INFORME ANUAL

2019

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

defensoriajujuy.org

www.defensoriajujuy.org

@defensoriadelpueblodejujuy |



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INFORME ANUAL | 2019

CONTENIDO

7 *Mensaje del Defensor del Pueblo de Jujuy*

9 *La Defensoría del Pueblo de Jujuy*

11 *Intervención del Defensor del Pueblo de Jujuy*

19 *Problemáticas de las consultas*

55 *Delegaciones Administrativas*

67 *Programas Institucionales*

99 *Actividades Institucionales*

PRESENTACIÓN A LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE JUJUY

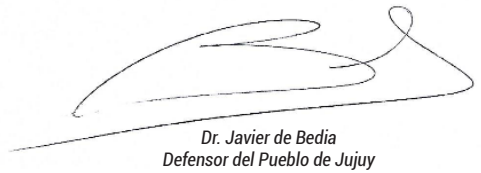
Cumpliendo con la manda establecida en la Ley de creación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, corresponde hoy elevar el Informe Anual por el año 2019 para consideración de la Cámara, siempre tratando de arraigar la Institución del Defensor del Pueblo en nuestra comunidad, cosa que se lleva delante con ahínco por parte de todos los que componemos el capital humano de esta Defensoría.

Trato de infundir como misión prioritaria la de proteger los derechos e intereses de las personas individuales y de la comunidad en su conjunto frente a los hechos, actos u omisiones de la Administración Pública Provincial y aún de particulares que puedan implicar un ejercicio discriminatorio, abusivo, irregular o arbitrario de sus acciones, sin que ello signifique pretender reemplazar a los organismos de control existentes.

La Defensoría del Pueblo es mucho más que un simple órgano adicional de control de las acciones de la administración pública y es necesario que mantenga su condición de organismo descentralizado e independiente del estado jujeño, que cuenta con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna índole y que asume facultades de control extra poder.

Pero esta función primigenia, ha debido ampliarse con el transcurso del tiempo llevando a crear institucionalmente nuevas áreas de atención, como lo son el Instituto de Prevención de Adicciones, el Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los derechos de la Mujer, el Centro de Mediación Comunitaria ,el Instituto de Protección y Ciudanía Digital, el Instituto de Protección del Patrimonio, los que se debieron adicionar a las funciones primarias de la Defensoría teniendo en cuenta la demanda de la ciudadanía y el reconocimiento de nuevos derechos.

Dejo para el final y no por ello menos importante, la mención de quienes hacen posible con su apoyo, conocimiento y diligencia que esta Defensoría pueda prestar a la ciudanía toda y con eficacia la defensa de sus derechos vulnerados. Me refiero a la totalidad del personal con la que cuenta la institución, quienes demuestran a diario su grado de compromiso para con el pueblo de Jujuy.



Dr. Javier de Bedia
Defensor del Pueblo de Jujuy

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, es una institución que actúa con plena independencia y autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ningún otro poder del Estado, fomentando la solución de los problemas individuales y colectivos.

El Defensor del Pueblo tiene por misión fundamental la de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la administración pública provincial o municipal, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones.

Puede iniciar y proseguir de oficio, a petición de parte interesada o de quién acredite su representación, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la administración pública provincial o municipal que se encuentren comprendidos en el ámbito de su omisión y competencia.

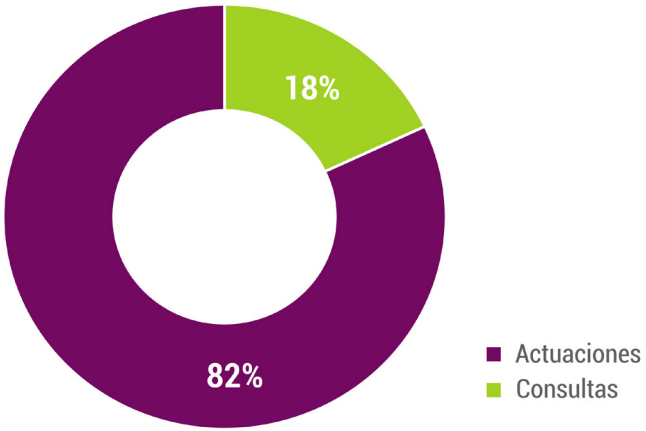
"Cumplimos a diario la tarea de promoción de los derechos humanos, convencidos que aún cuando estos se encuentran contemplados en la Constitución Nacional, muchos ciudadanos no los ejercitan o no podrán ejercitarlos si los desconocen".



INTERVENCIÓN
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Puede dirigirse al Defensor del Pueblo toda persona física o jurídica que, teniendo un interés legítimo, económico o moral, se considere afectada por los actos, hechos u omisiones que habilitan su intervención, en los términos previstos en la Ley 5111. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, residencia, internación en centro penitenciario o reformatorio o cualquier relación de dependencia con el EstadoProvincial o Municipal.

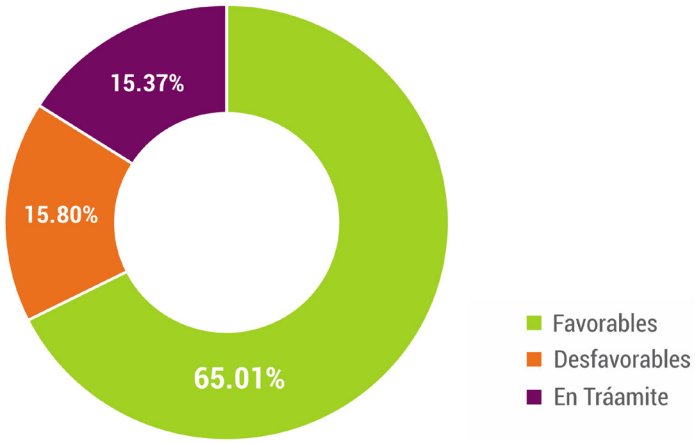
RELACIÓN PORCENTUAL DE ACTUACIONES INICIADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ATENDIDAS | 2019



Relación porcentual de actuaciones iniciadas sobre consultas y actuaciones durante el período 01/01/19 al 31/12/19

El gráfico representa, un **82% de Actuaciones de Conflicto**, que son aquellas en las que los ciudadanos formalizaron en la Institución sus Reclamos, Quejas y Denuncias. Y un **18% de Actuaciones de Servicio**, que son aquellas en que los ciudadanos expusieron sus Consultas de manera verbal sin formalizar el Reclamo, Queja o Denuncia.

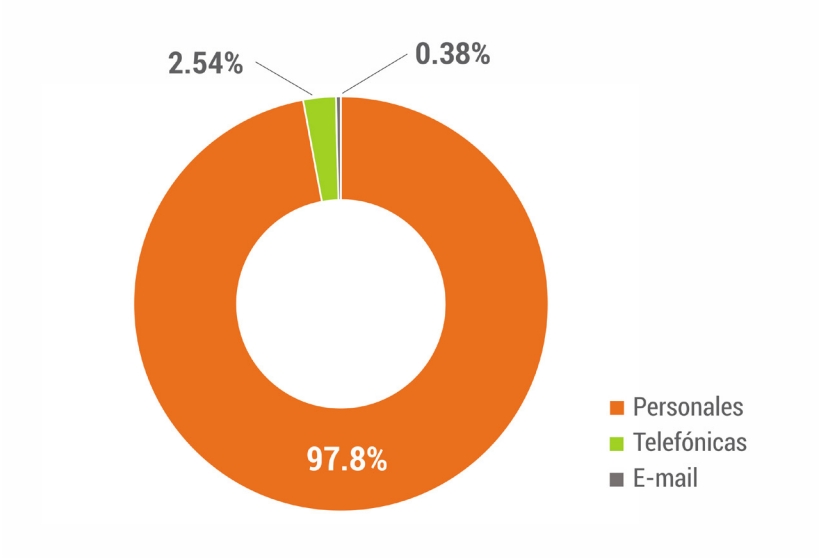
RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS INGRESADAS | 2019



Resolución de los reclamos, quejas y denuncias ingresadas durante el período 01/01/19 al 31/12/19.

Este gráfico representa, el estado del trámite iniciado por el ciudadano que recurre a la Defensoria del Pueblo. El 65% nos indica que hizo efectivo el pedido o pretención del Actuante, resultando su Actuación Favorable. El 15.35% representa que las Actuaciones iniciadas por esta Defensoría se encuentran en Trámite y un 15.80% resultaron Desfavorables ya que no se hizo a lugar el pedido o pretención del Actuante.

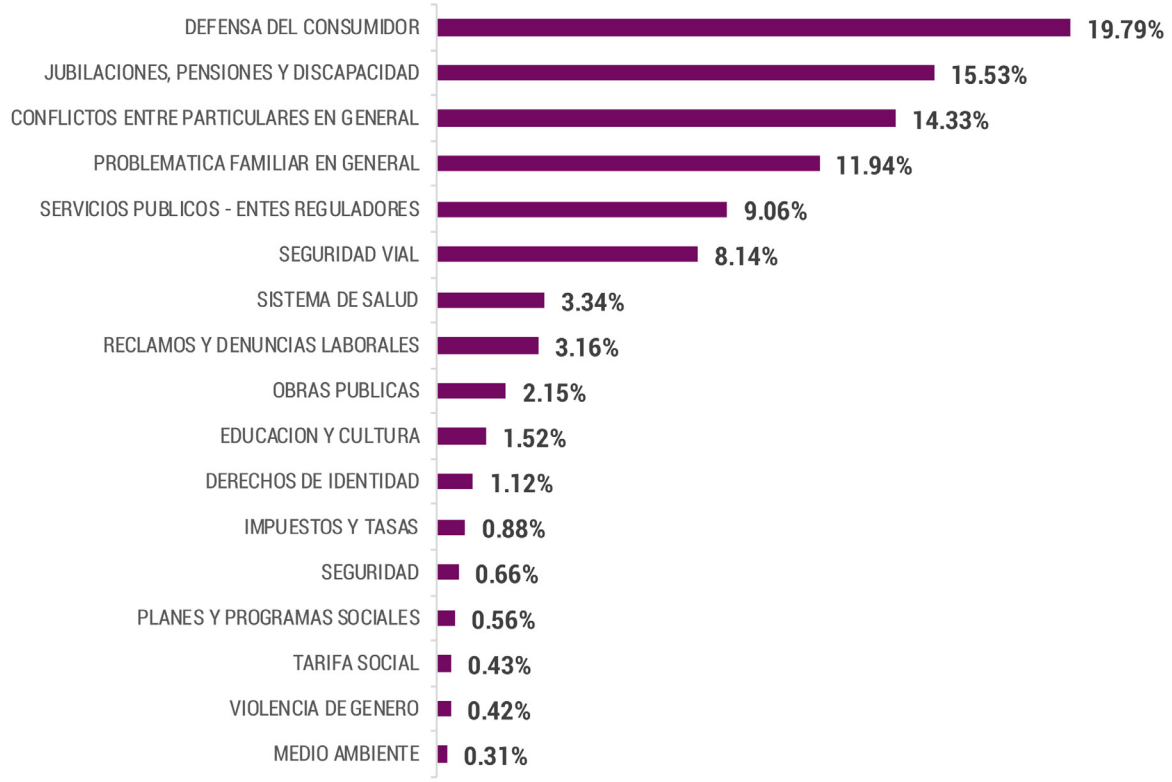
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR CANAL DE CONSULTA



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por canales de consulta durante el período 01/01/19 al 31/12/19.

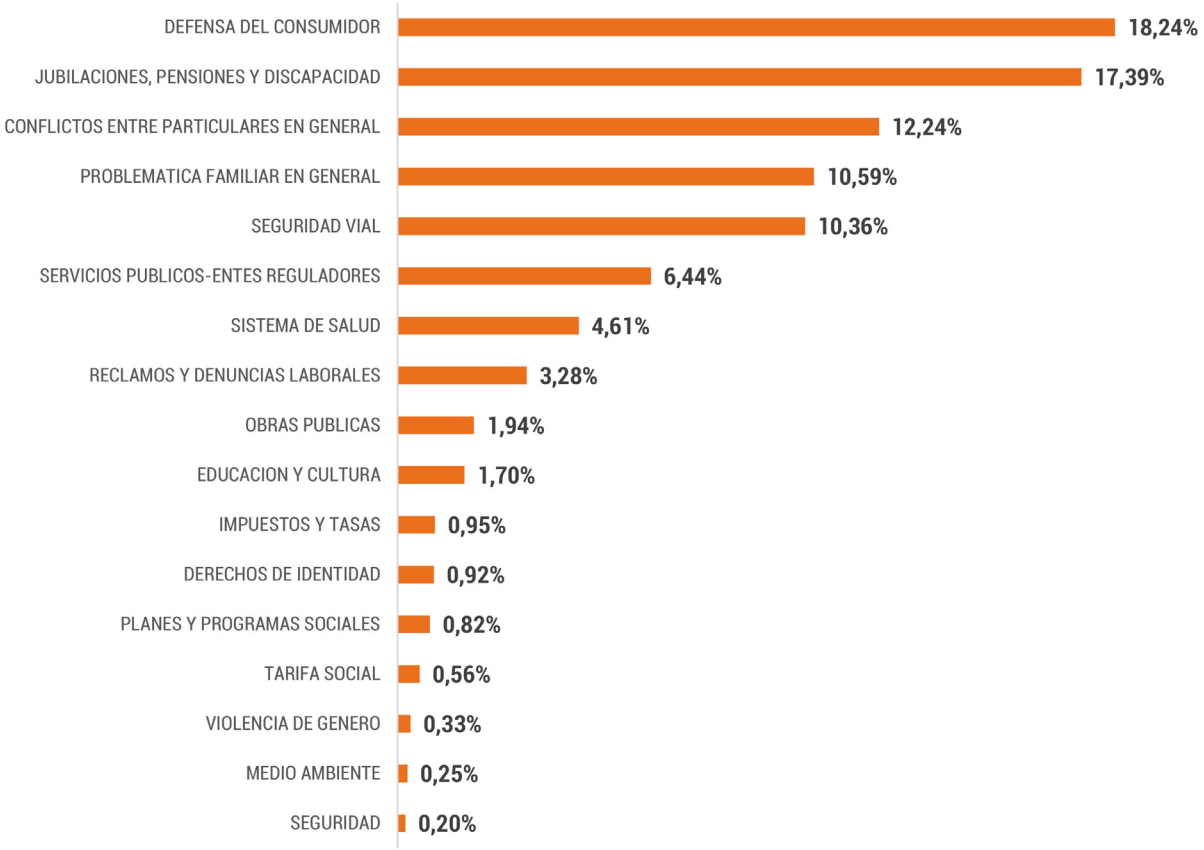
Del total de los Reclamos, Quejas y Denuncias recibidas durante el 2019, el 97.8% representa a ciudadanos que asistieron personalmente a la institución recibiendo asesoramiento por temáticas varias, y el 2.54% evacuó consultas telefónicamente.

DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMAS DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS EN SEEDE CENTRAL Y DELEGACIONES DEL INTERIOR



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por tema de las distintas áreas durante el período 01/01/19 al 31/12/19

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



Distribución de reclamos, quejas y denuncias en Sede Central de las distintas áreas durante el período 01/01/19 al 31/12/19

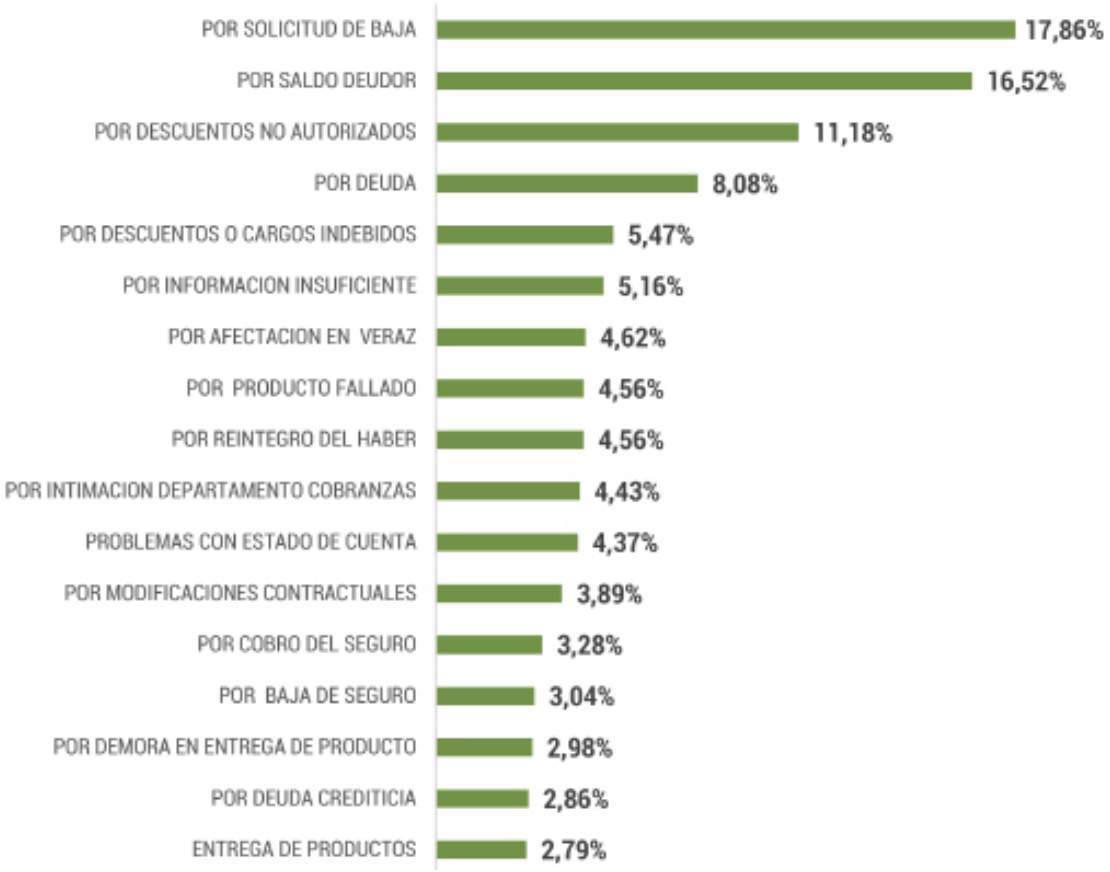
RECOMENDACIONES DE OFICIO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Actuación N° 001/2019	*"DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY. S/ INTERVENCIÓN ANTE AUTORIDADES MUNICIPALES POR FALTA DE PRESTACION DEL NORMAL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS"*
Actuación N° 036/2019	*"DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY. S/ INTERVENCION ANTE ORGANISMOS CORRESPONDIENTES POR POSIBLE SUSPENSIÓN DEL NORMAL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS"*
Actuación N° 239/2019	*"DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY. S/ INTERVENCION ANTE ORGANISMOS CORRESPONDIENTES POR SUSPENSIÓN DEL NORMAL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS"*
Actuación N° 400/2019	*"DEFENSOR DELPUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY: S/INTERVENCIÓN ANTE EL INGENIO LA ESPERANZA POR CERRAMIENTO DE CAMINOS DE ACCESO AL BARRIO KENNEDY"*
Actuación N° 588/2019	*"EVITAR EN EL ÁMBITO DE TODA LA PROVINCIA EL USO, LA FABRICACIÓN, COMERCIALIZACIÓN, TENENCIA, GUARDA, ACOPIO, EXHIBICIÓN, MANIPULACIÓN, DEPÓSITO, TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS DE PIROTECNIA"*
Actuación N° 662/2019	*"S/ INTERVENCION POR CONTAMINACION AMBIENTAL POR PLASTICO"*



PROBLEMÁTICAS DE LAS CONSULTAS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR



De la distribución general por tema, el 19.79% corresponde a las consultas sobre Defensa del Consumidor.

Durante el año 2019 se recibieron numerosas quejas y consultas respecto de cuestiones relacionadas a tarjetas de crédito, poniendo de manifiesto la desigualdad existente entre el consumidor o usuario y la empresa.

Al respecto, esta institución busca asesorar, informar y colaborar a fin de que se logre un equilibrio en la relación de consumo.

Se recibieron consultas por intimaciones de deuda de parte de empresas de Tarjeta de crédito. En muchos casos los usuarios manifiestan recibir avisos de deudas sin conocer el origen de los cargos imputados, debido a que la mayoría de los consultantes expresan enterarse a través de llamados telefónicos en los que solo se le informa un número telefónico con el cual deben comunicarse y el monto adeudado. En otros casos referían que la misma existía debido a que por cuestiones personales y/o económicas no habían podido afrontar la deuda generada por adeudar el pago de su tarjeta o pagar el monto mínimo de cada resumen.

En estos casos, esta institución realizó intervenciones a los fines de conocer a fin de obtener información cierta, clara y precisa sobre el monto total y detalle de la deuda que se imputa. Asimismo, se ha colaborado con solicitud de financiación de la misma, explicándole al consultante que ello dependía de la voluntad de la empresa.

Hubo muchas consultas respecto de los obstáculos e imposibilidad de los particulares para gestionar la baja de una tarjeta. Generalmente se trata de personas que tenían una tarjeta de crédito y ya no están interesados en continuar usándola, como también hubo casos de gente que recibían tarjetas de crédito en su domicilio sin haber sido solicitadas ni activadas, pero que a pesar de ello, reciben resúmenes de cuenta o intimaciones por supuesta deuda.

En la mayoría de los casos, la solicitud de baja debe tramitarse mediante comunicación telefónica al centro de atención al cliente de la entidad emisora de la tarjeta, lo cual significa pérdida de tiempo y gastos para el consumidor debido a que indican que muchas veces esperan mucho tiempo y no logran ser atendidos; otras veces manifiestan que solicitaron la baja en reiteradas oportunidades y la misma no fue tomada razón por la cual se siguen emitiendo resúmenes y generándose cargos por el mantenimiento de la misma.

En estos casos, se realizan gestiones telefónicas ante la empresa de tarjeta de crédito respectiva, a fin de solicitar la baja de la misma, requiriendo que otorguen número de trámite. En los casos donde es imposible entablar la comunicación telefónica o cuando ya el consultante ha solicitado la baja previamente y la misma no se ha efectivizado, se solicita a los consultantes que formalicen reclamo en nuestra institución a los fines de requerir información clara y precisa, contrato suscripto de puño y letra por el consumidor, detalle de la situación del usuario y solicitud de baja de la tarjeta.

