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 destacaron por su número las consultas de multas labradas por la Policía Caminera de la Provincia de Córdoba, cuerpo especial de dicha provincia. Así, se encontraron 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

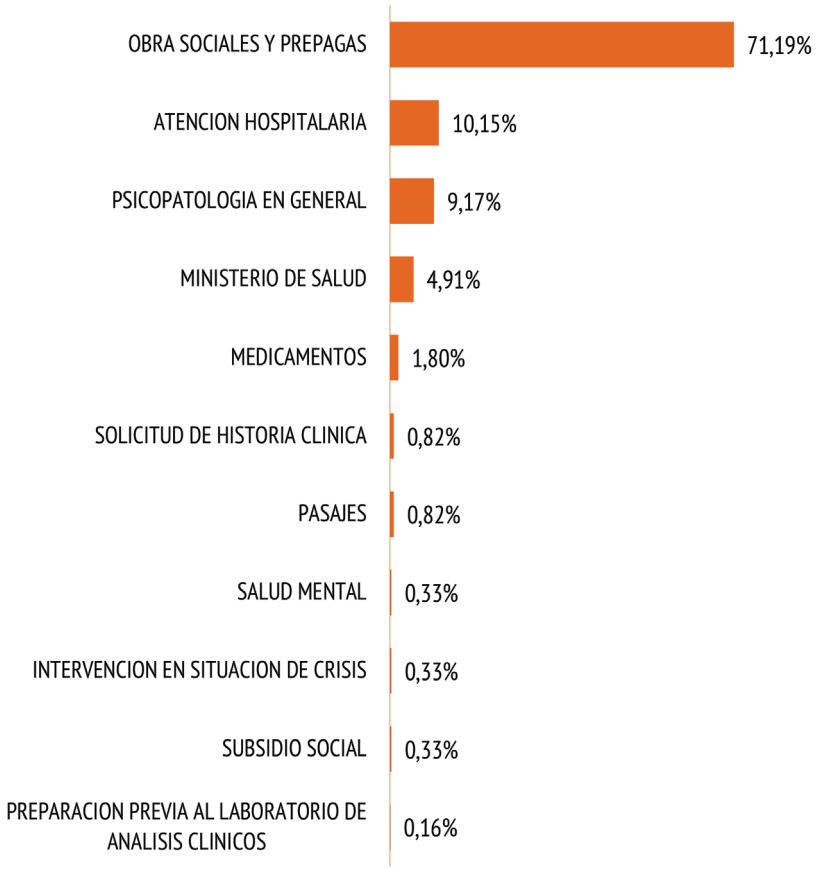
la existencia de multas de infracción asentadas bajo el vehículo de su propiedad. En la mayoría de los casos los conductores refieren no haber transitado por dicha provincia.

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

SISTEMA DE SALUD 4.10 %

OBRAS SOCIALES
Y PREPAGAS
71,19%

De la distribución general por tema, el 4,10% corresponde a las consultas sobre Sistemas de salud.



OBRA SOCIALES Y PREPAGAS	71,19%
COBERTURA MEDICA	36,99%
COBERTURA DE MEDICAMENTOS	11,46%
ADHESIONES	6,22%
BAJA DE BENEFICIOS	5,56%
REINTEGROS	3,93%
CAMBIO DE OBRA SOCIAL	2,62%
DEMORA EN PROVISION DE ORTOPEDIA O PROTESIS	1,47%
COBRO INDEBIDO DE CUOTAS	1,15%
GERIATICOS	0,82%
ATENCION MEDICA	0,49%
SUBSIDIO POR ATENCION DOMICILIARIA	0,33%
DESCUENTOS	0,16%
ATENCION HOSPITALARIA	10,15%
ENTREGA DE TURNOS	3,93%
PRESTACION MEDICA	3,44%
INADECUADA ATENCIÓN	1,47%
FALTA DE EQUIPAMIENTO HOSPITALARIO	0,49%
NOTA PRESENTADA	0,49%
FALTA DE PERSONAL MEDICO	0,33%
PSICOPATOLOGIA EN GENERAL	9,17%
TRASTORNO PSICOTICO	3,93%
TRASTORNO DE ORIGEN NEUROLOGICO	3,77%
TRASTORNO DEL ESTADO DE ANIMO	1,15%
TRASTORNO DE CONDUCTA	0,33%
MINISTERIO DE SALUD	4,91%
MEDICAMENTOS	1,80%
NEGATIVA EN ENTREGA DE MEDICAMENTO	0,98%
DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0,65%
ENTREGA DE MEDICAMENTOS ADULTERADOS	0,16%
SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	0,82%
PASAJES	0,82%
SALUD MENTAL	0,33%
INTERVENCION EN SITUACION DE CRISIS	0,33%
CRISIS ACCIDENTALES	0,33%
SUBSIDIO SOCIAL	0,33%
PREPARACION PREVIA AL LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS	0,16%

La Defensoría de la Provincia de Jujuy abordó diferentes problemáticas y, a través de las intervenciones interdisciplinarias, se les brindó asesoramiento de forma integral a todas aquellas personas que presentaron algún reclamo, queja o denuncia.
En el área de salud se presentaron diversas consultas, las cuales algunas derivaron en actuaciones tanto de servicios como de conflictos.

Se acercaron afiliados, beneficiarios como familiares a realizar las consultas, y en otros casos, a pedir la intervención institucional en razón de encontrarse, en menor o en mayor medida, por la falta de información, por ser maltratados, por sentirse no comprendidos, y por no entender el rechazo por parte de los agentes de salud, en brindar la cobertura correspondiente y/o autorizar prestaciones solicitadas por su/s médico/s tratantes.

OBRAS SOCIALES Y PREPAGAS

Se presentaron solicitudes y un asesoramiento sencillo hasta requiriendo la intervención del área por la falta de cumplimientos por partes de las obras sociales y entidades de medicina prepaga.

En primer lugar, se procedió a brindarles asesoramiento con 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 una 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 los 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 en relación al mecanismo establecido para la formalización del reclamo ante las obras sociales como las entidades de medicina prepaga. Asimismo, se le indicó cuáles son las obras sociales y entidades de medicinas prepagas que se encuentran sujetas a la Ley N° 23.660 y N° 23.661, siendo 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 Buenos Aires, 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 les informó que para dar cumplimiento con la Ley N° 26.682 y el Decreto N° 1993/11, se brindó un marco normativo aplicable a las entidades de medicina privada, delegando la facultad del control en la superintendencia de servicios de salud. Se creó el Registro Nacional de Entidades de Medicina Prepaga (R.N.E.M.P.), con el fin de que, las personas comprendidas en dicha Ley, soliciten su inscripción y autorización para poder funcionar.

Se les explicó que, para presentar un reclamo por inconvenientes en la cobertura médico asistencial, pueden dirigirse a la Sede Central de su obra social o su delegación, a los efectos de realizar el reclamo mediante la presentación del formulario, o bien, presentarse a la delegación de la superintendencia de Servicios de Salud para cumplimentar con la presentación del formulario B, el cual es provisto por la superintendencia.

Cobertura médica

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

Numerosas fueron las consultas realizadas por el alcance de la cobertura en los tratamientos de

fertilización medicamente asistida, la cual se observó un total desconocimiento del alcance de la ley de fertilización asistida. Entre las obras sociales que se negaron a realizar este proceso fueron el Instituto de Seguros de Jujuy (ISJ), OSECAC y OSDE.

Se intervino ante la denuncia efectuada por un matrimonio debido a la negativa del Instituto de Seguros de Jujuy que brindó y brinda la cobertura establecida por la Ley N° 26.862, denominada "Acceso Integral a los Procedimientos y Técnicas Médico Asistenciales de Reproducción Medicamente Asistida". Así, se procedió a informar y a explicar a los recurrentes que la ley N° 26.862, y su reglamentación a través del Decreto N° 956/2013, fue cubrir las necesidades de aquellas personas que desean ser madres o padres y no pueden procrear por medios naturales.

Se contempló de manera igualitaria e inclusiva los derechos de toda persona mayor de edad sin discriminación o exclusión por sexo o estado civil, el derecho a la maternidad como a la paternidad y a formar una familia, derechos que se encuentran reconocidos por nuestra carta magna y por los tratados internacionales de rango constitucional y que tienen una íntima conexión con el derecho a la salud. Se les explicó que deben brindar dicha cobertura a los tres subsectores de la salud: Público, seguridad social (obras sociales y privado –medicina prepaga), la cual se encuentran obligadas a brindar dichas prestaciones, es decir, a otorgar una cobertura integral de las técnicas de reproducción médicamente asistida a sus beneficiarios y/o afiliados.

Medicamentos

Durante este año 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.

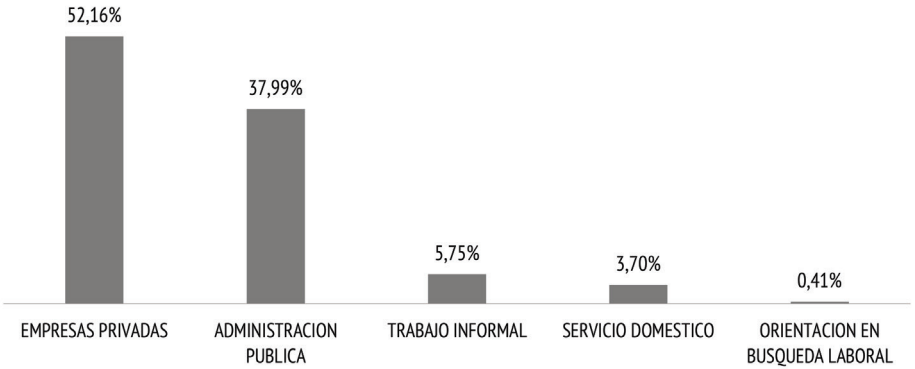
La mayoría de los afiliados, tanto a las obras sociales como los beneficiarios de las empresas de medicina privada y los del programa, manifestaron lo dificultoso y engorroso el proceso de provisión de la medicación.