Asimismo, se realizaron reclamos por cobros por operaciones no realizadas o descuentos por compras que los consultantes negaban haber efectuado, por lo que se indicó a los consultantes que debían realizar la impugnación del resumen de cuenta de la tarjeta, cuestionando los resúmenes en el plazo de 30 días de recibidos, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor.Se explica que luego de realizar la impugnación el emisor debe acusar recibo dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error

si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación. Se indica que en caso de tratarse de operaciones realizadas en el exterior el plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días. Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor no podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la Tarjeta de Crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite de compra, a su vez podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

Muchas de las consultas recibidas refieren que han recibido intimaciones de Bancos por supuesta deuda, desconociendo los motivos de la misma, como también cualquier vínculo con la empresa. Así, se procede a realizar pedido de informe a dicha entidad bancaria a fin de solicitar información al respecto, por ejemplo, para conocer si el consultante suscribió contrato de solicitud de tarjeta de crédito con el Banco o si realizo cualquier operación crediticia o financiera, o que informen las causas que fundamenten la imputación de dicha deuda.

Son varias también las consultas realizadas por información insuficiente sobre estado de deuda y contar con la posibilidad de solicitar una financiación de la misma, debido a la crisis económica actual y los intereses excesivos aplicados. En este caso, se realiza pedido de informe ante la entidad financiera a fin de requerir información clara y detallada sobre el monto de su deuda y se consulta sobre la posibilidad de que se brinde una financiación sobre la misma, informándole al consultante que ello quedara a criterio de la entidad financiera respectiva.

Otro de los casos que podemos mencionar en cuanto a la problemática de referencia, son las consultas por la recepción de intimaciones extrajudiciales y judiciales o las efectuadas por departamento de cobranzas, solicitando los consultantes que colaboremos asesorándolos al respecto.

Desde aquí se explica derechos y obligaciones que asumen ambas partes a la hora de contratar, que en caso de incumplimiento por parte del consumidor con alguna de las condiciones previstas se genera a favor de la entidad financiera la posibilidad de exigir el cobro de la deuda vía judicial; se explica que existe también la posibilidad de llegar a un acuerdo de pago, a través de la firma de un convenio en el cual de acuerdo a sus posibilidades económicas se compromete a cancelar la misma, siempre y cuando pueda hacer frente a su pago toda vez que el acuerdo significa reconocimiento de la deuda y obligación de abonarla, y que en caso de incumplimiento la acreedora podrá exigir el pago de la deuda vía judicial generando ello mayores cargos y costas, la que podrá llegar hasta el embargo de haberes.

De igual manera, colaboramos requiriendo de la financiera un informe detallado de la deuda total, capital, intereses y el valor de cada cuota, como así también el destino de los cargos abonados por su titular.

Asimismo, se han recibido consultas respecto de seguros no solicitados, los cuales se descuentan tanto por cajas de ahorro como tarjetas de crédito. Se les indica que se debe solicitar la baja de los mismos de forma telefónica como también por medio fehaciente y solicitar a la entidad bancaria o tarjeta de crédito la suspensión del debito automático o "stop debit". En caso de continuar los descuentos aun después de solicitar la baja, o la falta de devolución de los conceptos descontados indebidamente, esta Institución toma el reclamo y realiza gestiones de investigación ante la entidad financiera y el seguro correspondiente.

Han existido consultas también respecto de afectación al Veraz, las cuales surgen debido a que las deudas que contraen los particulares con distintas entidades financieras no son canceladas en tiempo y forma conforme a lo pactado, razón por la cual la acreedora procede a realizar la afectación de su firma en bancos de datos u organismos destinados a tal fin por un plazo de 5 años.

Se explica que en caso de haber saldado la deuda, las empresas están facultadas para continuar informando el antecedente negativo por 2 años más a partir de la fecha de cancelación y se colabora indicando N° telefónicos a fin de solicitar la actualización del mismo y poder así enviar el libre deuda correspondiente.

Se recibieron consultas de usuarios por fallas que presentan los productos adquiridos, mayormente por fallas técnicas en equipos celulares y electrodomésticos, las cuales suelen presentarse luego de unos meses de adquirido el producto.

En estos casos, se explica la normativa prevista en la Ley de Defensa de Consumidor, derechos reconocidos a los consumidores, el rol y obligaciones que cumple el servicio técnico y los recaudos que deben tomarse al momento de ingresar un producto al mismo.

Se informa que en caso de que la reparación por parte del Service Oficial no hubiese sido satisfactoria o que la empresa no brindara solución como consecuencia de la venta de un producto fallado, el consumidor tendrá los siguientes derechos:

1) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;

2) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;

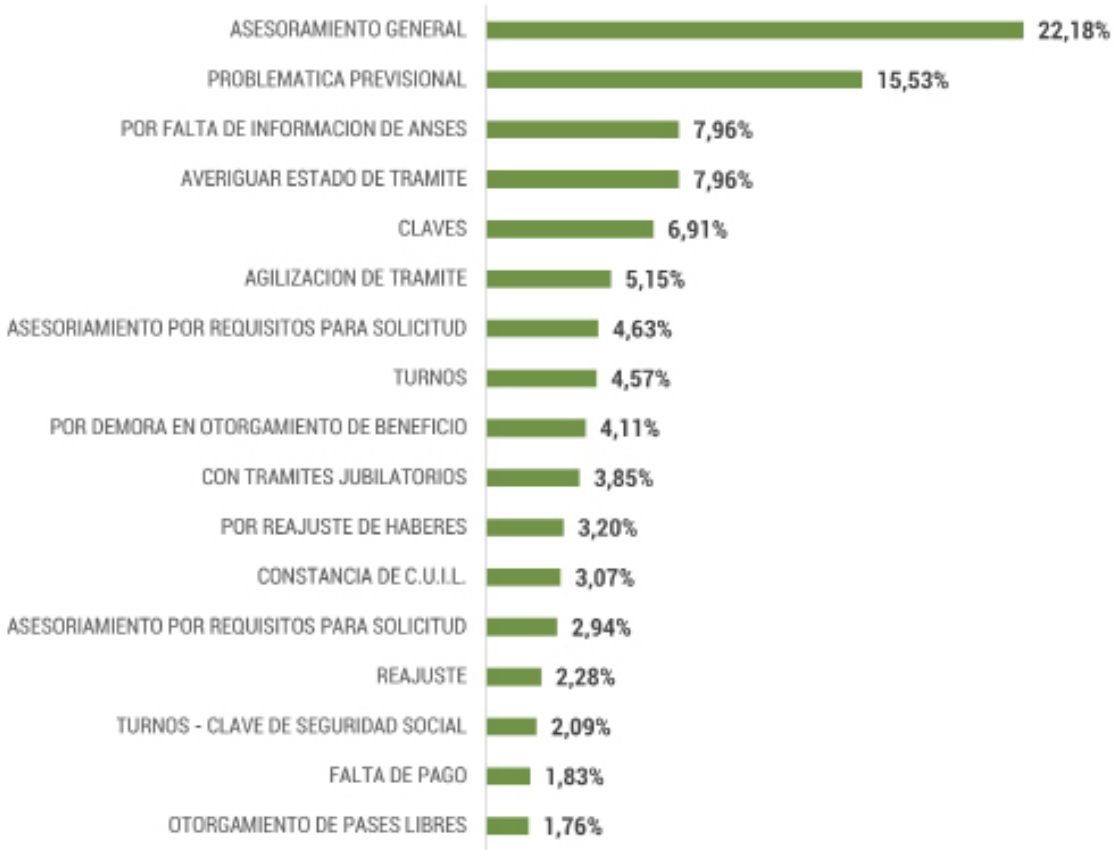
3) Obtener una quita proporcional del precio.

Se atendieron consultas por intimaciones por parte del departamento de cobranzas por deudas provenientes de casas comerciales, debido a que los consumidores solicitaban prestamos a los fines de adquirir productos y luego, por problemas económicos, no podían afrontar el pago de los mismos, generándose así con el paso del tiempo deudas a favor de la casa comercial debido a la demora en el pago de las cuotas.

En este caso, al brindar asesoramiento, se le indica al consumidor que al momento de solicitar prestamos debe asumir las consecuencias de su accionar, ya que nadie mejor que él conoce sus posibilidades económicas, pero que es real que actualmente los consumidores son inducidos y seducidos a comprar por las tantas facilidades existentes para la adquisición de los productos y la gran publicidad existente para ese fin.

Se colabora con solicitud de información a la casa comercial respecto de origen de la deuda, monto, intereses y demás datos necesarios conforme a las disposiciones de la Ley N° 24.240. En la mayoría de los casos, también se consulta al comercio si es factible que le brinden una financiación de la deuda al consumidor conforme sus posibilidades económicas.

JUBILACIONES | PENSIONES | DISCAPACIDAD



De la distribución general por tema, el 15.53% corresponde a las consultas sobre Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad.

Durante el 2019 numerosas personas recurrieron a esta Defensoria para consultar sobre problemáticas previsionales. Se incluyen en esta clasificación, las consultas de las personas en condición de jubilarse que desean conocer a través de la clave de seguridad social su historia laboral, la integración de sus aportes, los problemas sobre percepción de asignaciones familiares, certificado de negatividad, entre otras.

Clave de Seguridad Social: A quienes se apersonan a la Institución se les informa sobre la finalidad de la clave de seguridad social, y se explica que la habilitación de la misma permite verificar los datos que ANSeS posee en relación a cada persona, que la misma es de uso personal y sirve para efectuar de manera segura distintos trámites a través de la página web del organismo, sin necesidad de tener que apersonarse ante ANSeS. En este sentido se puede acceder a los datos personales, padrón histórico de autónomos, historia laboral, certificación de negatividad, constancia de CUIL, estado de expediente, etc.

Constancia de CUIL: En general los particulares solicitan se colabore con la entrega de constancia de CUIL para ser presentada ante diversos organismos y/o dependencias públicas y privadas a los fines de realizar diversos trámites.

En estos casos se realiza gestión en la página web de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) y se colabora con lo requerido.

Solicitud de Certificación Negativa: Se apersonan a la Institución a los efectos de solicitar colaboración con la provisión de la certificación de negatividad ya que la misma es requerida como requisito previo para solicitar algún beneficio provisional o de la seguridad social o para acompañar como prueba documental a notas que deben presentar por diversos motivos ante organismos o instituciones.

Certificación de Servicios: En relación al tema se atendieron consultas a fin de corroborar si los servicios prestados por los consultantes se encuentran debidamente acreditados en ANSES- por lo general para poder solicitar algún beneficio previsional-, por lo que se ingresa a la página web de organismo con clave de seguridad social con el objeto de verificar la cantidad de años de servicios con aportes que se encuentran registrados y así poder determinar si cumplen con los requisitos que exige la normativa legal para acceder al beneficio de jubilación, pensión por fallecimiento o retiro por invalidez (Ley 24.241, sus modificatorias y reglamentaciones vigentes).

Asimismo para el caso de verificarse que los aportes no fueron ingresados y en caso de que el trabajador posea la debida documentación (recibos de sueldo por ejemplo), se les informa sobre el trámite de reconocimiento de servicios que pueden realizar ante ANSeS y se colabora con la solicitud del turno ante el organismo.

Averiguación de estado de trámites: Son frecuentes las consultas sobre el estado de trámite de expedientes iniciados ante la ANSES, en estos casos se ingresa al sitio web y se informa en qué estado se encuentran los mismos.

Se explica que en el proceso de obtención de un beneficio, el expediente pasará por diversas etapas:

Iniciación: luego de haberse iniciado el expediente ante la ANSES, el mismo deberá ingresar al sistema de dicho organismo, la cual corroborará todo tipo de datos y documentación que obre en el mismo.

Verificación: personal de la ANSES se encargará de verificar todas y cada una de las empresas declaradas en la solicitud, debiendo informar el resultado de cada pericia realizada. Esta etapa también puede llamarse en espera de anexo.

A dictaminar: el expediente estará en espera de Resolución de personal de la ANSES, Departamento de Legales o cualquier otro Departamento que resolverá acorde a derecho y prueba documental adjunta.

Citados para agregar documentación: el beneficiario o su apoderado deberá acercarse a la ANSES donde se ha iniciado el expediente a los efectos de cumplimentar con la documentación solicitada.

Cómputos y liquidación: en esta etapa se procederá a liquidar el importe del haber del solicitante a percibir.

Acordado: es la aceptación y otorgamiento del beneficio solicitado. Se nos notificará de la ANSES la respectiva resolución por la cual se nos informará sobre el alta del beneficio, haber real a percibir, integración del haber jubilatorio del solicitante, fecha de cobro, banco y sucursal del mismo.

Denegado: es la no obtención del beneficio solicitado.

Asiganción Universal por Hijo: Consulta por requisitos para obtener el benefico. Se informa a los requirentes que se trata de una asignación mensual que se abona por hasta 5 hijos menores de 18 años y corresponde al padre o madre que convive con los menores y que se encuentre en alguna de las siguientes situaciones:

- Desocupado.
- Trabajador no registrado (sin aportes).
- Trabajador del servicio doméstico.
- Monotributista social.
- Inscripto en Hacemos Futuro, Manos a la Obra y otros programas de Trabajo, entre otros.

Se explica que para solicitar esta prestación es necesario contar con la información del grupo familiar, domicilio actualizado en las bases de ANSES y se indica requisitos a presentar en cada caso.

Fueron numerosas las consultas respecto a este tema, tanto jubilados como pensionados argumentaron una considerable desproporción con los aumentos del costo de vida y en relación a los haberes percibidos por los trabajadores en actividad.

En el asesoramiento se les explica el procedimiento administrativo de la solicitud que deben plantear ante la ANSES al solo efecto de agotar la vía administrativa, requisito que habilita a recurrir a la justicia federal con patrocinio letrado, es decir se les informa que el trámite de reajuste de haberes implica dos etapas: en primer lugar la necesidad de solicitar el reajuste en la instancia administrativa (ANSeS) y en caso de obtener resolución denegatoria el ocurrir a la vía judicial en un plazo de 90 días y plantear la inconstitucionalidad de las normas que correspondan según el caso y solicitar el recálculo del haber inicial y el reajuste del mismo .

Moratorias Previsionales vigentes: A los trabajadores autónomos o en relación de dependencia que reúnan los requisitos de edad para una jubilación o pensión por fallecimiento de un trabajador pero no tengan los años de servicios con aportes se les informa sobre la existencia de moratorias que, en caso de cumplir con ciertos requisitos, permitirán completar los años de aportes faltantes.

Inconvenientes con ANSES: En general las personas previo apersonarse a la Institución concurren a la ANSES, en donde les proporcionan instructivos y formularios que deben completar, sin brindarles mayor información.

En consecuencia, los futuros beneficiarios se presentan manifestando su preocupación y frustración

al no comprender lo que deben realizar, por lo que se colabora con el llenado de formularios y en aquellos casos en que se advierten irregularidades se procede a dar trámite a las quejas.

Asesoramiento por requisitos para solicitud de beneficios previsionales: Se puede percibir la falta y/o inexacta información sobre los requisitos para acceder a los diferentes beneficios previsionales (jubilación, pensión, retiro por invalidez, etc.) por lo que se realiza un acompañamiento en el trámite de solicitud.

Según sea el caso, se les indica la documentación a presentar en la ANSES y se colabora con la solicitud del turno a través de la página web, para el inicio del correspondiente tramite.

Agilización de trámites - expedientes de Pensión por fallecimiento y jubilación: Al respecto se recepcionan consultas por la demora que tiene el otorgamiento del beneficio previsional (jubilación, pensión por fallecimiento o retiro por invalidez) y que aún no fueron notificados de la resolución por la cual se acuerda o deniega el beneficio. Se puede percibir que las mayores denuncias son sobre expedientes que corresponden a la solicitud de jubilación - retiro de las Fuerzas de Seguridad y trabajadores de Ex-Altos

Por pagos demorados y/o inadecuados: Se reciben denuncias por demoras en los expedientes de solicitud de ayuda social o de asignaciones familiares, en particular la de cónyuge. En estos casos, ante las demoras o inadecuados pagos, se procede a recepcionar las quejas y dar trámite ante los organismos que correspondan a los efectos de regularizar la situación y se proceda al reintegro de los retroactivos en los casos que corresponda.

Imposibilidad de acceder a la pagina web: Actualmente existe una imposibilidad por parte de los presentantes para acceder a la página Web del organismo a fin de solicitar turnos. Lo que en muchos casos implica un gran perjuicio, teniendo en cuenta que las prestaciones brindadas por ANSES son de carácter alimentario. Esto se ve claramente reflejado en la actuación Nº 55716/14, en la que la denunciante obtuvo dictamen favorable por parte del área Legal de ANSES BS.AS, indicando en tal sentido que se encuentra en condiciones de tramitar el beneficio de jubilación por moratoria, sin que pueda iniciar dicho trámite por no poder obtener turno.

Procedimiento a realizar en relación a las actuaciones ante ANSES: Atendiendo a los numerosos inconvenientes de esta institución con la ANSES debido a la falta de colaboración de esta última para responder los reclamos aquí iniciados, y conforme a las instrucciones impartidas, la intervención se circunscribe a brindar un asesoramiento adecuado a los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social derivando a Defensoría de Nación las situaciones que requieran investigación y/o intervención por demora en el procedimiento administrativo.

En ese orden de ideas, han sido numerosas las actuaciones que habiendo sido iniciadas en esta Institución, por violación a lo prescripto en la Carta de Compromiso con el Ciudadano respecto de los plazos máximos previstos en la tramitación de los expedientes, pese a haberse remitido pedido de informe, su reiteración y labrado acta, no se obtuvo respuesta o bien aun existiendo ésta, la información suministrada resultaba irrelevante a la cuestión planteada por el solicitante, y violando

a todas luces los derechos de uno de los sectores más vulnerables de la población.

En consecuencia en aquellos casos de trámites pendientes se procede a verificar el estado de expediente a través de la página web del ANSES y se les informa sobre los plazos que tiene la ANSES para resolver los expedientes conforme lo establecido en la Carta Compromiso con el Ciudadano, derivando el trámite de reclamo al Defensor de Pueblo de la Nación.

También es menester mencionar los asesoramientos en los que se detallan los requisitos para solicitud de beneficios previsionales. Al respecto se recibieron consultas en las que se advierte la falta de información de los empleados de la ANSES respecto de los requisitos y pasos requeridos para acceder al beneficio.

Según sea el caso, se les indica la documentación a presentar en la ANSES y se colabora con la solicitud del turno para el inicio del correspondiente trámite.

Jubilaciones: Los actuantes recurren a nuestra Institución, previo y posterior a la jubilación.

Previo a la jubilación: Se revisa la documentación correspondiente para analizar en qué tipo de solicitud jubilatoria le corresponde ingresar. Teniendo en cuenta años de servicios, lugar de trabajo y edad al momento de la solicitud. De no cumplir con los requisitos de la jubilación ordinaria, se calcula si puede ingresar en el pago de moratoria. Se le indican los pasos a seguir para iniciar el trámite jubilatorio.

Reconocimiento de servicios: En aproximadamente los últimos 5 años de servicios, se le aconseja realizar lo denominado "reconocimiento de servicios" donde Anses informa el computo real de años de servicios con aportes realizados.

Pensiones derivadas por fallecimiento: Son aquellas pensiones que quedan en beneficios de otra persona por el fallecimiento de un Jubilado o un trabajador activo. Se derivan a hijos menores de edad (hasta los 18 años), esposas y/o concubinas de manera vitalicia; también a hijos discapacitados (vitalicia). Para realizar este tipo de trámites se informa a quienes corresponde, como solicitarlo.

Pensiones no contributivas: Son aquellas pensiones que se obtienen sin necesidad de haber contribuido. En ellas están comprendidas las pensiones no contributivas por invalidez y madres de 7 hijos. Se informa, guía y acompaña en la solicitud.

Asignaciones familiares: Son aquellas asignaciones que le corresponden a un trabajador. Cada trabajador percibe de manera mensual una ayuda extraordinaria por hijo, el monto depende de lo percibido por los padres. También existe la asignación por hijo discapacitado, asignación por cónyuge, por embarazo, entre otras. Se colabora en la solicitud, rechazo, baja, alta, etc.

Créditos ANSES: Se asesora sobre a quienes corresponde solicitar dicho crédito (jubilados, pensionados, asignaciones), se le explica modalidad de pago, monto de cuota, entre otras. Así mismo de poseer clave de seguridad social se utilizar el simulador de Anses, donde se accede a la información de los montos máximos y mínimos a solicitar, interés,

cuotas, vencimientos, etc.

Pensión universal para el adulto mayor: Les corresponde a los mayores de 65 años que no cuentan con jubilación ni pensión. Equivale a un 80% de una jubilación mínima. Se asesora sobre cómo acceder a la misma.

Progresar: Es para estudiantes entre 18 y 24 años que se encuentren realizando una carrera universitaria, terciaria o de formación docente. Actualmente depende del Ministerio de Educación de la Nación. Se guía en la solicitud.

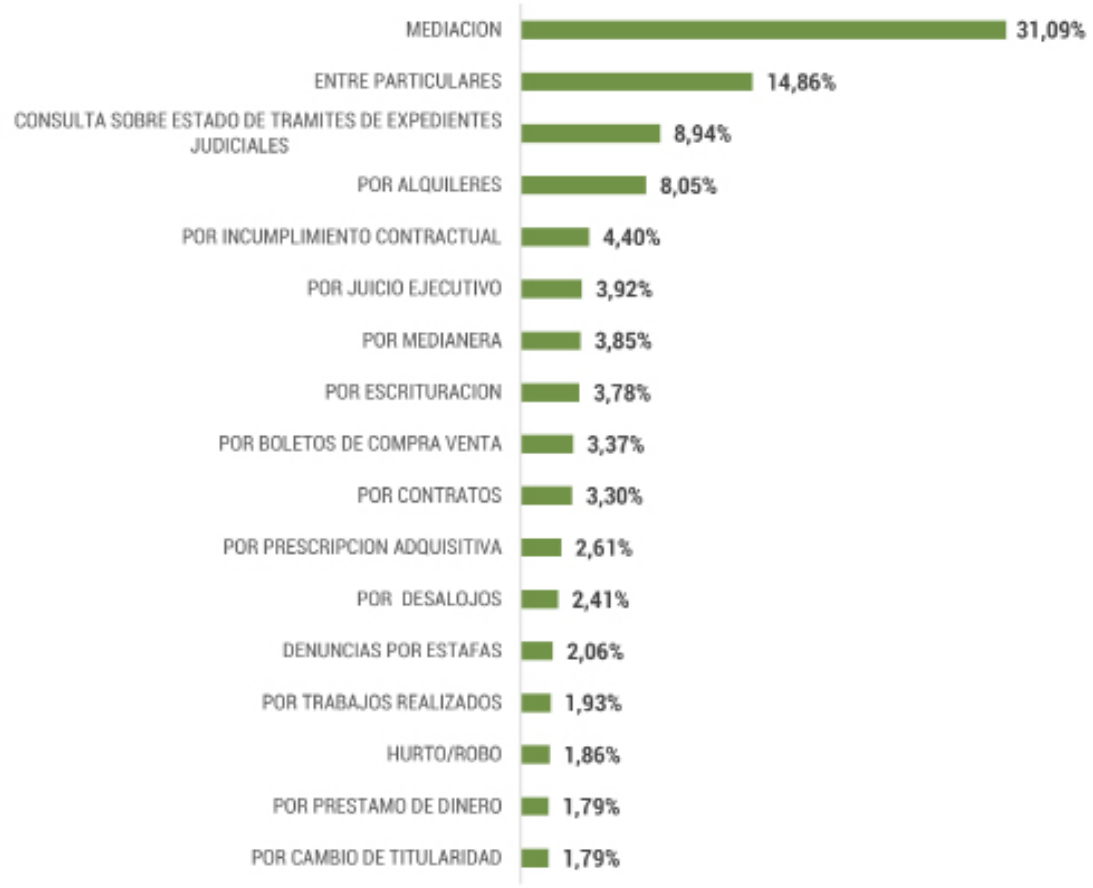
CODEM: Los trabajadores en actividad, quienes cobran la prestación por desempleo y los jubilados y pensionados tienen cobertura de una obra social al igual que sus familiares a cargo (esposo/a o conviviente, hijos solteros menores de 21 años o de hasta 25 años que se encuentren estudiando, hijos con discapacidad sin límite de edad). Se consulta cual es la obra social y constancia de padrón.

Turnos y formularios: Para todos los tramites de anses se colabora en la entrega de formularios, llenado de los mismo y gestion de los turnos correspondientes.

Gestión de turnos

- Crédito Anses
- Pensiones y gestiones
- Asignaciones Familiares
- Asignaciones por embarazo
- Ayuda Escolar
- Apoderado
- Mi Huella
- PUAM
- Monotributo Social
- DNI Y Pasaporte
- Jubilaciones y gestiones
- AUH
- Desempleo
- Becas Progresar
- Nueva Moratoria
- Tarifa Social Gas y Programa Hogar
- Desarrollo Social
- Agencia Nacional de Discapacidad
- Pensión no contributiva por invalidez

CONFLICTO ENTRE PARTICULARES EN GENERAL



De la distribución general por tema, el 14.33% corresponde a las consultas sobre Conflicto entre Particulares.

Dentro del ámbito de esta Defensoría, además de los asesoramientos jurídicos que se brindan, al momento de recibir reclamos de índole vecinal o comunitaria, específicamente por problemas suscitados entre vecinos debido a que algunos manifestaron padecer por parte de sus vecinos colindantes ruidos molestos, arrojar aguas por el balcón, alterar espacios de uso común, medianería entre otros, y en aquellos en que hay vínculos que perdurarán con el tiempo, cuestiones Familiares Problemas societarios y/o empresariales, se asesora sobre el proceso de Medicación.

Los conflictos pueden resolverse en un breve lapso de tiempo sin gastos y de manera que todas las partes involucradas satisfagan sus intereses, a través de un acuerdo.

Se recibieron numerosas consultas sobre contratos de alquiler, solicitando asesoramiento respecto de desocupación del inmueble al finalizar el mismo, derechos y obligaciones de ambas partes, posibilidad de iniciar juicio de desalojo por parte del locador, etc.

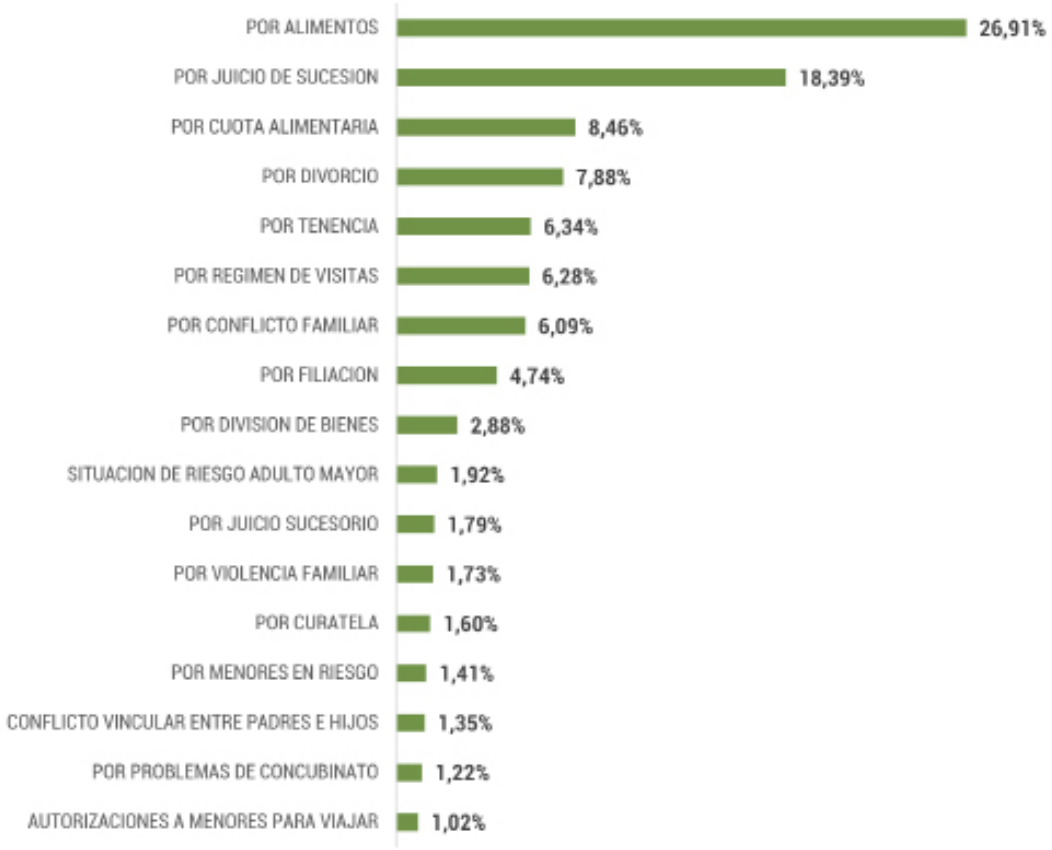
Respecto del derecho de propiedad, han existido consultas referidas a escrituración de terrenos, posibilidad de cambiar la titularidad dominial que se encuentra a nombre de sus padres, respecto de cesión o donación de propiedades, división de condominio, prescripción adquisitiva, tramites de venta de terreno, entre otros, bridándose asesoramiento general al respecto e indicando los tramites a realizar con letrado particular o escribano público, en cada caso.

Se evacuaron muchas consultas respecto de problemática entre vecinos, como ruidos molestos, problemas con medianeras, humedad, mascotas, entre otros. También se asesoró, sobre la posibilidad de reclamar por la contratación de un servicio solicitado informalmente, como trabajos de plomería, albañilería y carpintería.

Al respecto, cabe mencionar que en esta Institución funciona, el Centro de Mediación Comunitaria, el cual brinda un espacio para la resolución de este tipo de conflictos.

Se explica que la Mediación es un proceso voluntario y confidencial, donde las partes a través de un tercero neutral – el medidor - tratan de solucionar sus problemas mediante acuerdos pacíficos, amigables y rápidos. Es un procedimiento extrajudicial y gratuito, y que para iniciar el mismo deberá llenar un formulario para lo cual es necesario los datos de la persona a citar (nombre, apellido, domicilio y teléfono).

PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL



De la distribución general por tema, el 11.94% corresponde a las consultas sobre Problemática Familiar.

Los temas que se presentaron a la consulta y asesoramiento, se relacionaron al trámite de juicio sucesorio, divorcio, régimen comunicacional, menor o adulto mayor en situación de riesgo, división de bienes, trámite de curatela, alimentos, todos motivando asesoramiento pormenorizado, informando requisitos de acceso a beneficio de justicia gratuita.

Al presentarse consultantes con dudas referidas a temas jurídicos de Familia en general, se busca en primer lugar indicarle que en virtud de la Ley 5111, esta Defensoría no tiene competencia para intervenir judicialmente en el proceso que se pretende y se le informa que deberá consultar con un abogado particular o bien, en caso de carecer de recurso, apersonarse ante el Ministerio Publico de la Defensa Civil.

Los temas mayormente consultados son:

Sucesorio: Resulta habitual la consulta sobre el destino de los bienes que deja una persona fallecida. A tales efectos se indica que los mismos solo pueden transmitirse a sus herederos con el inicio de un proceso sucesorio. Para ello se explica, que, en su carácter de herederos, se encuentran habilitados para dar inicio al Juicio Susesorio del causante, a tal fin se los pone en conocimiento de las diversas etapas procesales. Asimismo, se le informa que una vez otorgada la hijuela deberá procederse a inscribirse la misma en el Registro de Inmuebles de la Provincia a efectos de la publicidad y oponibilidad respecto de terceros. Se indica que el Ministerio Publico de la Defensa Civil no está tomando casos de índole patrimonial.

Alimentos - cuota alimentaria: Respecto de esta temática se busca asesorar sobre la obligación alimentaria que pesa sobre los padres, indicando el derecho de reclamar judicialmente al progenitor que no convive y no aporta los alimentos debidos.

Siguiendo con la línea de asesoramiento se explica el proceso judicial de alimentos y fijación de cuota alimentaria.

Divorcios/Separaciones: Los asesoramientos realizados, versan en torno a la resolución de la situación de crisis familiar basada en el respeto de quienes culminan el vínculo marital y se divorcian. Las personas que asistieron a la consulta demandaron además conocer generalidades respecto a la tramitación necesaria para el inicio de trámite de Divorcio, y el estado de Expedientes radicada en sede Judicial, demandas que fueron asistidas por asesor legal.

Durante el asesoramiento, se observa desconocimiento sobre los plazos para concretar una separación de hecho, plantear el divorcio, tiempo de notificación. En todos los casos que existían hijos, se orienta en relación al manejo de situaciones consecuentes a una separación o crisis familiar cuando existen hijos, particularmente cuando éstos son menores de edad. Asimismo se detecta confusión respecto a derechos y obligaciones parentales: Regímenes de Visita, Tenencia de hijos, Alimentos; y los trámites a realizar.

Régimen Comunicacional- Cuidado Personal: Muchas veces al momento de consultar por la temática de divorcio, es preciso brindar el asesoramiento referido a la situación de los hijos menores.

En tal caso se brinda un asesoramiento general, indicando que los padres que se encuentren ejerciendo el cuidado personal del menor o hijo con capacidad restringida deben permitir la comunicación de estos con sus ascendientes, descendientes,

hermanos y parientes por afinidad en primer grado, beneficio este que también se otorga a aquellas personas que justifiquen un interés afectivo legítimo. En consecuencia, ante el impedimento de contacto del progenitor que convive con el menor, respecto del padre no conviviente, le da derecho a este a iniciar el proceso civil solicitando el régimen comunicacional respectivo, se procede a explicar los requisitos exigidos para la presentación de la demanda, etapas procesales, importancia de la prueba y efectos de la sentencia. Así también se pone en conocimiento de los consultantes la posibilidad de iniciar la denuncia penal por impedimento de contacto del menor con el padre no conviviente.

Violencia en el espacio familiar: Durante los asesoramientos brindados, se detectaron diversas formas de violencia familiar, referenciadas por la/s víctima/s o allegado/s. Respecto a esta última variable se recepcionaron demandas de asesoramiento por situaciones de violencia entre cónyuges, hacia adultos mayores (debilitados tanto físicamente como económicamente), hacia los niños, hacia la mujer, hacia miembros con discapacidad; siendo en la mayoría de los casos los miembros adultos del hogar los agresores.

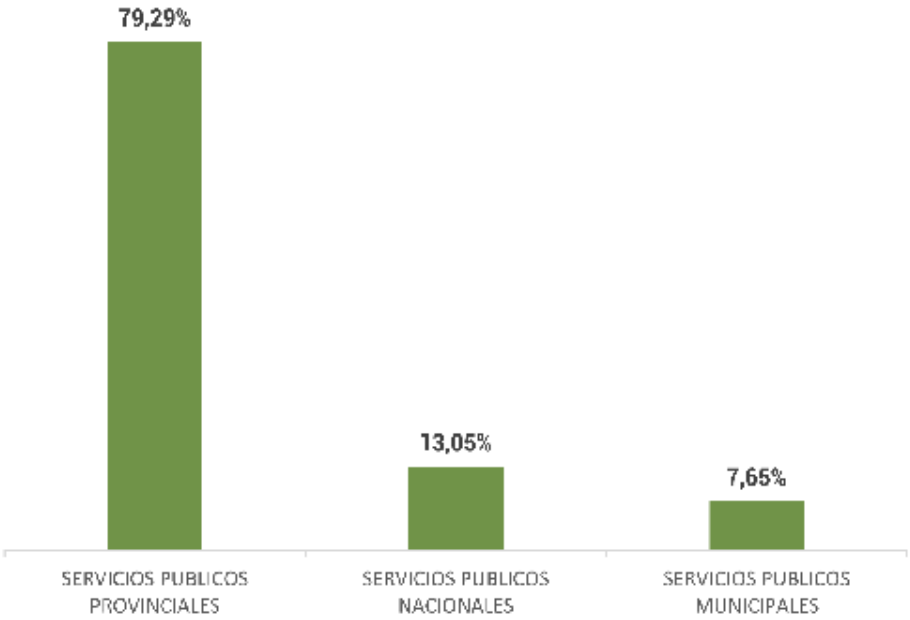
Se observa en este ciclo que las situaciones de violencias están presentes en los distintos espacios de la vida cotidiana de la ciudadanía, frente a las relaciones desiguales de poder entre varones y mujeres. Fue la violencia hacia la mujer en el espacio familiar la problemática recurrente en las consultas.

Se busca en la instancia, la identificación de "caminos más saludables" en la relación familiar. Asimismo, se orienta respecto al trazado de un plan de seguridad que permita a la víctima contar con documentación, lugar donde puede permanecer, personas a las cuales recurrir dentro de su grupo social o familiar, en el caso que surja una nueva situación de maltrato. Se brindó información sobre los recursos comunitarios disponibles (comisaría, centros de ayuda, teléfonos de emergencia).

Persistió en este período que las víctimas, tras significativo tiempo de padecimiento, acudieran a la Institución demandando información sobre medidas de protección, a pesar de observarse "naturalizada" la situación de violencia.

En todos los casos atendidos, se informó a quienes requirieron su asistencia respecto a la medidas cautelares con las que cuenta/n la/s víctima/s como: la exclusión del agresor del domicilio común, la prohibición de acceso y acercamiento del agresor a los lugares de trabajo o estudio, que frecuentare la víctima, y el establecimiento de régimen de alimentos, tenencia y de visitas.

SERVICIOS PÚBLICOS | ENTES REGULADORES



De la distribución general por tema, el 9.06% corresponde a las consultas sobre Servicios Públicos.

ENERGÍA ELÉCTRICA

Reclamos por artefactos dañados: En este caso, se trata de Actuaciones de usuarios que solicitan a la prestataria del servicio el reconocimiento de los daños de sus artefactos ocurridos como consecuencia de fallas técnicas en las redes de distribución.

Se informa al usuario la documentación que debe presentar ante la empresa a fin de solicitar peritaje técnico de los artefactos dañados, de manera de determinar la procedencia del reconocimiento de los daños sufridos como consecuencia de tales eventos.

Reclamos por prestación del servicio: Las consultas tratan sobre las fallas en la prestación del servicio y en algunos casos la suspensión del suministro. En estos casos se colabora con la redacción de nota de reclamo o se realiza de forma directa la intervención ante la prestataria.

Tarifa Social de Energía Eléctrica: Se analizaron las facturas correspondientes, solicitando datos personales para completar formulario perteneciente a la página web del Ministerio de Energía y Minería de la Nación. Se procede a completar y enviar el mismo vía mail.- Se imprime y entrega el Código de Tramite a Actuante. Se explica que la solicitud será evaluada por MINEN, Sera informado con la próxima factura por su prestadora. La nueva Tarifa Social apunta a cuidar a los sectores más vulnerables de todo el país otorgándoles el beneficio de acceder a los servicios con precios acordes a su situación de vulnerabilidad. Se brinda contención y escucha.-

Nueva Modalidad Reempadronamiento de Tarifa Social de Energía Eléctrica: Se entrevista a Actuante a fin de conocer la situación. Se analizan las facturas de Energía eléctrica. Se procede a completar formulario para SuSePu. Se adjunta documentación del titular y grupo conviviente. Fotocopia de DNI. Constancias de Cuil. Certificación Negativa o Recibo de Haberes que acrediten cobro de la misma. Factura de luz. Se colabora con las fotocopias. Se procede a armar la documentación y formulario para enviar a SuSePu. Se brinda contención y escucha.

AGUA POTABLE

Reclamos por facturación: Las quejas se relacionan en su mayoría con la determinación del consumo, ya que los consultantes manifiestan que lo detallado en la factura no se corresponde con el verdadero uso que hacen del servicio. Por este motivo se informa que deberán solicitar a la empresa la revisión del medidor. En caso de que esté presente fallas en su funcionamiento podrá requerirse la adecuación de la factura. Asimismo se informa que de tratarse de una perdida interna el usuario es responsable de la reparación de la misma y del pago de los montos generados.

Reclamo por reparación de calle o vereda: Se recepcionaron consultas por pérdida de agua en veredas y continuas roturas de redes que distribuyen agua a los domicilios de los usuarios, así como también por daños ocasionados en las veredas por obras en construcción a cargo de la prestataria. Se dio inicio a las actuaciones de conflicto solicitando información a la empresa y es su caso la inmediata reparación de los daños causados.

GAS

Fue función de la Defensoría del Pueblo en este aspecto informar al usuario sobre los motivos que

inciden en el aumento de los servicios, resoluciones de ENERGAS/SUSEPU, brindando asesoramiento en lo que respecta la lectura de las facturas, niveles de consumo, categoría de usuarios, valor de las unidades, cargo fijo, impuestos, organismos de control y aprobación de los cuadros tarifarios.

Nueva Modalidad Tarifa Social de Gas: Se entrevista a Actuante a fin de Conocer la Situación. Se solicitan las facturas de gas para analizar. Se procede a ingresar a página de ANSES. Se genera clave de la Seguridad Social del Actuante. Se procede a ingresar y solicitar tarifa social de gas, completando la entrevista previa. Se recibe el código de autorización.- Se imprime y entrega al Actuante.- Se brinda Contención y Escucha.

TELEFONÍA FIJA

Los reclamos se centran en la falta de respuesta oportuna de TELECOM a los reclamos de los usuarios sea por demora en la conexión del servicio; fallas técnicas; cambios de servicio o planes; bajas no gestionadas.

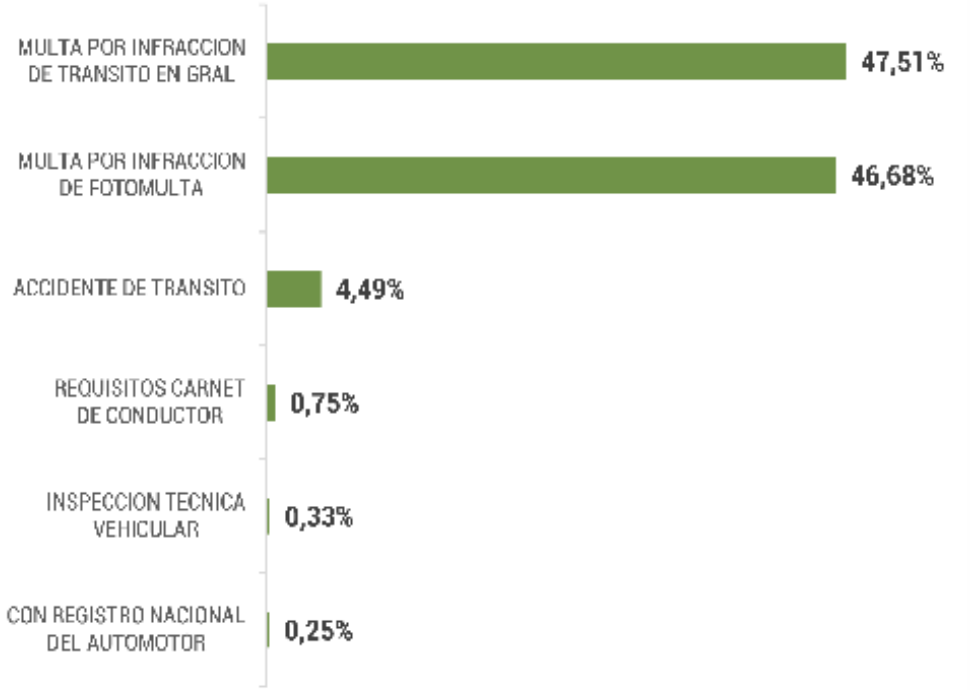
La Institución acorde su competencia realizó gestiones de reclamos telefónicos, algunos con resultado positivo, otros, a fin que se asegure al usuario el goce de un servicio de calidad, debieron ser canalizados a través de la Dirección de Defensa al Consumidor y/o ante el ENACOM como órgano regulador de las comunicaciones.

Se presentaron reclamos de propietarios de fincas ubicadas en zonas rurales que registran de larga data el cobro de concepto alumbrado público sin recibir efectivamente el servicio.

Cabe destacar que las autoridades Municipales persisten en no contestar los requerimientos que al respecto realiza ésta Institución, faltando de manera reiterativa al deber de colaboración con la labor que ésta realiza.