Se evidenciaron casos de mecanismos informales de préstamos de medicación de otros pacientes/financiadores. Es así que, en los beneficiarios del programa Incluir Salud, sus pedidos fueron rechazados en dos instancias, otorgándoles, finalmente, la medicación con la intervención de la Defensoría. Así, se evidenció una demora excesiva en las provisiones, a pesar que en algunos casos ya no son viables los medicamentos indicados en su oportunidad, debido a la falta del cumplimiento del tratamiento y el avance de la enfermedad indicada, presentando en la mayoría de las veces complicaciones en la salud y sobre los efectos adversos de carácter irreversibles.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES 3.02 %

EMPRESAS PRIVADAS
52,16 %

De la distribución general por tema, el 3,02% corresponde a las consultas sobre Reclamos y Denuncias laborales.



EMPRESAS PRIVADAS	52,16%
DESPIDO INJUSTIFICADO	12,63%
INDEMNIZACION	9,52%
PAGOS ADEUDADOS	8,49%
FALTA DE REGISTRACION LABORAL	7,87%
RENUNCIA	5,80%
ACCIDENTES DE TRABAJO	2,48%
COBERTURA ART	1,45%
FONDO DE DESEMPLEO	1,24%
LICENCIAS	1,03%
FALTA DE ENTREGA DE CERTIFICACION DE SERVICIO	0,83%
SANCIONES DISCIPLINARIAS	0,62%
ASIGNACION POR CONYUGE	0,21%
ADMINISTRACION PUBLICA	37,99%
LIQUIDACION DE HABERES	12,38%
HABERES ATRASADOS	5,12%
DESPIDOS INJUSTIFICADOS	2,99%
CAMBIO SITUACION DE REVISTA	2,99%
DESIGNACION POR FALLECIMIENTO	2,56%
SANCIONES DISCIPLINARIAS	2,35%
DISCRIMINACION LABORAL	2,35%
JUSTIFICACION MEDICA	2,13%
ACOSO LABORAL	1,49%
ACCIDENTES DE TRABAJO	1,07%
RECLAMOS REFERENTES A ESCALAFON	0,85%
ASOCIACION GREMIAL	0,64%
SOLICITUD DE PLANTA TRANSITORIA	0,64%
PAGO DE HORAS INSTITUCIONALES	0,21%
TRASLADO	0,21%
TRABAJO INFORMAL	5,75%
REGISTRACION LABORAL	2,98%
PAGOS ADEUDADOS	1,49%
PAGOS IRREGULARES	1,06%
ASESORAMIENTO SOBRE ESCALA SALARIAL	0,21%
SERVICIO DOMESTICO	3,70%
PAGOS ADEUDADOS	1,85%
DESPIDOS INJUSTIFICADOS	1,23%
APORTES SEGURIDAD SOCIAL	0,21%
ACCIDENTES DE TRABAJO	0,21%
VACACIONES	0,21%
ORIENTACION EN BUSQUEDA LABORAL	0,41%

Las consultas recibidas fueron varias, principalmente sobre los reclamos laborales. Ante tales casos se fueron explicando las diferencias entre el rol del empleado público y trabajador en relación de dependencia. Así, se les brindó asesoramiento técnico-jurídico, aplicado a cada caso particular, y se los asesoró sobre el procedimiento administrativo y judicial. En los casos sobre el trabajo informal se les explicó la importancia de intimar, fehacientemente, a través de un telegrama obrero, del cual este documento es de forma gratuita, con el fin de que su empleador proceda a realizar el registro correcto, solicitando los rubros laborales que correspondan.

DESPIDOS

En los casos de despido se informó 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 con el fin de ejercer sus derechos.

En los casos de despido de trabajadores en relación de dependencia en el ámbito privado, sea justificado o no, se les 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 la expresión de causa, plasmarlo en notificaciones, la 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 les explicó 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 precisos requisitos materiales y formales a fin de que logre los efectos jurídicos que persigue. Se les explicó en cada caso que 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 fue y es de fundamental importancia a fin de otorgar las primeras herramientas al trabajador para hacer efectivos sus derechos, sin que exceda el plazo legal.

PAGO DE HABERES

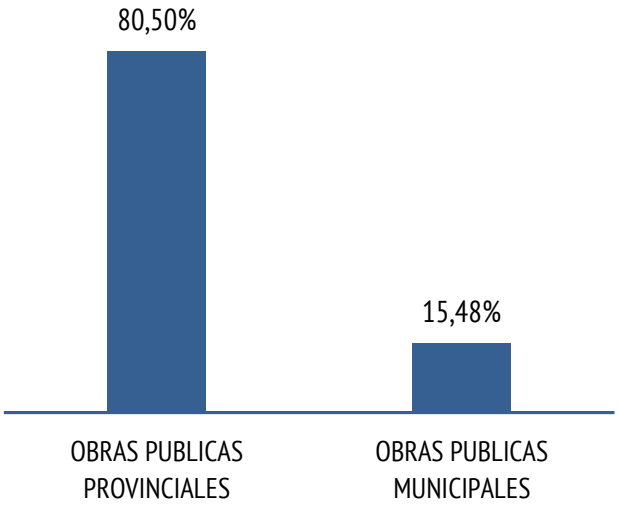
Se recibieron reclamos con respecto al pago de haberes atrasados por parte del Estado. Ante el planteo se explica al trabajador respecto a su derecho a percibir una retribución justa y suficiente por el servicio brindado, se les indicó que deberán presentar un reclamo formal ante el organismo empleador, con respecto a las 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, tendrán la opción de reclamar su derecho en sede judicial bajo el patrocinio de un abogado particular.

.

OBRAS PÚBLICAS 1.82 %

OBRAS PÚBLICAS
PROVINCIALES
80,50 %

De la distribución general por tema, el 1,82 % corresponde a las consultas sobre Obras públicas.



OBRAS PUBLICAS PROVINCIALES	80,50%
VIVIENDA	67,19%
RECURSOS HIDRICOS	8,05%
INFRAESTRUCTURA	4,95%
OBRAS VIALES PROVINCIALES	0,31%
OBRAS PUBLICAS MUNICIPALES	15,48%
OBRAS PUBLICAS	8,85%
INSPECCION Y HABILITACION	5,05%
ESPACIOS VERDES	1,58%

VIVIENDA

Se recibieron una gran cantidad de consultas con respecto a la ejecución de los planes de vivienda y la demora de dichos trámites. Se trató sobre grupos familiares que se encuentran en la espera por la entrega de sus viviendas, en muchos casos, en grave situación habitacional.

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

La Defensoría brindó asesoramiento por la adjudicación de las viviendas, en relación sobre los requisitos para su solicitud. En este punto, muchas familias interesadas consultaron en postularse y ser adjudicatarias de una vivienda, a razón de los planes de vivienda implementados por el Estado provincial. Por ello, se los asesoró a los futuros postulantes con respecto a las condiciones que deben cumplimentar, y sobre la presentación de la documentación relativa ante el Instituto de Viviendas y Urbanismo de la provincia.

También, se presentaron consultas por problemas con vicios ocultos y/o defectos de construcción, mayormente problemas de humedad, fisuras en las paredes, filtraciones en las losas, etc., circunstancias que atentan contra la salud de las personas. En la mayoría de los casos, los reclamantes pusieron en conocimiento a las autoridades respectivas la existencia de aquellos vicios, demandando su atención. No obstante, en muchas ocasiones, los trabajos de reparación no resultaron de la magnitud necesaria para corregir las falencias constructivas.

Asimismo, se brindó asesoramiento a adjudicatarios que cancelaron 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 recibido 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.

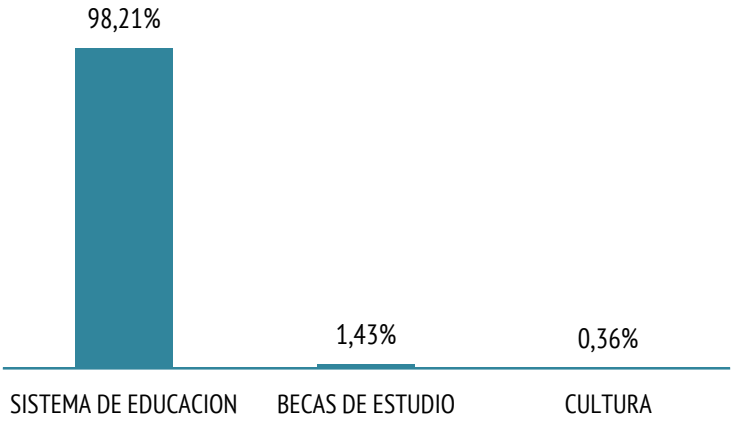
OBRAS PÚBLICAS MUNICIPALES, ESPACIOS VERDES

En relación a esta temática, se encontraron consultas referidas a solicitudes de extracción de árboles. En estos casos, se responde sobre la existencia de especies arbóreas ubicadas en veredas y otros espacios públicos, que implican, en algún sentido, un peligro, no solamente con respecto a la propiedad privada de los vecinos, sino también, a las personas que circulan por los distintos espacios. En algunos casos, los ciudadanos no obtuvieron respuesta de la municipalidad frente a sus reclamos, motivo por el cual, acudieron a esta Institución.

EDUCACIÓN
CULTURA
1.80 %

SISTEMAS DE EDUCACIÓN
98,21 %

De la distribución general por tema, el 1,80 % corresponde a las consultas sobre Educación y Cultura.