Tampoco se tiene noticia que se arbitraran las medidas necesarias en cumplimiento del objetivo de velar por el bien común de los administrados por parte de los Municipios.

SEGURIDAD VIAL



De la distribución general por tema, el 8.14% corresponde a las consultas sobre Seguridad Vial.

La mayoría de asesoramientos realizados en relación a la temática Seguridad Vial, refieren a solicitud de asesoramiento respecto de distintas clases de multas labradas en todo el país, ya sea sobre ruta nacional, provincial o municipal. Gran parte de las infracciones labradas se deben a circular en velocidad superior a la reglamentada, circular sin luces bajas encendidas o sin utilizar los correajes de seguridad.

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

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

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

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

Al respecto, la mayoría de las consultas por foto multas refieren a actas labradas por Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En ese caso, se ha detectado en el 99% de los casos consultados un error en las mismas, ya que la persona indica que jamás estuvo en dicha ciudad, constatándose ello al ver que la fotografía del vehículo consignada en el acta no coincide con el vehículo del actuante, como tampoco su dominio. En este caso, CABA cuenta con un sistema de chat con controlador virtual que brinda la pagina https://www.buenosaires.gob.ar/consulta-de-infracciones, el cual permite de forma rápida y eficaz consultar sobre estos errores constantes y archivar las multas erróneamente imputadas en el momento.

Asimismo, se han verificado muchos casos de multas prescriptas, oponiendo dicha situación por chat y obteniendo el archivo inmediato de las mismas.

En el caso de Buenos Aires provincia, ha ocurrido la misma situación respecto de errores al identificar

al presunto infractor, no coincidiendo la fotografía del vehículo consignado en el acta con el del consultante, pero en este caso dicha provincia no cuenta con sistema más ágil de comunicación, por lo que se procede a colaborar con descargo y verificar en la pagina web https://infraccionesba.gba.gob.ar/ en qué juzgado esta radicada la multa para que el mismo sea enviado mediante carta certificada con aviso de retorno.

Respecto de las multas provenientes de provincias como Santa Fe y Misiones, las cuales cuentan con radares autorizados por ANSV y Dirección Nacional de Vialidad, se le indica al actuante que, salvo que exista un error en la identificación del dominio o que tenga pruebas fehacientes de que no se cometió la infracción, en cuyo caso se puede colaborar con descargo pertinente, las mismas deben ser abonadas, contando con la posibilidad de abonar el 50% del monto de la multa, en concepto de pago voluntario previsto en el Art. 85 de la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449. En caso de ser presentado descargo, se pierde este beneficio, debiendo abonar el total de la multa en caso de que sea resuelto desfavorablemente.

En estos casos también se ha colaborado con gestión telefónica solicitando al Juzgado de Faltas correspondiente la posibilidad de financiación sobre el pago de la infracción, debido a que las mismas son muy onerosas teniendo en cuenta que para fijar su valor se contempla la Unidad Fija, que equivale al menor precio de venta al público de un litro de nafta especial.

Respecto de foto multas provenientes de la municipalidad de Simoca (Tucumán) se indica que conforme informe emitido a esta Institución por parte de Dirección Nacional de Vialidad, los equipos utilizados por las mismas "no se encuentran homologados ni tampoco cuentan con las autorizaciones correspondientes, conforme establece la Resolución N° 753/98 de la Secretaria de Industria, Comercio y Minería de la Nación (…) y deben estar autorizados, en forma previa a su utilización, por ANSV" y que en diversas oportunidades la Dirección Nacional de Vialidad ha sido notificada de Actas de infracción labradas mediante el uso ilegal de estos equipos, ante lo cual procedió a enviar carta documento a fin de impugnar dichas actas y a solicitar la remoción tanto de los semáforos como cámaras instaladas en violación a toda normativa, y que el Municipio de Simoca ha hecho caso omiso de las notificaciones cursadas.

Respecto de foto multas provenientes de las Municipalidad de Recreo (Catamarca), Dirección Nacional de Vialidad ha informado que dichos municipios no han suscripto Convenio alguno en ocasión de instalación de dispositivos de control automáticos o semi- automáticos de transito, habiéndolo hecho en un primer momento per se y de forma inconsulta.

Respecto del cinemómetro emplazado en Ruta Nacional N° 157- km 969, expresa que el mismo había sido colocado primeramente en puesto fijo, desnaturalizando la autorización de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, para luego haber sido intimados por Dirección Nacional de Vialidad para proceder a ubicarse en vehículo automotor de tipo utilitario estacionado en zona de camino, pero se indica que la instalación bajo esta modalidad ha sido efectuada sin autorización de dicha dirección, sin resguardo a norma alguna de seguridad y en la mayoría de las ocasiones sin ninguna señalización o respeto a norma técnica vial. Se informa que el

Municipio de Recreo cuenta con dispositivos de control sin la pertinente intervención de la Dirección Nacional de Vialidad y que la falta de autorización de la ANSV como de DNV le resta toda validez a la aplicación de una multa, sin perjuicio de lo improcedente de la misma.

Reclamos por infracción de tránsito en general: existieron numerosas consultas por Actas de Infracción labradas sobre Ruta Nacional en la jurisdicción de provincias como Salta y Córdoba, las cuales en general surgen por detección de exceso de velocidad por de radares debidamente homologados y posterior verificación de policía caminera.

Se verificó que las actas labradas por la Policía Caminera de la provincia de Córdoba refierían a no llevar colocados los correajes de seguridad o transitar sin hacer uso permanente de luces bajas encendidas.

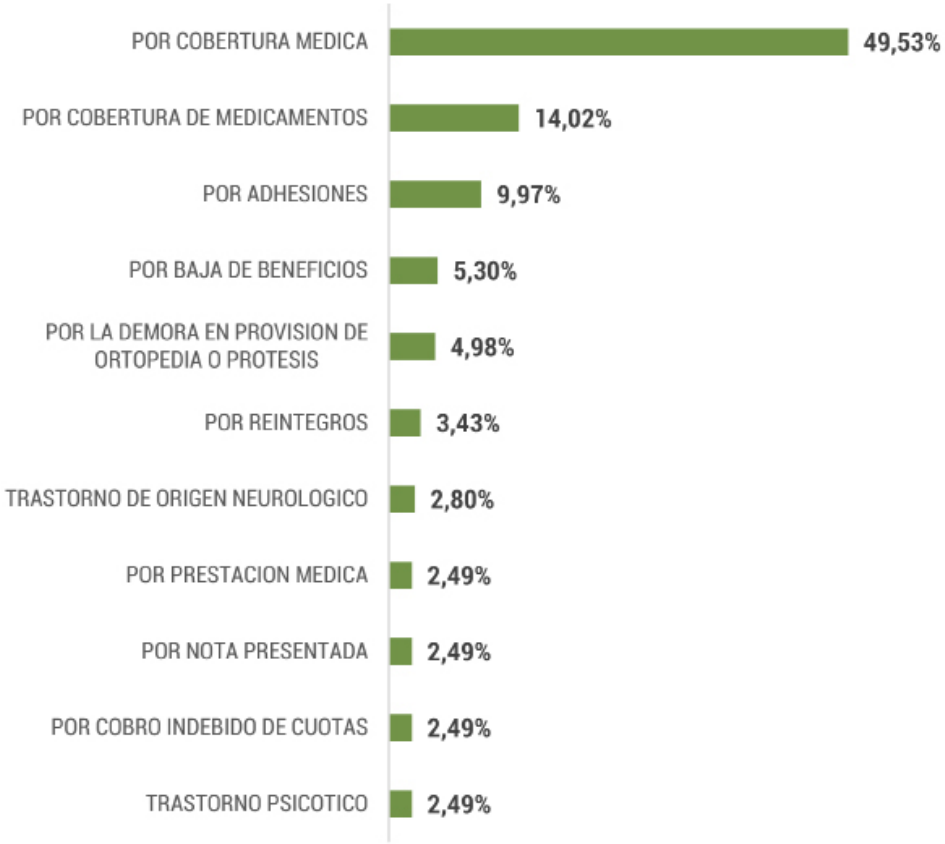
Ante estas problemáticas, se previene a los ciudadanos que el comportamiento descripto en las actas labradas son consideradas infracciones de tránsito y que en el acta se establece un plazo de 10 días hábiles para ejercer el derecho de defensa mediante la presentación de descargo correspondiente, pudiéndose alegar solamente que existió un abuso de autoridad por parte del inspector interviniente o que la infracción no se hubiera cometido, contando con prueba suficiente al respecto. En caso de ser presentado descargo, se pierde el beneficio de pago voluntario anteriormente mencionado, debiendo abonar el total de la multa en caso de que sea resuelto desfavorablemente.

En estos casos, también se ha colaborado con gestión telefónica solicitando al Juzgado de Faltas correspondiente la posibilidad de financiación sobre el pago de la infracción, debido a que las mismas son muy onerosas. En el caso de Córdoba, la página web de Rentas Córdoba brinda la posibilidad de abonar el monto total de la multa hasta en 12 cuotas, colaborando en estos casos con la impresión de los cupones de pago

También se realizaron actuaciones por Multas Municipales respecto de falta de tarjeta de estacionamiento, estacionamiento en doble fila, entre otras.

Otras consultas sobre Seguridad Vial: existen también respecto de accidentes de tránsito, que refieren a la posibilidad de reclamar resarcimiento económico por los daños causados por accidentes de circulación de vehículos; requisitos para obtener carnet de conducir, entre otras.

SISTEMA DE SALUD



De la distribución general por tema, el 3.34% corresponde a las consultas sobre Sistema de Salud.

En el ámbito del derecho a la Salud se resaltan aspectos que tienen que ver con la dificultad o la falta de acceso a prestaciones incluidas en el Programa Médico Obligatorio (PMO), dificultades con las afiliaciones o baja en el sistema de trabajadores en relación de dependencia, situación de los pasivos (jubilados y pensionados), personal doméstico, adherentes voluntarios y contribuyentes monotributistas, grupo en el que se encuentran incluidos los independientes, los sociales, demoras o falta de reintegros, demora excesiva en la provisión de audífonos.

Se abarcan reclamos de afiliados obligatorios y voluntarios a Obras Sociales así como el Instituto del Seguro del Jujuy, en lo que resulta competencia de esta Institución, asimismo el grupo de afiliados del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) y el Programa Federal 'Incluir Salud', al que corresponden los beneficiarios de pensiones no contributivas.

Demora en cobertura y entrega de medicamento oncologico: a más de tener que enfrentar una enfermedad que puede finalizar con su vida y de someterse a un tratamiento tan invasivo como el oncológico el paciente debe lidiar en muchas oportunidades con la obra social de la que es titular quien se niega o demora la cobertura y posterior entrega de medicamentos oncológicos.

En muchas oportunidades los afiliados a pesar de haber presentado las recetas e historias clínicas, los médicos auditores exigen mayor fundamentación para el otorgamiento de los mismos o bien por cuestiones meramente burocráticas (licitación, importación, etc) que demoran la entrega del medicamento.

Frente a dicha situación la Institución recibió, reclamos de pacientes y/o familiares de pacientes angustiados por la demora en la entrega de medicamentos oncológicos manifestando que ello empeora el delicado estado de salud del paciente, por lo que se efectúa la rápida intervención ante la Obra Social a fin de conocer el estado de la solicitud y los fundamentos en la demora.

En la gran mayoría de los casos se logra obtener una respuesta favorable y en los que no se logra obtener una resolución favorable o se demora la obtención de la misma se explica al recurrente la competencia de la Defensoria y se indica que deberá recurrir por la vía judicial del amparo atento la urgencia explicando en qué consiste el procedimiento y donde podrá solicitar un letrado gratuito de no contar con dinero para abonar uno particular.

Reclamos por alta en Superintendencia de personas discapacitadas: a modo de introducción es menester manifestar que las personas discapacitadas por Ley tienen en el Derecho de la cobertura del 100% de las prácticas médicas y de rehabilitación referentes a su discapacidad, por ello y a fin de ser beneficiario de ello deben presentar en su Obra Social el Certificado Unico de Discapacidad que acredita la misma, debiendo la Obra Social y/o prestadora solicitar el alta del paciente en Superintendencia de Servicios de Salud a fin de ingresar en el Sistema Único de Reintegro (S.U.R.), siendo este un sistema de reintegro a las obras sociales por las coberturas otorgadas por estas últimas a sus afiliados discapacitados.

Al respecto, se han recepcionado reclamos referidos a la falta de cooperación y predisposición de Obras Sociales y prestadoras de servicios de salud en nuestra provincia de otorgar el alta en Superintendencia de Servicios de Salud, pues al no hacerlo tampoco

otorgan la cobertura correspondiente.

De esta manera se recepciona la documentación referida a los titulares de la Obra Social y de su grupo familiar que acredita la discapacidad de los miembros del mismo, efectuando gestiones ante la Obra Social solicitando el alta con pronto despacho obteniendo resultados positivos en la mayoría de los casos.

Por último y en caso de negativa de la obra social se procede a remitir las actuaciones a Superintendencia de Seguros de Salud de la Nación a fin de que dicho organismo intime a la obra social.

Reclamos por reintegro: ante la demora en la cobertura de prestaciones medicas y/o farmacia por parte de Obras Sociales y Prepagas, es que muchos beneficiarios de las mismas deciden, frente a la urgencia, efectuar erogaciones para después solicitar el reintegro de lo abonado, recurriendo luego a la Defensoría ante la demora en el reintegro.

Frente a estas situaciones se procede a analizar la cuestión particular, y en algunos casos el paciente manifiesta haber efectuado un gran esfuerzo para afrontar los gastos por cuestiones de urgencia, por lo que, si bien en todos los casos se efectúa la intervención a fin de agilizar el reintegro, en estas situaciones particulares se procede a requerir que el paciente solicite la elaboración de un informe socio-ambiental ante el CAPS más cercano a su domicilio o en el Ministerio de Salud, para de esta manera acreditar su situación socio-económica y requerir con pronto despacho el reintegro de lo abonado.

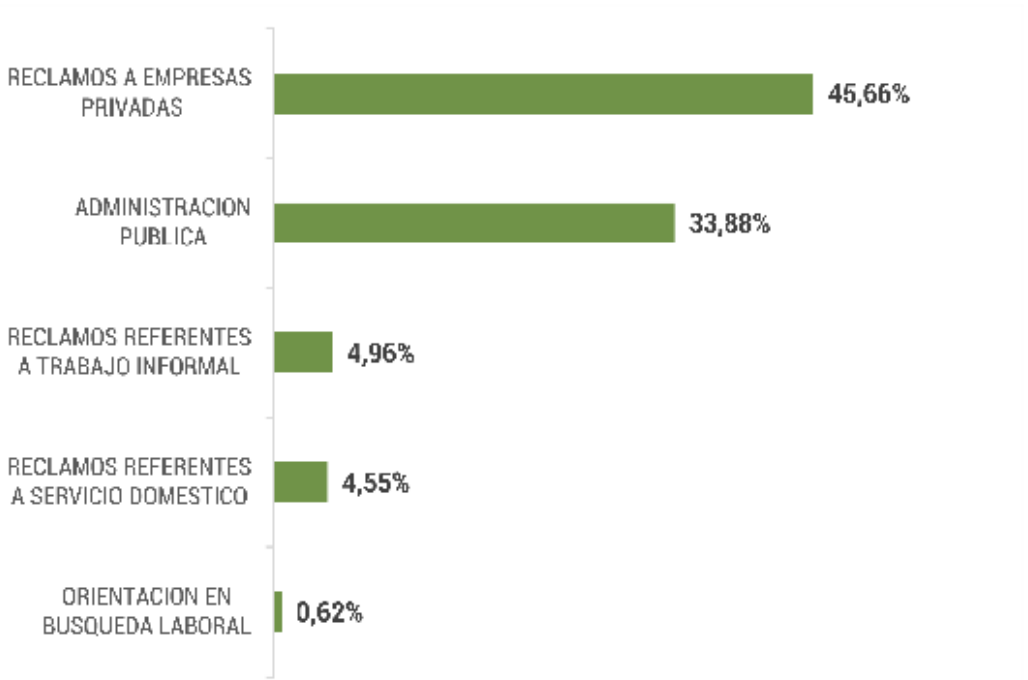
Respecto a **PAMI**, se detectan un sin número de dificultades que, no siempre son de fácil resolución, observándose reclamos relacionados con demoras para el otorgamiento de turnos de atención, o quirúrgicos, la demora en la provisión de elementos de ortesis y prótesis, lo que en ocasiones determinó la postergación de las intervenciones quirúrgicas, retardos tanto en la provisión de medicamentos, como con relación a la autorización.

Este comportamiento se produjo debido a que PAMI procedió a modificar los mecanismos para la provisión de medicamentos, insumos, elementos de ortesis y prótesis, estableciendo nuevas condiciones de acceso a la cobertura integral de algunos de éstos.

Resulta necesario señalar que, con la variabilidad del contexto socio económico actual, las proveedoras actualizaron los costos y esto demoró, en algunos casos, la concreción de las entregas.

Programa Federal Incluir Salud: se detectó una merma del incumplimiento sistemático y sostenido de las obligaciones que, en materia de salud y asistencia a los ciudadanos beneficiarios de pensiones no contributivas, debían asumir las administraciones nacionales, provinciales y municipales involucradas en este Programa.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES



De la distribución general por tema, el 3.16% corresponde a las consultas sobre Reclamos y Denuncias laborales.

RECLAMOS A EMPRESAS PRIVADAS

Por falta de entrega de certificación de servicios: ante las consultas recibidas respecto a esta problemática, se informó a los interesados que el empleador se encuentra obligado en virtud del artículo 80 de la Ley de Contrato de Trabajo, a la entrega del "certificado de trabajo". Asimismo, se comunicó a los presentantes que deben intimar por medio fehaciente a su empleador solicitando el mismo y que en caso de omisión o negativa al requerimiento efectuado la empleadora podrá ser sancionada.

Fondo de desempleo: respecto a las consultas recibidas sobre este tema, se informó a los interesados sobre de los requisitos necesarios para ser beneficiarios del "Fondo de Desempleo", por ello al momento de dar respuesta a las mismas, se individualizo el caso particular y según la actividad desarrollada, se indicó la documentación a presentar. Asimismo se explicó que la Prestación del "Fondo de Desempleo" consiste en un importe administrado por ANSES, dicho beneficio es abonado mensualmente de manera transitoria a los trabajadores que fueron despedidos y hasta que consigan un nuevo empleo o se perciban la totalidad de las cuotas que le correspondan de acuerdo a las contribuciones pagadas por su empleador.

Se explica que adicionalmente al importe a cobrar se recibirán otros beneficios relacionados con asistencia médica, asignaciones familiares, reconocimiento de antigüedad y obtención de apoyo en la búsqueda de un nuevo empleo.

Sanciones disciplinarias: previa entrevista a los consultantes, se informa que dentro del ámbito de la relación de trabajo, el empleador está facultado para sancionar al trabajador en aquellas conductas que por acción u omisión signifiquen faltas o incumplimientos en sus obligaciones laborales.

Se explica que el derecho de aplicar sanciones, está sujeto a límites establecidos por la normativa, teniendo en cuenta el mismo esta potestad no puede ser utilizada en forma arbitraria y desmedida, sino que debe cumplir con los principios de contemporaneidad, proporcionalidad, transitoriedad e imposibilidad de la doble sanción.

1. Contemporaneidad: Toda sanción que se aplica debe ser contemporánea a la falta imputada, no pudiendo el empleador sancionar al empleado por hechos lejanos en el tiempo.
   La contemporaneidad no significa inmediatez, sino el transcurso lógico del tiempo, teniendo en cuenta circunstancias tales como la investigación de los hechos antes de aplicar sanciones, o el momento en que el empleador toma conocimiento de los mismos.
2. Proporcionalidad: La sanción aplicada tiene que tener coherencia con la falta imputada, no pudiéndose aplicar por ejemplo la máxima sanción que permite la vigencia de la relación laboral, como es la suspensión, por faltas menores que signifiquen meras imperfecciones en la prestación del trabajo.
3. Transitoriedad: Ninguna sanción impuesta puede ser de carácter permanente, debiendo ser transitoria, con un inicio y un fin claramente determinados.
4. Doble sanción: Se prohíbe que al trabajador se le apliquen dos sanciones por un mismo hecho.

Asimismo se explica que cuando el empleador decide aplicar una sanción disciplinaria, la misma debe ser fehacientemente notificada al trabajador, detallándose las circunstancias del hecho que motiva

la misma (fecha, descripción de hecho, lugar, etc.), consignándose la sanción aplicada y su plazo de vigencia. Esta descripción detallada es necesaria para facilitar al trabajador su derecho de defensa.

Por accidentes de trabajo: eespecto a esta problemática tan importante a la hora de satisfacer y recomponer derechos de los trabajadores, se asesoró a los mismos sobre la obligación del empleador de contratar una Aseguradora de Riesgos del Trabajo.

Se puso en conocimiento del interesado que en caso de sufrir un accidente en ocasión de trabajo debe comunicarse de inmediato con su empleador, ART o centro médico habilitado, informar lo sucedido y solicitar atención médica urgente, se advierte que en caso de no ser posible debido a la gravedad del hecho acaecido, la misma debe ser solicitada por un tercero. Se hace notar que la mayoría de las consultas realizadas sobre el tema expuesto, son hechas por familiares o allegadas de los trabajadores accidentados.

Se explica a los consultantes, que es obligación del empleador informar a sus trabajadores la ART a la que están afiliados, solicitar asistencia médica inmediata en caso de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, proveer los elementos de protección necesarios y cumplir con las normas de higiene y seguridad.

Por cobertura de ART: con respecto a estos asesoramientos, se pone en conocimiento del interesado que las Aseguradora de Riesgos de Trabajo están obligadas a brindar prestaciones en especie, mediante las cuales el trabajador tiene derecho de ser cubierto y protegido hasta completar su total curación o mientras subsistan síntomas incapacitantes. Se pueden mencionar:

1. Asistencia médica y farmacéutica.
2. Prótesis y ortopedia.
3. Rehabilitación
4. Recalificación profesional
5. Servicio funerario.

Y Prestaciones dinerarias, que son irrenunciables y no pueden ser cedidas ni enajenadas. (Prestaciones por incapacidad laboral temporaria - permanente provisoria).