SISTEMA DE EDUCACION	98,21%
CERTIFICADOS Y TITULOS	36,28%
EXPEDIENTES EN MORA	18,69%
INSCRIPCION DE ALUMNOS	14,66%
JUNTA CALIFICADORA	5,86%
VIOLENCIA ESCOLAR DE PROFESOR O MAESTRO A ALUMNO	5,13%
CONCURSOS	2,93%
COBROS INDEBIDOS	2,57%
PLANES DE ESTUDIOS	2,20%
COMEDORES ESCOLARES	1,83%
ABONOS DOCENTES	1,83%
VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ALUMNOS	1,47%
VIOLENCIA CONTRA PROFESORES Y MAESTROS	1,10%
ACCIDENTES DE ALUMNOS EN LA INSTITUCION	1,10%
MESA DE EXAMEN	1,10%
FONDOS EDUCATIVOS MAL INVERTIDOS	0,73%
PAGO DE COOPERADORA	0,73%
BECAS DE ESTUDIO	1,43
REQUISITOS PARA BECAS DE ESTUDIO	1,07%
RECHAZOS DE BECAS	0,36%
CULTURA	0,36%

CERTIFICADOS Y TÍTULOS

Los recurrentes se presentaron a ésta Institución con el fin de solicitar intervención ante la 'negativa de expedición de certificados o constancia de inscripción' por parte de los establecimientos educativos e institutos, tanto públicos como privados, logrando a través de las gestiones correspondientes, la emisión de los certificados solicitados.

EXPEDIENTES EN MORA

Las consultas por los expedientes en mora, requieren la posibilidad de conocer el estado de los documentos iniciados ante el Ministerio, que en algunos de los casos, transcurrieron más de un año sin acceder a respuesta alguna. No obstante, al haberse presentado personalmente ante la dependencia correspondiente en reiteradas oportunidades, se inició la actuación del trámite administrativo correspondiente, y en la mayoría de los casos, fueron con resultado favorable.

NEGATIVA O LA IMPOSIBILIDAD DE INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES

Se recibieron consultas en la Defensoría del Pueblo, referidas a negativas o imposibilidad de incripcion en diferentes establecimientos educativos.

En este caso, los padres manifestando la falta de cupos de bancos en las escuelas de la provincia. Ante estas consultas, desde la Defensoría, se realizaron diversas gestiones para lograr el acceso del alumno a alguno de los establecimientos educativos a una vacante, logrando en la mayoría de los casos, de forma favorable.

JUNTA CALIFICADORA

Se les brindó asesoramiento a los recurrentes por el otorgamiento de puntajes docente y la disconformidad de la calificación brindada, sea por los puntajes otorgados en diversos 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 por las publicaciones realizadas 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 realizados y terminados, se les explicó que deben presentar un escrito dentro del plazo legal para impugnar la calificación otorgada, siguiendo la vía administrativa establecida.

VIOLENCIA ESCOLAR

Se recibieron consultas por acoso escolar, conocido como hostigamiento escolar o por su término en inglés, como bullying, la cual significa que es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. Se brindaron herramientas y asesoramiento legal para 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 corroboró si se aplicó el Protocolo de Actuación en situaciones de bullying, y en caso de la ausencia de su acción, se les explicó que se puede intervenir desde esta institución. Ese mismo protocolo también se refiere a situaciones de violencia de estudiantes contra algún docente, contra alguna mamá, contra alguna maestra o un maestro, y ante estos casos la Defensoría brindó información y asesoramiento.

COBROS INDEBIDOS

En los casos sobre las consultas realizadas por los fondos educativos mal invertidos se explicó al ciudadano que es necesario presentar una nota ante la cooperadora con el fin de solicitar información sobre la rendición de cuentas, y en caso de que no se conteste, se les aclaró que desde la institución, se

podrá realizar las gestiones pertinentes con el fin de conocer cuál fue el destino de dichos fondos.

CONCURSOS

Se les brindó consultas en relación a los inconvenientes causados en los concursos para la cobertura de cargos vacantes por parte de los docentes, de la cual, lograron por intermedio de esta Institución y garantizarles que el procedimiento previsto por el Reglamento de Docentes y Ley Reglamento para el Ingreso en la Docencia Provincial – Ley N° 3630/79, se efectivice a través de la intervención de conformidad con la Ley N°5.111.

PLANES DE ESTUDIO

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

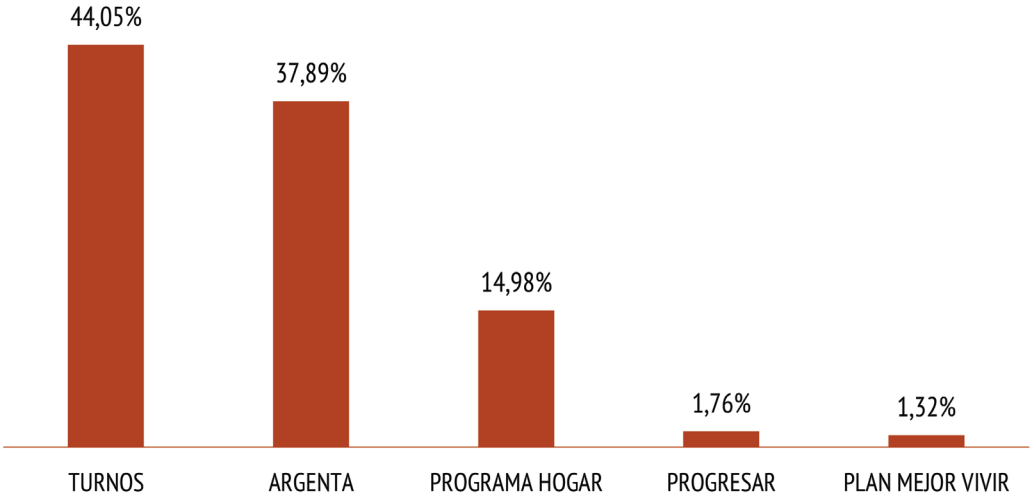
ABONOS DOCENTES

Algunas de las consultas recibidas por descuentos en los pasajes de transporte fueron en torno al Boleto Estudiantil Gratuito Universal Provincial (BEGUP), siendo un 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 alumno regular y aprobación de por lo menos dos materias anuales. En caso de los estudiantes del nivel primario y secundario, se les brindó información para completar los formularios correspondientes, y la validación en sus respectivas instituciones educativas, o la posibilidad de conseguir provisoriamente la constancia de alumno en curso para poder acceder en tiempo y forma a este importante beneficio.

PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES 1.75 %

TURNO 44,05%

De la distribución general por tema, el 1,75 % corresponde a las consultas sobre Planes y Programas sociales.



TURNOS	44,05%
ARGENTA	37,89%
PROGRAMA HOGAR	14,98%
PROGRESAR	1,76%
PLAN MEJOR VIVIR	1,32%

TURNOS

Si bien la implementación de las nuevas tecnológicas en la sociedad actual supone importantes ventajas en general, hay algunos sectores que se sienten alejadas de ellas. Sin embargo, resulta evidente que este distanciamiento genera una desigualdad en el uso y provecho de las nuevas tecnologías, que se debe, en su mayoría, al desconocimiento ante la utilidad, la complejidad en el uso, la capacidad económica, entre otras. En este sentido, desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, se les brindó colaboración a los ciudadanos que demandan gestionar turnos por Internet.

Durante este periodo veinte (20) fueron las consultas que se recibieron, de las cuales se solicitó colaboración para la gestión de turnos ante el ANSES por diversos trámites relacionados, con las siguientes prestaciones:

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

TARJETA ARGENTA

Es un programa de créditos personales de 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 fue y 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 se recibieron cuarenta y seis (46) consultas sobre dicho programa, las cuales fueron canalizadas como actuaciones de servicio, siendo pertinente considerar que la naturaleza en relación a estas fue:

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

PROGRAMA HOGAR

Este programa está 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.

En este período, en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, se recibieron diversas consultas, que se detallan a continuación:

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

PROGRESAR

Es un programa integral de Becas Educativas que acompaña al estudiante en todos los niveles de formación durante su trayectoria académica, a través de un incentivo económico y un importante estímulo personal, que les permitió y 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 con cursos técnicos profesionales reconocidos por el Estado.

Las consultas que se realizaron 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 el ANSES,
- Gestión de Formularios.

PLAN MEJOR VIVIR

Es un plan destinado a la finalización, ampliación y/o refacción de la vivienda de todo grupo familiar que necesita su actual vivienda, para que 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 los 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.

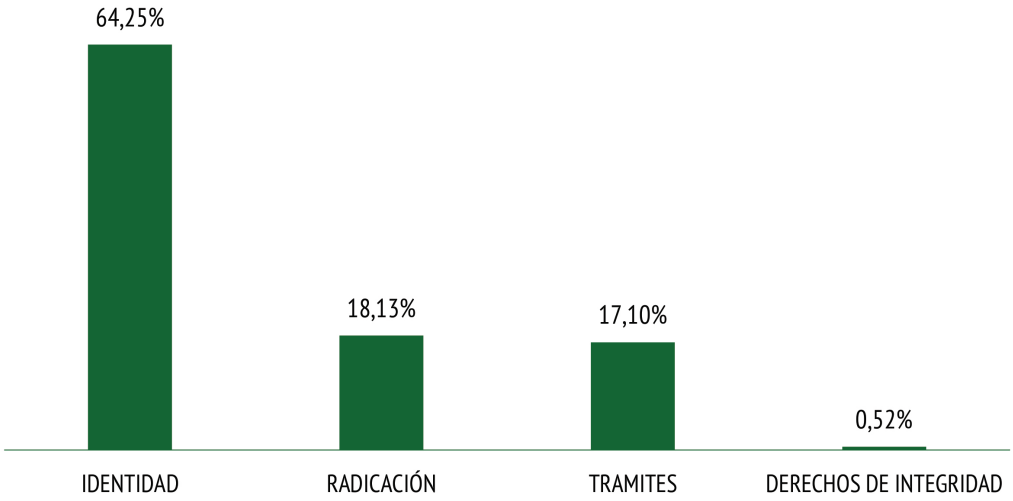
En este sentido, en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, se recibieron diversas consultas relacionadas a dicho Plan, las cuales fueron inicialmente canalizadas como Actuaciones de Servicio, y en la mayoría de los casos, tras la presentación de la documentación correspondiente y del formulario 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.

DERECHOS DE IDENTIDAD 1.12 %

IDENTIDAD
64,25%

De la distribución general por tema, el 1,12 % corresponde a las consultas sobre Derechos de Identidad.



IDENTIDAD	64,25%
PARTIDA DE NACIMIENTO	26,43%
DNI	21,76%
INSCRIPCION POR NACIMIENTO	8,81%
CERTIFICADO DE DEFUNCION	4,15%
FILIACION	1,04%
USURPACION DE IDENTIDAD	1,04%
CERTIFICADO DE REINCIDENCIA	1,04%
RADICACIÓN	18,13%
REQUISITOS RADICACION	5,87%
REQUISITOS PARA NACIONALIZACION	5,33%
AGILIZACION TRAMITE DE RADICACION	5,33%
DNI	1,60%
TRAMITES	17,10%
DERECHOS DE INTEGRIDAD	0,52%

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 informó que debían solicitar la partida por medio de una nota ante el Registro Civil donde se asentó el nacimiento. De esta manera, se les solicitó que informen la Sección, Tomo, Acta y Año a los fines de facilitar la búsqueda. Asimismo, se recibieron quejas a fin de solicitar a título de colaboración con la Institución ante el respectivo Registro Civil la agilización en la emisión de la Partida.

DNI

Por lo general, quienes recurrieron a la Institución por este tema son los extranjeros. Cuando se les entrega el Documento Nacional de Identidad Argentino advirtieron que tienen 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. Sea cual fuera el caso se les indicó la documentación a presentar con el fin de enmendar dichos errores, y en caso de corresponder, se les explicó sobre la necesidad de iniciar las correspondientes acciones legales.

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 informó 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. En el registro civil del lugar del nacimiento deberá efectuarse dentro del plazo legal. Los requisitos a presentar son: certificado estadístico del nacido vivo, expedido por el médico responsable y matriculado, DNI de ambos padres, libreta de matrimonio (en el caso de ser casados). Asimismo, 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 el apellido de ambos, y en caso de que los padres no sean casados, y que el menor sea reconocido por el progenitor, es indispensable su presencia. 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 un Escribano Público o un Juez de Paz, especificando el nombre del menor a inscribir. Se les informó sobre la tasa a abonar. En relación a este tema, se recibieron consultas con motivo de que el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia le niega al presentante la entrega de una copia certificada del Acta de Reconocimiento considerando que debe ser solicitada vía judicial. También, se recibieron quejas y se procedió a realizar el trámite con el dictado de la correspondiente Resolución de Opinión. Así, se señala el derecho que le corresponde a la presentante de peticionar ante sus autoridades, derecho que se encuentra plenamente reconocido en la Constitución Provincial (Art. N° 33), en la Constitución Nacional (Art. N° 14), en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (Art. N° 24), y ésta última de jerarquía constitucional, conforme lo establece expresamente en la propia carta fundamental (Art. N° 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 además, implica 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, además de la competencia que detentan los jueces, la Ley

Nacional N° 26.413, prevé en el Art. N° 46 que podrá otorgarse la constancia de los reconocimientos en forma aislada a pedido de la autoridad competente, o de quien acredite un interés legítimo. En esa razón sobre la ley, corresponde interpretar que la Defensoría de esta provincia 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. N° 1 y N° 19, de la Ley 5111). La exigencia de un requerimiento judicial contemplado en el Decreto N° 9931-G-2011, constituye la contradicción de una norma reglamentaria con otra norma orden público nacional, como lo es la Ley N° 26.413, y que deviene en el inconstitucional.

IMPUESTOS Y TASAS 1.02 %

IMPUESTOS Y TASAS
76,65%

De la distribución general por tema, el 1,02 % corresponde a las consultas sobre Impuestos y Tasas.



IMPUESTO Y TASAS	76,65%
DEUDA	23,95%
RECLAMOS ANTE LA AFIP	21,56%
MULTAS	10,18%
IMPUESTOS	8,98%
COBROS INDEBIDOS	6,59%
BAJA DEL MONOTRIBUTO	2,99%
INCREMENTO DE TASAS	1,80%
MORATORIAS	0,60%
HABILITACIONES COMERCIALES	16,77%
MULTAS A COMERCIOS	6,59%
HABILITACIONES COMERCIALES	5,99%
REQUISITOS PARA HABILITACION COMERCIAL	4,19%
EXIMISIONES Y EXCENSIONES IMPOSITIVAS	6,59%
EXIMISIONES DE IMPUESTOS	5,39%
PRESCRIPCION DE DEUDA	1,20%

DEUDAS

Este tema se refiere en relación con las personas recaudadoras de diferentes jurisdicciones, tanto municipal como provincial, manifestando que tomaron conocimiento a razón sobre las notificaciones remitidas a su domicilio. Ante dicha situación, se asesoraron a los consultantes sobre la carga impositiva que existe sobre cada persona como contribuyente, y que existiendo una deuda a su nombre, deberán presentarse ante el organismo recaudador y solicitar detalle de la deuda. En caso de existir moratorias vigentes reguladas por los Organismos, se les informó y explicó la modalidad de acceder a las mismas.

Considerando que la realidad económica de cada persona es diferente y, teniendo en cuenta que se determinó 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 les informó a los consultantes los requisitos que deben cumplir a los fines de obtener dicho beneficio, colaborando en la confección de notas para su solicitud en caso de alcanzar.

Ahora bien, en lo que respecta al impuesto del automotor, se recibieron consultas por deudas por falta de baja de radicación del vehículo, intimando al municipio y al anterior titular registral del vehículo para que abone la deuda existente. En relación ante estas situaciones se le indicó al recurrente que, según lo dispuesto por el Código Fiscal Provincial, deberán abonar la deuda generada hasta la fecha de la efectiva baja, debiendo concurrir al municipio para conocer el detalle de la correspondiente deuda.

RECLAMO ANTE AFIP

Otra consulta que resulta ser frecuente en la Institución es aquella referida a monotributo en general y monotributo social, la cual se les brindó asesoramiento referido a la inscripción monotributaria. Además, se les explicó que el Monotributo Social es un impuesto dentro del monotributo, siendo el de más baja categoría y que es para pequeños comerciantes, vendedores ambulantes y emprendimientos familiares.

Con respecto a las consultas por habilitación de la clave fiscal, se les informó que podrá efectuarse mediante la página Web de AFIP, o bien, concurriendo personalmente a dicho organismo, informando la documentación con la que debía buscar y presentar.

Multas. Se recibieron denuncias tanto de personas físicas como jurídicas con el motivo de haber sido notificadas con multas impuestas por el Municipio, como la venta de bebidas alcohólicas fuera del horario permitido, y/o a menores de edad, por no poseer la habilitación comercial correspondiente. Otras denuncias que se percibieron fueron por el mal estacionamiento y estacionar el vehículo en lugares prohibidos, por pasar el semáforo en rojo, entre otros.

Sobre estas situaciones se les informó, al Municipio o Comuna de que se trate, que debían presentarse ante el Juzgado de Faltas, y en aquellos casos en el que se considere que no se cometió la infracción, se les explicó que deberían presentar el descargo pertinente con la documentación correspondiente que acredite lo declarado por el infractor. En caso contrario, se les indicó que debían cumplir con el pago de la multa impuesta, y se les explicó sobre los descuentos que suelen realizarse en caso del pago voluntario. Así mismo, se les informó que, en caso de incumplimiento de la sentencia del Juez de Faltas, el Municipio se encuentra legitimado para reclamar el cobro vía judicial.

INCREMENTO DE TASAS

Ante el incremento de tasas visualizados por los contribuyentes se observó una gran disconformidad, razón por la cual se les informó que el incremento es proporcional al aumento de las tarifas, sólo para aquellos caso de encontrarse incorporados en las facturas de servicios públicos. Con respecto a las tasas restantes

se les indicó que fueron establecidas por la 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 en relación a las habilitaciones comerciales giraron en torno a los requisitos para solicitar la misma; los que son brindados a los solicitantes, y en correlación sobre las multas por las habilitaciones comerciales, indicando que, en caso de no poseer dicha habilitación, debieron y deberán abonar la multa y regularizar su situación. En caso de contar con la habilitación correspondiente se los guio para que formulen el descargo conveniente, y acreditar la documentación respaldatoria.

PROGRAMA

CENTRO DE MEDIACIÓN
COMUNITARIA

CENTRO DE
MEDIACIÓN
COMUNITARIA

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

La Defensoría del Pueblo de Jujuy a fin de impulsar la cultura de la paz, consenso y la no confrontación, buscando acercar a la ciudadanía más herramientas para poder resolver los conflictos que a diario se presentan, vio la necesidad de crear mediante la Resolución N° 201/2016 de fecha 24 de octubre de 2016, el Centro de Mediación Comunitaria. Desde entonces se desarrollan mediaciones comunitarias en las instalaciones de Casa Central e interior, organizadas mediante un procedimiento rápido y muy efectivo al que se asiste de forma voluntaria.

Es importante señalar que en la mediación se encontró un correcta forma de prevenir la escalada de violencia de los conflictos vecinales que no se resuelven en el tiempo y forma, siendo importante la oportuna intervención antes de que se produzcan efectos no deseados, atento a que 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, fue y 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.

Durante los años de trabajo en la mediación comunitaria, al presentar un caso a mediación, no se imponen ganadores ni perdedores, ni se les impone una solución o acuerdo, sino, que son las partes quienes de forma colaborativa buscaran alcanzar un mejor 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 y nuestra función es ser facilitadores del dialogo para llegar a un acuerdo.

En la mediación se creó un clima apropiado para la comunicación, la cual se busca que las partes ejerzan la escucha activa y respetuosa, y que puedan conocer no sólo los intereses por los cuales llegaron a una audiencia de mediación, sino además, sus necesidades, tanto propios como de los demás. Es el objetivo principal es el fortalecer las relaciones humanas y la comprensión entre las partes, quienes en muchas ocasiones se escuchan detenidamente por primera vez en una audiencia de mediación.