Por pagos adeudados: se recibieron numerosas consultas referentes a pagos adeudados a trabajadores, al respecto se informa al consultante que el tiempo para solicitar la cancelación de los montos resultantes de créditos laborales no pagados es de 2 años desde la fecha en que son exigibles, y que luego de dicho plazo el crédito laboral prescribe, por ello se recomienda al interesado tomar los recaudos necesarios a fin de obtener la correspondiente remuneración. Se informa al titular del crédito, que podrá solicitar el cobro del mismo a través del despacho de un telegrama laboral, se recomienda, que para la redacción de la misiva, concurra a un asesor letrado o que realice el mismo por medio del Ministerio de Trabajo. Se informa al consultante las normas laborales pertinentes y se hace conocer los derechos que puede ejercitar ante la falta de pago de haberes. Se explica que tal conducta, configura una causal de despido sin justa causa.

Asimismo se asesoró sobre la posibilidad de efectuar denuncia ante El Ministerio de Trabajo iniciando de esta forma la instancia administrativa.

Ante un resultado adverso, fracasada la vía de la conciliación le queda acudir a la justicia con la

asistencia de un abogado particular.

Se recibieron consultas respecto a trabajo informal, falta de registración laboral. En estos casos, se aconsejó remitir al empleador telegrama laboral, sea solicitando se aclare la relación laboral, abone la liquidación correspondiente o entregue documentos establecidos por legislación laboral. En caso de negativa o silencio del empleador, se aconseja presentar denuncia a la Dirección Provincial de Trabajo.

Si bien la Defensoría del Pueblo no puede patrocinar en acciones legales, se brinda asesoramiento respecto de derechos y obligaciones de empleado y empleador a fin de brindar las primeras herramientas con las que cuenta el trabajador para reclamar sus derechos.

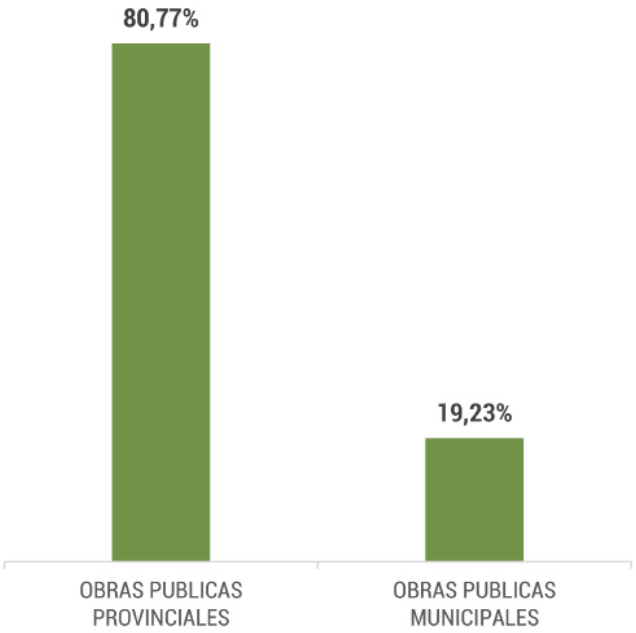
RECLAMOS REFERENTES A SERVICIO DOMÉSTICO:

Por aportes seguridad social: se explica a los actuantes que el pago de los aportes está a cargo del trabajador y que las contribuciones están a cargo del empleador, que las mismas varían de acuerdo a la cantidad de horas trabajadas según que el trabajador sea activo, jubilado o menor. Se pone en conocimiento de los mismos los montos vigentes. Por otro lado, se informa que aquellos empleados que trabajen menos de 16 horas semanales tienen la oportunidad de efectuar aportes voluntarios para poder acceder a todos los beneficios de la seguridad social (entre ellos la jubilación). En todos los casos se resalta la importancia que tiene para el trabajador y su grupo familiar realizar aportes por cualquier eventualidad que surja a lo largo de sus años de servicios.

Despido incausado: En caso de que el trabajador se encuentre debidamente registrado, se brinda un detalle de los rubros indemnizatorios que le corresponden. Asimismo, se indica la necesidad del intercambio epistolar previo en los casos que sea preciso.

En cada caso particular se indicó además la competencia del Ministerio de Trabajo, brindando un asesoramiento generalizado sobre el procedimiento administrativo que puede iniciarse ante dicho ministerio, como así también la colaboración que se brinda en un asesoramiento integral y a la hora de elaboración de los telegramas.

OBRAS PÚBLICAS



De la distribución general por tema, el 2.15% corresponde a las consultas sobre Obras Públicas.

Como derecho humano fundamental y social, el derecho al acceso a la vivienda pone en cabeza del Estado el deber de ocupar al máximo los recursos de que disponga, para lograr la efectividad de este derecho.

Durante EL 2019, los casos que fueron objeto de consulta obedecieron a la falta de regularización dominial, cambio de titularidad de una vivienda, con motivo de situación de grupo familiar disgregado, por causa de fallecimiento, divorcio, separación de hecho, etc. y demora en la adjudicación de una vivienda.

Se informó que quien pretende adquirir la titularidad debe reunir las condiciones de ingresos suficientes para afrontar el pago de la vivienda, se orientó a presentarse ante el Dpto. Notarial de IVUJ para formalizar y suscribir el formulario respectivo, sumada la presentación de la documentación correspondiente (inicio de trámite de divorcio, constancia de separación de hecho, acta de defunción, renuncia) que acredite la modificación del grupo.

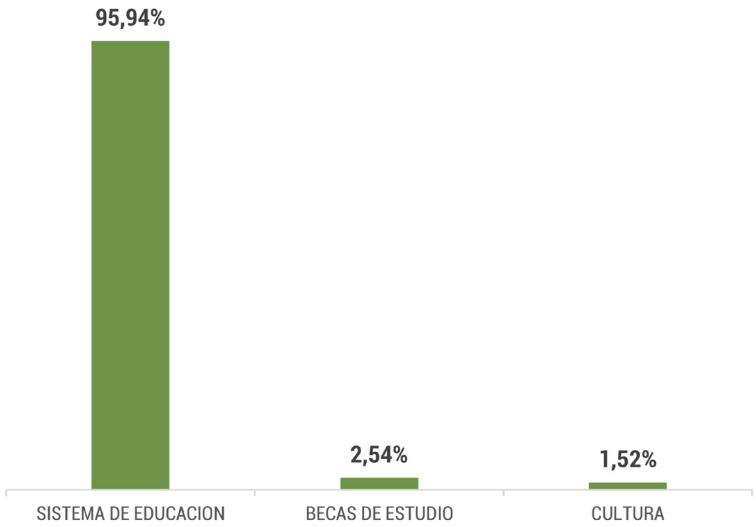
Se brindó información acerca de los requisitos de acceso a una vivienda, previniendo que no obstante encontrarse amparados por la Ley N° 22431 a la que adhirió nuestra Provincia, y que establece que los Organismos competentes deberán reservar un cupo entre el 5% al 10% dentro de cada Programa habitacional destinado a las personas con discapacidad, los ingresos que perciben a través del beneficio del que gozan, no son considerados por el Instituto de Viviendas a los fines de amortizar el valor de una casa, habida cuenta el carácter alimentario de los mismos, siempre que sea el único ingreso con que cuentan. De manera tal que si existía alguna modificación en la declaración jurada presentada, se indicaba apersonarse a informarla.

Se realizaron consultas por personas con discapacidad percibiendo el beneficio de una Pensión no Contributiva. Correspondió asesorarlos acerca de los requisitos de acceso a una vivienda y explicarles que se encuentran amparados por la Ley Nº 22431 a la que adhirió nuestra provincia, y que establece que los organismos competentes deberán reservan un cupo entre el 5% y el 10% dentro de vacante del programa habitacional destinado a las personas con discapacidad,

Al respecto se hicieron requerimientos de información al IVUJ, el que contesto acerca del estado de los legajos de los postulantes, advirtiendo que los mismos debían participar de los sorteos públicos universales para los programas de vivienda libre, cuando así lo convoque el Organismo.

Problemáticas

EDUCACIÓN Y CULTURA



De la distribución general por tema, el 1.52% corresponde a las consultas sobre Educación y Cultura.

En lo que respecta al Derecho a la Educación se toma intervención en cuestiones relacionadas a dificultades para acceder a títulos o certificados que deben expedir los establecimientos educativos en todos los niveles, particularmente terciario. En estos casos es imprescindible realizar el seguimiento y contralor de los organismos administrativos competentes, de los que también se reciben quejas, además de las vinculadas con demoras, con la falta de respuesta, mala atención, entre las más significativas.

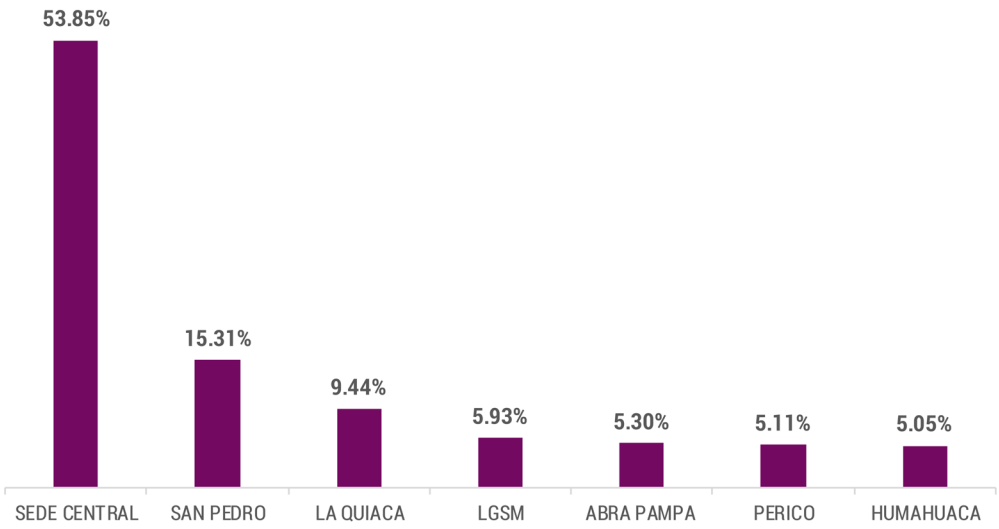
También se recibieron consultas sobre la problemática de la violencia escolar que se repite y crece en el ámbito de los establecimientos escolares no solo del nivel secundario sino además del nivel primario.

Ante estos casos luego del análisis y estado en que se encuentra la actuación de los principales involucrados en el problema (directivos, padres, gabinete, supervisión, ministerio de educación) se brindó asesoramiento sobre derechos orientando primariamente a los padres acudir de manera formal ante a las autoridades del establecimiento educativo a fin que en virtud de la responsabilidades que le cabe en la dirección de los mismos, se cumpla el procedimiento previsible en estos casos.



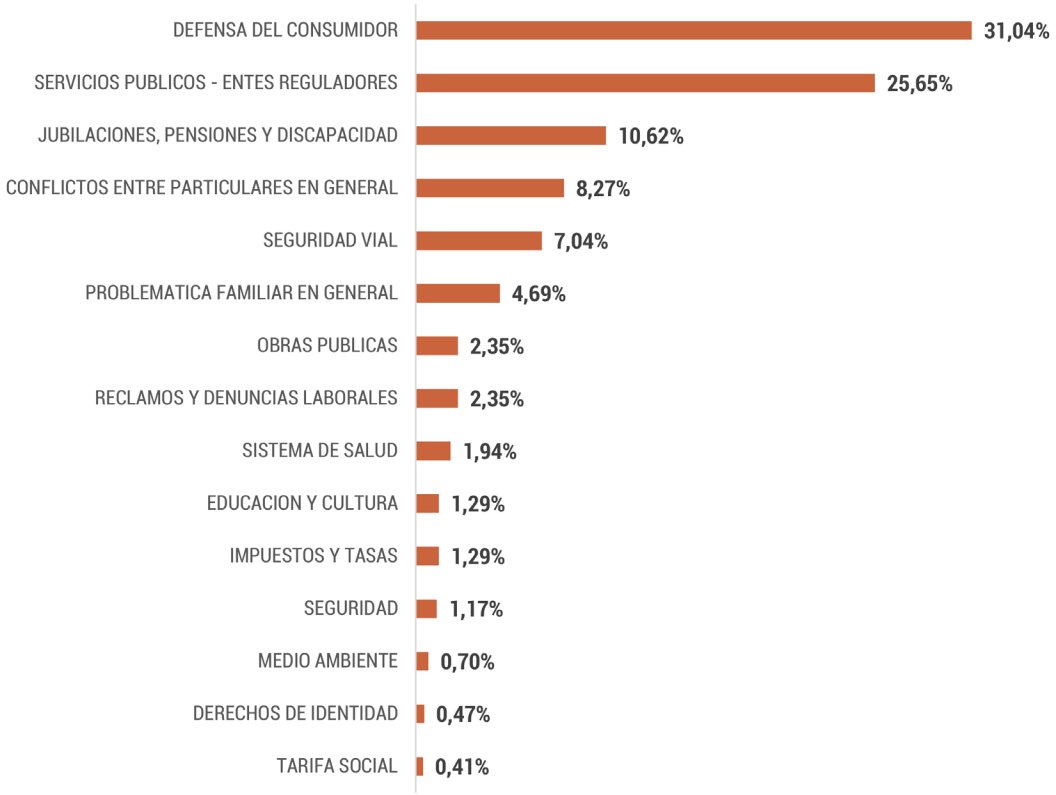
DELEGACIONES ADMINISTRATIVAS

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



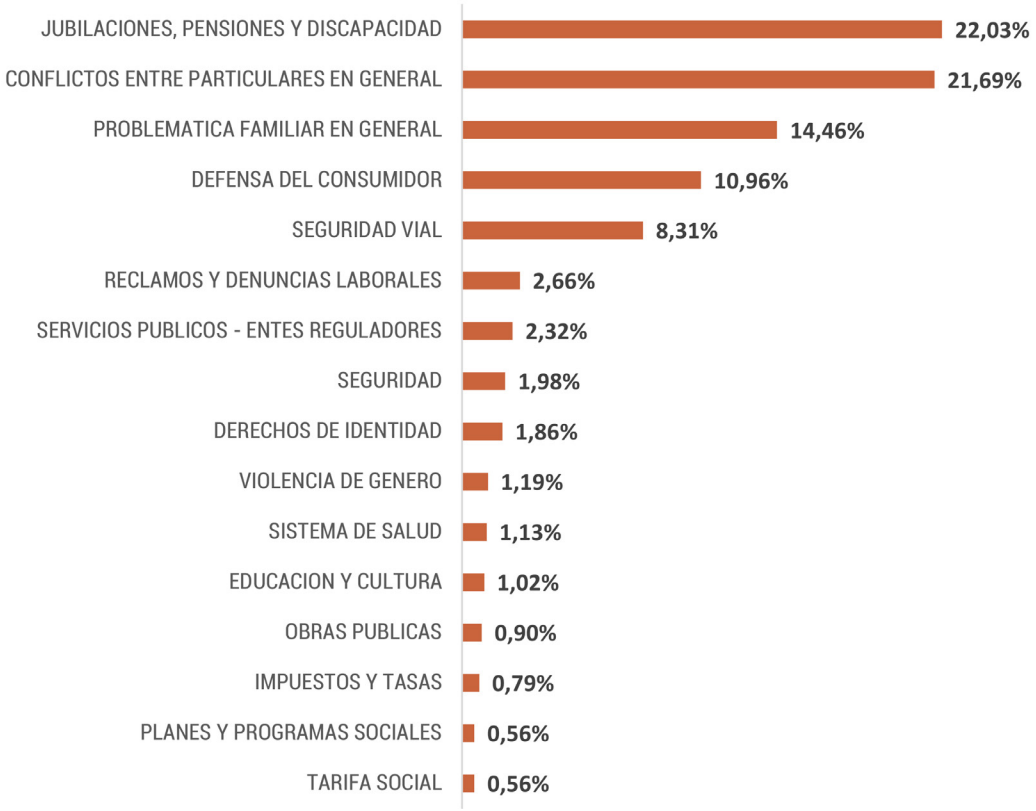
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por Delegaciones durante el período 01/01/19 al 31/12/19.

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 01/01/19 al 31/12/19.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ***DELEGACIÓN LA QUIACA***



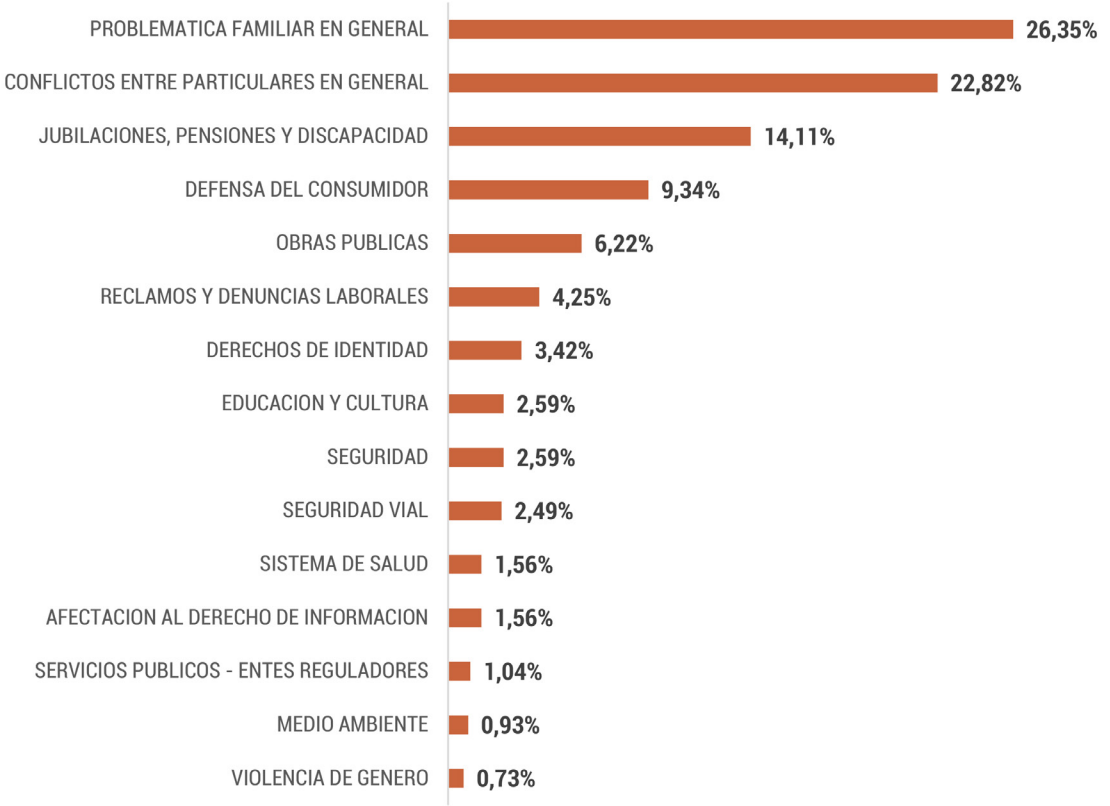
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias de la Delegación La Quiaca durante el período 01/01/19 al 31/12/19.

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



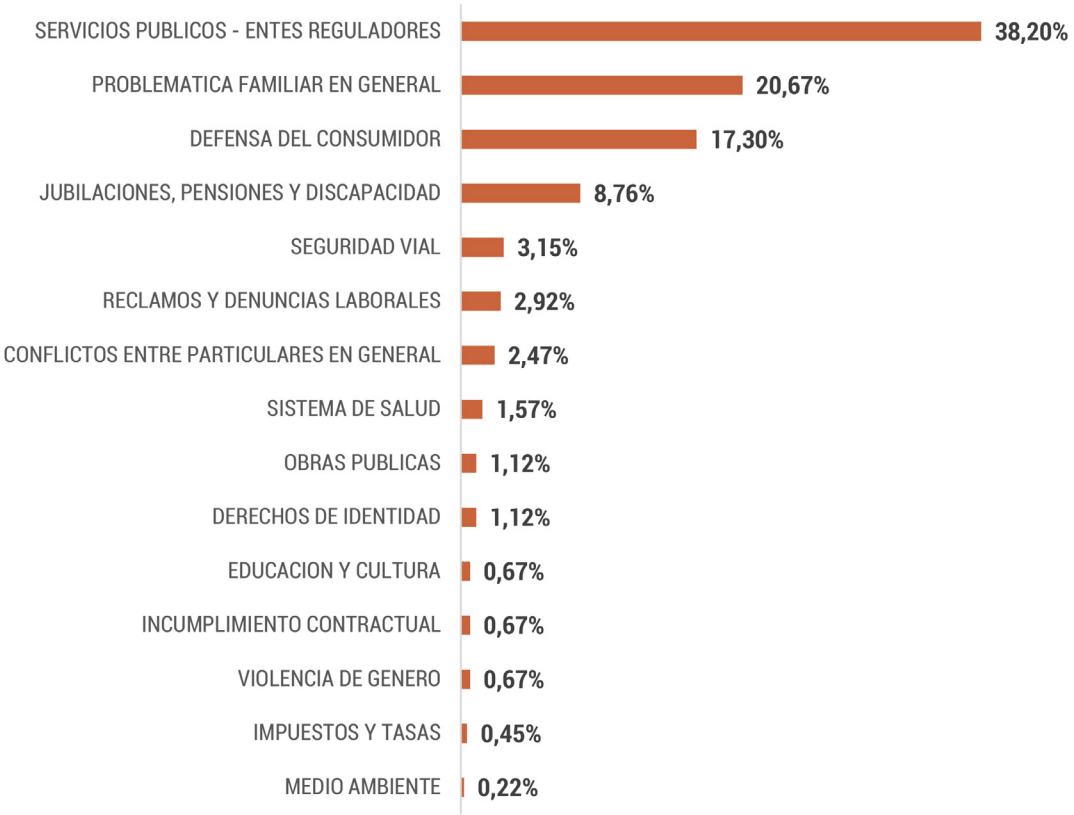
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Lib. Gral.San Martín durante el período 01/01/19 al 31/12/19.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ***DELEGACIÓN ABRA PAMPA***



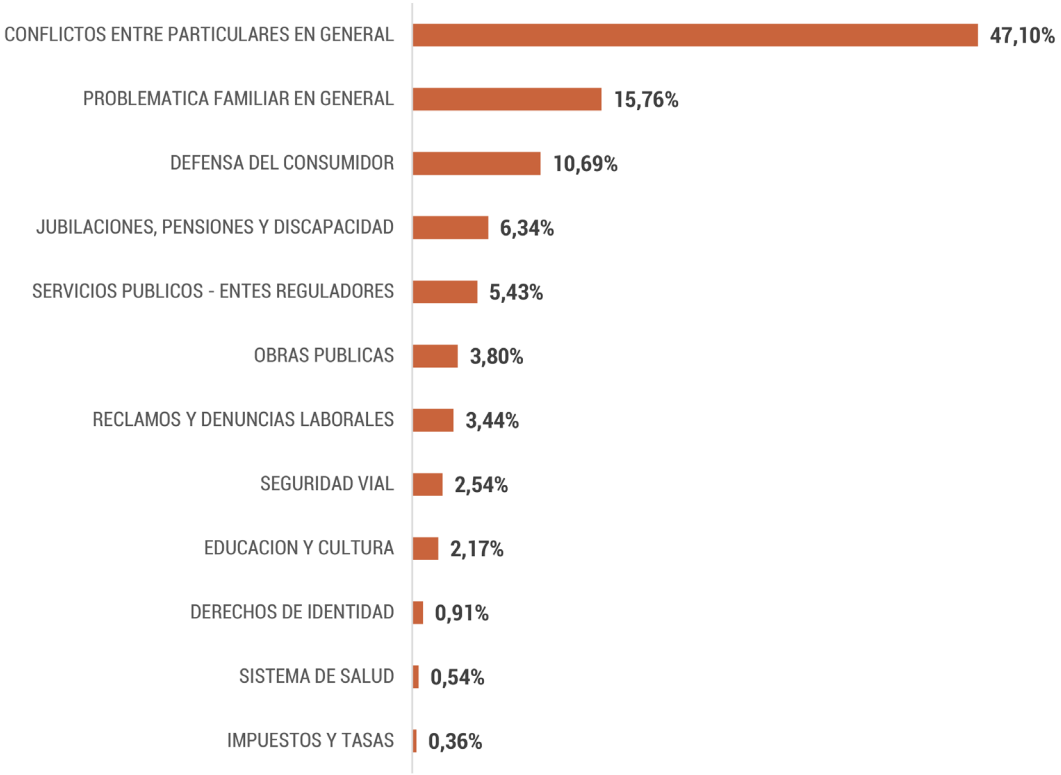
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Abra Pampa durante el período 01/01/19 al 31/12/19.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN PERICO



Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Perico durante el período 01/01/19 al 31/12/19.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN HUMAHUACA



Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Humahuaca durante el período 01/01/19 al 31/12/19.