LA MEDIACIÓN COMUNITARIA EN LA DEFENSORÍA

Muchas personas que buscan asesoramiento por diversas cuestiones en la Defensoría del Pueblo, se realizó y realiza en el horario de 08:00 a 14:00 hs., desconociendo los métodos alternativos de resolución de conflictos no adversariales, es decir, aquellos que no se someten a decisiones judiciales. La mayoría de las veces, se observó y observa que el vecino ha recorrido numerosas instituciones buscando colaboración para solucionar su problema, sin que pueda obtener ayuda concreta y aumentando su angustia y desesperación.

Es allí donde el asesor de la Defensoría del Pueblo informó e informa sobre la mediación como una forma pacífica y colaborativa, no confrontativa, de abordar los conflictos, con el acompañamiento de un tercero externo e imparcial: el mediador. Se les explicó que se brinda un espacio de diálogo 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 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. Además, se les explicó cada una de las características esenciales del proceso de mediación: la voluntariedad, la confidencialidad, la flexibilidad, la mirada inclusiva y a futuro, y en este caso, la gratuidad. Y es por medio de

este asesoramiento detallado que muchos consultantes deciden solicitar una audiencia de mediación y probar este nuevo método de afrontar su conflicto. Por ese trabajo arduo y continuo en el día a día, desde la Defensoría, el servicio que prestamos se potenció y optimizó. Además, se desarrolló otras 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.

Una vez que se reciben las solicitudes de mediación por medio del formulario pre impreso, el equipo del Centro de Mediación fija el mediador encargado y luego contacta al solicitante y al solicitado por medio de una nota de estilo, para celebrar un encuentro en un día y horario determinados. La asistencia es siempre personal y voluntaria. No se requiere asesoramiento legal o patrocinio jurídico, y los vecinos pueden acudir acompañados por quien lo deseen (familiar, técnico, vecino), siempre que el vecino convocante lo acepte.

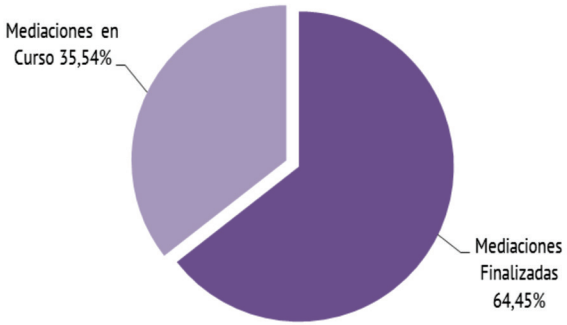
Las reuniones de mediación se realizan durante las horas de la tarde, en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, la mayoría de las veces, con la intervención de un solo mediador o en parejas que trabajan en equipo para casos complejos. Una vez que se realiza la reunión conjunta con las partes a fin de garantizar el principio de confidencialidad solo se registra la asistencia de las mismas mediante actas pre-confeccionadas y si se llega a un acuerdo, también, se registra el mismo. 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.

Se debe señalar que los conflictos entre vecinos, los temas más frecuentes son: problemas de medianería, ruidos u olores molestos, tenencia y cuidado de mascotas, filtraciones de humedad, los derivados de la medianería, árboles, construcciones, temas de consorcios, convivencia, etc.

Actualmente, el Centro de Mediación cuenta con un equipo de mediadores y personal administrativo especializados en la materia, quienes reciben los casos, convocan a las partes y organizan las reuniones de mediación.

EL TRABAJO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN EN ESTADÍSTICA

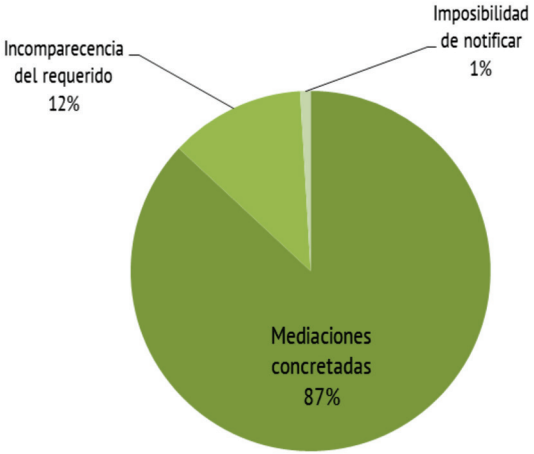
El Servicio de Mediación se presentó 166 solicitudes de mediación durante el año 2018, encontrándose en trámite unas 59 solicitudes y finalizando unas 107 mediaciones.



MEDIACIONES FINALIZADAS

De las 107 solicitudes de mediación finalizadas:

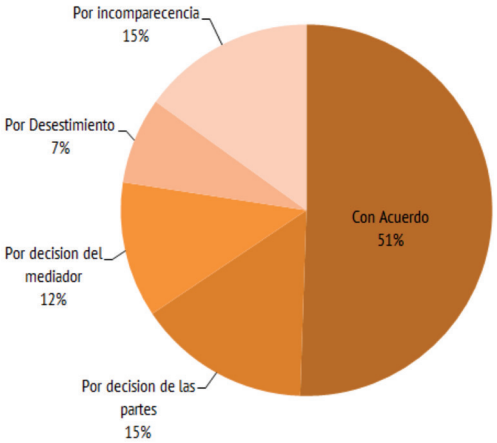
- en 93 casos (86,91%) se concretaron las reuniones entre las partes convocadas
- en 13 solicitudes (12,14%) la otra parte invitada no aceptó participar del diálogo,
- en 1 solicitudes (0,93%) no se pudo notificar a los participantes.



De las 93 mediaciones realizadas:
En 47 casos (50,53%) se llegó a Acuerdo y en los restantes 46 no se llegó a Acuerdo por:

- En 14 casos (15,05%) fueron las partes quienes decidieron terminar la mediación.
- En 11 intervenciones (11,82%) es el Mediador quien consideró conveniente dar por finalizada la mediación.
- En 7 casos (7,52%) fueron desistidos por alguno de los participantes de la mediación por diferentes motivos,
- En 14 casos (15,05%) las partes iniciaron la mediación pero alguna o ambas no concurrieron a las diferentes audiencias fijadas.

RESULTADOS DE LA MEDIACIÓN



Los integrantes de este Centro de Mediación no ponderan las mediaciones como exitosas si se ha llegado a un acuerdo, ya que aun sin llegar a acuerdos, los vecinos y las vecinas pudieron sentarse a dialogar, pudieron escucharse y trataron de transformar el conflicto. Es evidente el cambio que se observa desde que ingresan por primera vez y cuando se retiran, observándose la transformación de sus conductas y acciones, obteniendo en muchos casos un entendimiento mayor entre los participantes.

MEDIACIÓN ITINERANTE

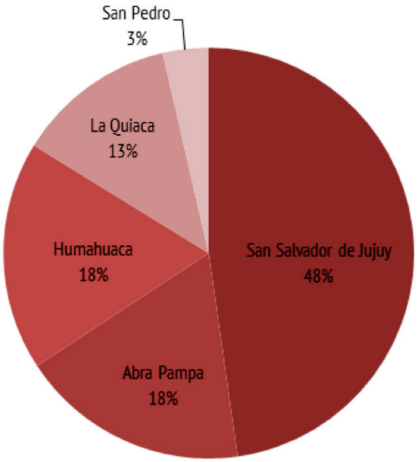
Con el fin objetivo de acercar a las personas de toda la provincia los beneficios de la mediación, es que se han realizado numerosas jornadas en las distintas Delegaciones que posee la Defensoría del Pueblo en la Provincia de Jujuy. Estas jornadas se desarrollaron

de forma extendida en conjunto con los Delegados de cada ciudad, quienes también participan activamente como mediadores del Centro. Es importante señalar el alto índice de concurrencia de los participantes a las audiencias de mediaciones que se realizan en el interior.

Trasladando a los integrantes del Centro de mediación para realizar estas jornadas consolidaron 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.

Asimismo, es importante señalar el trabajo que se realizan en las distintas delegaciones, respecto a las mediaciones concluidas. De las 107 Mediaciones concretadas y finalizadas, 53 audiencias de mediación se concretaron en Casa Central de San Salvador de Jujuy, 20 mediaciones en Abra Pampa, 20 mediaciones en Humahuaca, 14 mediaciones en La Quiaca, y 4 mediaciones en San Pedro.

MEDIACIONES POR DELEGACIÓN



CLÍNICA DE CASOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL

Como parte de las actividades realizadas por el Centro de Mediación se realizaron encuentros semanales entre los integrantes de capital para compartir las vivencias de sus casos, respetando siempre el principio de confidencialidad que prevalece en cada intervención, 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. Asimismo, una vez al mes, se realizó encuentros con los mediadores del interior a fin de realizar un intercambio de experiencias y conocer el estado actual de las solicitudes de mediación y sus intervenciones como mediadores.

Como parte del perfeccionamiento y capacitación de cada mediador integrante del Centro, se formó una Biblioteca Virtual que contiene libros y bibliografía relacionada con la formación en Mediación y las diversas ramas existentes (mediación educativa, penal, familiar, etc.), así como los materiales otorgados en los diversos cursos de actualización que se realiza.

RELACIONES INSTITUCIONALES

Habiendo recibido diferentes notas solicitando capacitación en Mediación para diversos establecimientos educativos de la provincia de Jujuy, desde el Centro se concluyó en la necesidad de implementar un programa de Enseñanza de Mediación que tenga por finalidad difundir, promover e instituir la implementación de métodos cooperativos y pacíficos de prevención y/o abordaje de conflictos para todos los actores de la comunidad educativa.

Y es que la violencia, como fenómeno sociocultural y enmarcado en un contexto histórico, económico y político, es una problemática que en los ámbitos institucionales educativos se evidenció cada vez en mayor medida. En tal sentido resulta necesario no solo realizar un análisis en profundidad del fenómeno sino desarrollar políticas transformadoras tendientes a erradicar las escaladas de violencia.