La Defensoría del Pueblo de Jujuy cuenta con **Delegaciones administrativas en las ciudades de Perico, San Pedro, Libertador Gral. San Martin, Humahuaca, Abra Pampa y La Quiaca.**

Cada Delegación tiene su propio espacio físico y personal de trabajo, lo cual nos permite estar permanentemente informados sobre las cuestiones sociales que se plantean en el lugar donde está ubicada la misma.

Dichas dependencias nos dan la posibilidad de acercar los servicios de la Defensoría a los distintos pueblos del interior de la Provincia, permitiendo que los habitantes puedan realizar consultas y reclamos más cerca de su domicilio real.

A su vez, las Delegaciones son una parte importante de nuestra Institución ya que nos brindan la oportunidad de obtener datos estadísticos sobre las problemáticas más recurrentes en los distintos puntos geográficos de Jujuy.

Estadísticamente, y en relación a Casa Central, las consultas recibidas en las Delegaciones representan casi el CINCUENTA POR CIENTO (50%) de la temática atendida por la Defensoría del Pueblo de Jujuy.

DELEGACIÓN DE HUMAHUACA

Nuestra Delegación se encuentra ubicada en pleno centro de la Ciudad de Humahuaca, muy cerca de la Plaza Principal lo cual permite el fácil acceso de las personas que lo necesiten.

A ella concurren personas provenientes de todo el Departamento Humahuaca, y principalmente de la propia Ciudad y de las localidades de Uquia, Jueya, Tres Cruces e Iturbe, entre otras.

A diferencia de otras regiones de nuestra provincia, en esta Delegación notamos el crecimiento de las consultas jurídicas de Derecho Privado vinculadas con la Ley de Defensa del Consumidor, Derecho de Familiar, y Ordenamiento legal de medianería y vecindad.

Según nuestro registro estadístico, las temáticas más consultadas por las personas son las referentes a conflictos entre particulares, problemática familiar, y defensa del consumidor, las cuales representan más del SETENTA POR CIENTO (70%) de todas nuestras consultas legales y sociales.

DELEGACIÓN DE ABRA PAMPA

Esta Delegación pertenece a la Región Puna de Jujuy, se encuentra ubicada en el principal centro urbano del Departamento Cochinoca, y su ámbito de influencia abarca principalmente zonas rurales, campesinas y de pueblos originarios.

El servicio que brinda la Defensoría es fundamental y de necesidad básica, ya que a ella concurren principalmente personas de escasos recursos, o pertenecientes a grupos sociales vulnerables y que requieren mayor atención y asistencia.

La principal fortaleza de nuestra delegación abrapampeña es la de brindar asesoramiento y orientación a las personas que lo necesitan, y proveerlas de las herramientas necesarias para defender sus derechos e intereses. Tambien contamos con dialogo fluido con otras Instituciones

de la Sociedad Civil (centros vecinales, comunas originarias, medios de comunicación, etc.).

Según los datos brindados por nuestro registro estadístico las principales temáticas de consulta son las referidas a problemática familiar, conflictos entre particulares, y Jubilaciones, pensiones y discapacidad, representando más del SESENTA POR CIENTO (60%) de todas las consultas que se realizan.

Por lo tanto, aquí la orientación legal predominante es la de Derecho de familiar, Legislación urbana y Contractual, y Normativa Previsional Argentina y de Extranjería.

DELEGACIÓN DE LA QUIACA

Contamos con una Delegación administrativa en la Ciudad de la Quiaca, cabecera del Dpto. Yavi, y radicada en la zona fronteriza con vecino país de Bolivia.

Por ser La Quiaca una ciudad fronteriza, se convierte en un importante centro económico, social y cultural de Jujuy donde se requiere la asistencia gratuita de profesionales del derecho y la psicología.

Nuestra Delegación Quiaqueña trabaja eficientemente y manera mancomunada con los distintos organismos de la sociedad civil y dependencias administrativas del Estado Nacional, Provincial y Municipal.

De acuerdo a la información estadística que manejamos, las mayores temáticas consultadas por las personas son Jubilaciones, pensiones y discapacidad, conflictos entre particulares, y problemática familiar, representando más del CINCUENTA Y SIETE POR CIENTO (57%) del total de consultas recibidas.

Luego, en menor medida podemos destacar el asesoramiento referido a Defensa del Consumidor y Seguridad Vial, que representa el DIECINUEVE POR CIENTO (19%) de las consultas.

DELEGACIÓN PERICO

Nuestra Delegación se encuentra ubicada en la zona céntrica de Ciudad Perico, y su creación responde a la necesidad de brindar asesoramiento y asistencia gratuita a sus residentes y los de zonas aledañas.

Mayoritariamente las consultas son efectuadas por personas de la propia Ciudad, sin embargo también se observa el acercamiento y difusión de gente proveniente de zonas rurales y cercanas al campo.

De acuerdo a nuestros datos estadísticos, la mayor cantidad de consultas son referentes a servicios públicos y entidades reguladoras, problemática familiar, y defensa del consumidor y los usuarios, significando más del SESENTA (60%) de consultas recibidas durante todo el 2019.

Por lo tanto, podemos afirmar que desde la Defensoría debemos reforzar nuestra asistencia en materia de servicios, tarifas y entes reguladores, tanto nacionales como provinciales y municipales, pero sin descuidar la órbita referida al asesoramiento en derecho privado y de familia.

DELEGACIÓN LIB. GRAL. SAN MARTÍN

La Delegación se encuentra ubicada en la Región Yungas, y tiene su radicación en el centro socio-económico y habitacional del Departamento Ledesma. A ella concurren personas de la propia ciudad de Libertador Gral. San Martin, y también de diversas localidades como Fraile Pintado, Calilegua, El Talar, Caimancito y Yuto, entre otras.

Nuestro servicio durante el periodo 2019 se centró en ofrecer y brindar a la población asesoramiento y concientización sobre la defensa de los derechos e intereses particulares de las personas.

Las principales áreas de consulta fueron Defensa del Consumidor y los Usuarios, Servicio Público, y problemática familiar general, representando más del SETENTA POR CIENTO (70%) de las consultas y reclamos recibidos.

Como asesoramiento destacado podemos distinguir el programa de concientización sobre la Ley 24.240, sus modificatorias y concordantes, y las gestiones realizadas a título de colaboración ante SUSEPU.

DELEGACIÓN SAN PEDRO

Contamos una Delegación en la Ciudad de San Pedro de Jujuy, radicada en el principal centro de influencia de la zona del ramal jujeño, y a la cual concurren personas de distintos lugares del Departamento San Pedro, entre ellos El Achera, Rodeito, Arrayanal, La Esperanza y La Mendieta.

Desde la Delegación hemos descubierto que el principal tema de consulta de los sampedreños fue lo referente a Defensa del Consumidor y de los Usuarios, pudiendo destacar el asesoramiento en materia de conflictos con entidades financiera de distinta índole, y sobre el cobro de cargos y créditos indebidos.

La siguiente problemática de mayor consulta fue la referida a los Servicios Públicos y sus entes reguladores. Con el paso del tiempo la Delegacion de San Pedro ha logrado consolidarse como centro de referencia y consulta para las personas en lo que respecta a sus facturas y boletas de servicios de primera necesidad.

Según nuestro registro estadístico, Defensa del consumidor y los Usuarios, y Servicio Públicos y Entes Reguladores representan más del CINCUENTA Y CUATRO POR CIENTO (54%) de las consultas realizadas por las personas, seguido por Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad que representa un DIEZ POR CIENTO (10%) de las consultas.



PROGRAMAS INSTITUCIONALES

CENTRO DE

MEDIACIÓN COMUNITARIA

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

DEPARTAMENTO DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

Teniendo en cuenta que el Estado Nacional y Provincial son los principales responsables de garantizar el acceso a la justicia y que los métodos alternativos de resolución de conflictos son una herramienta para lograr el cumplimiento de ese derecho, de tal forma que se pueda construir una sociedad más justa y democrática, es que desde el año 2016 se ha realizado un trabajo continuo e ininterrumpido por parte de los miembros del Departamento para tratar de acercar a los ciudadanos de Jujuy las nuevas alternativas y herramienta para poder gestionar sus conflictos.

Si bien no existe una ley provincial que establezca la obligatoriedad de los métodos alternativos de resolución de conflictos, a lo largo de los años de trabajo, se ha observado resultados satisfactorios al intervenir en diversos conflictos vecinales y gestionarlos antes de que escalen en una violencia que posteriormente podría traer consecuencias gravosas para todos los intervinientes.

Por ello fue es tarea primordial del Departamento el promocionar los beneficios de la mediación, como uno de los métodos alternativos donde no se imponen ganadores ni perdedores, ni se les impone una solución o acuerdo a los intervinientes, sino que por medio de un trabajo colaborativo entre las partes y el mediador buscaran alcanzar un mejor acuerdo, respetando siempre la plena capacidad de decisión de las partes.

Asimismo, durante este año 2019, las actividades del Departamento se han expandido en otras áreas de resoluciones alternativas de conflictos, lo que se podría organizar el trabajo anual sobre los siguientes ejes:

- *Centro de Mediación Comunitaria*
- *Mediación Itinerante*
- *Trabajo en Red*
- *Facilitación*
- *Capacitación*
- *Clínica de Casos y Biblioteca Virtual*
- *Estadísticas del Centro de Mediación*

CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Como todos los años, el Centro de Mediación recibe las solicitudes de mediación muchas de las cuales se originan luego de recibir asesoramiento legal por parte de los asesores de la Defensoría del Pueblo quien, tras escuchar atentamente su conflicto, recomiendan la mediación como alternativa pacifica, no confrontativa de abordar su conflicto. Fundamentalmente se aclara que la mediación es gratuita, confidencial y voluntaria, por lo que no se puede obligar al solicitado a la concurrir a la audiencia, y que el mediador interviene como un tercero neutral que facilitara el dialogo entre las partes, pero que no les impondrá una solución al problema que presenten en la mediación. A diferencia del juez, que dicta una sentencia, el mediador colabora en la búsqueda de una solución que satisfaga los intereses y necesidades de ambas partes, siendo estos los responsables de su solución. Por medio de la mediación se brinda la posibilidad de llegar a un acuerdo sobre la reparación del daño o resolver el conflicto que se generó, siempre que no resulte afectado el interés público o de terceros. Es un espacio donde muchas veces las partes se escuchan por primera vez, donde pueden explicar

libremente sus razones y los sentimientos que los afectan, donde pueden escuchar y ser escuchados para ser comprendidos y comprender al otro. De esa forma, se genera un ambiente de colaboración donde los actores involucrados se constituyen como sujetos activos en la búsqueda de posibles soluciones a sus conflictos.

Una vez recibida la solicitud de mediación, la Directora del Centro de Mediación determina el mediador encargado de tramitar el proceso y las fechas de reuniones de mediación, procediéndose a cursar las invitaciones a las partes intervinientes por medio de una nota de estilo, a fin de que de forma personal y voluntaria se acerquen a la reunión, y si bien no es necesario el asesoramiento legal o patrocinio jurídico, se realizaron múltiples reuniones con vecinos y sus abogados.

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 solo el acuerdo.

Es importante tener en cuenta que solo se pueden mediar conflictos vecinales, excluyéndose los conflictos con causas penales o juicios en trámite, 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.

MEDIACIÓN ITINERANTE

Con la finalidad de acercar a los ciudadanos de toda la provincia el proceso de mediación, se ha continuado realizando durante el 2019 las jornadas de Mediación itinerante en las distintas Delegaciones que posee la Defensoría del Pueblo en la Provincia de Jujuy, las cuales se encuentran ubicadas en la ciudad de La Quiaca, Abra Pampa, Humahuaca y San Pedro.

A tal fin el equipo de mediadores de Casa Central se trasladó junto con el Defensor Adjunto II a esas ciudades para realizar mediaciones junto a los Delegados de las mismas, obteniendo gran concurrencia y excelentes resultados en los procesos realizados.

De esta forma se ha fortalecido las relaciones institucionales con los Delegados Mediadores y además se ha brindado una herramienta alternativa para aquellos ciudadanos que no cuentan con un servicio de mediación en su ciudad.

TRABAJO EN RED CON OTROS ORGANISMOS

a) Red Federal de Centros Comunitarios

Como resultado de diversas gestiones realizadas ante la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos se dispuso celebrar un Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica mutua entre ambos organismos, con el objeto de compartir, enriquecer y realizar prestaciones reciprocas, dirigidas a proporcionar asistencia y cooperación técnica en los métodos de resolución de conflictos en el ámbito

comunitario y escolar con miras a la profundización del acceso a la justicia y el mejoramiento de las condiciones de convivencia en el ámbito educativo.

Este convenio Marco , fue firmado y registrado bajo el número: CONVE-2019-80615476-APN-DGDYD#MJ integrando de esa forma la Red Federal de Centros Comunitarios, contribuyendo de forma conjunta al fortalecimiento y difusión de las políticas públicas, en relación a temas de acceso a la justicia, inclusión y resolución pacífica y participativa de conflictos en la población y especialmente en los sectores vulnerables.

b) Secretaría de Relaciones con la Comunidad

A comienzos del 2019, los diálogos y relaciones con la Secretaria de Relaciones con la Comunidad de la Provincia de Jujuy se fueron afianzando, encontrando puntos en común respecto a las tareas desarrolladas por ambas instituciones en la sociedad, surgiendo la necesidad de aunar los esfuerzos mediante la firma de un Convenio de Cooperación recíproca entre ambas instituciones en Julio del 2019.

La finalidad del Convenio es la cooperación inter-institucional fue el de brindarse recíproca asistencia, apoyo y cooperación con relación a los sistemas no Adversariales de resolución de conflictos de intereses, en especial lo referido a la institucionalización y desarrollo de la "MEDIACIÓN", así como a otros proyectos y/o programas de capacitación, referidos a los métodos mencionados en general. Desde la Defensoría del Pueblo se puso a disposición de la Secretaria su Centro de Mediación, su organización logística y administrativa, mientras que la Secretaria dio intervención en numerosos conflictos que ellos detectaron, así como también se invitó a dictar capacitaciones en conjunto.

Es en virtud de este Convenio que se intervino en conflictos sociales complejos, mediante la figura de Facilitadores de Dialogo, tarea que será desarrollada en los puntos siguientes.



c) Juzgado Contravencional

Existen procedimientos alternativos al proceso contravencional que han sido utilizados en muchas otras provincias para resolver los conflictos relacionados a esa temática y entre ellos se destaca la mediación. La posibilidad que tiene el ofendido de extinguir la acción contravencional mediante el perdón al infractor establecido en el Art. 31 de nuestro Código Contravencional de Jujuy, habilita la posibilidad de buscar una forma alternativa para resolver los conflictos que llegan al juzgado.

Por ello desde el Centro de mediación se brinda el asesoramiento y el auxilio al Juzgado Contravencional teniendo en cuenta que somos una entidad especializada en la materia, que contamos con un equipo propio consolidado, con mediadores abogados con experiencia

de tres años en mediaciones comunitarias, formados en temas específicos vinculados con la temática, brindando un servicio de calidad y satisfacción en los resultados obtenidos, convirtiéndolo en una opción más eficiente y eficaz, buscando procurar el acuerdo de las partes en conflicto o instar a los interesados para que designen un mediador.

Como resultado de las gestiones realizadas entre ambas instituciones, durante el año 2019 se ha realizado tareas conjuntas en búsqueda de ofrecer a los vecinos una alternativa para resolver sus conflictos, siempre mediante el análisis exhaustivo del juzgado que comprueba que existe predisposición de las partes y que la problemática torna indispensable la participación de los mediadores.

b) Funcionarios Judiciales

Una alternativa que ha surgido de reuniones mantenidas con Ayudantes Fiscales de nuestra provincia, es la posibilidad de llevar a mediación los conflictos que son presentados ante las autoridades policiales y que no configuran contravenciones o delitos penales. Cuando el funcionario policial junto al ayudante fiscal detectan en su servicio que puede ofrecer la Mediación como forma alternativa de gestionar los conflictos, añade un plus de calidad al cumplimiento de las necesidades de la ciudadanía, ya que participa y orienta a las partes en el lugar donde podrá buscar la resolución de sus conflictos privados. Por tanto cuando los ciudadanos se dirigen a las dependencias policiales a solicitar ayuda o en cualquier servicio asistencial, se puede derivar los casos al centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo.

La participación los funcionarios judiciales y miembros de la Policía de la Provincia en aspectos más preventivos es cada vez más necesaria debido a la proximidad con la ciudadanía, ya que suele ser uno de los primeros recursos a los que se acude, además conoce las dinámicas individuales y sociales existentes en la comunidad.

Por ello durante el año 2019 se ha realizado derivaciones de diversos conflictos a fin de que se invite a las partes al proceso de Mediación por intermedio de la Defensoría del Pueblo, obteniendo excelentes resultados.

FACILITACIÓN

Con la firma del Convenio de Cooperación con la Secretaria de Relaciones con la Comunidad de la Provincia, se ha abierto un nuevo capítulo de trabajo para los mediadores del Centro de Mediación, el cual es la intervención como Facilitadores de Dialogo. Teniendo en cuenta que los mediadores de la Secretaria cuentan con la capacitación y experiencia en esta área, se ha trabajado fuertemente en esta alternativa para gestionar los conflictos sociales complejos y públicos.

Hay que destacar que la facilitación y la mediación son dos técnicas distintas para un abordaje participativo y no adversarial de un conflicto. El 'facilitador' trabaja en un contexto más complejo porque interviene en conflictos públicos con más actores, son multipartes, a diferencia de las Mediaciones realizadas en el Centro de Mediación.

El proceso de Facilitación tiene varias etapas, siendo la primera la realización de una investigación

del problema mediante entrevistas y contactos en el lugar con cada una de las partes, y un diagnóstico del conflicto. Luego, se realiza una hoja de ruta del proceso para tratar de diagramar una propuesta superadora al conflicto, siendo la tarea principal en esta etapa el desescalar los niveles de violencia. Esa hoja de ruta debe darse a conocer a las partes y ser consentida por ellos, a fin de trabajar la misma de forma ordenada, diseñando la implementación y la intervención para construir los acuerdos. Estos procesos no tienen tiempos estipulados y es fundamental trabajar la construcción de confianza para que las partes entiendan al otro como un legítimo. Asimismo, se pueden presentar conflictos donde sea necesaria la participación del Estado Provincial o Municipal, por lo que también se deberá cursar la invitación a la mesa de dialogo que se realice.

Intervención Conflicto Social Complejo: Centros Vecinales.

Un ejemplo de estas intervenciones de facilitación realizadas en conjunto con la Secretaria de Relaciones con la Comunidad, es la que se presentó en un conflicto complejo por la titularidad o disposición de un espacio verde, donde los actores eran un centro vecinal con personería jurídica, otro centro vecinal en formación y los miembros de un barrio gremial, encontrándose todos ellos interesados en determinar la titularidad o dominialidad sobre dicho espacio. Se realizó primeramente un trabajo de reconocimiento del lugar y diversas entrevistas a fin de invitar a las partes del conflicto a un proceso de facilitación de diálogo entre ellas. Se realizó la hoja de ruta y tras realizar varias reuniones, invitar a otro actor necesario como personal técnico del IVUJ, y un intenso trabajo en conjunto, se procedió a la firma de un Convenio.

CAPACITACIONES

a) Programa de Mediación para Estudiantes de Escuelas Secundarias

A fin de promover la cultura de la paz en el ámbito educativo, se desarrolló 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 los estudiantes de las comunidades Educativas, que va en clara consonancia con la Ley Provincial 5279 "Plan Provincial de Mediación Escolar" y la Resolución Nº6085-E/09, y su modificatoria Resolución Nº6084-E/13.