En ese orden de ideas la Defensoría del Pueblo de Jujuy elaboro un Programa de Enseñanza de Mediación en el ámbito escolar con la finalidad de brindar conocimientos sobre mediación como forma adecuada de resolución de conflicto a los integrantes del establecimiento educativo, permitiendo poner a la comunidad educativa y especialmente a los alumnos como protagonistas, fomentando el diálogo pacífico como herramienta para prevenir las escaladas de violencia y resolver los conflictos constructiva y cooperativamente. A través de este Programa se buscó la difusión de la Mediación en las escuelas, sus fundamentos y características, logrando empoderar a los niños, niñas y adolescentes, en técnicas y habilidades para resolver en formas adecuadas de resolución de conflictos desde la no violencia, dotándolos de herramientas hacia la pacificación social.

Finalmente, cabe destacar que el presente Programa propuesto como herramienta institucional para contribuir a la disminución de la violencia escolar va en clara consonancia con la Ley Provincial 5279 "Plan Provincial de Mediación Escolar" y la Resolución N° 6085-E/09, y su modificatoria Resolución N° 6084-E/13. Por ello, se realizó durante este periodo, la propuesta del dictado del taller a distintas escuelas, contando con la colaboración de dos directivos y profesores para que los alumnos del Colegio Nacional N° 3 "Éxodo Jujeño" y Escuela de Comercio N° 2 "Malvinas Argentinas" puedan adquirir conocimientos sobre Mediación. En el Colegio Nacional N° 3 se realizó el taller a los alumnos del 3° año, siendo positivo y enriquecedor tanto para los alumnos como para las mediadoras el taller dictado.



Taller en el Colegio Nacional N° 3.: Dr. Zurueta, Dra. Morcillo, Dra. Drube y Dra. Abregu.



Taller en la Escuela de Comercio N° 2. Dra. Morcillo.



El mismo taller fue replicado con alumnos de 5° Año de la Escuela de Comercio N° 2, siendo excelente la participación y entusiasmo de los participantes a las diversas actividades propuestas. En ambos talleres se buscó brindar conocimientos sobre el Lenguaje y la Comunicación, las diversas formas de comunicarnos y las distintas percepciones de las personas, los ruidos de la comunicación, que es el conflicto, sus clasificaciones y las formas en que cada persona afronta el mismo, entre otros conceptos.

MEDIACIONES DESTACADAS

• Mediación institucional: Se realizó intervención entre la madre de una estudiante de un establecimiento educativo en conjunto con las autoridades del mismo (Directora y Vicedirectora). Tras varios encuentros se logró destrabar el conflicto suscitado y suscribir un convenio que contemplaba las necesidades de ambas partes.

• Mediación entre propietarios de unidades funcionales de PH: Se presentaron muchas solicitudes de residentes de torres habitacionales por diversos motivos como humedad, ruidos molestos o problemas de convivencia, buscando un espacio para poder dialogar y llegar a un acuerdo. Una mediación destacada en esta temática ocurrió con un grupo de 4 solicitantes que requerían una mediación con los sucesores del propietario del terreno donde funcionaban casi 80 unidades habitacionales, que recientemente había fallecido. Tras mucho trabajo, se pudo tratar numerosos temas relacionados con el canon locativo, refacciones de espacios comunes en mal estado, refacciones de algunas unidades, plazos para desocupar el inmueble en otros casos, suscribiendo el convenio acordado de plena conformidad.

DEL TRABAJO Y EQUIPO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN

Desde su creación en el año 2016 el trabajo del Centro de Mediación fue constante y de crecimiento continuo, contando actualmente con cuatro mediadoras en Casa Central y en las Delegaciones de La Quiaca, Abra Pampa y Humahuaca.

En cada Centro se realizaron múltiples tareas: por un lado, se centró en las solicitudes de mediación, la notificación de las audiencias y tramitación de las mismas. Esto incluye un pormenorizado control de cada actuación previo a su archivo. También, se organizaron las actividades de capacitación interna en reuniones mensuales. Todos los integrantes del equipo cuentan con formación relacionada con la mediación ya que en todo momento son necesarios los recursos comunicacionales, conocimiento pleno del proceso y habilidades mediadoras. Además de ello, se requirió un fuerte compromiso social y buena disposición en la atención a los ciudadanos.



Reunión Conjunta entre el personal del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Jujuy y la Unidad de Mediación Policial de la Secretaría de Relaciones con la Comunidad a fin de realizar actividades conjuntas y de colaboración recíproca.

PROGRAMA

@BUELOS ENREDADOS

El programa está dirigido a jubilados y pensionados de la provincia de Jujuy, como así también para aquellos ciudadanos que lo requieran.

Este espacio tiene como finalidad la inclusión de aquellos jubilados y pensionados para acceder de manera fácil, rápida y segura al sistema bancario.

El objetivo principal es capacitar de forma permanente al acceso de cajeros automáticos, extracción de fondos, claves, saldos, entre otros. Por este medio también colaborar con aquellos vecinos interesados en introducirse en el manejo de home banking y redes sociales.

Con este programa se busca animar a los adultos mayores a utilizar las nuevas herramientas tecnológicas que permita a los mismos evitar esperas innecesarias en largas filas bancarias como así también obtener la ventaja de la autonomía.

DOS MODALIDADES DE ATENCIÓN

- **En la Institución:** se le pregunta al actuante cuál es su modalidad de cobro con respecto a sus haberes. Se le explicó la diferencia entre tarjeta de crédito y débito. Se lo asesora de forma general en cómo se manipula un cajero automático, con asistencia de un simulador de cajeros diseñado especialmente para la ocasión. Así mismo, se le explicó cómo obtener su recibo de haberes. Se le aconseja toda la seguridad que debe tener para proteger su privacidad. Se le entrega boletería e instrucciones. El jubilado y/o pensionado, practica en el simulador.

- **En las instituciones que lo requieran:** de la misma manera que el anterior, pero fuera de nuestras oficinas. El equipo presentó personas capacitadas e idóneas. Se ofreció el mismo servicio pero con una exposición grupal con pantalla gigante, proyectores y computadoras de práctica. Los jubilados y/o pensionados, practican en el simuladores.

A través de la experiencia y solicitud de los ciudadanos se agregaron temas en la misma capacitación: enrolamiento de huella, supervivencia (modalidades), gestión de turnos online y vía telefónica, carta poder (baja, alta), recibo de sueldos, jubilaciones, pensiones derivadas, descuentos, mutuales, prestamos ANSES, Cuil, ADP, entre otras.

ACTIVIDADES

Pálpala, 10/08/2018
Lugar: Centro de Día "Nuestra Señora del Rosario", B2 Florida

La Quiaca, 21/09/2018
Lugar: Salón Parroquial .

El Cármen, 07/09/2018
Lugar: Centro de Día "Dr. Francisco Pérez".

Tilcara, 17/08/2018
Lugar: Centro de Jubilados "Carlos Alvarado".

Monterrico, 14/12/2018
Lugar: Centro de Jubilados.

Perico, 16/11/2018
Lugar: Residencia de Larga estadía "Nuestra Señora del Carmen".



El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Jujuy durante el año 2018 se trasladó en dos oportunidades a la Delegación de La Quiaca a fin de brindar a la comunidad otras alternativas para resolver sus conflictos a través de la Mediación Comunitaria.



Durante el 2018 se desarrolló en el Salón de usos múltiples "Claret" de la Parroquia Nuestra Señora del Perpetuo socorro ubicado en la ciudad de la Quiaca, el Programa Taller "Abuelos Enredados" brindando a los jubilados del Departamento Yavi conocimientos sobre el uso de cajeros automáticos, extracción derecibos, operaciones de Home Banking, etc.

PROGRAMA

INSTITUTO DE PREVENCIÓN
DE ADICCIONES

INSTITUTO DE PREVENCIÓN
DE ADICCIONES
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

El Instituto de prevención de Adicciones (IPA) se creó en el año 2017 con el fin de concientizar y sensibilizar a la población sobre la situación que presenta la Provincia respecto al consumo problemático de drogas, legales e ilegales y garantizar la salud como derecho de las personas en el marco de la Ley vigente de Salud Mental y Adicciones N°26. 657 (art. N°4).

Tiene como misión llevar a cabo acciones de promoción de la salud que favorezcan la disminución de riesgos y daños del consumo problemático de sustancias, legales e ilegales, propiciando un sujeto activo y responsable de sus prácticas considerando la singularidad y el contexto de cada situación.

Así, los principales objetivos del IPA son:

- Fomentar hábitos de vida saludable.
- Promocionar calidad de vida.
- Brindar herramientas que promuevan una mirada crítica y responsable sobre el consumo de drogas.
- Responder a las demandas que se presentan en esta Defensoría de forma creativa para dar respuestas a las problemáticas actuales.
- Brindar contención y asesoramiento de forma interdisciplinaria (psicológica, jurídica y social) sobre dicha problemática.

ACCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2018

- Participación de la jornada en conmemoración al "Día Internacional de la Lucha Contra el Uso Indebido y Tráfico de Drogas", organizado por Secretaría de Salud Mental y Adicciones del Ministerio de Salud de la Provincia de Jujuy, llevada a cabo el día 26 de junio del 2018, en las instalaciones del DIAT del Barrio Alto Comedero.
- Organización y coordinación, junto a la Dirección de Salud Mental de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy, de la capacitación en "Consumos Problemáticos", con el objetivo de formar al personal de la Institución en la temática y actualizar el Instituto de Prevención de Adicciones (IPA) sobre el nuevo paradigma teórico y metodológico con el cual se aborda la misma. La formación fue desarrollada en cuatro módulos dictados los días: 11 y 18 de septiembre y 2 y 9 de octubre del 2018.
- Renovación, tanto en diseño como contenido, de las herramientas del IPA destinadas a utilizarse en las diversas actividades del Instituto planificadas para el año 2018, teniendo en cuenta el paradigma con el cual, actualmente, se aborda la temática "consumos problemáticas". Las mismas fueron: folletería, calcomanías y juego didáctico destinados a adolescentes.
- Firma de convenio de colaboración con las nuevas autoridades del Ente Autárquico Permanente para continuar trabajando en conjunto sobre diversas actividades dirigidas a los adolescentes.
- Planificación, organización y coordinación de la "Campaña promoción de hábitos saludables y responsables ante el consumo problemático de sustancias", en la 67° Fiesta Nacional de los Estudiantes. La misma se llevó a cabo en la Ciudad cultural los días: 20, 21, 26 y 27 de septiembre del 2018. Para ello se colocó un stand de la Defensoría para brindar atención a los adolescentes, recorrido por los canchones y en la fiesta "Fan Fest".
- Participación en el evento organizado por la Dirección de Salud Mental en conmemoración al "día mundial de la Salud Mental", realizado el día 10 de octubre del 2018 en las instalaciones del N.I.D.O del barrio Campo Verde, con el fin de concientizar a la población sobre la importancia de la misma para mantener una adecuada salud integral.
- Participación en la "Expo Educativa Jurídico Contable" organizada por la Escuela Comercial N°2 Malvinas Argentinas ubicada en el Barrio Ciudad de Nieva de esta ciudad, los días 15 y 16 de noviembre del 2018 mediante actividades recreativas sobre consumos problemáticos, dirigidas a adolescentes.
- Planificación, organización y coordinación de actividades de concientización sobre consumos problemáticos destinadas a los jóvenes de la comunidad del Talar, el día 30 de noviembre del 2018 junto a la Defensoría Móvil.


del Pueblo de la Provincia de Jujuy
ipa
INSTITUTO DE PREVENCION DE ADICCIONES
animate a ser vos
DEFENSORIA DEL PUEBLO
que esta fiesta sea para disfrutar cuidate de los excesos




#comedor
#animatea


Hela Panna
Coca-Cola


#ALIMENTATE BIEN
#HACÉ DEPORTES
que esta fiesta sea para disfrutar cuidate de los excesos


ipa
INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES
que esta fiesta sea para disfrutar cuidate de los excesos

PROGRAMA

DEFENSORÍA MÓVIL



La "Defensoría Móvil" es un programa institucional que nos permite estar más cerca de los habitantes de nuestra Provincia, para primero conocer su realidad y sus necesidades específicas, y después, brindarles asesoramiento y soluciones concretas. Además, se encuentra de forma permanente en Casa Central (San Salvador de Jujuy), y en las Delegaciones del Interior (Perico, San Pedro, Libertador Gral. San Martin, Humahuaca, Abra Pampa y La Quiaca).

Se acercó la Defensoría del Pueblo a las familias jujeñas que lo necesitan y, que por distintos motivos, tienen la imposibilidad de acceder a todos los servicios y asesoramientos. A través de la "Defensoría Móvil", muchas personas en situación de vulnerabilidad, pudieron resolver problemas y trámites, en su propia localidad, de una manera fácil y rápida.

La propuesta de trabajo tiene como principal objetivo influir en los procesos de concientización, e inclusión de las personas más vulnerables, para que con la ayuda de la Defensoría Móvil, pudieran ser capaces de alcanzar sus propios proyectos y satisfacer sus necesidades.

Durante el 2018, se recibieron entre 10 y 30 consultas en cada una de las actividades realizadas por nuestra Institución.

Las actividades que se realizaron fueron:

- Enero: la Defensoría móvil visitó Purmamarca con el Departamento de Prevención de Adicciones de la Institución y se realizaron actividades lúdicas y consultas para los vecinos. El equipo de profesionales se apostó en la Biblioteca popular Viltipoco de la localidad donde realizó el asesoramiento y la actividad.

- Abril: se atendieron consultas en los Barrios 9 de julio, Prensa (S. S. de Jujuy) y zonas cercanas. La visita de la Defensoría tuvo masiva concurrencia de los vecinos que pudieron evacuar todas sus dudas.

- Mayo: la institución acercó el taller "VIVIR ES UN DERECHO" a las distintas comunidades aborígenes de la Provincia, destacándose las actividades realizadas en las Localidades de Yuto, Los Alisos, Palpalá y Puesto Viejo.

- Junio: se realizó la iniciativa y campaña de prevención de drogas realizada en los Barrios Centro y Alto Comedero de la Ciudad Capital. En tales oportunidades, se repartió folletería y brindamos charlas informativas.

- Julio: se caracterizó por la capacitación y concientización sobre problemática de género, diversidad sexual y trata de personas. La Defensoría apostó sus stands de consulta en los distintos Barrios de San Salvador de Jujuy. Se trabajó en forma conjunta con la Secretaria de Derechos Humanos.

- Agosto: se brindaron talleres en la Ciudad de La Quiaca, destinados a informar y prevenir sobre la temática de migraciones y trata de personas. Los talleres se llevaron a cabo en la Escuela Normal de dicha localidad.

- Septiembre: estuvo marcado por la presencia de nuestro stand informativo y carpa móvil en el Predio de Ciudad Cultural destinado al albergue y esparcimiento de los estudiantes que participan de la Fiesta Nacional de los Estudiantes (FNE). La Defensoría estuvo compartiendo con ellos durante toda la fiesta y se logró una masiva concurrencia y participación del público en general.

- Octubre: a raíz de las crecientes consultas y reclamos por incrementos de tarifas, la Institución puso una "nota modelo de impugnación "a disposición de los usuarios y consumidores para que pudieran formular los reclamos correspondientes. Dicha nota fue llevada a todas las actividades para su distribución.

- Noviembre: en el marco del "Día Internacional para la eliminación de la violencia contra la Mujer",

la consigna fue realizar un acompañamiento y promoción de los derechos de las mujeres en todo el territorio de la Provincia.

- Diciembre: la Defensoría Móvil se avocó al reparto de folletería y asesoramiento sobre los derechos humanos. Además, se realizaron actividades en conjunto con la Sec. De Derechos Humanos de la Provincia.











PROGRAMA

INSTITUTO PARA LA PREVENCIÓN
PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE
LOS DERECHOS DE LA MUJER

IPPPDM

INSTITUTO PARA LA PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DE LA MUJER

En el marco de las facultades conferidas al Defensor del Pueblo, y teniendo por misión primordial la defensa de los derechos humanos, se creó a través de la Resolución N° 0015/2018, el Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM), con la finalidad de abordar de manera interdisciplinaria, intersectorial y en red la problemática de género.

A través del IPPPDM, se pretendió y pretende sensibilizar, visibilizar y concientizar sobre la violencia que padecen las mujeres para poder brindar herramientas que conllevan al empoderamiento de las mismas y contribuir a la desnaturalización de las distintas formas de discriminación y violencia que se ejerce sobre ellas.

Se detalla a continuación las actividades realizadas durante el año 2018:

FORMACIÓN INTERNA

Con el objeto de fijar criterios generales y particulares para la gestión y resolución de conflictos vinculados con la violencia de género desde un abordaje sistemático profesional y multidisciplinario; de garantizar a las víctimas y testigos de situaciones de violencia de género un ámbito apropiado y resguardado de atención, con personal capacitado e idóneo en la materia y garantizar el acompañamiento y orientación de personas afectadas, para evitar la re victimización , la subestimación, la sobre exposición y todo sesgo sexistas en el tratamiento de los casos, es que el equipo interdisciplinario de la Defensoría del Pueblo inicia un periodo de perfeccionamiento en la materia:

- **Abril:** En coordinación con la Directora de Paridad de Género de la Municipalidad se planificaron jornadas de capacitación para el personal de esta Institución. En este sentido, se desarrollaron talleres los días viernes 13 ,20 y 27 de Abril y 04 de Mayo de 8 a 12hs en sede de esta Institución.
- **Mayo:** Capacitación sobre Sexualidades Diversas — Miradas inclusivas en Salud en el Colegio de Ingenieros. Dicha actividad académica fue organizada por Consultorios de Salud Integral Jujuy.
- **Junio:** Capacitación sobre "Abordaje psico-socio-educativo para hombres que ejercen violencia de género" en el Salón Auditorio Mercosur. Dicha actividad fue organizada por el Ministerio de Desarrollo Humano de la Provincia.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

A fin de cumplir con algunos de los objetivos específicos del proyecto de creación, como ser, trabajar articuladamente con los organismo gubernamentales, no gubernamentales y de la sociedad civil, para implementar mecanismos de prevención y capacitación desde la perspectiva de género, fortalecer las áreas provinciales y locales que trabajan sobre la temática e impulsar la articulación de acciones conjuntas, es que a lo largo del presente periodo impulsamos la concreción de las siguientes actividades:

- **Marzo:** A partir del corriente mes y hasta la actualidad, a través del IPPPDM la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, inició su participación activa en la Mesa Provincial Interinstitucional sobre Violencia de Género, de la cual fuimos sede de reunión el 16 de Mayo del año 2018 contando con la presencia destacada de las dos Juezas de Violencia de Género además de los otros Organismos que conforman la mesa.

- **Abril:**

– Creación del Protocolo interno de Actuación en Caso de Violencia de Género.
– Reuniones con las Juezas de Violencia de Género de San salvador de Jujuy y de la localidad de San Pedro de Jujuy.
– Firma de convenio de colaboración con el Ministerio Público de la Acusación.

– Firma de convenio de colaboración con la Secretaria de Paridad de Género de la Provincia de Jujuy.
– Participación del equipo interdisciplinario en la presentación del protocolo de embarazo adolecente de la Provincia en el Salón Auditorium del Ministerio de Salud.

- **Mayo:** Capacitación sobre sexualidades diversas — miradas inclusivas en salud en el Colegio de Ingenieros, organizada por Consultorios de salud Integral Jujuy.

- **Junio:**

– Participación de las actividades por el "Día Internacional del orgullo LGTBI" que se desarrollaron en Plaza Belgrano y fue organizada por el INADI.
– Reuniones con el equipo de Registro Único de Casos de Violencia Contra las Mujeres (RUCVM) perteneciente a la Dirección Provincial de Estadísticas y Censos.

- **Septiembre:** Firma de convenio con el Registro Nacional de Trabajadores Rurales y Empleadores (RENATRE) en Libertador General San Martin.

- **Noviembre:** Miércoles 28 — Perico: se realizó una campaña de concientización conmemorando el "Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer".

FORMACIÓN EXTERNA

Para cumplir con los objetivos propuesto por el IPPPDM se pensaron, planificaron y desarrollaron dos talleres para abordar diversas situaciones relacionadas a la perspectiva de género: VIVIR ES UN DERECHO Y CONSTRUYENDO IGUALDAD, el primero destinado al público en general y el segundo direccionado a niños, niñas y/o adolescentes que se encuentren escolarizados.

TALLER "CONSTRUYENDO IGUALDAD"

Este taller fue destinado al abordaje de contenidos considerados clave para educar a las nuevas generaciones en un modelo de relaciones entre mujeres y hombres basado en la igualdad y el respeto, a través de la desnaturalización de roles y estereotipos diferenciales en función del género, la desactivación del modelo idealizado del amor y de los mitos que de él se derivan y la visibilización de la relación entre la asunción de este amor romántico y las relaciones de pareja muchas veces dolorosas, conflictivas y, en muchos casos, violentas. Es, por tanto, objetivo de este taller "Prevenir la violencia de género en la población joven y adolescente a través de la sensibilización en igualdad de derechos de ambos sexos, la reflexión sobre las falsas creencias que sustentan el concepto de amor, la potenciación de habilidades de resolución pacífica de los conflictos y la capacitación para detectar e identificar cualquier tipo de maltrato".

- **Agosto:** Se desarrolló el taller en la Escuela Provincial de Artes, destinado a los alumnos de primer año, turno mañana de las diversas divisiones.

- **Noviembre:** Jueves 15 — Perico: destinado a alumnos de séptimo grado de la Escuela 236 "Provincia de Santa Fe".

TALLER "VIVIR ES UN DERECHO"

A través de este taller se buscó capacitar desde la perspectiva de género y en base a los parámetros establecidos por la Ley N° 26.485. "Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que Desarrollen sus Relaciones Interpersonales", al público en general y a todas aquellas organizaciones de la sociedad civil que lo requieran. El objetivo principal fue aportar una mirada reflexiva sobre la temática y a la vez dar a conocer los servicios que brindan organismos gubernamentales y no gubernamentales a los cuales

pueden acceder si se encuentran ante un caso de violencia de género.

Mayo:
- Jueves 03, Yuto: destinado a la Comunidad Guaraní.
- Viernes 11, Los Alisos: para integrantes de la Delegación Municipal de dicha localidad.
- Viernes 18, Puesto Viejo: dirigido a integrantes de la Municipalidad.

Junio:
Martes 12, Libertador General San Martin: dirigido a Delegados Municipales de los Derechos Humanos de la Región Yunga.

Julio:
Viernes 13, Alto Comedero: para alumnos jóvenes y adultos de la Escuela N° 448.

Agosto: Viernes 17, Palpalá: destinado a empleados rurales de la Delegación de RENATRE.

Septiembre:
- Martes 04 – Palpalá: dirigido a promotores de Derechos Humanos de la Región Valle.
- Viernes 07 – Perico: para empleados rurales de la Delegación RENATRE.
- Miércoles 12 – S.S. de Jujuy: destinado a alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Viernes 14 – Monterrico: Destinado a empleados rurales de la Delegación RENATRE.
- Miércoles 19 – Yala: dirigido a promotores del Programa Primeros Años dependiente del Ministerio de Desarrollo de la Nación.
- Viernes 21 – San Pedro de Jujuy: Destinado a empleados rurales de la Delegación de RENATRE.
- Viernes 28 – Perico: destinado a los capacitadores del programa de Primera Infancia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Octubre:
- Martes 9 – Abra Pampa: Capacitación sobre Responsabilidad Civil en las Instituciones Educativas y Violencia de Género, dirigido a personal Docente de la localidad. La capacitación se realizó en el marco de las Mesas Socioeducativas llevadas desarrolladas por el Ministerio de Educación de la Provincia de Jujuy.
- Jueves 25 – S.S. de Jujuy: destinado a padres de los alumnos de la Escuela N° 432 "República Francesa" (Alto Comedero).
- Martes 30 – San Pedro de Jujuy: para promotores del programa de Primera Infancia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Noviembre:
- Jueves 01–Libertador General San Martín: para promotores del programa de Primera Infancia perteneciente al Ministerio de Desarrollo Humano de la Nación.
- Inicio de campaña virtual en conmemoración del 25 de noviembre: "Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer". Desde el 01 hasta el 25 se publicaron imágenes y videos de concientización sobre la temática en el Facebook oficial de la Defensoría, buscando que las mismas se compartan y se difundan en las redes para generar un ámbito de reflexión sobre la problemática.

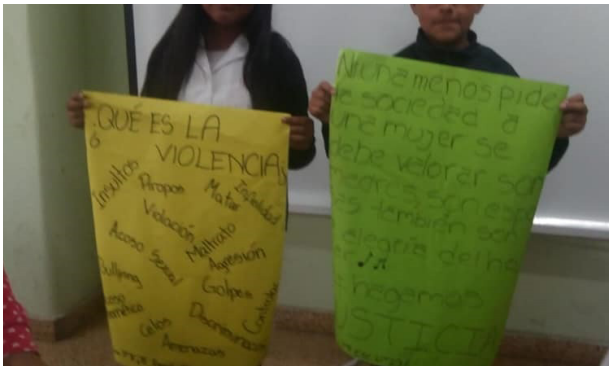

"CONSTRUYENDO IGUALDAD"








CENTROS DE ATENCIÓN
A VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA DE GÉNERO
144
145


¿QUÉ ES LA
VIOLENCIA?
Insultos
Piropos
Violación
Acoso
Sexual
Maltrato
Agresión
Golpes
Celos
Amenazas

PROGRAMA

INSTITUTO DE PROTECCIÓN DEL
PATRIMONIO NATURAL, HISTÓRICO Y
CULTURAL DE LA PROVINCIA DE JUJUY
(I.P.P.N.H.C.)

INSTITUTO DE PROTECCIÓN
AL TURISTA (I.P.T.)

DEFENSORÍA DEL TURISTA

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INSTITUTO DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL, HISTÓRICO Y CULTURAL DE LA PROVINCIA DE JUJUY (I.P.P.N.H.C.)

En atención a la riqueza patrimonial y natural de la provincia y en la necesidad de la defensa y salvaguarda de la misma mediante Resolución N° 003/2018 de fecha 04/01/18, se procedió a crear en el ámbito de esta Institución el Instituto de Protección del Patrimonio Natural, Histórico y Cultural de la Provincia de Jujuy (I.P.P.N.H.C.).

En el marco de su funcionamiento se efectuó de oficio y por requerimiento de personas interesadas, actividades tendientes al relevamiento de lugares y/o zonas que solicitan conservación/es y la elaboración de medidas dirigidas a su resguardo.

En este sentido, personal y autoridades de la Defensoría del Pueblo visitaron en 20/04/18 la localidad de Laguna Colorada, Departamento de Yavi, para tomar conocimiento de los petroglifos y arte rupestre que se encuentran en el lugar y que datarían del año 800 D.C., según los documentos históricos que coinciden con el apogeo de la cultura de Yavi, haciendo notar que carecen de una custodia correspondiente.

Siguiendo el objetivo que ha llevado a crear el Instituto, en fecha 12/10/18 y en atención a la invitación efectuada por el Comisionado Municipal se visitó la localidad de Abdón Castro Tolay, Barrancas, situada en el Departamento de Cochinoca y cuya fundación data del año 1.919 siendo habitada por comunidades originarias. En la zona se pudo observar enormes paredones naturales que conservan pinturas rupestres y petroglifos de fácil y libre acceso al turista siendo custodiados por miembros de las comunidades quienes, incluso, realizan visitas guiadas a quienes lo requieran.

Es dable destacar que, durante la visita a Barrancas, personal del CONICET, conformado por antropólogos, se encontraban realizando trabajos de búsqueda en la zona, en base a un proyecto en el que se trabajaba hace más de un año, habiendo hallado restos humanos que sería de épocas prehistóricas los cuales no pudimos observar, sin embargo los mismos fueron depositados en oficinas de la Comisión Municipal del pueblo pudiendo ser visitados por los vecinos e interesados.

Se consideraron en este orden de ideas, que es necesario reunir conocimientos en la materia por lo que a fin de cumplir con dicho objetivo en fecha 28 a 30 de Noviembre de 2018 personal del Instituto ha participado de la II Jornada de Estudios Indígenas y Coloniales "Estudios de género en América" organizada por la Unidad de Investigación de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Centro de Estudios Indígenas y Coloniales (CEIC).

INSTITUTO DE PROTECCIÓN AL TURISTA (I.P.T.)

En virtud de los reclamos y consultas formuladas por turistas que se encontraban transitando en la provincia, y en relación a que Jujuy se convirtió en una de las ciudades más elegidas por el turismo nacional e internacional, recientemente se advirtió la necesidad de contemplar situaciones de manera más cercana, y generar redes con organismos afines para garantizar y salvaguardar los Derechos de los turistas.

Entre las consultas recibidas se pueden mencionar desde delitos perpetrados en establecimientos hoteleros por turistas y sufridos por turistas, hasta lo concerniente a daños materiales en sus pertenencias y accidentes de tránsito en vehículos rentados.

A más de ello, es menester destacar que, en todas, las oportunidades se actuó de manera coordinada con la Policía de la Provincia de Jujuy, con la división Policía Turística de reciente creación y dando intervención, según la situación, al organismo de control, y la Secretaria de Turismo de la Provincia de Jujuy, dependiente del Ministerio de Cultura y Turismo.

Todas estas situaciones se plantó la imperiosa necesidad de crear el Instituto de Protección al Turista (I.P.T.) que actuó y actúa en el ámbito de esta Institución, dando origen al mismo mediante Resolución N° 005/2019.













DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

CASA CENTRAL: ARENALES N° 1219
JUJUY - ARGENTINA

+54 388 4237151 - 4237163 - 4237164

DEFENSORIADELPUEBLODEJUJUY

WWW.DEFENSORIAJUJUY.ORG