Este programa fue inspirado en la necesidad de desarrollar políticas transformadoras tendientes a erradicar las escaladas de violencia en las escuelas, problemática que se evidencia cada vez en mayor medida.

La finalidad de la Primera etapa del Programa es brindar a los estudiantes de establecimientos educativos conocimientos sobre la mediación como forma adecuada de resolución de conflicto, 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.

Como resultado de la implementación del programa, en el 2019 se dictó el taller en la Escuela Normal de la ciudad de Humahuaca, a los Delegados de todos los cursos del nivel secundario, obteniendo

una gran participación e interés en las técnicas de comunicación y mediación impartidas.

b) Capacitación a los miembros de las Fuerzas de Seguridad Provinciales

Junto a la Secretaria de Relaciones con la Comunidad, se trabajó arduamente en la capacitación a los miembros de la Policita de la Provincia de Jujuy, así como también a los Estudiantes de las carreras que dicta el Instituto de Seguridad Publica, los que al recibirse serán miembros de las fuerzas de seguridad de nuestra provincia.

El taller se articuló en forma conjunta con los miembros de la Secretaria de Relaciones con la comunidad y se denominó "Buenas Practicas de Mediación, para la Paz Social", el cual desarrolla los temas de comunicación, conflicto y sus tipos, formas de afrontar el conflicto y los métodos alternativos de resolución de conflicto. Por medio de este taller se busca capacitar a los operadores desde la perspectiva de su profesión, dotándolos de elementos de la mediación en sus intervenciones primarias.

Es fundamental que los miembros de las fuerzas de seguridad tengan conocimiento de los métodos alternativos de resolución de conflictos, y puedan identificar aquellas situaciones donde se puede dar intervención a los equipos de mediación. Esta posibilidad de llevar a mediación los conflictos que son presentados ante las autoridades policiales y que no configuran contravenciones o delitos penales surge de los objetivos de la Policía de Jujuy establecidos en el Art. 1 de la Ley 3757: "…tiene a su cargo el mantenimiento del orden público y la paz social, actúa como auxiliar permanente de la Administración de Justicia y ejerce por si las funciones que las Leyes, Decretos, y Reglamentos establecen, para resguardar la vida, los bienes y otros derechos de la población".

En virtud de esa normativa, consideramos que la participación de la Policía en aspectos más preventivos es cada vez más necesaria debido a la proximidad con la ciudadanía, ya que suele ser uno de los primeros recursos a los que se acude, además conoce las dinámicas individuales y sociales existentes en la comunidad, por ello se destinó grandes esfuerzos a impulsar el taller mencionado.







CLÍNICA DE CASOS Y BIBLIOTECA VIRTUAL

La Clínica de Casos nos brinda un dispositivo esencial en la capacitación continua de los miembros del Centro de Mediación, por lo que se continuaron desarrollando mediante encuentros mensuales que permiten compartir las experiencias de los diferentes casos que llevan a cabo los mediadores, siempre respetando 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.

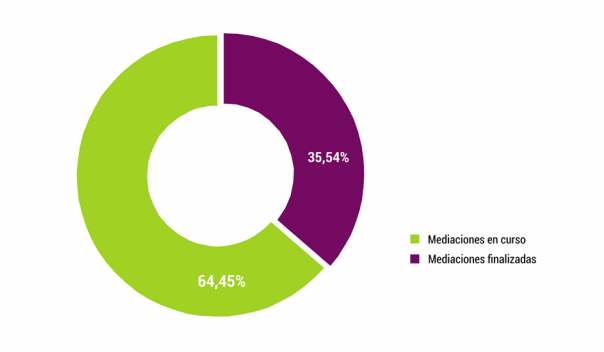
La posibilidad de analizar un caso, trabajar en él, detectar los interrogantes que surgen en el mediador, nos permiten articular la teoría y la práctica. Por medio de estas reuniones hemos buscado promover, en las diferentes etapas del proceso, el uso estratégico de técnicas ya adquiridas, buscando trascender de la particularidad del caso particular a un saber aplicable a otros casos.

Como parte del perfeccionamiento y capacitación de cada mediador integrante del Centro, se ha formado 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.

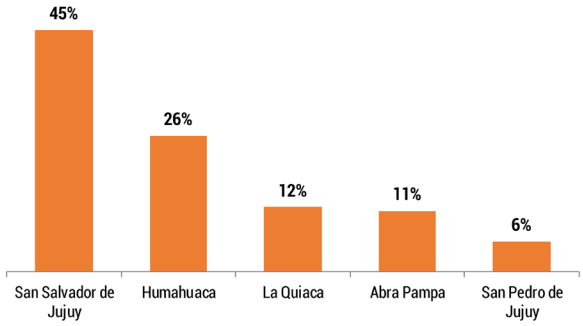
ESTADÍSTICAS

Para brindar y mejorar nuestro servicio de Mediación, se lleva un registro de estadísticas respecto al trabajo realizado por todos los miembros del mismo. Al finalizar una solicitud de mediación, cada mediador completa el formulario de Estadísticas establecido en el Reglamento Interno del Centro. Los datos recolectados a través del formulario nos permiten analizar el trabajo realizado en el año, determinar los conflictos que más llegan a Mediación, el resultado de los procesos y realizar propuestas y recomendaciones de trabajo.

Durante este año se presentaron 157 solicitudes de mediación durante el año 2019, encontrándose en trámite unas 100 solicitudes y finalizando unas 57 mediaciones.



Distribución porcentual de mediaciones en curso y finalizadas durante el período 01/01/19 al 31/12/19



IPPPDM

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

En marco a las facultades conferidas al Defensor del Pueblo y teniendo por misión primordial la defensa de los derechos humanos, se ha creado a través de la Resolución Nº0015/2018 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 pretendemos 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 ejercen sobre las mujeres.

Actividades realizadas durante el año 2019:

CAPACITACIÓN INTERNA

Con el objeto de fijar criterios generales y particulares para la gestión y resolución de conflictos vinculados con la violencia de genero desde un abordaje sistemático profesional y multidisciplinario; de garantizar a las víctimas y testigos de violencia de genero 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 período de perfeccionamiento en la materia :

JORNADA DE CAPACITACIÓN "DIVERSIDAD SEXUAL, GÉNERO Y DERECHOS HUMANOS"

Jornada organizada por la Secretaria de Derechos Humanos de la Provincia de Jujuy.Disertantes: Dr. Diego Leonel Borisonik y Lic. Eduardo Otero, Director y Coordinador de la Dirección General de Políticas Integrales de Diversidad Sexual- Secretaria de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Nación..

MESA INTERINSTITUCIONAL DE VIOLENCIA DE GÉNERO

A fin de cumplir con algunos de los objetivos específicos del proyecto de creación como ser el trabajar articuladamente con los organismo gubernamentales, no gubernamentales y de la sociedad civil, a fin de implementar mecanismos de prevención y capacitación desde la perspectiva de género y 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 período impulsamos la concreción de las siguientes actividades.

A partir del mes de Marzo y hasta la actualidad, a través del IPPPDM, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy participa activamente en la Mesa Provincial Interinstitucional sobre Violencia de Género.

El día sábado 30 de Marzo, en la Ciudad Cultural se participó de la Maratón para conmemorar el "Día Internacional de la Mujer", dicha actividad fue propuesta por la Mesa Interinstitucional de Género de la cual somos miembros.

CERTIFICACIÓN LIDERAR EN CLAVE DE IGUALDAD: "COMUNIDAD, ARRAIGO Y DESARROLLO LOCAL CON PERSPECTIVA DE GÉNERO"

Esta actividad fue organizada por la Defensoría del Pueblo de Jujuy, en coordinación con la Fundación Contemporanea (Mag. Lic. Pamela Ares), tuvo una duración de 5 encuentros desarrolladas durante los meses de Abril y Mayo en el Salón Marco Paz de la Legislatura de la Provincia de Jujuy.

Esta certificacion abierta al público en general, tuvo como objetivo central la formación de promotores sociales capaces de trabajar en equipo desde los lugares que cada uno ocupe e influir positivamente en su entorno en la prevención de la violencia contra la mujer en todas sus expresiones. Que aspiren a transformar su propia visión personal sobre la desigualdad estructural de género, pretendiendo avanzar en los objetivos de la Ley 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que Desarrollen sus Relaciones Interpersonales.

Asimismo se buscó hacer eje sobre La ley 27449 "MICAELA" que estipula la creación del Programa Nacional Permanente de Capacitación Institucional en Género y Violencia contra las Mujeres con el objetivo de "capacitar y sensibilizar" a todos los funcionarios públicos, que integran los diferentes niveles del Estado. Sancionada a fines de 2018.





CAPACITACIÓN EXTERNA

A través del IPPPDM, pretendemos 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 ejercen sobre las mujeres. Para ello, se pensaron, planificaron y desarrollaron los talleres: VIVIR ES UN DERECHO Y CONSTRUYENDO IGUALDAD, el primero destinado al

público en general y el segundo direccionado a niños y adolescentes que se encuentren escolarizados.

TALLER CONSTRUYENDO IGUALDAD

Este taller está 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".

• 05 de Junio: Escuela Normal República de Bolivia de la Localidad de Humahuaca.
• 03 de Julio: Colegio Secundario Nº25 de la localidad de Humahuaca.
• 10 de Septiembre: Escuela Latinoamericana Nª 386 de la localidad de Puesto Viejo.
• 31 de Octubre: Colegio Antonio María Gianelli de esta Ciudad.
• 08, 15 y 21 de Noviembre: Colegio Antonio María Gianelli de esta Ciudad.







CAMPAÑA EN CONMEMORACION AL DÍA INTERNACIONAL DE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

En las inmediaciones de la peatonal Belgrano de nuestra ciudad, el Equipo Técnico a cargo del IPPPDM y Asesoras Legales de la Defensoría Móvil realizaron una actividad destinada principalmente a concientizar sobre la problemática. A través de la misma se brindó a la ciudadanía, asesoramiento general y específico sobre la materia y se hizo entrega de folletería, calcomanías, cintas y globos violetas (color representativo contra la violencia de género).





INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

El **Instituto de Prevencion de Adicciones** 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).

El IPA, lleva a cabo acciones de promoción de la salud que favorecen 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.

Sus principales objetivos:

- 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 2019:

PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN TU BARRIO, "EL ESTADO TE INFORMA"

Organizado por el Ministerio de Seguridad de la Provincia en articulación con la Municipalidad de San Salvador de Jujuy, Defensoría del Pueblo de la Provincia, Ministerio de Salud y el Registro Civil. Siendo el objetivo principal del programa: lograr que la ciudadanía cuente con la información necesaria para hacer uso de los distintos programas del Estado. Dichas actividades se realizaron en las siguientes fechas y lugares:

• 03 de Abril: Bº Punta Diamante – Bº El Chingo. Juanita Moro y Esmeralda.

• 10 de Abril: Bº 150 Hectáreas – N.I.D.O Ara San Juan.

• 17 de Abril: Bº 19 de Abril- Plaza B° 19 de Abril Av. Azopardo Cerro Centinela, Cochabamba y Dean Funes.

• 24 de Abril: Bº Mariano Moreno- Plaza Central Perú esq. Colombia.

• 30 de Abril: Bº Belgrano y Villa San Martín - CPV B° Belgrano Zabala esq. 1 de Mayo.

• 08 de Mayo: B° Sector B-6 Centro Cultural J. Cafrune Av. Snopek esq. Pampa Blanca.

PARTICIPACIÓN DE LA ACTIVIDAD "POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD MENTAL, CONSUMOS PROBLEMÁTICOS DE SUSTANCIAS"

Organizada por el Hospital Néstor Sequeiros, llevada a cabo el día 07 de agosto del 2019, en las instalaciones del Hospital.

RENOVACIÓN DE FIRMA DE CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES DEL ENTE AUTÁRQUICO PERMANENTE

Para continuar trabajando en conjunto sobre diversas actividades dirigidas a los adolescentes.

PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DEL TORNEO FUTBOL-TENIS "#ANIMATEALDEPORTE", EN LA 68° FIESTA NACIONAL DE LOS ESTUDIANTES

Junto con el Ente Autárquico Permanente y la Secretaría de Deporte de la Provincia de Jujuy. El mismo se llevó a cabo en la Ciudad Cultural los días: 19, 20, 23 y 24 y 26 de septiembre del 2019. Se adjunta al final el proyecto del mismo.



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 14 y 15 de noviembre del 2019 mediante actividades recreativas sobre consumos problemáticos, dirigidas a adolescentes.



PARTICIPACIÓN EN LA DEFENSORÍA MÓVIL DURANTE LOS MESES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

Se brindó a los vecinos de los barrios de la ciudad de San Salvador de Jujuy (Centro, Alto Comedero, San Cayetano, Kennedy, San Jorge, etc), un espacio de escucha, contención y asesoramiento sobre consumos problemáticos.




ipcd
Instituto de Protección
y Ciudadanía Digital

El **Instituto de Protección y Ciudadanía Digital** se desempeña con la necesidad de abordar problemáticas sociales actuales referidas a las infancias y adolescencias atravesadas por las pantallas digitales e internet, donde coexisten fenómenos, delitos y potencialidades en la cultura digital.

Sus objetivos son los siguientes:

- Promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes en internet
- Concientizar sobre los peligros y/o delitos que se desarrollan en la cultura virtual para poder prevenirlos y proteger a los chicos en la era digital
- Promocionar una ciudadanía digital consciente y responsable en los niños, niñas y adolescentes que promueva una convivencia digital saludable.
- Orientar a los adultos para acompañar a los niños y niñas en los usos de las redes sociales y la cultura digital en su conjunto.
- Investigar sobre la cultura digital que se vive en Jujuy

Las acciones desarrollas por el IPCD, estan dirigidas a niños, niñas y adolescentes, padres, docentes y profesionales, y se basa en las problemáticas y fenómenos de Grooming, Ciberbullying, Retos virales, Sexting, Sharenting, Cibercrianza, Violencia Digital de Género y Explotación sexual infantil.

Durante el 2019, se trabajaró en distintas áreas de intervención:

- Capacitación y prevención
- Asesoramiento socio-psicológico
- Asesoramiento legal sobre el delito del Grooming
- Investigación de la cultura digital

Acciones realizadas en el año 2019:

ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES CON ESCUELAS Y OTRAS INSTITUCIONES SOCIALES

- Capacitaciones destinadas a Trabajadores Sociales de Ledesma
- Capacitación destinada a niños y niñas de escuela primaria de Ledesma
- Capacitaciones destinadas a niños, niñas y adolescentes de escuelas de San Salvador de Jujuy
- Capacitaciones destinadas a padres de escuelas primarias y secundarias de Palpala.

EVENTOS DEL IPCD EN ARTICULACIÓN CON UNIVERSIDADES

- Se firmó convenio con la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Jujuy para trabajar con el Observatorio Tecnológico en acciones de capacitación
- Se participó del Pre Rally de Innovación en la Facultad de Ingeniería UNJu
- Se disertó en la Jornada Día del Psicopedago/a sobre el Instituto de Protección y Ciudadanía Digital organizado por la Universidad Católica de Sgo. del Estero
- Se disertó sobre "Cibercrianza y Ciudadanía Digital" en IV Congreso Internacional de Tecnologías de la Información y Comunicación en Tarija-Bolivia
- Se disertó en el Conversatorio Empoderamiento, DDHH y perspectiva de Género en la Universidad Católica de Sgo. del Estero

EVENTOS ALUSIVOS A EFEMÉRIDES (CIBERBULLYING Y GROOMING)

- Se realizó una Jornada de Concientización por el "Día Internacional de lucha contra el Ciberbullying" en la Plaza Belgrano de San Salvador de Jujuy
- Jornada Provincial de Prevención del Grooming "Día Nacional de la lucha contra el Grooming" en la Legislatura provincial.



ACCIONES EN ARTICULACIÓN CON MUNICIPALIDADES

- Capacitación a empleados municipales de El Carmen
- Capacitaciones articuladas con la Municipalidad de San Salvador de Jujuy







INSTITUTO DE PROTECCIÓN
DEL PATRIMONIO NATURAL
HISTÓRICO Y CULTURAL

DEFENSORÍA DEL TURISTA

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY

Durante el año 2.019 se iniciaron las actividades del **Instituto de Protección Natural, Histórico y Cultural** creado en razón de la Resolución N° 003/2018 de fecha 04/01/18 en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy.

Como primera actividad destacamos la Actuación N° 202466/18 originada ante el requerimiento efectuando por el Defensor del Pueblo de la Nación, quien solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, ante la supuesta contaminación ambiental derivada de la explotación de litio y borato en nuestra Provincia, por lo que se efectuaron diversas gestiones tendientes a obtener lo requerido por el Defensor del Pueblo de la Nación.

Al efecto, se ha dado cumplimiento con el fotocopiado de los expediente N° MT-065512/2017 y N° MT-065522/2017 correspondientes a las empresas Sales de Jujuy S.A. y Exar S.A. respectivamente, que tramitan ante la Secretaría de Minería e Hidrocarburo de la Provincia, ambos referidos a la actualización de informe de impacto ambiental, requeridos por el solicitante.

A más de ello, personal de esta Institución ha efectuado una visita a la Minera Exar S.A. en fecha 09/01/19 la que se encuentra situada en el Salar Cauchari-Olaroz ubicado en el Departamento de Susques de nuestra provincia, con el objetivo de conocer el procedimiento que se lleva a cabo para la explotación de litio en dicha zona y obtener información sobre el impacto ambiental que tiene dicha explotación.

Al respecto, la visita al Salar estuvo a cargo del Sr. Presidente de Exar S.A., el Superintendente de Hidrogeología y Perforaciones y el Gerente de Operaciones quienes informaron que la explotación de litio se efectúa netamente sobre la salmuera que se extrae del salar mediante pozos cuyas perforaciones tiene una profundidad de entre 200 a 450 m habiendo sido explorados previamente con el objetivo de determinar hasta dónde podía explotarse.

Se nos ha informado que el agua superficial (cuencas endorreicas) que se encuentran en la cuenca no es potable en virtud de que la misma posee una gran cantidad de arsénico, vale decir 1 mg/l arsénico (0,01 mg/l permitido por la OMS), sin embargo la OMS (Organización Mundial de la Salud) indica que si es la única agua que existe en la zona la misma podrá consumirse. De esta manera informa personal de Minera que el agua superficial se encuentra siendo utilizada exclusivamente por las comunidades que residen en la zona, la que es denominada por personal especializado (hidrogeología) en la materia como "Agua dulce" o "Agua menos salada".

Considerando que la única agua consumible es de uso exclusivo de las comunidades, la empresa Exar S.A. utiliza para actividades de construcción, riego, limpieza, etc. del campamento "agua salobre" la que se extrae aproximadamente a sesenta (60) metros, efectuando pozos encamisados y cementados para no contaminar el agua superficial "agua dulce" o "Agua menos salada", siendo la misma tratada mediante una planta de osmosis.

El personal que reside en el campamento de la minera consume agua potable que es transportada

desde la ciudad de San Salvador de Jujuy debiendo proveerse de la misma cada inicio de semana.

El procedimiento de explotación de litio consiste en la extracción de salmuera de pozos situados en el salar, contando a la fecha con cinco (05) pozos, la que es depositada en piletones para su evaporación, estimando que por año tienen 2,60 m de evaporación. Una vez efectuada la evaporación la sal depositada será tratada mediante un procedimiento químico, el cual es propio de la etapa de producción del proyecto, que consiste en la separación del litio y otros elementos, el cual aún no se ha ejecutado.

La empresa, según lo manifestado, cumplimenta con lo dispuesto por la Ley de Medio Ambiente en cuanto a los presupuestos mínimos de protección del mismo tomando los recaudos necesarios, contando con planes de contingencia a fin de disminuir el impacto ambiental que podría ocasionar la explotación.

A más de ello y conforme surge del expediente n° MT-065522/2017 la empresa Exar S.A. efectúa monitoreos ambientales cada tres meses con invitación a las comunidades, Secretaria de Minería, Recursos Hídricos y Medio Ambiente presentando luego a la Secretaría de Minería, el informe sobre la evaluación de impacto ambiental, tomando siempre como punto de partida el informe base efectuado por la empresa en el año 2.009/2.010 y considerando que se calcula una vida útil del proyecto de cuarenta (40) años.

Como segunda actividad y durante el transcurso del año 2019 se planteó la posibilidad de articular acciones con los diferentes Municipios, iniciando las mismas con el Municipio de San Antonio. Al efecto, es que se concretaron reuniones con personal del área de Patrimonio y Cultura del Municipio de San Antonio a fin de coordinar acciones tendientes al Registro de Sitios Históricos, Fiestas Populares y Familias con residencia antigua e iniciar las gestiones necesarias para proteger el patrimonio del Municipio.

Siguiendo con las actividades del Instituto, en fecha 16/08/19 a horas 10:00 se llevó a cabo en la Casa de la Cultura del Municipio de San Antonio una charla introductoria "Contexto del Patrimonio, Identificación y Estrategias" a cargo de la Lic. Susana Schictong, quien desarrolló el tema "Análisis del contexto local sobre la valoración del patrimonio", destinado a Agentes municipales, miembros del IPP, emprendedores e interesados, organizada por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy.

En fecha 17/10/19 miembros del Instituto visitaron la localidad de Valle Grande a solicitud de las comunidades originarias a fin de participar de la asamblea de asunción de nuevas autoridades, conocer la zona y evaluar la riqueza patrimonial del lugar y sus pobladores.

INSTITUTO DE TURISMO

En el marco del Instituto de Turismo de la Defensoría del Pueblo, se han iniciado actuaciones relativas a la problemática de turistas nacionales y extranjeros que visitaron nuestra provincia, articulando acciones con la secretaria de Turismo de la Provincia y la Unidad de Policía Turística dependiente de la Policía de

la Provincia de Jujuy.

Podemos mencionar entre algunas de las situaciones más relevantes, un siniestro vial ocurrido en el norte de Nuestra Provincia que tuvo como protagonistas turistas de distintas nacionalidades, a saber de Francia, Holanda y Alemania, quienes arribaron a esta Institución a los efectos de solicitar colaboración y asistencia en relación al Seguro del Automóvil, y de las consecuencias que de dicho siniestro se derivaron respecto del estado salud y posterior fallecimiento de una de las personas accidentadas articulando acciones con las Instituciones arriba mencionada con la fiscalía de la Localidad de Purmamarca, el Hospital Pablo Soria, la Empresa funeraria y la Empresa de Renta de vehiculos.

Asimismo se desarrollaron acciones tendientes a asistir a turistas por situaciones de robo y estafa de la que fueron víctimas, y por otro lado situaciones de comercio ilegal que tuvieron al turista como protagonista.



ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO TRABAJA JUNTO A LA SUSEPU PARA GARANTIZAR LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS PÚBLICAS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy inició una ronda de reuniones para elaborar junto a la Superintendencia de Servicios Públicos (Susepu) un proyecto que permita introducir reformas a las leyes vigentes y, de esa manera, garantizar la participación de la ciudadanía en audiencias públicas cada vez que se evalúe una modificación en los cuadros tarifarios de los servicios públicos que están a cargo de la provincia y de los municipios

INTIMARON A LAS EMPRESAS DE COLECTIVOS AQUE REESTABLEZCAN EL SERVICIO DE MANERA REGULAR

La Defensoría del Pueblo solicitó que se regularice inmediatamente el servicio de colectivos, que desde este miércoles funciona de manera reducida, con una unidad por línea de las distintas empresas.

La resolución emitida por el organismo sostiene que el servicio de transporte público no puede «alterarse bajo ningún justificativo», dado que debe brindarse de manera «universal, continua e ininterrumpida».

Además, indica que «de mantenerse la medida arbitraria llevada por las empresas concesionarias del servicio, deberá la Municipalidad de la capital aplicar todas las sanciones que correspondan«, dado que se está perjudicando al usuario.

LIDERAR EN CLAVE DE IGUALDAD OTRO PASO DE LA DEFENSORÍA EN PERSPECTIVA DE GÉNERO

La Defensoría del Pueblo de Jujuy firmó un convenio con la Fundación Contemporánea para dar inicio a la capacitación “Comunidad, arraigo y desarrollo local con perspectiva de género", destinada a la comunidad en general.

DEFENSORES SE PRONUNCIARON A FAVOR DE LA EXTENSIÓN DE LA TARIFA SOCIAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS

En el marco del Primer Plenario Anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), celebrado días pasados en la ciudad turística de Villa Carlos Paz, los titulares de las defensorías que integran la institución abordaron la angustiante situación que viven los hogares de todo el país por la escalada de tarifas de servicios públicos esenciales como el agua, la luz y el gas; y se pronunciaron a favor de extender el beneficio de la tarifa social para aquellos usuarios que enfrentan serias dificultades económicas para pagarlos.

ESTADO TE INFORMA

La Defensoría del Pueblo participa activamente del programa “El Estado Te Informa”

El Defensor del Pueblo, Javier De Bedia, participó en las 150 hectáreas de Alto Comedero, del segundo encuentro del programa conjunto Provincia, Municipio y Defensoría, “El Estado Te Informa”, articulando acciones con los centros vecinales de cada barrio de ciudad capital.

El programa que participa la Defensoría del Pueblo es generar un acercamiento con los centros

vecinales de la ciudad, llegando de manera más efectiva, además de articular políticas y acciones de todo tipo, aseguró De Bedia.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY RECHAZÓ EL AUMENTO SOLICITADO POR GASNOR POR SER SUPERIOR A LA INFLACIÓN

En la audiencia pública realizada recientemente en Salta, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Javier de Bedia, expresó su total oposición a la nueva suba de la tarifa de gas natural que se pretende establecer desde Gasnor a partir del mes de abril, "por tratarse de un aumento que supera el índice de inflación".

"El que pretende la empresa prestataria del servicio en el norte argentino es un aumento desmedido y llegado el caso plantearemos una acción judicial para frenarlo", adelantó.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY RECHAZÓ EL AUMENTO SOLICITADO POR GASNOR POR SER SUPERIOR A LA INFLACIÓN

En la audiencia pública realizada recientemente en Salta, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Javier de Bedia, expresó su total oposición a la nueva suba de la tarifa de gas natural que se pretende establecer desde Gasnor a partir del mes de abril, "por tratarse de un aumento que supera el índice de inflación". "El que pretende la empresa prestataria del servicio en el norte argentino es un aumento desmedido y llegado el caso plantearemos una acción judicial para frenarlo", adelantó.

En su planteo, el ombudsman jujeño se opuso a la suba solicitada por Gasnor por tratarse de un incremento irracional, porque es, en este caso, superior a la inflación prevista, y reconoció que en el período 2018, cuando se revisó el cuadro tarifario, el aumento también fue desmedido teniendo en cuenta el proceso inflacionario reconocido por el Indec.

ALERTA JUBILADOS: ESTÁN ACTUANDO ESTAFADORES QUE LLAMAN EN NOMBRE DE ANSES

La Defensoría del Pueblo alertó sobre estafadores que llaman a jubilados en nombre de Anses

La Defensoría del Pueblo de Jujuy, alertó que Anses Jujuy, no se comunica telefónicamente para requerir datos a jubilados, como ser diferencias, reparación histórica, requerir datos de tarjetas de débito o claves bancarias de ningún tipo y en ningún caso.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY ASESORA A SAN ANTONIO, PARA LA PUESTA EN VALOR DE SU PATRIMONIO CULTURAL

La Defensoría del Pueblo de Jujuy y el comisionado municipal de San Antonio, Álvaro de Bedia, junto a su equipo de trabajo del área de Cultura, mantuvieron recientemente un encuentro en el que abordaron diversas cuestiones relacionadas a la protección del patrimonio cultural y de los bienes tangibles e intangibles de dicha comuna, en el marco de las acciones que viene desarrollando el flamante Instituto de Protección del Patrimonio Natural, Histórico y Cultural (IPPNHC), perteneciente al organismo provincial.

Cabe mencionar que dicho Instituto fue creado a fines de 2018 y funciona dentro de la órbita de la Defensoría. La visita a la pintoresca localidad tenía por objetivo analizar e intercambiar ideas en torno al proyecto de declaración que busca distinguir a San Antonio como sitio de interés patrimonial.

CONCIENTIZARON SOBRE EL BULLYING Y SUS EFECTOS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy participó activamente este jueves de la actividad desarrollada en Plaza Belgrano correspondiente a la campaña de concientización sobre el Acoso Escolar Virtual #Ciberbulliyng, en el marco del Día Mundial contra el Acoso Escolar. Las acciones estuvieron a cargo del equipo especializado en la temática del organismo y personal del Instituto de Protección y Ciudadanía Digital.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY PARTICIPÓ DE IMPORTANTE REUNIÓN DONDE SE ANALIZÓ LA REALIDAD DE LOS CRÉDITOS UVA

Junto a sus pares de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), el Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, mantuvo una reunión en Buenos Aires con el titular del Banco Nación, Javier González Fraga, a quien le acercaron una propuesta para morigerar el alto porcentaje de intereses que se cobran por la toma de créditos UVA, que impide actualmente a miles de personas afrontar las cuotas mensuales y cumplir sus compromisos crediticios debido al creciente índice inflacionario del país.

JORNADA PREPARATORIA DEL IX CONGRESO MUNDIAL POR LOS DERECHOS DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Organizada por la Defensoría del Pueblo de Jujuy, el próximo viernes se llevará a cabo en el salón "Marcos Paz" de la Legislatura de la provincia la Jornada Preparatoria del IX Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia y Adolescencia, que tendrá lugar el año próximo en Córdoba bajo el lema "Niñas, niños y adolescentes: sujetos protagonistas de la construcción social". La actividad se desarrollará de 8 a 18 horas.

Al respecto, el Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, mencionó a modo de referencia que el Congreso Mundial a concretarse en Córdoba en el 2020 se celebrará entre los días 4 y 7 de noviembre y congregará a cerca de mil participantes.

Asimismo, comentó que los antecedentes preliminares dan cuenta de una evolución significativa en relación al compromiso y la toma de conciencia de los diferentes actores vinculados a la temática, que se han convertido en agentes de divulgación y preservación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de todo el mundo.

LA DEFENSORÍA DEL TURISTA RECIBIÓ AL CÓNSUL GENERAL DE LA EMBAJADA DE LOS ESTADOS UNIDOS

Con el objetivo de afianzar la relación bilateral con el Estado Argentino, el Defensor del Pueblo, Javier De Bedía, recibió la visita protocolar del Cónsul General de la Embajada de los Estados Unidos de América en Buenos Aires, Mark Leoni, y al Jefe de la Sección de

Visas, Robert Neus.

Durante el encuentro desarrollado en oficinas de la Defensoría del Pueblo, De Bedia expresó la importancia de generar vínculos con el Gobierno de EEUU, que permita asistir a ciudadanos norteamericanos que visiten la Provincia de Jujuy.

Durante la creación de la Defensoría del Turista, De Bedia comentó que se asistieron a muchos extranjeros, no solo en trámites migratorios, sino la ayuda de cualquier caso que se vea perjudicado el turista de cualquier parte del mundo.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO SUGIRIÓ PARALIZAR EL INCREMENTO DE LAS TARIFAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS

El Defensor del Pueblo, Javier De Bedia, presentó una nota a la Municipalidad y al Concejo Deliberante de la capital, pidiendo paralizar el incremento de las tarifas del servicio de transporte urbano de pasajeros hasta fin de año.

De Bedia argumento al decir que teniendo en cuenta la actual situación socio económica que atraviesa el país, y a fin de llevar tranquilidad a la comunidad en general, en especial a los usuarios del servicio público de transporte de pasajeros, considero oportuno que vuestro concejo arbitre las medidas necesarias y tendiente a realizar cualquier tipo de incremento del boleto urbano de colectivos, hasta tanto se normalice la situación de crisis que afecta a la sociedad.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY ADVIRTIÓ A LA POBLACIÓN SOBRE ESTAFAS TELEFÓNICAS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy alertó a la población en general que se están produciendo en la provincia maniobras delictuales a través de llamadas telefónicas realizadas por supuestos abogados o personal de la Anses que manifiestan a sus potenciales víctimas que han recibido descuentos erróneos por parte de la entidad previsional y que en resarcimiento a dicha equivocación obtendrán reintegros por importes que superan los $100.000.

Desde la Defensoría se lanzó esta advertencia tras haber recibido denuncias de personas que expresaron haber sido contactadas vía telefónica por este motivo, asegurándoles en todos los casos que para cobrar dicho beneficio deberán concurrir a un cajero automático e ingresar a la opción "transferencias", digitando un número de CBU que debe insertar en el sistema para que se concrete tal reintegro.

PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES PARA LA CARRERA DE ABOGACÍA

La Defensoría del Pueblo de Jujuy firmó un convenio con la Universidad Católica de Santiago del Estero (#UCSE) para que alumnos de la carrera de Abogacía del Departamento Académico de San Salvador de la casa de altos estudios realicen prácticas pre-profesionales en el organismo público.

La firma de dicho convenio estuvo a cargo del Defensor del Pueblo de la provincia, Javier de Bedia, y Director del DASS - UCSE, Marcelo Brunet.

MINISTERIO DE SEGURIDAD Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO INTERVINIERON EN CONFLICTO ENTRE BARRIOS DE ZONA SUR

La Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Seguridad intervinieron en un conflicto entre Barrios de zona sur

Luego de un convenio de cooperación y asistencia técnica firmado en su oportunidad entre la Defensoría del Pueblo y la Secretaría de Relaciones con la Comunidad, abordaron en forma articulada y conjunta un conflicto social complejo entre dos grupos habitacionales y un Centro Vecinal de la zona sur de la Ciudad Capital.

El foco del conflicto era la utilización de predios destinados para espacios y edificios públicos respectivamente. Dichas tareas conjuntas se llevaron en primera instancia con las acciones de campo a fines de interiorizarse fehacientemente del conflicto en cuestión para posteriormente programarse las audiencias de mediación entre las partes, oficiando personal de la Defensoría en el rol de mediador y efectivos de la Unidad de Mediación Policial en calidad de co-mediadores.

LA "DEFENSORÍA MÓVIL" SE ACERCÓ A LOS JÓVENES

La Defensoría del Pueblo de Jujuy, organizó en forma conjunta con el Ente Autárquico Permanente y la Secretaría de Deportes de la Provincia, el Torneo Fútbol-Tenis #AnimateAlDeporte en la ciudad Cultural.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY SE PRONUNCIÓ EN CONTRA DE LA VENTA Y EL USO DE PIROTECNICA

La Defensoría del Pueblo de la Provincia emitió una resolución instando al gobierno provincial, municipios, entidades gremiales, sector privado e instituciones deportivas y sociales a realizar campañas de concientización en contra del uso de pirotecnia. En la misma plantea la necesidad de implementar medidas "inmediatas y efectivas" para contrarrestar los efectos derivados de ellos en personas con discapacidad, ancianos, neonatos, niños, animales y en el medio ambiente.

Asimismo, la resolución del organismo, que lleva el número 588/2019, recomienda a las autoridades competentes en el tema prohibir la comercialización y el uso de pirotecnia en todo el territorio provincial, así como la notificación del instrumento al Estado provincial, a los municipios y comisiones municipales, instituciones públicas y privadas, organizaciones gremiales y entidades deportivas y sociales.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO BRINDARÁ CAPACITACIONES N VALLE COLORADO

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, se reunió días pasados con representantes de la comunidad de Valle Colorado, a quienes les anunció que el organismo dispondrá de talleres de apoyo y capacitaciones para los miembros de la misma.

La asistencia que brindará la Defensoría del Pueblo de Jujuy responde a un pedido realizado por referentes de dicha comunidad. En ese contexto, el titular del organismo viajó al lugar y mantuvo conversaciones con vecino de Valle Colorado.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CELEBRÓ UN NUEVO DÍA INTERNACIONAL DE LA NIÑA

Desde el Instituto de Protección y Ciudadanía Digital de la Defensoría del Pueblo de Jujuy en forma conjunta con Andhes, Asociación de Abogados y Abogadas del Noroeste Argentino en Derechos Humanos y Estudios Sociales, realizaron una reflexión e intercambio sobre Empoderamiento, DD.HH y perspectiva de género.

Dentro de las temáticas, el Instituto de protección, abordó la brecha de género en Tecnología, la vocación tecnológica en las niñas y adolescentes #NiñasTics. También sobre el fenómeno del Sharenting con Hipersexualizacion infantil que afecta principalmente a las niñas.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARTICIPÓ DEL LANZAMIENTO DEL RALLY DE INNOVACIÓN 2019 ORGANIZADO POR LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNJU

Se llevó a cabo en la Facultad de Ingeniería (FI), de la Universidad Nacional de Jujuy (UNJu), el "Rally Latinoamericana de Innovación e Impacto Social 2019" con veintiocho (28) horas consecutivas de competencia y en simultáneo con otras Facultades y Escuelas de Ingeniería de Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, México, Nicaragua, Uruguay y Argentina, entre otros países.

En la ocasión, además de estudiantes de Ingeniería, participarán estudiantes de otras disciplinas, conformando equipos multidisciplinarios para el abordaje de los desafíos que se planten en la competencia.

Desde el Instituto de Protección y Ciudadanía Digital de la Defensoría del Pueblo, propusieron desafíos a resolver y acompañarán durante todo el evento.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY SE PRONUNCIÓ EN CONTRA DE LA VENTA Y EL USO DE PIROTECNICA

La Defensoría del Pueblo de la Provincia emitió una resolución instando al gobierno provincial, municipios, entidades gremiales, sector privado e instituciones deportivas y sociales a realizar campañas de concientización en contra del uso de pirotecnia. En la misma plantea la necesidad de implementar medidas "inmediatas y efectivas" para contrarrestar los efectos derivados de ellos en personas con discapacidad, ancianos, neonatos, niños, animales y en el medio ambiente.

Asimismo, la resolución del organismo, que lleva el N° 588/2019, recomienda a las autoridades competentes en el tema prohibir la comercialización y el uso de pirotecnia en todo el territorio provincial, así como la notificación del instrumento al Estado provincial, a los municipios y comisiones municipales, instituciones públicas y privadas, organizaciones gremiales y entidades deportivas y sociales.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COORDINA ASISTENCIA PARA CIUDADANOS BOLIVIANOS

El ombudsman jujeño, Javier De Bedia, se entrevistó con Regina Regina Claverie, de la Comisión Argentina para Refugiados y Migrantes (CAREF), y Leticia Suchecki, coordinadora del Centro de Apoyo de

Refugiados de La Quiaca, perteneciente a la Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales (ADRA).

El eje de la reunión giró en torno a la implementación de una ayuda humanitaria para aquellas personas de Bolivia que traspasen la frontera y requieran asistencia en nuestra provincia. "La idea es coordinar una tarea de tipo humanitaria, si fuera necesario, para los hermanos del país vecino, dada la situación de conmoción interna que está pasando el Estado boliviano", explicó de Bedia.

Según confió el Defensor del Pueblo, hasta ahora habría tres casos de ciudadanos de Bolivia que buscaron refugio en ciudades argentinas limítrofes, aunque aclaró que por el momento no existen datos oficiales y concretos que den cuenta de ello. Asimismo, reveló que por el momento no existen pedidos oficiales de refugio a ninguna de las instituciones.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y LA FUNDACIÓN TINKU FIRMARON UN CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA POR TEMAS AMBIENTALES

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy y la Fundación Tinku – Encuentro firmaron un convenio de cooperación institucional que comprende la asistencia técnica recíproca para el tratamiento de temas relacionados a la defensa y protección de los derechos humanos y el medio ambiente. El acuerdo fue suscripto por el titular del organismo provincial, Javier de Bedia, y la referente de la ONG, Laura Sánchez.

A través de este instrumento, la Defensoría y la Fundación convinieron un marco de cooperación y asistencia técnica vinculado a las actividades de interés común. También comprende el intercambio de información, documentación técnica y bibliográfica inherente a la valorización y el cuidado de un medio ambiente sano y amigable, así como la concientización y la erradicación de malas prácticas.

También se dejó establecido como compromiso el diseño de proyectos sobre temas relacionados al cuidado del medio ambiente, la promoción de estrategias y la ejecución de campañas de difusión de los mecanismos nacionales y provinciales que tienden a la protección de los derechos e intereses comunes de las partes.

LA DEFENSORÍA MÓVIL ATENDIÓ A CIUDADANOS CAPITALINOS

La oficina móvil de la Defensoría del Pueblo, en distintos puntos del centro de la ciudad, en el marco del programa anunciado por los defensores, Javier de Bedia y el Defensor Adjunto, Pablo La Villa, orientó a todos los ciudadanos de capital, consultas y reclamos.

La idea, es presentarse en puntos de concurrencia masiva de la gente para dar a conocer las actividades que realiza la Defensoría del Pueblo y brindar el asesoramiento desde Casa Central llevarlo a la calle, sobre todo conflictos de administración pública, defensa del consumidor, seguridad social, tramites de pensiones, todas nuestras atenciones para contar con un mayor contacto de la gente.

NUEVAS BOCAS DE PAGO PARA EVITAR LARGAS COLAS DE USUARIOS DE EJESA

El Defensor del Pueblo, Javier De Bedia, se reunió con directivos de Ejesa a fin de interiorizarse sobre

nuevas bocas de pago a las cuales los usuarios de este servicio podrán recurrir para abonar facturas, aun cuando estén vencidas, sin necesidad de renovarlas en la empresa. Se busca de esta manera, facilitar trámites y evitar a la gente largas colas que generan molestia.

"Se trata de un paso importante", expresó De Bedia y explicó que "muchos sacan el dinero del cajero y van a la empresa a pagar, haciendo dos veces la operación, cuando podrían hacer todo en el mismo lugar y usar menos efectivo".

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY SE PRONUNCIÓ NUEVAMENTE EN CONTRA DE LA VENTA Y EL USO DE PIROTECNICA

La Defensoría del Pueblo de la Provincia, reiteró una resolución instando al gobierno provincial, municipal, entidades gremiales, sectores privados e instituciones deportivas y sociales ampliar las campañas de concientización en contra del uso de pirotecnia. En la misma plantea la necesidad de implementar medidas "inmediatas y efectivas" para contrarrestar los efectos derivados de ellos en personas con discapacidad, ancianos, neonatos, niños, animales y en el medio ambiente.

Asimismo, la resolución del organismo, que lleva el número 588/2019, recomienda a las autoridades competentes en el tema prohibir la comercialización y el uso de pirotecnia en todo el territorio provincial, así como la notificación del instrumento al Estado provincial, a los municipios y comisiones municipales, instituciones públicas y privadas, organizaciones gremiales y entidades deportivas y sociales y tomar el ejemplo de la resolución de la legislatura que declaró recientemente libre de pirotecnia.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY SE SUMA A LA CAMPAÑA AMBIENTAL PARA LA ELIMINACIÓN DEL USO DEL SORBETE

La Defensoría del Pueblo de la Provincia se expresó a favor de la prohibición del uso de sorbetes en confiterías, kioscos y comercios afines vinculados a la venta de bebidas y refrescos en general, y se sumó a la campaña ambientalista tendiente a erradicar la contaminación del medio ambiente con este tipo de productos.

En ese marco, el organismo recomendó al gobierno provincial y a los municipios a establecer controles y aplicar sanciones a todos aquellos propietarios de establecimientos comerciales que no cumplan con estas acciones de protección de nuestro ecosistema.

En tal sentido, el ombudsman jujeño, Javier de Bedia, se mostró preocupado por los diversos estudios de impacto ambiental que dan cuenta de la importante contaminación que generan los sorbetes de un solo uso. "El plástico es un material volátil, liviano y durable en el tiempo, que puede escapar fácilmente de la gestión de residuos y afectar de manera persistente la infraestructura urbana", reseñó.


A DEL PUEBLO
INCIA DE JUJUY




PRIMEROS AUXILIOS




DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY


DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY
IPPPDM











Diseño y Edición: Defensoría del Pueblo de Jujuy

DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY
Dr. JAVIER DE BEDIA

Defensor Adjunto Primero
Dr. PABLO ZURUETA

Defensor Adjunto Segundo
Dr. PEDRO MANUEL ESPINOZA
hasta el 05/07/2019

Dr. PABLO LAVILLA
desde el 10/07/2019

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

Arenales N° 1219 | Jujuy | Argentina

+54 388 4237151

DefensoriaDelPuebloDeJujuy

defensoriadelpueblodejujuy

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY