INFORME ANUAL

2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

www.defensoriajujuy.org

@defensoriadelpueblodejujuy |

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INFORME ANUAL | 2020

Autoridades

Defensor del Pueblo de Jujuy
Dr. JAVIER DE BEDIA

Defensor Adjunto Primero
Dr. PABLO ZURUETA

Defensor Adjunto Segundo
Dr. PABLO LAVILLA

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

73 Delegaciones Administrativas

87 Programas Institucionales

109 Actividades Institucionales

PRESENTACIÓN A LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE JUJUY

En cumplimiento de la manda legal, nuevamente elevo el Informe Anual esta vez por el año 2020, el que se desarrolló de una manera absolutamente inusual. Trato de infundir desde la función para la que fui designado 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 Cultural, 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.

El año 2020 significó llevar adelante una adaptación en un nuevo modo de vida para todos debido a la Pandemia de Covid-19. La incertidumbre que generaba esta nueva enfermedad, dejaba en evidencia el temor a este nuevo virus, que llegó para readaptarnos en una nueva normalidad. Todo lo que teníamos previsto en el 2019 para este año, tuvo que, sin previo aviso, ser modificado a la realidad que transitábamos.

Todas las medidas que se tomaron en esta emergencia sanitaria por parte del COE Provincial, fueron acatadas por esta Defensoría. Luego que se dispusiera el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, la atención se realizó de manera remota a través de nuestros canales habilitados (redes sociales, correo electrónico, teléfonos habilitados y pagina web) siendo el correo electrónico y la comunicación telefónica las vías más utilizadas para realizar consultas reforzándolas con equipos de trabajo que con responsabilidad se dispusieron a reorganizar sus tareas para seguir garantizando la atención y contención de la población ante sus necesidades en los momentos de aislamiento obligatorio.

Claramente las instituciones no contaban con el funcionamiento tecnológico con el que hoy se trabaja. Fue un trabajo de búsqueda de nuevas alternativas para que la llegada y atención a los ciudadanos a quienes se les vulneran los derechos continúe como si fuese presencial. De esta manera, la presencia del Estado y la política de trabajo de esta Defensoría estuvo siempre presente.

Cuando en el mes de Julio volvimos con la presencialidad a nuestras oficinas, la atención se dispuso con turnos previos manteniendo los protocolos para el cuidado tanto del ciudadano como de los trabajadores de la Defensoría. Además, ante la gran aceptación de las nuevas tecnologías adaptadas para los meses de aislamiento, acordamos con los asesores continuar también con la atención virtual por todos los canales que ya habían sido habilitados.

Fué y continúa siendo un trabajo constante el de adaptarnos a la realidad que transita el mundo, acostumbrándonos a nuevas formas de transitar el día a día.

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



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.

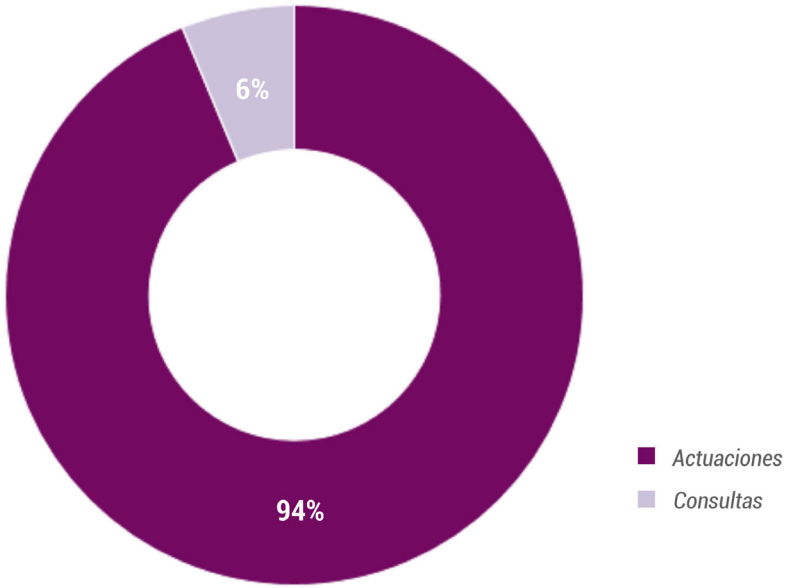
Puede iniciar y proseguir de oficio, a petición de parte interesada o de quién acredite su representación, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la administración pública provincial o municipal que se encuentren comprendidos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

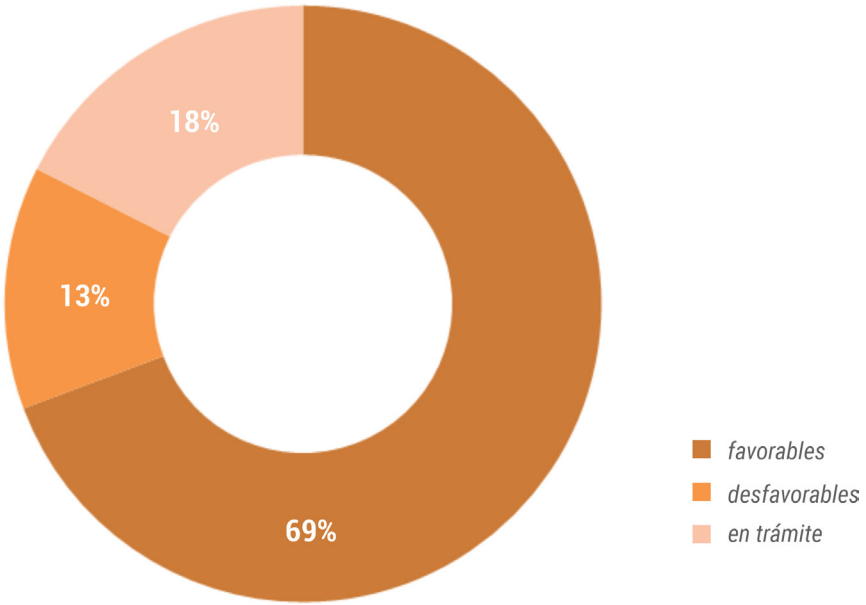
RELACIÓN PORCENTUAL DE ACTUACIONES INICIADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ATENDIDAS DURANTE EL AÑO 2020



Relación porcentual de actuaciones iniciadas sobre consultas y actuaciones durante el período 01/01/2020 al 31/12/2020

El gráfico representa, un **94% de Actuaciones de Conflicto**, que son aquellas en las que los ciudadanos formalizaron en la Institución sus Reclamos, Quejas y Denuncias. Y un **6% de Consultas**, que son aquellas en que los ciudadanos expusieron sus Consultas de manera verbal sin formalizar el Reclamo, Queja o Denuncia.

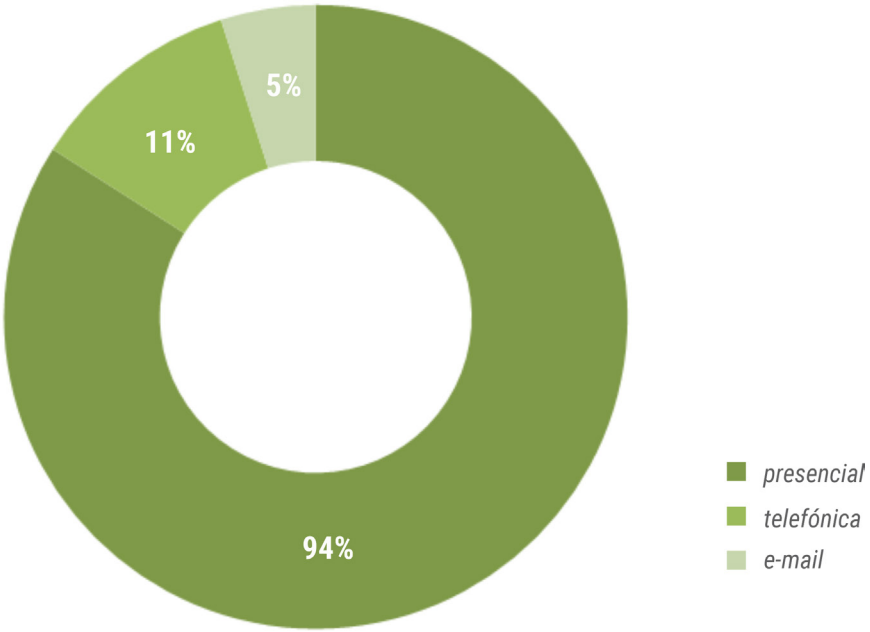
RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS INGRESADAS



Resolución de los reclamos, quejas y denuncias ingresadas durante el período 01/01/2020 al 31/12/2020

Este gráfico representa, el estado del trámite iniciado por el ciudadano que recurre a la Defensoria del Pueblo. El 69% nos indica que hizo efectivo el pedido o pretención del Actuante, resultando su actuación favorable. El 18% representa que las actuaciones iniciadas por esta Defensoría se encuentran en trámite y un 13% resultaron desfavorables ya que no se hizo a lugar el pedido o pretención del Actuante.

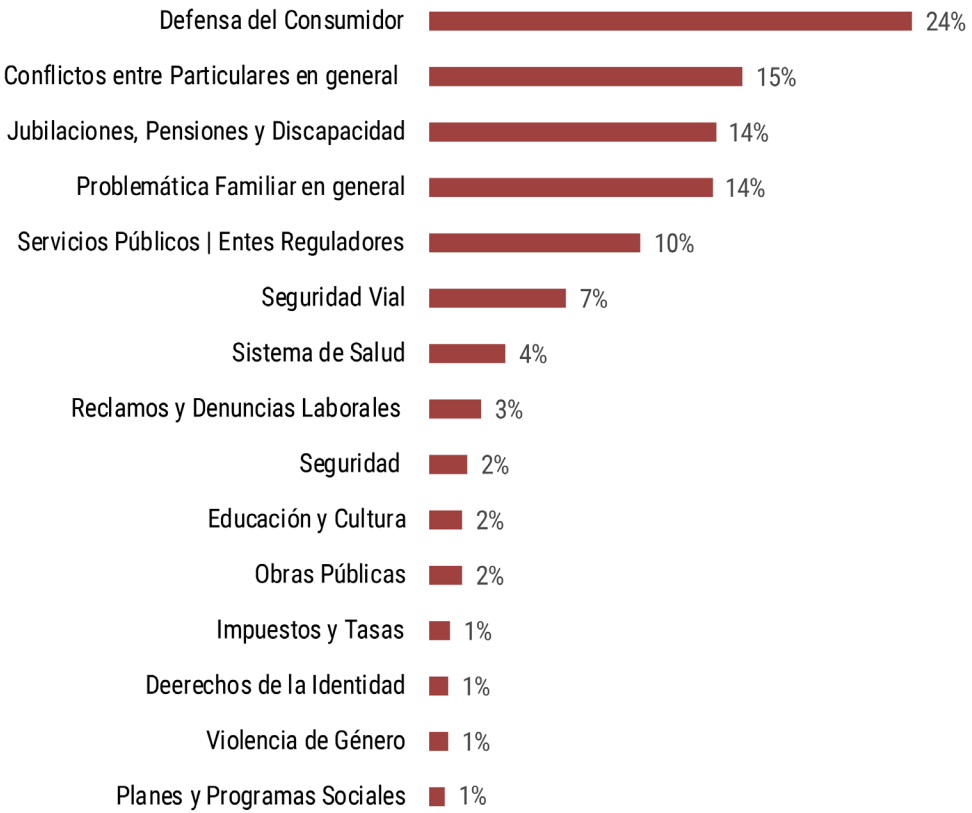
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR CANAL DE CONSULTA



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por canales de consulta durante el período 01/01/2020 al 31/12/2020

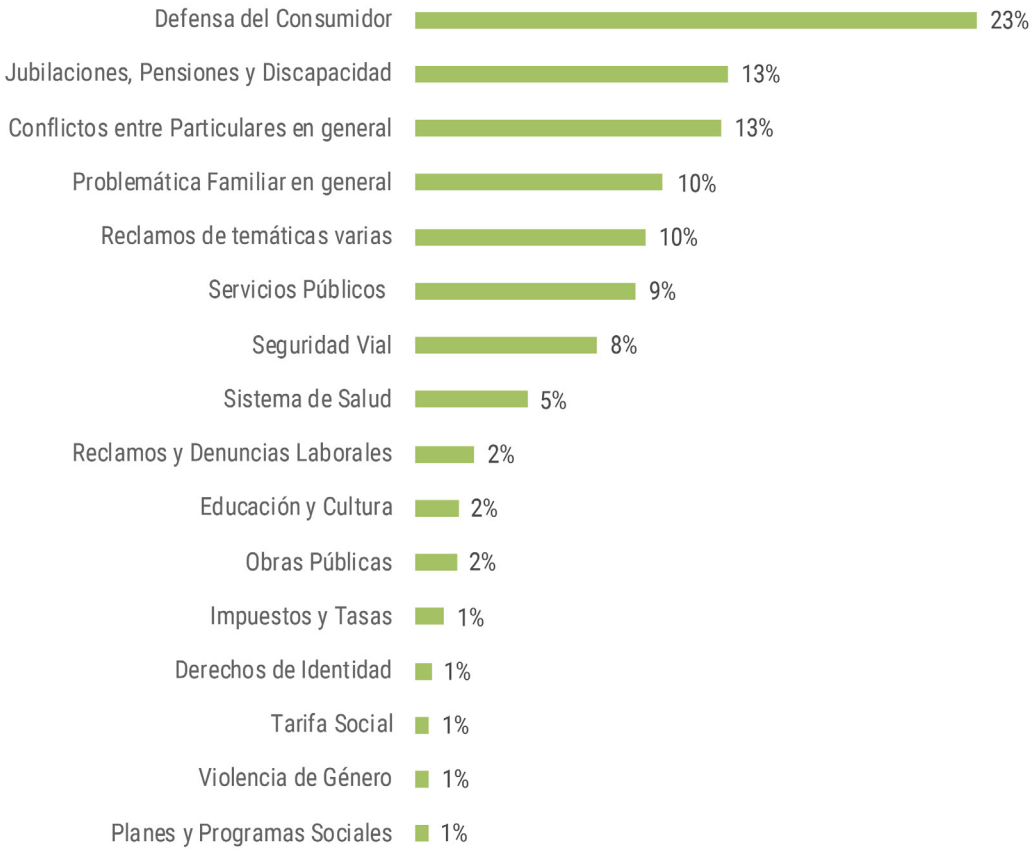
Del total de los Reclamos, Quejas y Denuncias recibidas durante el 2020, el 94% representa a ciudadanos que asistieron personalmente a la institución recibiendo asesoramiento por temáticas varias, y el 11% y 5% se atendieron consultas telefónicamente y por mail respectivamente.

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



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por tema de las distintas áreas durante el período 01/01/2020 al 31/12/2020.

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

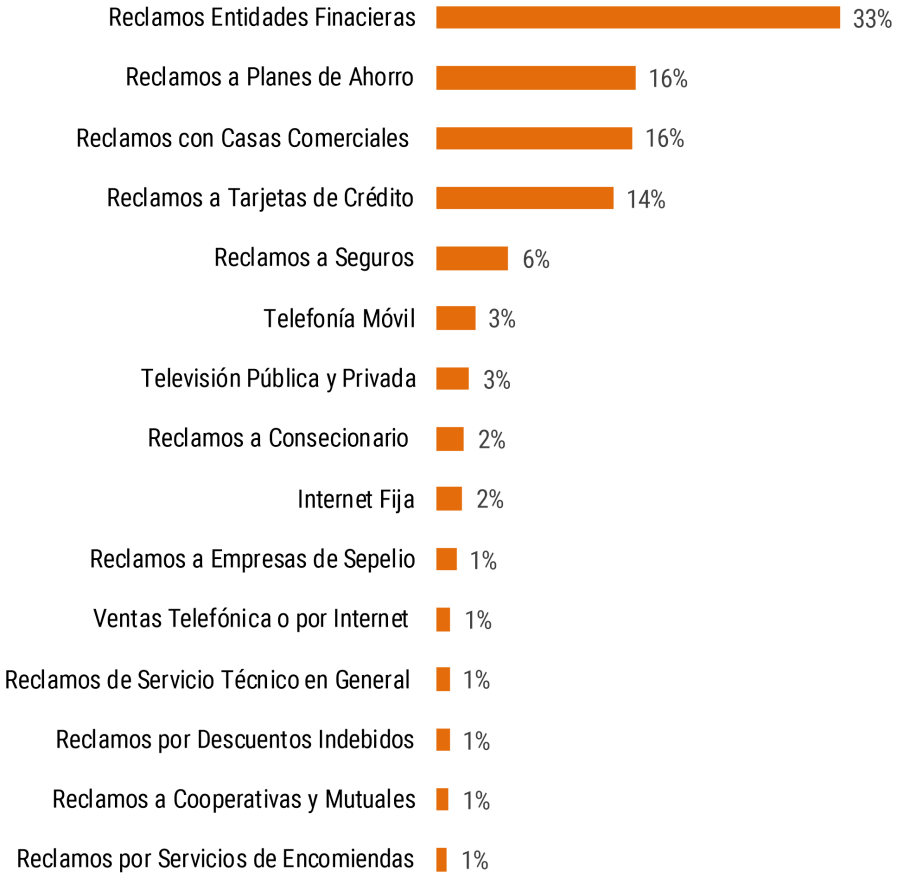


Distribución de reclamos, quejas y denuncias en Sede Central de las distintas áreas durante el período 01/01/2020 al 31/12/2020.

PROBLEMÁTICAS DE LAS CONSULTAS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

De la distribución general por tema, el 24% corresponde a las consultas sobre Defensa del Consumidor.



De la distribución por problemática, el 33% corresponde a reclamos relacionados con Entidades Financieras.

TRAMITE POR TEMA	CANTIDAD	% S/TOTAL
DEFENSA DEL CONSUMIDOR	**1.160**	
ENTIDADES FINANCIERAS	**409**	**35,26%**
- DESCUENTOS NO AUTORIZADOS	134	11,55%
- SALDO DEUDOR	64	5,52%
- AFECTACION EN VERAZ	40	3,45%
- INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	22	1,90%
- TRANSACCIONES BANCARIAS NO REALIZADAS	21	1,81%
- PROBLEMAS CON ESTADO DE CUENTA	19	1,64%
- INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN SERVICIOS BANCARIOS	17	1,47%
- INCONVENIENTES CON CAJEROS AUTOMATICOS	15	1,29%
- ASESORAMIENTO POR SERVICIOS BANCARIOS	14	1,21%
- DESIGNACION INVOLUNTARIA DE SERVICIOS BANCARIOS	13	1,12%
- COBRO DE DEUDA CANCELADA	13	1,12%
- PROBLEMAS CON ATENCION AL PUBLICO	10	0,86%
- PROBLEMAS DE FACTURACION	7	0,60%
- INTIMACIONES JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES	7	0,60%
- BAJA TARJETA DE CREDITO	6	0,52%
- OPERACIONES NO ACREDITADAS	4	0,34%
- BAJA CUENTA BANCARIA	2	0,17%
- CANCELACION DE CUENTA BANCARIA	1	0,09%
TELEFONIA MOVIL	**28**	**2,41%**
- BAJA DE SERVICIO	11	0,95%
- INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	5	0,43%
- PROBLEMAS DE FACTURACION	4	0,34%
- POR COBRO DE CARGOS INDEBIDOS	3	0,26%
- PRESTACION DE SERVICIO	2	0,17%
- FALTA DE CONEXION DE SERVICIO	1	0,09%
- INCONVENIENTE POR LINEA NO SOLICITADA	1	0,09%
- Afectación	1	0,09%
INTERNET FIJA	**19**	**1,64%**
- SOLICITUD DE BAJA	9	0,78%
- PRESTACION DE SERVICIO	5	0,43%
- SERVICIO DE INTERNET NO SOLICITADO	2	0,17%
- FALTA DE INSTALACION DE SERVICIO	2	0,17%
- PROBLEMA DE FACTURACION	1	0,09%
INTERNET MOVIL	**2**	**0,17%**

DEFENSA DE CONSUMIDOR Y COVID- PROBLEMAS SUSCITADOS DURANTE EL ASPO

Medidas de mantenimientos de precios: ALCOHOL EN GEL

Ante las primeras alarmas del surgimiento del COVID-19, y gracias a la difusión masiva en medios de comunicación y redes sociales, se informó a la sociedad que el "alcohol en gel" mataba al virus si tenía contacto con las manos. De allí que su consumo fue masivo, y así comenzó a escasear y a venderse a precios exorbitantes, lo que generó las numerosas consultas pertinentes ante esta Defensoría. En este sentido, en fecha 11/03/2020, la Secretaría de Comercio Interior emite la res. 98/2020, mediante la cual dispone: 1) Retrotraer el precio de venta del alcohol en gel a los valores vigentes al 15/02/2020 (art. 1º). 2) Los precios de venta no podrán ser alterados durante un período de noventa [90] días. 3) Intima a las empresas que forman parte integrante de la cadena de producción, distribución y comercialización del alcohol en gel y sus insumos a incrementar la producción de tales bienes hasta el máximo de su capacidad instalada durante el período de vigencia de la medida.

Telecomunicaciones

Es sabido que la medida de aislamiento generó una merma importante en los ingresos de gran parte de la población. Esta baja en los ingresos generó

la imposibilidad de pagar absolutamente todos los servicios que uno posee. Motivo por el cual la población comenzó realizar consultas al respecto. En este aspecto se asesoró de las medidas tomadas por el Poder Ejecutivo Nacional .

DNU 311/2020: Las empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital, no podrán disponer la suspensión o el corte de los respectivos servicios a los usuarios y las usuarias indicados en el art. 3º, en caso de mora o falta de pago de hasta tres [3] facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1º de marzo de 2020. Quedan comprendidos los usuarios con aviso de corte en curso. Art. 3º: "1. Las medidas dispuestas en los arts. 1º y 2º serán de aplicación respecto de los siguientes usuarios y usuarias residenciales: a. Beneficiarios y beneficiarias de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y la Asignación por Embarazo. b. Beneficiarios y beneficiarias de Pensiones no Contributivas que perciban ingresos mensuales brutos no superiores a dos [2] veces el Salario Mínimo Vital y Móvil. c. Usuarios inscriptos y usuarias inscriptas en el Régimen de Monotributo Social. d. Jubilados y jubiladas; pensionadas y pensionados; y trabajadores y trabajadoras en relación de dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a dos [2] Salarios Mínimos Vitales y Móviles. e. Trabajadores monotributistas inscriptos y trabajadoras monotributistas inscriptas en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en dos [2] veces el Salario Mínimo Vital y Móvil. f. Usuarios y usuarias que perciben seguro de desempleo. g. Electrodependientes, beneficiarios de la Ley 27.351. h. Usuarios incorporados y usuarias incorporadas en el Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados de Casas Particulares (Ley 26.844). i. Exentos en el pago de ABL o tributos locales de igual naturaleza"

Servicios Bancarios

Dentro de los servicios bancarios se ha generalizado un malestar en la población por no poder asistir a las entidades bancarias. En este sentido se ha indicado que todos los bancos deben brindar Canales de atención diferentes. Es así que se colaboró con la gestión de turnos web y se asesoró sobre el nuevo sistema de cobro a través de un código de extracción para poder dirigirse los cajeros automáticos, en los casos de personas que no tenían tarjeta de débito, no siendo necesaria la presencialidad en la caja del banco.

Tarjetas de Crédito- Vencimientos

En relación a las tarjetas de crédito se ha presentado la imposibilidad de la población de abonarlos en parte o en su totalidad. Ante dicha situación se ha informado a los consultantes sobre las medidas que se tomaron a nivel nacional y que abarcaron a todas las tarjetas de créditos por la cual se refinanciaron los

resúmenes que no pudieron pagarse en abril/2020 y septiembre/2020 no pudiéndose aplicar intereses punitorios.

Asimismo, las entidades no pueden cargar intereses punitorios sobre los montos no pagados de créditos concedidos. De esta manera, los saldos impagos de créditos otorgados por entidades financieras, incluyendo los que se actualizan por UVA, cuyas cuotas vencen entre el 1 de abril y el 31 de diciembre de 2020, no devengarán intereses punitorios. Además, se ratificó que las cuotas impagas deberán incorporarse en los meses siguientes al final de vida del crédito, considerando el devengamiento de la tasa de interés compensatorio.

Alquileres y Defensa del Consumidor

Independientemente de la cuestión doctrinaria respecto de la aplicación de la ley 24240 a las relaciones contractuales de consumidor, de esta defensoría se pretende brindar la mayor información posible al consumidor y las relaciones de consumos que se presentan, teniendo en cuenta que siempre debe aplicarse la ley más benigna.

Entrando netamente al tema alquileres, durante el año 2020 se presentaron grandes cambios, marcados por la situación de pandemia y por la sanción de la nueva ley de alquileres N°27551.

- Situación de Pandemia y alquileres

Debido a la marcada suspensión de la actividad económica con motivo del aislamiento, se ha dictado a nivel nacional uno de los decretos que generaron gran cantidad de consultas en esta institución.

En tal sentido muchos consultantes recibieron intimaciones de sus locadores para abonar el precio del alquiler, con el apercibimiento de iniciar acciones legales para el desalojo.

Desde esta defensoría se asesoró sobre las medidas tomadas por el ejecutivo nacional, a través del Decreto 320/2020 el cual establece en su artículo 2 "Suspéndase, en todo el territorio nacional, hasta el día 30 de septiembre del año en curso, la ejecución de las sentencias judiciales cuyo objeto sea el desalojo de inmuebles de los individualizados en el artículo 9° del presente decreto, siempre que el litigio se haya promovido por el incumplimiento de la obligación de pago en un contrato de locación y la tenencia del inmueble se encuentre en poder de la parte locataria, sus continuadores o continuadoras -en los términos del artículo 1190 del Código Civil y Comercial de la Nación-, sus sucesores o sucesoras por causa de muerte, o de un sublocatario o una sublocataria, si hubiere".

Por su parte el ARTÍCULO 4° dispone el congelamiento de precios de alquileres, de la siguiente manera: Dispónese, hasta el 30 de septiembre del año en curso, el congelamiento del precio de las locaciones de los contratos de locación de inmuebles contemplados en el artículo 9°. Durante la vigencia de esta medida se deberá abonar el precio de la locación

correspondiente al mes de marzo del corriente año.

Estas disposiciones han sido actualizadas por decretos posteriores que ampliaron el plazo de su aplicación.

Agregándose como parte esencial del asesoramiento lo previsto en el art. ARTÍCULO 6°.- "DEUDAS POR DIFERENCIA DE PRECIO: La diferencia que resultare entre el monto pactado contractualmente y el que corresponda pagar por la aplicación del artículo 4°, deberá será abonada por la parte locataria en, al menos TRES (3) cuotas y como máximo SEIS (6), mensuales, iguales y consecutivas, con vencimiento la primera de ellas, en la misma fecha del vencimiento del canon locativo que contractualmente corresponda al mes de octubre del corriente año, y junto con este. Las restantes cuotas vencerán en el mismo día de los meses consecutivos. Este procedimiento para el pago en cuotas de las diferencias resultantes será de aplicación aun cuando hubiere operado el vencimiento del contrato.

No podrán aplicarse intereses moratorios, compensatorios ni punitorios, ni ninguna otra penalidad prevista en el contrato, y las obligaciones de la parte fiadora permanecerán vigentes hasta su total cancelación, sin resultar de aplicación los artículos 1225 y 1596 incisos b) y d) del Código Civil y Comercial de la Nación.

Las partes podrán pactar una forma de pago distinta que no podrá ser más gravosa para la parte locataria que la establecida en el primer párrafo de este artículo."

LEY 27551 – ALQUILERES

En este sentido tratándose de una nueva ley se busco asesorar a los consultantes de manera integral y brindando un detalle de los aspectos mas relevantes de la misma, a saber:

El índice para la actualización anual de los precios estará conformado en igual medida por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y la Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estables (RIPTE), que debe ser elaborado y publicado mensualmente por el Banco Central (BCRA).

El plazo mínimo de la locación de inmueble serán tres años.

El importe del depósito de garantía no podrá ser mayor al equivalente al primer mes de alquiler.

Introduce la posibilidad de que los inquilinos puedan hacer los arreglos. En caso de negativa o silencio del locador ante un reclamo del locatario debidamente notificado para que realice alguna reparación urgente, el locatario puede realizarlas por sí con cargo al locador, una vez transcurridas 24 horas de la notificación.

El locatario no tiene a su cargo el pago expensas comunes extraordinarias ni aquellos gastos inherentes a la propiedad como Impuesto inmobiliario, Alumbrado público y otros gastos municipales, etc.

Los locadores deberán aceptar como garantía alguna de las siguientes opciones: título de propiedad inmueble, aval bancario, seguro de caución, garantía de fianza o fiador solidario o garantía personal del locatario (recibo de sueldo o certificado de ingresos que pueden sumarse en caso de ser más de un locatario).

Faltando 3 meses para finalizar el contrato cualquiera de las partes puede convocar a la otra a efectos de acordar la renovación del contrato. En caso de silencio o negativa del locador de llegar a un acuerdo, el locatario puede resolver el contrato sin pagar la indemnización correspondiente.

Se incorpora la posibilidad de constituir un domicilio electrónico para las notificaciones fehacientes de manera de agilizar las comunicaciones entre las partes del contrato.

Se establece que previamente a la demanda de desalojo por falta de pago de alquileres el locador debe intimar fehacientemente al locatario. La notificación remitida al domicilio denunciado en el contrato por el locatario se tiene por válida.

Reclamos por Planes de Ahorro

- Solicitud de baja y problemas con Reintegro de dinero.

La mayoría de las consultas con respecto a las suscripciones a los planes de Ahorro surgieron por el deseo de los adherentes de darse de baja.

El mayor inconveniente surgió cuando los consumidores comenzaron a percibir un aumento en las cuotas mensuales, razón por la cual se apersonaron a nuestra institución manifestándonos este descontento, aquí la mayoría expresaba que a la hora de suscribirse al Plan personal de la empresa había indicado que las cuotas tendría un valor fijo durante el tiempo de duración del mismo (72/84/100/300 cuotas), no siendo así lo que en realidad sucedía, en dichas consultas se indicó a los particulares que el contrato que exhibían pactaba todas las condiciones, que en el mismo una de las primeras cláusulas indica que el valor de la cuota es "móvil" e ira variando conforme el precio del. Aquí es cuando percibimos el uso de maniobras fraudulentas por parte de los encargados de vender Planes de Ahorro ya que inducían al individuo a suscribirse al plan brindando información falsa, pero sin dar nada por escrito, a tal efecto se indicó a los particulares que al haber firmado el contrato aceptaba todas las condiciones pactadas en el mismo, y por ende aceptaban este aumento en la cuota mensual.

La mayoría al haber visto este tipo de engaños por parte de los concesionarios solicitaron colaboráramos indicando como solicitar la baja, y es ahí cuando descubren que nuevamente han sido engañados ya que se les informa en un principio que en caso de no poder abonar las cuotas o que por cualquier razón desearan dar la baja simplemente deberían informar a la empresa a los fines de que se restituyan los montos abonados, no siendo así conforme lo indica el contrato suscripto. Se explica que la mayoría de

los planes de ahorros proceden a devolver el dinero abonado en concepto de cuota mensual una vez finalizado el Plan (por lo que deberán esperar, por ejemplo, que transcurran los 84 meses) o cuando se den de baja todos los individuos que conforman el mismo grupo.

Se explica que en caso de dejar de abonar 3 cuotas la empresa se encuentra facultada para rescindir el contrato y excluirlos del grupo, que en caso de que no sea su situación y se encuentren al día con el pago de las cuotas deberán notificar a la empresa por medios fehacientes su decisión de rescindir el contrato, para esto algunos concesionarios aceptan que se haga por nota, y otros exigen la comunicación sea realizada por carta documento, carta certificada, etc.

Sucedió también que otros consultantes habían suscripto con otra empresa y las condiciones eran distintas ya que aquí se permitía que en caso de haber abonado más de 18 cuotas y de haber hecho la integración minina para el rescate podían a través de nota presentarse y solicitar la baja, haciendo uso del derecho conferido en el contrato con respecto al reintegro de los importes dentro de los 30 días de notificada la misma, por lo cual se colaboró con la redacción de la nota a fin de que sea presentada

En este tipo de planes el problema con respecto a la devolución se da porque la empresa, lejos de devolver el total del dinero aportado por el suscriptor, reintegra una mínima parte, manifestando que el mayor saldo es tomado por la empresa como cargos o gastos administrativos y por los sorteos realizados, hecho que tampoco fue informado por el vendedor en la etapa previa de contratación o en el transcurso de la misma, y solamente proceden a reintegrar "cuotas puras".

En un análisis objetivo, debe reconocerse que los suscriptores de planes de ahorro previo para adquirir automotores, atraídos y convencidos por medio de un despliegue publicitario que resalta las bondades de la operatoria, terminan adhiriendo a un régimen cuyas características principales son tres:

a) no reconoce al adherente el derecho de elección

b) lo priva de la libertad contractual

c) el consumidor puede ser sorprendido en su buena fe al no ser informado debidamente de sus limitaciones.

Reconociendo a su vez una falta de toma de recaudos por los suscriptores ya que únicamente firman sin tomarse el tiempo suficiente para leer todas las condiciones.

La mecánica contractual establece que quien renuncia al plan, sufre la pérdida de una suma equivalente al 2 % del haber, más todos los gastos administrativos, seguros e impuesto, que a lo largo del plan fue abonando con las cuotas y, para que entienda lo grave que fue su decisión frente a la Administradora, deberá esperar –según el índice de morosidad que presente cada grupo-, a la culminación del plan y recién obtener la devolución del dinero que ahorró o lo que de él queda.

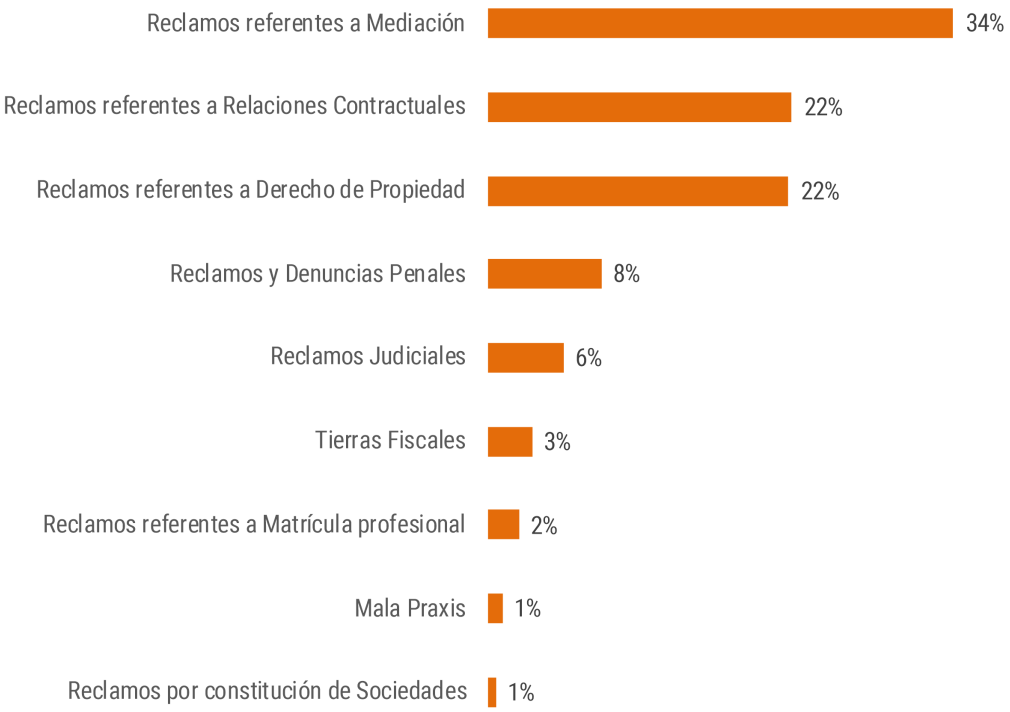
En concreto, ante ambas opciones, los suscriptores se encuentran con verdaderos “grilletes” abusivos, que lo encierran dentro de la operatoria, ya sea para pagar más de lo previsto y recibir aquello que no contrató, o para perder gran parte de lo pagado y esperar, con paciencia, recuperar lo que le es propio, mejor dicho, lo que quede de ello.

Actualidad en el País

Específicamente se suscitaron diferentes causas judiciales a nivel nacional llevadas a cabo consumidores particulares como también acciones colectivas de consumidores, que habiendo nota un incremento abusivo en las cuotas de los planes lograron que, judicialmente, se retrotraigan los valores de las cuotas o bien que las mismas se congelen. Lo cierto es que esto solo pudo lograrse de manera judicial de manera que se brindó el asesoramiento pertinente dando indicacion de la existencia de diferentes ONGs de consumidores.

CONFLICTO ENTRE PARTICULARES EN GENERAL

De la distribución general por tema, el 15% corresponde a las consultas sobre Conflictos entre Particulares en general.



De la distribución por problemática, el 34% corresponde a reclamos referentes a Mediación.

TRAMITE POR TEMA	CANTIDAD	% S/TOTAL
CONFLICTOS ENTRE PARTICULARES EN GENERAL	**754**	**12,54%**
RECLAMOS REFERENTES A RELACIONES CONTRACTUALES	**193**	**3,21%**
- POR ALQUILERES	89	1,48%
- POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	29	0,48%
- POR CONTRATOS	27	0,45%
- POR JUICIO EJECUTIVO	20	0,33%
- POR EMBARGOS	7	0,12%
- POR DESPIDOS	5	0,08%
- POR RESCISION DE CONTRATOS	5	0,08%
- POR ACCIDENTES DE TRABAJO	4	0,07%
- POR GARANTES	4	0,07%
- POR SEGUROS	3	0,05%
RECLAMOS REFERENTES A MEDIACION	**254**	**4,23%**
- MEDIACION	164	2,73%
- ENTRE PARTICULARES	59	0,98%
- POR PRESTAMO DE DINERO	11	0,18%
- POR MEDIANERA	9	0,15%
- POR PASTOREO DE HACIENDA	5	0,08%
- POR INCUMPLIMIENTO DE TRABAJO - Y/O SERVICIO OFREC	5	0,08%
- POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIO	1	0,02%
RECLAMOS REFERENTES A MATRICULAS PROFESIONALES	**16**	**0,27%**
- PROBLEMAS DE ETICA	7	0,12%
- POR TRABAJOS REALIZADOS	5	0,08%
- POR ARANCELES	4	0,07%
RECLAMOS REFERENTES A DERECHO DE PROPIEDAD	**156**	**2,60%**
- POR ESCRITURACION	50	0,83%
- POR PRESCRIPCION ADQUISITIVA	19	0,32%
- POR DIVISION DE CONDOMINIO	13	0,22%
- POR OCUPACIONES IRREGULARES	12	0,20%

En cuanto a consultas por ***Conflictos entre particulares en General***, las consultas que se encuadran dentro de ésta temática general son aquellas en que la persona consulta en su mayoría por conflictos suscitados entre vecinos, ya sea por calumnias e injurias, o por incumplimiento contractual, por contrato de alquileres, y todo tipo de relaciones contractuales, referentes a derecho de propiedad, embargos, por filtración de humedad, por medianera, por exceder los límites linderos de la propiedad privada y demás referentes al proceso de Mediación comunitaria. También dentro de ésta área general la segunda de mayor demanda es la de consultas por problemas derivados de las relaciones de familia. Si bien la institución en éstos casos no es competente para intervenir, se brinda el asesoramiento legal y en los casos de conflictos generados entre particulares derivados de la relación de vecindad se interviene con el proceso de Mediación desde el Dpto. de Mediación que tiene cada vez mayor demanda.

Reclamos referentes a Derecho a la Propiedad

Por Alquileres: Los consultantes recurren por problemas suscitados a raíz de Contratos de Locación de inmueble para vivienda o uso comercial. Con la situación de pandemía generada por el virus del Covid -19 y el consecuente aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional, las consultas respecto a temas relacionados con el cumplimiento de alquileres abundaron. Se informó a los consultantes respecto del Decreto 320/20 de

Alquileres y sus subsiguientes prórrogas, lo referente a Suspensión de desalojos, prórroga de la vigencia de los contratos, respecto de las deudas por falta de pago, la suspensión de intereses punitorios, ni moratorios.

Asimismo se informó respecto de la promulgación de la Ley de Alquileres 27551, las modificaciones que introduce respecto al plazo mínimo de duración de los contratos de alquiler, respecto a los ajustes al precio de alquiler.

También concurren quienes realizaron tal locación sin documentar o formalizar el Contrato de Locación, se les explica y se asesora respecto a lo reglado, asimismo las desventajas de no formalizar contrato.

La misma situación ocurre con las consultas por Deudas generadas en préstamos entre particulares, en la mayoría de los casos no cuentan con ningún documento probatorio, sólo algunos presentantes cuentan con "pagares", en el primer caso se les informa de las escasas posibilidades que tienen para que prospere cualquier acción judicial puesto que no cuentan con documentación probatoria, en el segundo caso cuando la gente concurre con pagares, si el mismo cumple las formalidades se les informa sobre el procedimiento del Juicio Ejecutivo, y de preparación de la vía ejecutiva, previa intimación por Carta Documento para lo cual deberán recurrir a un abogado particular.

Las consultas sobre Derechos de Propiedad versan sobre escrituración de inmueble del que sólo cuentan con documento privado Boleto de Compraventa, asimismo asesoramiento por compra de inmueble, división de condominios. Se explica lo referente a Juicio de escrituración, prescripción adquisitva o usucapión, requisitos, según sea el caso, se informa que para ello deberán concurrir con abogado particular.

Se verifican también consultas por condominio en relación a ello se suscitan problemas por humedad y daños entre vecinos, o por división y venta del inmueble sujeto a condominio en éste sentido el problema surge al momento de ponerse de acuerdo para vender y sobre las porciones ideales que le corresponde, a lo que se les su sugiere plantear el problema por mediación, previamente para conservar la relación vecinal, de lo contrario recién enviar carta documento o bien iniciar las acciones judiciales correspondientes a su calidad de dueño afectado, también se informa a los condóminos sobre la facultad de Juez a los fines de autorizar la venta de un inmueble en condominio.

Desalojos: Los temas más planteados en ésta área han sido las consultas por personas que han sido víctimas de Estafa por la compra de terrenos o propiedades con Boleto de Compraventa y que posteriormente apareció el verdadero dueño y los intimó por Desalojo, varías personas consultaron por éste caso, sólo algunos presentaban documentación, se les explico la diferencia entre Boleto de Compraventa y Escritura Pública que es el único medio idóneo para adquirir la propiedad, en algunos casos se asesoró sobre la posibilidad de cumplimentar los veinte años

de posesión a fin de iniciar Juicio de Prescripción Adquisitiva, se les explico el proceso de la demanda por Estafa en contra de quién les había vendido sin estar legitimado, se explica en que consiste la demanda por Usurpación.

Por escrituración: Las consultas por Escrituración, son casos de gente que adquirió un inmueble o terreno hace muchos años por boleto de compra venta, o por una cesión de derechos de una porción de inmueble, o por herencia y en éste último caso nunca abrieron el juicio sucesorio del causante.

En los tres casos cuando se trata de gente que tiene más de veinte años de posesión se aconseja obtener la escritura del inmueble a través de un Juicio de Prescripción adquisitiva, se explica el procedimiento del mismo, que deberán concurrir con un agrimensor a fin de mensurar el inmueble y así obtener los planos, se informa sobre los actos posesorios, en que consisten y los medios probatorios de los mismos. Para casos en los que no se cumple con el requisito del tiempo de posesión para la prescripción se informa que en el caso de consultantes con boleto de compraventa intimar al vendedor a fin de que realice la transferencia del inmueble, se informa que deberán concurrir ante un Escribano público, y el caso de los herederos se informa sobre apertura de Juicio Sucesorio, las diversas etapas del mismo, y se informa sobre hijuelas que otorgará el Juez e inscripción que se debe realizar de las mismas.

Por Usurpación: En lo referente a ésta temática si bien no se registra en el sistema varias consultas por usurpación propiamente dicha, en la realidad las consultas por la misma son varías sólo que se han registrado bajo la temática de Desalojo por la amplia vinculación entre ambas.

En cuanto a Usurpación, se explica a los consultantes sobre la figura delictiva que configura, las consecuencias de formular la denuncia por la misma, el antecedente que configurara para el denunciado, y el procedimiento judicial con el que puede continuar, para el cual es aconsejable contar con el patrocinio de un abogado particular a fin de instar el mismo, también se informa sobre la acción civil de daños y perjuicios que puede entablar por la misma.

Viviendas: Las consultas en ésta área versan respecto a las ocupaciones precarias o en muchos casos irregulares en asentamientos, forma de regularizar tal ocupación, asimismo gente que ha realizado trámites para acceder a una vivienda y que vienen esperando por años una vivienda o por un terreno, en tales casos se explica sobre intervención que se puede tomar dependiendo del caso ante Ordenamiento Territorial de Tierras Fiscales.

Referente a Reclamos y Denuncias Penales

Calumnias e injurias: Cuando concurren por problemas referentes a calumnias e injurias, se indica a la persona sobre exposición o denuncia policial que podrá realizar, sobre la conveniencia de contar con pruebas de sus dichos a fin de entablar denuncia y posterior demanda por el delito de calumnias e

injurias, se les explica e informa la competencia de la Defensoría conforme ley 5.111. Asimismo se informa sobre la existencia del proceso de Mediación Penal que podrán solicitar en Fiscalía de investigación penal, cuando la denuncia ya tramita en fiscalía.

Estafas: Particularmente ésta temática ha sido de consulta reiterada, en principio por situaciónes de estafa en general en ocasión de una compra venta, ya sea online, o de forma virtual, y lo más consultado ha sido lo referente a las estafa telefónicas, donde las victimas en general son personas adultas mayores, que han sufrido un hurto de su patrimonio en sus cuentas cajas de ahorro, a través de diferentes modos operandi, de personas que llaman haciéndose pasar por personal de alguna entidad bancaría, de anses, del poder judicial, y a través de diferentes engaños y artimañas inducen a las personas a realizar transferencias a otras cuentas, o obteniendo códigos de acceso son ellos mismos quienes realizan operaciones de extracción transferencia.

En tales casos se instruye a los consultantes, en la denuncia penal que deberán formalizar ya sea ante alguna dependencia policial, o la brigada de investigaciones o fiscalía penal. Se informa sobre el procedimiento que seguirá tal denuncia, sobre medidas de investigación que podrá disponer la fiscalía interviniente. Asimismo se informa sobre formas con que cuentan para formalizar el reclamo ante la entidad bancaria donde radica su cuenta de dinero, en algunos casos y dependiendo la situación se toma intervención ante los entes bancarios por los reclamos planteados por éstos casos.

Reclamos Judiciales

Consultas sobre estado de trámites de expedientes Judiciales; las consultas registradas en ésta área se generan cuando el recurrente se apersona a fin de averiguar que puede hacer con el abogado que contrató a fin de llevar su causa, que hace tiempo no tiene noticias del mismo y no puede entablar comunicación con el letrado, o en otros casos donde aún habiendo su abogado emitido información la misma no se entiende. En éstos casos en principio se informa al consultante los medios para poder ubicar a su abogado, se informa sobre el Colegio de abogados, y posteriormente se informa que se podrá consultar su expediente a través de página web del poder judicial, para lo que se les requiere el número de expediente, en su defecto se informa que si su abogado nunca les otorgó número de expediente, pueden apersonarse por Mesa de entrada del poder Judicial y con sus datos averiguar si existe causa judicial a su nombre, una vez obtenido el número de expediente se informa del seguimiento que se puede realizar de la misma.



JUBILACIONES | PENSIONES | DISCAPACIDAD

De la distribución general por tema, el 14% corresponde a las consultas sobre Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad.



De la distribución por problemática, el 55% corresponde a reclamos Previsionales en general.

TRAMITES POR TEMA	CANTIDAD	% S/TOTAL
JUBILACIONES, PENSIONES Y DISCAPACIDAD	**689**	**11,46%**
RECLAMOS PREVISIONALES EN GENERAL	**360**	**5,99%**
- POR FALTA DE INFORMACION DE ANSES	141	2,35%
- PROBLEMATICA PREVISIONAL	91	1,51%
- POR DEMORA EN OTORGAMIENTO DE BENEFICIO	19	0,32%
- CON TRAMITES JUBILATORIOS	18	0,30%
- POR PAGOS DEMORADOS Y/O INADECUADOS	17	0,28%
- POR REAJUSTE DE HABERES	16	0,27%
- CONSTANCIA DE C.U.I.L.	13	0,22%
- TURNOS	11	0,18%
- RECLAMO POR FORMULARIO DE CERTIFICACION NEGATIVA	10	0,17%
- POR DESCUENTO EN HABER JUBILATORIO	9	0,15%
- POR APORTES JUBILATORIOS	6	0,10%
- MONOTRIBUTO SOCIAL	4	0,07%
- POR MOVILIDAD DOCENTE	2	0,03%
- POR BOCA DE PAGO	1	0,02%
- DE MOVILIDAD EN GENERAL	1	0,02%
- CERTIFICACION DE SERVICIOS	1	0,02%
JUBILACIONES AMA DE CASA	**16**	**0,27%**
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	15	0,25%
- AGILIZACION DE TRAMITES	1	0,02%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR INVALIDEZ	**97**	**1,61%**
- AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	59	0,98%
- AGILIZACION DE TRAMITE	22	0,37%
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	16	0,27%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR VEJEZ	**19**	**0,32%**
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	9	0,15%
- TURNOS - CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL	4	0,07%
- RECHAZO DE SOLICITUD	3	0,05%
- REAJUSTE DE HABERES	2	0,03%
- AGILIZACION DE TRAMITE	1	0,02%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR MADRE DE 7 HIJOS	**8**	**0,13%**
- AGILIZACION DE TRAMITES	4	0,07%
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	2	0,03%
- RECHAZO DE SOLICITUD	2	0,03%
PENSIONES POR FALLECIMIENTO	**30**	**0,50%**
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	25	0,42%
- AGILIZACION DE TRAMITES	2	0,03%
- AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	2	0,03%

Trámites jubilatorios

Respecto a esta temática se puede percibir la falta y/o inexacta información sobre los requisitos para acceder al beneficio de jubilación, por lo que se realiza un acompañamiento en el trámite de solicitud del beneficio previsional. Al respecto, cabe tener en cuenta que en algunos casos se trata de personas que acreditan la totalidad de los aportes requeridos y/o con aportes comunes y/o diferenciales o sin aportes, según sea el caso se procede al asesoramiento:

Acreditación de la totalidad de los aportes requeridos: En estos casos, en primer lugar, se procede a informarles que conforme a la normativa vigente (art. 17 de la Ley 24.241) el beneficio de jubilación se puede componer de la Prestación Básica Universal (PBU), Prestación Compensatoria (PC) y Prestación Adicional por Permanencia (PAP) y que los requisitos de las mismas son:

- Prestación Básica Universal (PBU):

• Edad: los hombres haber cumplido los 65 años y las mujeres haber cumplido los 60 años de edad. Las mujeres, sin embargo, podrán optar por continuar sus actividades laborales hasta los 65 años de edad.

• Servicios: es necesario acreditar 30 años de servicios con aportes. El art. 33 de la Ley 24.241 establece que una misma persona no puede ser titular de más de una PBU. Esta prestación se denomina básica por ser el componente primario indispensable para tener derecho, en su caso a la PC y a la PAP.

- Prestación Compensatoria (PC):

- Acreditar derecho a la PBU
- Acreditar servicios con aportes comprendidos en el sistema de reciprocidad jubilatoria hasta el 14/07/1994.
- Que el titular no se encuentre percibiendo retiro por invalidez, cualquiera fuera el régimen aportante.

Como se trata de servicios prestados con anterioridad a la vigencia de la Ley 24.241, su finalidad está destinada a desaparecer paulatinamente con el tiempo hasta agotar su ámbito material de aplicación. El art. 33 de la Ley 24.241 determina que una misma persona no puede ser titular de más de una PC.

- Prestación Adicional por Permanencia (PAP)

- Acreditar los requisitos para acceder a la PBU
- No percibir retiro por invalidez.

En consecuencia, verificado que cumplen con el requisito de la edad y como se trata de personas que informan acreditar la totalidad de los aportes requeridos por ley, ya sea que se trate de servicios comunes y/o diferenciales, se les indica la documentación a presentar para el inicio del trámite de solicitud de beneficio previsional.

Falta de aportes - moratorias vigentes: en aquellos casos, en los cuales los consultantes prestaron servicios comunes y/o diferenciales sin llegar a completar la totalidad de los aportes que exige la respectiva normativa legal se informa sobre la existencia de moratorias vigentes y su alcance:

Moratoria Ley 24.476: La inclusión en esta moratoria está sujeta previamente a una evaluación socioeconómica, los períodos a incluir deben estar comprendidos entre el 01/01/1955 al 30/09/1993 y desde los dieciocho 18 años de edad. La deuda podrá cancelarse de contado o en un plan de hasta 60 cuotas, cuyos importes se adecuarán semestralmente mediante la aplicación del índice de movilidad.

Moratoria Ley 26.970: Esta moratoria continúa vigente para las mujeres que cumplan la edad jubilatoria (60 años, y menores de 65 años), prevista en el artículo 37 de la Ley N° 24.241, los períodos a incluir deben estar comprendidos entre el 01/01/1955 al 31/12/2003 y desde los 18 años de edad. Al igual que la anterior la deuda podrá cancelarse de contado o en un plan de hasta 60 cuotas, cuyos importes se adecuarán trimestralmente.

Moratoria Ley 25.994: Para el caso de los hombres, se restablece la vigencia del artículo 6° de la Ley N° 25.994 por el término de 1 año, prorrogable por 1 año más. Dependerá su aplicación de lo que establezca la reglamentación que la AFIP dicte a tal efecto.

Los períodos a incluir deben estar comprendidos entre el 01/01/1955 al 31/12/2003 para autónomo y hasta el 31/01/2004 si es monotributo y desde los 18 años de edad, la deuda se cancelará de manera similar a las anteriores.

Clave de Seguridad Social: en general a quienes

se apersonan a la Institución por diferentes inconvenientes con la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) o por la falta de información del organismo, se les informa sobre la finalidad de la clave de seguridad social, atento a que la misma permite verificar los datos que el ANSeS posee en relación a cada persona.

En tales supuestos se colabora con la creación y habilitación de la referida clave. Se les informa 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. del presentante.

Historia laboral: manifiestan los presentantes su preocupación por los aportes a la seguridad social y si los mismos se encuentran acreditados en ANSeS, por lo general para poder solicitar algún beneficio previsional.

A tales efectos se les explica la finalidad de la historia laboral, la cual puede ser consultada a través de la página web del organismo, previa habilitación de la clave de seguridad social. Así mismo, se les informa la importancia de la misma a los fines de verificar si el empleador está efectivamente ingresando los aportes que le retienen mensualmente del haber, siendo de esta manera una herramienta que posee el trabajador para controlar la retención que el empleador realiza en concepto de aportes. En caso de verificarse que los mismos no fueron ingresados y si el trabajador cuenta con la debida documentación, se les informa sobre el trámite de reconocimiento de servicios que pueden realizar ante ANSeS a los efectos del reconocimiento de los aportes, en tales casos se colabora con la solicitud del turno ante el organismo.

La historia laboral también es solicitada para verificar la cantidad de años de servicios con aportes que realizaron los trabajadores durante su vida laboral 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).

Reconocimiento de servicios: en aquellos supuestos en los cuales se verifica en la historia laboral del presentante que, no se encuentran acreditados la totalidad de los aportes declarados o porque manifiesta haber desempeñado servicios diferenciales, se les informa sobre el trámite de reconocimiento de servicios que se puede realizar ante la Administración Nacional de la Seguridad Social, mediante la presentación de la documentación correspondiente. El trabajador puede solicitar en cualquier momento la realización de un reconocimiento de los servicios prestados en relación de dependencia o de manera autónoma aportados al régimen nacional.

Mediante la gestión de un reconocimiento de servicios, el trabajador obtendrá una resolución con

los años probados por la Administración Nacional de la Seguridad Social.

Asignación por hijo: quienes consultan sobre este tema es por la falta o inadecuada información al respecto. En consecuencia, se les explica que la Asignación Familiar por Hijo o Hijo con Discapacidad es el pago mensual, de acuerdo a los montos vigentes, que abona ANSES al trabajador registrado y titulares de las siguientes prestaciones: Desempleo, Aseguradora de Riesgos del Trabajo, Sistema Integrado Previsional Argentino o Pensión Honorífica de Veteranos de Guerra del Atlántico Sur.

El pago es por cada hijo menor de 18 años, aunque éste trabaje en relación de dependencia o sea beneficiario de cualquier prestación de la seguridad social. En caso de cobrar la asignación familiar por hijo con discapacidad no hay edad límite para percibirla y la persona con discapacidad debe tener vigente la Autorización por Discapacidad emitida por ANSES. En relación al pago se les informa sobre los aumentos que realiza el Poder Ejecutivo durante el año.

Asignación prenatal: en general, las personas interesadas desean verificar si se encuentran en condiciones de solicitar este beneficio. Se les explica que la Asignación familiar Prenatal es el pago que realiza la ANSES a los trabajadores en relación de dependencia permanentes y de temporada, trabajadores monotributistas con categorías A hasta H, titular de la Prestación por Desempleo, titular de la prestación de una Aseguradora de Riesgos del Trabajo, o titular de la Pensión Honorífica de Veteranos de Guerra del Atlántico Sur, durante los meses de gestación y hasta el mes que se produzca el nacimiento o interrupción del embarazo.

En caso que quien lo perciba sea un titular masculino, deberá tener acreditada ante la Administración Nacional de la Seguridad Social la relación de matrimonio o convivencia con la mujer embarazada. El trámite podrán iniciarlo a partir de las 12 semanas de gestación. Se les informa que los datos del titular y su grupo familiar deben estar registrados en las bases de la Administración Nacional de la Seguridad Social y la documentación necesaria para realizar el trámite.

Acrecentamiento de la Pensión por fallecimiento: al respecto denuncian que el beneficio previsional oportunamente había sido otorgado al cónyuge y/o concubino e hijo/s y que este último al alcanzar la mayoría de edad, ANSeS procedió a la baja del beneficio, por lo que el cónyuge y/o concubino supérstite se queja sobre el monto del beneficio que percibe.

En consecuencia, se les informa que conforme a lo establecido en la normativa legal (art. 98 de la Ley 24.241) cuando él/los hijos alcanzan la mayoría de edad, el beneficio de pensión por fallecimiento es dado de baja, sin embargo, y según cada caso el cónyuge y/o concubino tiene la posibilidad de solicitar el acrecentamiento del beneficio por lo que se les explica sobre el recálculo de porcentaje de beneficio y haberes y en caso de corresponder el

procedimiento ante la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS).

Fondo de desempleo: refieren los presentantes que estuvieron trabajando en relación de dependencia y en la mayoría de los casos fueron despedidos por el empleado y manifiestan su preocupación por la falta de información sobre el trámite del seguro de desempleo, si les corresponde, por cuánto tiempo y sobre la documentación a presentar por lo que se procede a brindar el asesoramiento.

Las leyes N° 24.013 y N° 25.371 establecen el derecho de las personas trabajadoras asalariadas desocupadas a recibir un Seguro por Desempleo, tendiente a contrarrestar la caída abrupta de ingresos generada por una pérdida involuntaria del empleo. Pueden acceder a este las personas trabajadoras asalariadas desocupadas despedidas "sin justa causa" o por "fuerza mayor" que cuenten con una cantidad mínima de aportes al Sistema de Seguridad Social.

El Seguro por Desempleo incluye las siguientes prestaciones:

- Prestación básica dineraria.
- Cobertura médico asistencial.
- Pago de asignaciones familiares.
- Reconocimiento de la antigüedad a efectos previsionales.
- Orientación laboral o apoyo en la búsqueda de empleo.

Posibilidad de capitalizar el Seguro por Desempleo para desarrollar emprendimientos que posibiliten la reinserción laboral. (Modalidad de Pago Único).

Quedan excluidos el Régimen de Trabajo Agrario (que cuentan con su propio sistema de seguro por desempleo), el servicio doméstico y a la mayoría del sector público (aquellos que no se encuentran regulados por la Ley de Contrato de Trabajo).

El tiempo total de cobertura del seguro está en relación con el tiempo contribuido al Sistema de Seguridad Social (Fondo Nacional de Empleo). Para el caso del empleo regulado por la Ley de Contrato de Trabajo N° 20.744, se computará los aportes de los últimos 3 años al cese o despido. En el Caso de la industria de la construcción, Ley N° 22.250, corresponde computar la cantidad de aportes de los últimos 2 años anteriores al cese o despido. Si cotizó menos de 12 meses corresponde un (1) día por cada tres (3) de servicio prestado con cotización, computándose exclusivamente contrataciones superiores a treinta (30) días.

En todos los casos, la duración de la prestación se extiende automáticamente por 6 meses la prestación a todas las personas beneficiarias que tengan o cumplan cuarenta y cinco (45) años o más de edad durante la vigencia del beneficio, siendo el monto de las cuotas el setenta por ciento (70%) de la prestación original.

En estos casos, previo verificar el cumplimiento de los requisitos legales, se colabora con la solicitud de turno ante la Administración de la Seguridad Social

(ANSeS) y el llenado de los formularios.

Renta vitalicia previsional: al respecto se recepcionaron quejas en las cuales los presentantes manifiestan su preocupación por las irregularidades en el cobro y el monto de las mismas, atento a que algunos beneficios son ínfimos. Que esta situación los coloca en un estado de vulnerabilidad social amén de que no pueden percibir ningún otro tipo de ayuda del Estado por las incompatibilidades que se generan, atento a que para el Estado este grupo de personas ya percibe un beneficio previsional. En general, se trata de personas que en su momento optaron ante una AFJP por el beneficio previsional bajo la modalidad de renta vitalicia previsional. Se puede percibir el desconocimiento de las personas en relación a quién se constituye como el agente pagador del beneficio a los efectos de efectuar los reclamos, por lo que previo a concurrir a esta Institución han consultado en la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) y en la Compañía Aseguradora, sin respuesta a su reclamo atento a que ninguno se constituye como agente pagador.

Así mismo, se les explica que la sanción de la Ley 26.425 (sancionada 20/11/2008) representó un cambio sustancial en el régimen previsional argentino, la cual además de unificar el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) en un único Régimen Previsional Público que se denomina Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA), ordena que se elimine el Régimen Privado o de Capitalización, el cual es absorbido y sustituido por el Régimen Público o de Reparto, produciendo la inmediata transferencia de los fondos administrados por las AFJP al Fondo de Garantía de Sustentabilidad del Régimen Previsional Público gestionado por la ANSES. Que la mencionada normativa establece que el SIPA se hace cargo del pago de las prestaciones de jubilación ordinaria, retiro por invalidez y pensión por fallecimiento, que estuvieran abonándose en ese momento por las AFJP bajo las modalidades de Retiro Programado o Retiro Fraccionario.

Con respecto a los beneficiarios del Régimen de Capitalización que percibían sus prestaciones bajo la modalidad de Renta Vitalicia Previsional realiza una distinción: a) Renta Vitalicia Previsional de componente íntegramente privado continúa abonándose por la Compañía Aseguradora.

b) Renta Vitalicia Previsional con componente público (como sería el caso de la PBU y la PC que le correspondiera, o de las asignaciones familiares que contempla la Ley 24.714 y sus modificatorias) será abonada íntegramente por la ANSES, a cuyo efecto las respectivas Compañías Aseguradoras deben girar los fondos pertinentes a la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS).

En aquellos supuestos en los cuales la renta vitalicia previsional no alcanza a percibir el haber mínimo garantizado por el Estado, llevando a los rentistas a una situación de vulnerabilidad social amen de vulnerar derechos de raigambre constitucional, se les informa que la totalidad de la justicia de la seguridad social reconoce a los beneficiarios de rentas vitalicias

previsionales a percibir el aumento de sus haberes, obligándo al Estado a hacerse cargo del complemento que pudiera corresponder para garantizar la igualdad de condiciones con los jubilados que pertenecen al régimen público (ANSeS).

Así mismo, se les informa que la justicia también ha considerado la obligatoriedad del Estado Nacional (ANSeS) de cubrir la movilidad jubilatoria que no alcanza a percibir el rentista de la Aseguradora.

Voluntad de la mujer de continuar trabajando hasta los 65 años de edad: las mujeres que se apersonan a la Institución por este tema es con motivo de haber sido notificadas por el empleador de tener que iniciar los trámites de jubilación. Sin embargo, es su voluntad continuar trabajando. No obstante, el empleador considera que el art. 252 de la Ley de Contrato de Trabajo, modificado por el art. 6 de la ley 24.437, se limita a establecer la intimación del empleador a que el trabajador reúna "los requisitos necesarios para obtener alguna de las prestaciones de la ley 24.241", de esta manera el empleador considera que tiene la facultad de disolver el contrato.

Frente a esta problemática, se les informa sobre la facultad que establece el art. 19 de la Ley 24.241 que consiste en la opción de continuar trabajando hasta los 65 años de edad, para lo cual deberán comunicar por medio fehaciente su voluntad dentro del plazo legal.

Así mismo, se les explica que la carga de la prueba de que el trabajador reunía los requisitos exigidos para tener derecho a una de las prestaciones de la ley 24.241 y del cumplimiento de las demás cargas impuestas al empleador, corresponde a éste, que es a quien le interesa invocar todo ello para no responder por las consecuencias indemnizatorias de un despido arbitrario.

Por demora en otorgamiento de beneficio: Al respecto se han recepcionado 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 les 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.

En consecuencia, se consulta en la página web del ANSeS a los fines de averiguar el estado de expediente y en caso de verificarse una demora que excede lo establecido en la "Carta de Compromiso con el Ciudadano" se procede a generar reclamo en Mi Anses con clave de seguridad social y se colabora con redacción de nota reclamo a ser presentada en Defensoría del Pueblo de Nación.

Por aportes jubilatorios: Al respecto se apersonan a los fines de informarse sobre si los aportes a la seguridad social que fueron retenidos por el empleador se encuentran acreditados en ANSeS o para saber si cumplen con los requisitos legales para acceder a un beneficio previsional.

En estos casos, se corrobora los mismos con la historia laboral, certificación de servicios u otra documental que posean (recibos de sueldo, libreta de la construcción, constancia de afiliación al gremio u obra social, etc).

En caso de verificar que es necesario realizar aportes a los fines de acceder a un beneficio previsional se les recomienda inscribirse en la Administradora Federal de Ingresos Públicos (AFIP) o como monotributista social.

Respecto a este último, se explica que es un régimen tributario optativo, creado con el objeto de facilitar y promover la incorporación a la economía formal de aquellas personas en situación de vulnerabilidad social que han estado históricamente excluidas. A partir del reconocimiento de sus actividades y de su inclusión como contribuyentes, trabajadoras y trabajadores están en condiciones de emitir facturas, ser proveedores del Estado por contratación directa, acceder a las prestaciones de las obras sociales del Sistema Nacional de Salud e ingresar al sistema previsional (jubilación).

Además, el monotributo social es compatible con la Asignación Universal por Hijo y las pensiones no contributivas de madres de 7 o más hijos.

Certificación de servicios: Las personas que concurren a la institución se quejan porque no poseen la certificación de servicios y remuneraciones que el empleador tendría que haberles entregado al finalizar la relación laboral y la urgencia de la misma a los fines de acreditar la realización de tareas diferenciales durante la vida laboral y así poder acceder al beneficio previsional o para acreditar aportes que fueron

oportunamente retenidos pero no ingresados al fisco.

En consecuencia, se colabora con la confección del telegrama – ley para ser remitido al empleador por la cual se solicita la certificación y luego se analiza la misma a los fines de corroborar que haya sido confeccionada conforme a la normativa legal, caso contrario la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) no la tendrá por válida.

Constancia de CUIL: En general solicitan se les 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 el cambio de obra social, para solicitar créditos personales, porque es solicitada por el empleador al comienzo de la actividad laboral y en la mayoría de los casos para poder solicitar la clave fiscal ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP).

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

Reclamo por formulario de certificación negativa: Se apersonan a la Institución a los efectos de solicitar colaboración con la solicitud de la certificación de negatividad, ya que la misma es requerida para solicitar algún plan social o para acompañar como prueba documental a notas que deben presentar por diversos motivos ante organismos o instituciones o como requisito previo para averiguar la situación ante la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) antes de solicitar algún beneficio previsional.

Se consulta en la página web de la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) y se colabora con lo solicitado.

Discapacidad

Las denuncias se concentraron en los obstáculos/ barreras existentes en torno a la presencia de Discapacidad, las cuales impiden el desenvolvimiento de aquellas personas y la vulneración de derechos elementales.

Certificación de la Discapacidad: Se brindó información sobre la certificación de discapacidad que en la Provincia depende del Ministerio de Salud, y es el documento público que acredita la Discapacidad según lo estipula la normativa vigente.

Se informa en todos los casos que consiste en el instrumento público de validez Nacional que se otorga a toda persona que le corresponda y padezca una alteración funcional permanente, transitoria o prolongada, física, sensorial o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su adecuada integración familiar, social o laboral.

En las consultas se advierte que el Certificado Único de Discapacidad (C.U.D.) es el documento que habilita a los siguientes beneficios:

- Acceso a la cobertura integral de las prestaciones básicas de habilitación y rehabilitación - Ley Nº 24.901.

- Cobertura integral de medicación - Ley Nº 23.661 art. 28
- Cobertura integral de tratamiento psicológico y/o psiquiátrico, incluido el grupo familiar.
- Cobertura integral de alimentación dietoterápica que no se produzca en el país.
- Diagnóstico, orientación y asesoramiento preventivo para los integrantes del grupo familiar de pacientes que presentan patologías e carácter genético-hereditario.
- El C.U.D. facilita la realización de gestiones, tales como:
- Pase libre en el Transporte Público de pasajeros.
- Acceso al (logo) Símbolo Internacional de libre estacionamiento
- Exención de la Patente.
- Régimen de Asignaciones Familiares en A.N.Se.S.
- Franquicias para la compra de automóvil
- Explotación de pequeños comercios
- Exenciones de ciertos impuestos.
- Solicitar empleo en la administración pública.
- Cobertura integral en sistemas de salud

Se informa a la ciudadanía que el Ministerio de Salud certifica la existencia de la Discapacidad de cada presentante, naturaleza y grado de la misma, como así también las posibilidades de rehabilitación del afectado y el tipo de actividad laboral o profesional que puede desempeñar.

A través de las consultas recibidas en este período persisten situaciones relacionadas con el desconocimiento de los requisitos necesarios para gestionar el Certificado de Discapacidad y modalidad de atención durante los tiempos de aislamiento social, preventivo y obligatorio.

Beneficios Asistenciales

Pensiones no contributivas: Se otorgan a personas y familias en situación de vulnerabilidad social mediante la asignación de pensiones que no requieren de aportes para su otorgamiento. Comprenden tres grupos:

Para personas con Discapacidad: Se regula mediante Ley Nº 18.910, Decreto Reglamentario Nº 432/97.

Atención virtual: Con motivo de la pandemia y con el objetivo de minimizar los trámites y consultas presenciales, la ANSES habilitó el sistema de Atención Virtual, permitiendo el mismo realizar consultas personalizadas y dar inicio a determinadas gestiones mediante la página web del organismo accediendo con clave de seguridad social y número de CUIL. En este sentido se asesora a las personas sobre la posibilidad de utilizar este nuevo recurso y se explica cómo hacerlo desde sus hogares indicando la importancia de actualizar los datos de contacto ya que la ANSES responderá las consultas por correo electrónico.

Trámites habilitados:

- Jubilaciones y pensiones
- Inicio de jubilación.
- Inicio de pensión por fallecimiento de un

jubilado o de un trabajador en actividad.
- Rehabilitación del cobro de una jubilación o pensión
- Activación de una jubilación o pensión suspendida
- Reclamo de un haber no cobrado de una jubilación o pensión.
- Reajuste por fallo judicial.
- Cambio de obra social para jubilados y pensionados.
- Retiro por invalidez.
- Jubilación trabajadores con ceguera.
- Jubilación trabajadores minusválidos.
- Pensión Honorífica Veteranos de Guerra.
- Acrecimiento de pensión.
- Asignaciones Familiares
- Asignación por Embarazo para Protección Social.
- Asignación Prenatal.
- Asignación por Maternidad / Maternidad Down.
- Autorización para el cobro de asignaciones por hijo con discapacidad.
- Pago Único (Matrimonio, Nacimiento o Adopción).
- Desempleo
- Prestación por Desempleo.
- Otros trámites
- Actualización de datos personales y familiares.
- Cambio de obra social para trabajadores.
- Subsidio de contención familiar.
- Reclamos generales de Programa Hogar (períodos impagos, agregar un apoderado o cambiar la boca de pago).
- Trámites sobre los que se puede solicitar asesoramiento
- Jubilación
- Pensión
- Reajustes
- Matrimonio/Convivencia
- Subsidio de Contención Familiar
- Poderes
- Asignación Universal por Hijo
- Asignación Familiar por Hijo
- Asignación por Nacimiento y Adopción
- Pensión no contributiva para madre de 7 hijos
- Régimen de reparación económica para niñas, niños y adolescentes - Ley 27.452

Bajas de beneficios: En el año 2020 se presentó una problemática en común, muchos beneficios de ANSES (como ser AUH, jubilaciones, pensiones) han sido dados de baja por intercambio de información con la Dirección Nacional de Migraciones, es decir; en la documentación hubo muchos egresos del país, sin los ingresos correspondientes, por eso razón, se dieron de baja beneficios.

Anses gestionó un formulario a nivel Nación, para que sea llenado por las personas afectadas, y de ahí generar los reclamos correspondientes en la Dirección Nacional de Migraciones. Desde la Defensoría, se entregó el formulario, se explicó el llenado del mismo, así como se indicio modalidad de entrega. (Presencial)

PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL

De la distribución general por tema, el 14% corresponde a las consultas sobre Problemática Familiar en general.



De la distribución por problemática, el 95% corresponde a consultas y reclamos sobre Familia y Sucesiones.

TRAMITES POR TEMA	CANTIDAD	% S/TOTAL
PROBLEMATICA FAMILIAR EN GENERAL	**681**	**11,33%**
RECLAMOS REFERENTES A FAMILIA Y SUCESIONES	**652**	**10,85%**
- POR ALIMENTOS	215	3,58%
- POR JUICIO DE SUCESION	128	2,13%
- POR DIVORCIO	58	0,96%
- POR TENENCIA	34	0,57%
- POR CONFLICTO FAMILIAR	33	0,55%
- SITUACION DE RIESGO ADULTO MAYOR	23	0,38%
- POR CUOTA ALIMENTARIA	22	0,37%
- POR REGIMEN DE VISITAS	21	0,35%
- POR DIVISION DE BIENES	20	0,33%
- POR FILIACION	16	0,27%
- POR VIOLENCIA FAMILIAR	12	0,20%
- POR MENORES EN RIESGO	9	0,15%
- POR CURATELA	9	0,15%
- POR EXCLUSION DE HOGAR	8	0,13%
- POR PROBLEMAS DE CONCUBINATO	8	0,13%
- AUTORIZACIONES A MENORES PARA VIAJAR	5	0,08%
- POR EXCLUSION DE HOGAR	5	0,08%
- POR TUTELA	5	0,08%
- POR JUICIO SUCESORIO	5	0,08%
- INFORMACION SUMARIA	5	0,08%
- POR RESTITUCION DE MENOR	3	0,05%
- POR USURPACION	2	0,03%
- POR TESTAMENTO	2	0,03%
- POR SALARIO FAMILIAR	2	0,03%
- POR ABANDONO DE HOGAR	1	0,02%
- POR MALTRATO Y ABUSO DE MENORES	1	0,02%
ADICCIONES	**13**	**0,22%**
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	**7**	**0,12%**
- VIOLENCIA CONYUGAL	3	0,05%
- VIOLENCIA INFANTIL Y ADOLESCENTE	4	0,07%
ORIENTACION PSICOLOGICA	**9**	**0,15%**
- ORIENTACION A PADRES	3	0,05%
- CONFLICTO VINCULAR ENTRE PADRES E HIJOS	6	0,10%

Durante el transcurso del año 2020 desde el Área Social, las problemáticas planteadas por las/los ciudadanos/os fueron diversas:

- Relaciones Humanas (Conflictos familiares, Violencia Intrafamiliar, Violencia de Género, Violencia Escolar)

- Discapacidad (Certificación de la Discapacidad)
- Beneficios Asistenciales destinados a personas con recursos limitados para la subsistencia (Pensiones No Contributivas)

Las/los ciudadanos/os recibieron,

- contención a la víctima de un derecho vulnerado y al grupo familiar en la situación de crisis.

- orientación y asesoramiento social/familiar en cuestiones que no se encontraban dentro del ámbito de acción de la institución
- análisis con la/el solicitante y/o el grupo familiar las alternativas de solución a los problemas sociales causados por la situación planteada.
- orientación en los casos que fuera posible, sobre el fortalecimiento de los vínculos de la víctima con su familia y el entorno social.
- información sobre el acceso a los recursos comunitarios disponibles.

Las consultas realizadas por ciudadanos/as versaron en torno a las relaciones familiares conflictivas y la presencia o aparición de cambios o

"crisis" que provocaban la alteración de la estructura familiar y los papeles de sus miembros. Persistió en este ciclo la consulta por incumplimiento en las funciones parentales particularmente: educadora, proveedora de recursos, socializadora, preventiva de riesgos.

El Área Social asistió a ciudadanas/os ante diversas situaciones que afectaban negativamente a las familias como la presencia de Violencia Familiar y Relaciones Intrafamiliares Conflictivas por divorcio, regímenes de visitas, alimentos, entre otros. Asimismo, brindó orientación respecto a la promoción de relaciones familiares saludables para la prevención de problemas en el núcleo conviviente y su entorno.

Subsidio de contención familiar: a quienes consultan sobre esta prestación se les informa que consiste en una suma que otorga la ANSES con motivo del fallecimiento de una persona cuyo monto es de $6000 si el fallecimiento se produjo hasta el 8/8/2020 y de $15.000 posterior a esa fecha. Puede realizarse por internet por medio de atención virtual o de manera presencial con turno, junto con el inicio del trámite de la pensión. Si el trámite lo realiza otra persona que acredite haber pagado el sepelio o cremación, debe hacerlo antes de cumplirse un año del fallecimiento. Pueden solicitarlo:

- Personas que acrediten haber pagado los gastos de sepelio o cremación.
- Viudos, viudas, convivientes, hijos e hijas con derecho a la pensión por fallecimiento.
- Otros herederos o herederas de la persona fallecida.
- Familiares directos de personas fallecidas por COVID-19 en situación de vulnerabilidad:
- desocupados o desocupadas
- trabajadores o trabajadoras informales
- monotributistas de las categorías A y B
- personal de casas particulares
- titulares de la Asignación por Embarazo
- madre, padre o adultos titulares o niños, niñas o adolescentes receptores de la AUH
- madre, padre o adultos titulares o personas mayores de edad con discapacidad receptores de la AUH
- Familiares directos de personas fallecidas que cobraban una Pensión por Adulto Mayor (PUAM).
- Parientes de personas fallecidas que recibían prestaciones no contributivas transferidas a la ANSES (beneficiarios y beneficiarias de Prestaciones No Contributivas transferidas a la ANSES en virtud del Decreto N° 746/17).
- Parientes de personas fallecidas que eran titulares de las Pensiones Honoríficas de Veteranos de la Guerra del Atlántico Sur.

Actualización de vínculos familiares: al respecto se explica a los presentantes que a los fines de realizar cualquier tipo de trámite en la Administración Nacional de la Seguridad Social, previamente deben actualizar sus vínculos familiares.

En consecuencia, se les informa sobre la

documentación a presentar según los casos planteados:

- Matrimonio celebrado en argentina: Acta, Partida o Certificado de Matrimonio.

- Matrimonio celebrado en el extranjero: Acta, Partida o Certificado de Matrimonio Traducida y Legalizada o Apostilla (en caso de matrimonio de argentino/s celebrado en el extranjero en el período comprendido entre el 01/03/1956 y el 25/07/1987, existiendo una relación matrimonial vigente, se considera como convivencia).

- Hijo nacido en Argentina: Acta, Partida o Certificado de Nacimiento.

- Hijo nacido en el extranjero: Acta, Partida o Certificado de Nacimiento traducido y legalizado o Apostilla.

- Divorcio vincular o separación personal: Testimonio o copia de la Sentencia de Divorcio o Separación Personal, según corresponda.

- Separación de hecho: Declaración Jurada o Información Sumaria Judicial o Administrativa.

- Tenencia de hijo: la tenencia de hijo es ejercida únicamente por los padres. En el caso de: a) Tenencia Legal: Testimonio o copia de la Sentencia, b) Tenencia de Hecho: Acuerdo de Partes realizado ante un Mediador matriculado por el Ministerio de Justicia de la Nación, ante Escribano Público o ante la Justicia competente, o Formulario PS.2.46 "Conformidad de Tenencia", o Acuerdo Privado con firma certificada por Escribano Público, Entidad Bancaria o Autoridad Judicial competente.

En caso de hijos extramatrimoniales, reconocidos por ambos padres y que no conviven: la misma documentación que en los casos de tenencia legal o tenencia de hecho, o Información Sumaria Judicial o Informe emitido por el Ministerio de Desarrollo Social.

En caso de Tenencia con Renuncia: si el que ejerce la tenencia de los hijos no se encuentra bajo relación de dependencia, ni percibe la Prestación por Desempleo ni una Prestación de la Ley de Riesgos del Trabajo ni una prestación previsional del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, tiene derecho a percibir las Asignaciones Familiares el otro progenitor: la misma documentación citada en los casos de tenencia Legal o tenencia de hecho y Acta Autorización de Cobro, cuyas firmas se encuentren certificadas por Escribano Público o Autoridad Judicial, Policial, Entidad Bancaria o Funcionario de ANSES.

Curatela de un mayor de edad insano: Testimonio o copia de la Sentencia.

Guarda: Testimonio o copia de la Sentencia de Guarda, o Certificado de Guarda expedido por autoridad judicial.

Tutela: Testimonio de Tutela o copia de la Sentencia, o Certificado expedido por autoridad judicial.

Adopción: Testimonio o copia de la Sentencia de Adopción.

Hijo discapacitado: para registrar a un hijo discapacitado como titular de derecho de una Obra

Social, se les indica que deben presentar el Certificado que acredite la existencia de discapacidad, naturaleza y grado, emitido por autoridad competente.

Convivencia: al respecto se recepcionan consultas con motivo del fallecimiento del concubino, y la necesidad de acreditar ante el ANSeS dicho estado a los fines de poder solicitar el beneficio de pensión por fallecimiento (directa o derivada).

Se les indica que hay dos formas de acreditar el vínculo conviviente:

1.- Convivencia: se acredita con la presentación:

- Original y copia de Sentencia Judicial, Información Sumaria Judicial o administrativa con la participación de ambos convivientes y dos testigos.

- Formulario ANSES PS.1.45 "Información Sumaria de Convivencia" la que deberá estar firmada por ambos convivientes y dos testigos.

2.- Convivencia Previsional: se acredita con la documentación pertinente siempre que cumpla con el plazo de convivencia pública en aparente matrimonio durante cinco años, o dos años cuando existan hijos en común reconocidos por ambos convivientes. A tal fin, se deberá presentar alguna de las siguientes pruebas:

- Instrumento público donde conste la declaración de la relación de la convivencia o concubinato formulada por el causante o ambos convivientes (resolución judicial, denuncia penal, sentencia judicial, escritura pública, información sumaria Judicial o administrativa con la participación del causante o ambos convivientes, o cualquier otro instrumento público de los enumerados en el artículo 979 del Código Civil).

- Información sumaria judicial tramitada por la/el conviviente-derechohabiente con dos testigos con la participación de ANSES y demás terceros interesados cuya existencia se conociere

- Partida de matrimonio de argentino/s celebrado en el extranjero entre el período comprendido entre el 01/03/1956 y el 21/06/1987, existiendo una relación matrimonial vigente.

- Información sumaria judicial o administrativa con dos testigos sin la participación del causante - Comprobante de la Obra Social del titular, donde se encuentre como titular de la prestación la/el conviviente.

- Documento de Identidad de ambos, donde surja que poseen el mismo domicilio. En caso de fallecimiento del titular de la prestación, sólo se exigirá Documento de Identidad de la/el solicitante donde conste igual domicilio que el causante en la Partida de Defunción o en los registros de ANSES.

- Partida de Nacimiento de hijos en común, reconocidos por ambos convivientes.

- Una de las siguientes pruebas, siempre que de ellas se pueda acreditar igual domicilio o convivencia:

• Póliza de seguro, donde surja como titular de la prestación la/el concubina/o

• Contrato de locación familiar, debidamente sellada o timbrada, de donde surja que ambos conviven en el mismo domicilio -original y copia-;

• Documentos de Tarjeta de Crédito, de donde surja que ambos convivientes tienen igual domicilio,

o son co-titulares de la misma

• Documentación del Banco de la cuenta corriente / caja de ahorro, de donde surja que ambos convivientes tienen el mismo domicilio, o son co-titulares de la cuenta

• Servicios públicos a nombre del/ dela conviviente, de donde surja que ambos convivientes tienen el mismo domicilio

• Presentación Formulario PS.1.45 "Información Sumaria de Convivencia"

- Formulario PS.1.45 "Información Sumaria de Convivencia" deberá estar firmada por ambos convivientes y dos testigos, con documentación adicional:

• Póliza de seguro del titular, donde el/la conviviente figure como titular de la prestación o cotitular.

• Contrato de vivienda familiar, debidamente estampillada o timbrada, de donde surja que ambos conviven en la misma.

• Comprobante de Obra Social del titular, donde el/ la conviviente figure como titular de la prestación.

• Partidas de nacimiento de hijos en común, reconocidos por ambos convivientes.

• Igual domicilio en ambos Documentos de Identidad.

• Información sumaria judicial con dos testigos.

SERVICIOS PÚBLICOS | ENTES REGULADORES

De la distribución general por tema, el 10% corresponde a las consultas sobre Servicio Públicos



De la distribución por problemática, el 67% corresponde a consultas y reclamos sobre Servicios Públicos provinciales.

TRAMITES POR TEMA	CANTIDAD	% S/TOTAL
SERVICIOS PUBLICOS - ENTES REGULADORES	**508**	**8,45%**
SERVICIOS PUBLICOS NACIONALES	**102**	**1,70%**
- GAS	**56**	**0,93%**
RECLAMOS POR INCREMENTO EN FACTURACION	34	0,57%
ESTADO DE DEUDAS	9	0,15%
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	6	0,10%
RECLAMOS POR RECONEXION DE SERVICIO	4	0,07%
RECLAMOS POR REFINANCIACION	2	0,03%
RECLAMOS GENERALES	1	0,02%
- TELEFONIA FIJA	**38**	**0,63%**
RECLAMOS POR BAJA DE SERVICIO	13	0,22%
RECLAMOS POR FACTURACION	9	0,15%
RECLAMOS POR FALLAS TECNICAS DEL SERVICIO	4	0,07%
RECLAMOS POR DEUDA CON EL SERVICIO	3	0,05%
RECLAMO POR FALTA DE PRESTACION DE SERVICIO	3	0,05%
RECLAMOS POR LA FALTA DE CONEXION DE SERVICIO	2	0,03%
RECLAMOS POR FALTA DE CONTESTACION A RECLAMO	1	0,02%
RECLAMOS POR TRASLADO DE LINEA	1	0,02%
RECLAMOS POR TRASLADO DE POSTE DE LINEA TELEFO NICA	1	0,02%
RECLAMOS POR COBRO DE CARGOS NO DEBIDOS	1	0,02%
- TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS	**6**	**0,10%**
DEFICIENTE PRESTACION DEL SERVICIO	5	0,08%
RECLAMOS POR CAMBIO DE PASAJES	1	0,02%
- LINEAS AEREAS	**2**	**0,03%**

A nivel nacional y provincial se dictaron normativas para paliar la situación económica causada por el ASPO, y que generaron gran cantidad de consultas en esta Institución referidas a la imposibilidad de afrontar el pago de los servicios públicos en general. Es así que se asesoró también respecto a la RESOLUCION N° 041-SUSEPU/2020 de SUSEPU por la cual, en similares términos a nación, establece a EJES.A., EJSEDS.A. y APJ S.E. la prohibición de disponer la suspensión, el corte del servicio y/o retiro de medidor, en caso de mora o falta de pago de hasta TRES (3) facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1° de marzo de 2020, ni de aquellos usuarios con aviso de corte en curso, informando a los usuarios que alcanzó la medida.

Residenciales

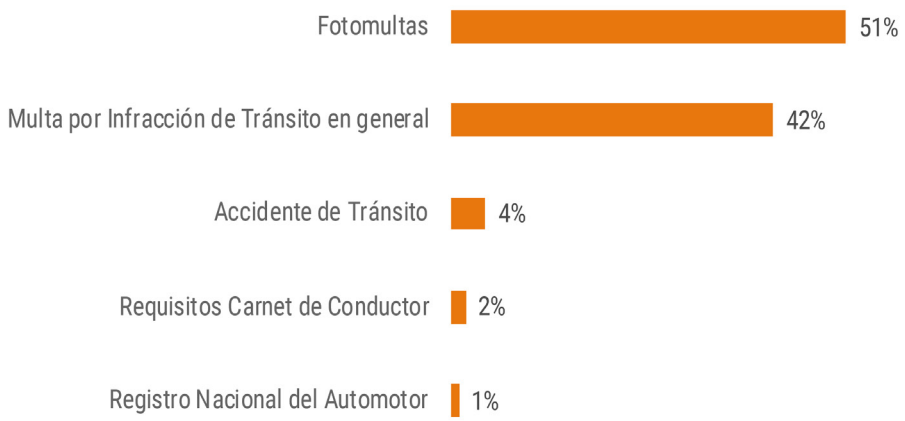
- Beneficiarios de la tarifa Social, instrumentada por Decreto N° 8674-ISPTyV-2019, y ss
- Electrodependientes beneficiarios de la Ley N° 27.351, conforme Resoluciones N° 14-SUSEPU-2017 y 115-SUSEPU-2019
- Trabajadores monotributistas inscriptos en las categorías A y B para los cuales se dispone la apertura de un período de postulación de quince (15) días hábiles, debiendo acreditar su condición a través de los medios que a tal efecto habiliten la Distribuidoras

No Residencial (T1G; T2, T3)

- A tal se dispone la apertura de un período de postulación de quince (15) días hábiles, debiendo acreditar la afectación de su giro comercial por la emergencia, a través de los medios que a tal efecto habiliten las Distribuidoras.
- ARTÍCULO 3°. La SUSEPU podrá incorporar como beneficiarios de las medidas dispuestas en el artículo 1° a quienes acrediten que su capacidad de pagó resultó sensiblemente afectada por la situación de emergencia sanitaria y las consecuencias que de ella deriven.

SEGURIDAD VIAL

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



De la distribución por problemática, el 51% corresponde a consultas y reclamos sobre Fotomultas.

TRAMITES POR TEMA	CANTIDAD	% S/TOTAL
SEGURIDAD VIAL	**330**	**5,49%**
MULTA POR INFRACCION DE FOTOMULTA	151	2,51%
MULTA POR INFRACCION DE TRANSITO EN GRAL (NO FOTOMULTA)	146	2,43%
ACCIDENT E DE TRANSITO	20	0,33%
REQUISITOS CARNET DE CONDUCTOR	8	0,13%
CON REGISTRO NACIONAL DEL AUTOMOTOR	4	0,07%
INSPECCION TECNICA VEHICULAR	1	0,02%

En el transcurso del año 2020 esta institución ha recibido solicitudes 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 a velocidades superiores a la reglamentada, circular sin luces bajas encendidas o el no utilizar los cinturones 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; y 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. Para ello, se le explica el recurrente que debe crear una cuenta en dicha página web llamada "MI BA" a fin de poder realizar el correspondiente reclamo y descargo en audiencia virtual con un controlador.

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 por el recurrente.

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 semiautomáticos de tránsito, habiéndolo hecho en un primer momento por sí mismos 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

Existen 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.

También se verifica que las actas labradas por la Policía Caminera de la provincia de Córdoba refieren a no llevar colocados los cinturones de seguridad o transitar sin hacer uso permanente de luces bajas encendidas.

Ante estas consultas, 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 han recibido consultas por multas municipales respecto de falta de tarjeta de estacionamiento, estacionamiento en doble fila, entre otras.

Respecto las consultas por supuestas infracciones cometidas en la ciudad de Salta, se verifico en la mayoría de los casos, actas de Infracción de tránsito labradas dentro del ejido municipal.

En tal sentido, se informó a los supuestos infractores, que dicha Provincia se encuentra adherida a la Ley Nacional de Tránsito y en el caso de las faltas o transgresiones cometidas dentro de la ciudad de Salta, la Ordenanza N° 14395 establece los criterios en materia de tránsito y seguridad vial.

Resultando legitima la actuación de la autoridad de control y aplicación de la norma, se sugirió al requirente, conforme lo establecido en el Acta, que podría ejercitar su derecho de defensa al momento de ser citado por el juez de faltas interviniente, aportando las pruebas que hagan a su derecho, si las tuviera o fueren de significativa importancia para revertir la falta constatada, por lo que se colaboró con redacción de descargos.

Información sobre prórroga de la vigencia de la Licencia Nacional de Conducir

Atento a la situación epidemiológica actual por la pandemia de COVID-19, mucha gente consultó respecto de qué sucedía con trámites tales como renovación de licencia de conducir.

Al respecto, se les ha informado que mediante Decreto N° 1499.20.040 de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy se prorrogó la validez de las licencias nacionales de conducir vencidas entre el 15 de febrero de 2020 y el 31 de marzo de 2021 inclusive, hasta el 30 de abril de 2021.

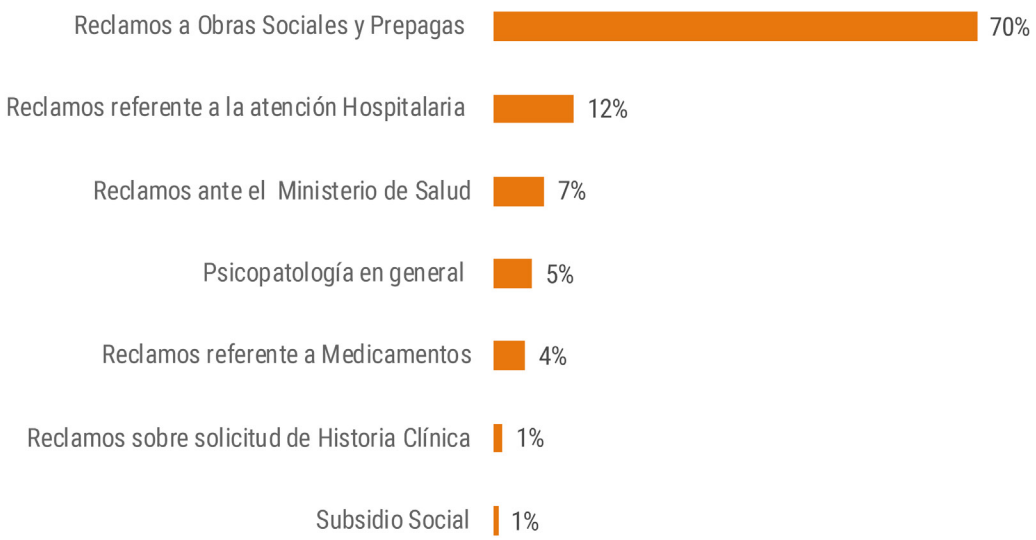
Se les indicó que previamente deben solicitar turno a través de la página web de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy (http://sansalvadordejujuy.gob.ar/carnet-de-conducir/) y luego realizar los trámites para cumplir todos los requisitos, ya que cierta documentación solicitada tiene vencimiento, como es el caso del CENAT o libre deuda.

Otras consultas sobre Seguridad Vial

Existen también consultas respecto de accidentes de tránsito referidas a la posibilidad de reclamar resarcimiento económico por los daños causados por accidentes de circulación de vehículos, entre otras.

SISTEMA DE SALUD

De la distribución general por tema, el 4% corresponde a las consultas sobre Salud.



De la distribución por problemática, el 70% corresponde a consultas y reclamos sobre Obras Sociales y Prepagas.

TRAMITES POR TEMA	CANTIDAD	% S/TOTAL
SISTEMA DE SALUD	**185**	**3,08%**
RECLAMO REFERENTES A LA ATENCION HOSPITALARIA	**24**	**0,40%**
- POR INADECUADA ATENCIÓN	12	0,20%
- POR ENTREGA DE TURNOS	5	0,08%
- POR PRESTACION MEDICA	6	0,10%
- POR NOTA PRESENTADA	1	0,02%
RECLAMO A OBRA SOCIALES Y PREPAGAS	**127**	**2,11%**
- POR COBERTURA MEDICA	66	1,10%
- POR COBERTURA DE MEDICAMENTOS	22	0,37%
- POR REINTEGROS	9	0,15%
- POR ADHESIONES	7	0,12%
- POR BAJA DE BENEFICIOS	5	0,08%
- POR LA DEMORA EN PROVISION DE ORTOPEDIA O PROTESIS	5	0,08%
- POR ATENCION MEDICA	3	0,05%
- REGUIMIENTO DE RECLAMO	3	0,05%
- POR CAMBIO DE OBRA SOCIAL	3	0,05%
- POR DESCUENTOS	2	0,03%
- POR COBRO INDEBIDO DE CUOTAS	2	0,03%
RECLAMOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD	**13**	**0,22%**
RECLAMOS REFERENTES A MEDICAMENTOS	**8**	**0,13%**
- POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	7	0,12%
- POR NEGATIVA EN ENTREGA DE MEDICAMENTO	1	0,02%
SUBSIDIO SOCIAL	**1**	**0,02%**
RECLAMO SOBRE SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	**2**	**0,03%**
PSICOPATOLOGIA EN GENERAL	**10**	**0,17%**
- TRASTORNO PSICOTICO	6	0,10%
- TRASTORNO DEL ESTADO DE ANIMO	3	0,05%
- TRASTORNO DE ORIGEN NEUROLOGICO	1	0,02%

Durante el año 2020, el defensor de la provincia de jujuy abordó diferentes problemáticas y a través de las intervenciones interdisciplinarias se brindo asesoramiento y abordaje de forma integral a todas aquellas personas que presentaron algún reclamo, queja o denuncia. En el área de salud se presentaron diversas consultas las cuales algunas derivaron en actuaciones.

Reclamos a obras sociales y prepagas

Durante el corriente año, se incrementó las consultas y los reclamos por incumplimientos de las obras sociales y entidades de medicina prepagas, respecto a las obligaciones impuestas como agentes de seguro de salud.

Se apersonaron a esta defensoría del pueblo y durante los días de cuarentena lo realizaron sus consultas y quejas a través de nuestra pàgina web, solicitando desde un simple asesoramiento hasta requiriendo nuestra intervención debido a las falta de cumplimientos por partes de las obras sociales y entidades de medicina prepaga a las obligaciones asumidas por las mismas.

En primer lugar se procedió a brindarles asesoramiento respecto a los principales derechos del beneficiario de obras sociales. se les informó respecto al mecanismo establecido para la formalización del reclamo ante las obras sociales como ante las entidades de medicina prepaga.

Asimismo se le indicó cuáles son las obras sociales y entidades de medicinas prepagas que se encuentran sujetas a la ley nº 23.660 y 23.661 las cuales a su vez están sometidas al control de la superintendencia de servicios de salud, y las que se encuentran excluidas.

Se le explicó que para presentar un reclamo por

inconvenientes en la cobertura médico asistencial puede dirigirse a la sede central de su obra social o su delegación a efectos de realizar el reclamo ante la misma mediante la presentación del formulario a o bien apersonarse a la delegación de la superintendencia de servicios de salud a efectos de cumplimentar con la presentación del formulario b, el cual es provisto por la superintendencia. se les indica en forma precisa los pasos a seguir para la presentación del reclamo tanto ante la obra social como ante la superintendencia de servicios de salud.

Se le indica a los consultantes quienes pueden y deben efectuar la presentación de los reclamos, los cuales pueden ser realizados personalmente el afiliado titular, por apoderado/ representante (acreditado por carta documento), por correspondencia remitida a la obra social o bien a la superintendencia de servicios de seguro de salud. en caso de urgencia podrá efectuarlo un gestor oficioso, debiendo ser ratificado en 30 días.

Asimismo, se le informa que existen procedimientos especiales para reclamos por hiv, internaciones, drogadicción, embarazo, atención al recién nacido hasta el año, atención oncológica. que la superintendencia de servicios de salud cuenta con una página de internet que le permite a los beneficiarios afectados, realizar los reclamos por mail a través del centro de atención virtual. se le brinda nombre de la página a tal efecto.

Desde esta institución se tomó intervención ante los reclamos presentados en la superintendencia de servicios de salud a efectos de solucionar en la brevedad posible todos los inconvenientes suscitados por incumplimientos de las obras sociales como los de medicina prepaga.

Se les brindó formularios de queja, y se inició actuaciones de conflictos, dándose trámite a las mismas, realizando pedidos de informes.

Cobertura médica

Se apersonaron a esta institución a reclamar y a denunciar la falta de cobertura médica por parte de las obras sociales y de medicinas prepagas. La defensoría del pueblo tomó intervención en las mismas en virtud de la falta de cobertura médica por parte de las obras sociales tales como el instituto de seguros de jujuy

Cobertura de medicamentos

Los presentantes acudieron a esta institución a raíz de las negativas de las obras sociales y de las empresas de medicina prepaga a brindar cobertura a medicamentos de alto costo. Se les informó previamente sobre los derechos y obligaciones de las obras sociales y se realizaron gestiones a efectos de verificar si los medicamentos solicitados se encontraban dentro del vademécum.

Asimismo, se les explicó que tanto las obras sociales como las de medicina privada tienen la obligación de respetar como mínimo el plan médico obligatorio (pmo) sin que el mismo constituya un límite en la cobertura de los mismos.

En las mayorías de los casos, tanto las obras sociales como las empresas de medicina prepaga, omitieron brindar una respuesta al pedido formulado por el afiliado y/o socio, razón por la cual se apersonaron a esta institución a fin de obtener la misma.

Desde esta defensoría del pueblo se tomó intervención en dichas situaciones consiguiendo respuestas y en caso de negativa, fundamentación de su decisión, resolución o dictamen.

Con la intervención de esta institución se logró que la provisión de los mismos se realice en forma inmediata a fin que los tratamientos a los cuales se encuentran sometidos los beneficiarios, no se vean alterados por la falta de continuidad.

Se recepcionaron denuncias contra el instituto de seguros de jujuy por demora en la provisión de los medicamentos de alto costo, situación ésta que incide en forma negativa en la salud del afiliado, debiendo interrumpir su tratamiento o postergar el mismo hasta tanto la misma se expida, y que en la mayoría de los casos lo resuelve en forma negativa.

Asimismo, se presentaron quejas por falta de cobertura de medicamentos al 100% en los casos de discapacidad y del 70% en los casos de medicamentos de enfermedades crónicas.

Adhesiones

Se recepcionaron quejas por la negativa y en otros casos por la demora en la incorporación del grupo familiar a cargo del afiliado titular, al instituto de seguros de jujuy. Desde esta defensoría del pueblo se les informó sobre los derechos y requisitos que deben cumplimentar para realizar el pedido de incorporación de familiar y se realizo las gestiones correpsondientes para agilizar el tramite.

Demora en la provisión de ortopedia y/o prótesis

Se presentaron quejas por la demora excesiva en la provisión de prótesis y ortopedia. Las obras sociales que incurrieron en dicha demora fueron el instituto de seguros de jujuy, osecac, i.n.s.s.j y p (pami) los cuales informaron que atento a la emergencia sanitaria que vive el país y en función de los decretos presidenciales imposibilito que los mismo fueroa entregados en forma y tiempo debido.

Se realizaron gestiones ante el proveedor, debido a la falta de diligencia por parte del i.s.j en requerir la entrega de la misma por el proveedor contratado.

A través de esta institución se consiguió la provisión de la misma acorde a las características solicitadas.

En las quejas contra el ISSSJ y PAMI se tomó intervención por la demora en la provisión de audífonos, los cuales se encuentran en tramite debido a que los proveedores recien en el mes de diciembre reanudaron su actividad por lo que el pami procediò a brindar turnos para la ateniòn con los fonoaudiologos todo ello atento ala gran demanda de los mismos. se observo que son mas de 300 los afiliados que esperan

su audìfono por lo que se solicito y mas en el caso de nuestros quejosos que se proceda a elaborar una lista de prioridades los cuales accedieron en forma amablemente.

Reintegros

Se recepcionaron queja en cuanto a la falta de reintegros de los montos abonados por prestaciones médicas, en los casos de discapacidad los importes abonados por demora en la entrega de pañales, como medicamentos y estudios realizados en forma particular debido tanto a la urgencia como a la falta de prestadores en la provincia de profesionales especialistas.

Primeramente se procedió a informarles sobre los derechos y obligaciones tanto del titular como de los agentes de salud en relación a los reintegros.

Se tomó intervención en aquellos casos que cumplimentaron con los requisitos exigidos para la procedencia del reintegro. se procedió a elaborar pedidos de informes los cuales fueron remitidos a la obra social correspondiente, los cuales posteriormente reintegraron.

Atención médica

los reclamos realizados fueron los esperados ante esta situación de pandemia. profesionales que no estaban prestando sus servicios en virtud de los contagios, contacto estrechos etc. por lo que se diligencio derivaciones a efectos que los aifiadospuedan recibir atención que necesitan.

Discapacidad

Se considera discapacitada a toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral.

Certificado de discapacidad: Es un documento público que permite el acceso al sistema de salud y a los beneficios instituidos por la normativa en la materia ley 22.431 y 24.901), para las personas con discapacidad.

Se le explica a los presentantes cual es el trámite a seguir para la obtención del certificado único de discapacidad requisitos, lugares donde tramitar el mismo y los beneficios resultantes.

Se le informa que el certificado único de discapacidad no afecta su capacidad civil ni tiene relación con la declaración judicial de insania o inhabilitación, las cuales determinan la designación de un curador. se les informo sobre el carácter voluntario, el lugar de tramitación, snr, como se encuentra integrado y la documentaicón que deberá presentar, las perosnas autorizadas a tramitarlos.

Reclamos referentes a la atención hospitalaria

Inadecuada atención: Esta institución tomo intervención ante los reclamos efectuados en virtud de la inadecuada atención por parte del personal médico.

Primeramente se los asesoró sobre los derechos del paciente consagradas en la ley nº 26.742 modificatoria de la ley nº26.529, en cuanto al derecho de información que debe ser brindado en forma clara y precisa sobre su estado de salud, el procedimiento propuesto por el médico y de acuerdo al objetivo perseguido, los riesgos y beneficios, las consecuencias previsibles en los casos de no realizar dichos procedimientos y en cuanto a la obligación de los profesionales de requerir el previo consentimiento informado del paciente o bien por sus familiares, el de aceptar o rechazar determinadas terapias o procedimiento médicos o biológicos, como el de revocar su manifestación de voluntad.

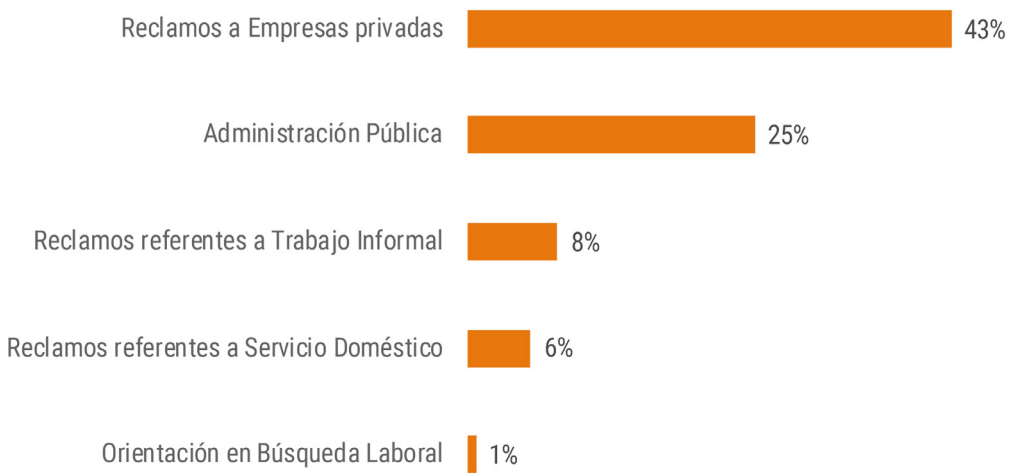
Se presentaron quejas por falta de equipos de oxigenos, situación esta que provoco discusiones entre familiares y personal médico.

Las mas numerosas fueorn las quejas por falta de atenciÓn en los nosocomios de la provincia durante el tiempo de la medida decretada por el poder ejeutivo nacional y por el poder ejecutivo provicial, a todo ello se sumò la imposibilidad de comunicarse con el comité operativo de emergencia (COE de la provincia) por lo que gestionamos ante el COE Municipal la atenciòn de los pacientes que presentaban sìntomas compatibles con la enfermedad covid -19, causada por el virus SARS-COV-2.

El COE Municipal operó en forma casi inmediata brindandole la atenciòn telefonica por un medico y en los casos agudos traslado a los nosocmio correspondientes.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES

De la distribución general por tema, el 3% corresponde a consultas Laborales.



De la distribución por problemática, el 43% corresponde a consultas y reclamos sobre Empresas privadas.

TRAMITES POR TEMA	CANTIDAD	% S/TOTAL
RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES	**127**	**2,11%**
ADMINISTRACION PUBLICA	**48**	**0,80%**
- POR LIQUIDACION DE HABERES	12	0,20%
- POR HABERES ATRASADOS	8	0,13%
- POR SANCIONES DISCIPLINARIAS	5	0,08%
- POR ACOSO LABORAL	5	0,08%
- JUSTIFICACION MEDICA	4	0,07%
- POR DESPIDOS INJUSTIFICADOS	4	0,07%
- POR CAMBIO SITUACION DE REVISTA	3	0,05%
- POR PAGO DE HORAS INSTITUCIONALES	2	0,03%
- TRASLADO	2	0,03%
- POR EMBARGOS DE SUELDOS	1	0,02%
- POR DESIGNACION POR FALLECIMIENTO	1	0,02%
- DISCRIMINACION LABORAL	1	0,02%
RECLAMOS A EMPRESAS PRIVADAS	**56**	**0,93%**
- POR DESPIDO INJUSTIFICADO	18	0,30%
- POR INDEMNIZACION	13	0,22%
- POR PAGOS ADEUDADOS	8	0,13%
- POR FALTA DE REGISTRACION LABORAL	6	0,10%
- FONDO DE DESEMPLEO	3	0,05%
- RENUNCIA	3	0,05%
- LICENCIAS	3	0,05%
- POR ACCIDENTES DE TRABAJO	1	0,02%
- SANCIONES DISCIPLINARIAS	1	0,02%
RECLAMOS REFERENTES A TRABAJO INFORMAL	**15**	**0,25%**
- POR REGISTRACION LABORAL	9	0,15%
- POR PAGOS ADEUDADOS	4	0,07%
- POR PAGOS IRREGULARES	2	0,03%
RECLAMOS REFERENTES A SERVICIO DOMESTICO	**7**	0,12%
- POR DESPIDOS INJUSTIFICADOS	4	0,07%
- POR APORTES SEGURIDAD SOCIAL	3	0,05%
ORIENTACION EN BUSQUEDA LABORAL	**1**	**0,02%**

En relación al derecho del trabajador a percibir una retribución justa y oportuna por el servicio que brinda, se asesoró a quienes plantearon la falta de pago de los mismos, sobre la obligación recíproca que pesa sobre su empleador.

Se informó respecto a las normas laborales y los derechos que puede ejercitar ante la falta de pago de haberes, la configuración de tal conducta como causal de despido sin justa causa, sus consecuencias y la relevancia de intimar al empleador como parte del ejercicio de derecho de defensa .

Se informa sobre el Organismo de aplicación y control de las normas laborales en nuestra Provincia.

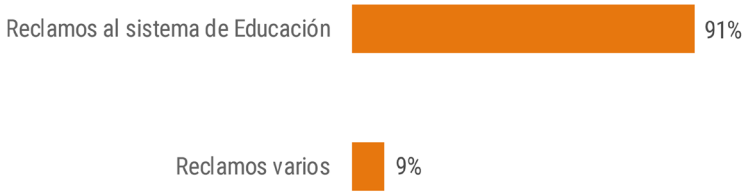
De las consultas hechas por trabajadores de empresas privadas: la mayoría experimenta la transgresión de sus derechos y a las normas laborales, falta de registración, falta de pago de haberes y otros conceptos según convenios, montos registrados, fecha de ingreso, normas de seguridad, etc

En tal sentido se informó sobre los derechos que se les reconoce aun en condición de trabajador no registrado, orientándolos al reclamo ante los Organismos correspondientes como el Ministerio de Trabajo, generando la inspección de los lugares de trabajo y la sanción del empleador en el marco del programa nacional que pretende erradicar el trabajo en negro.

Ante la Dirección Provincial del Trabajo, para denunciar la situación en búsqueda de una conciliación con el empleador, previo acudir a la justicia.

EDUCACIÓN Y CULTURA

De la distribución general por tema, el 2% corresponde a consultas sobre Educación.



De la distribución por problemática, el 91% corresponde a consultas y reclamos sobre el sistema de Educación provincial.

TRAMITE POR TEMA	CANTIDAD	% S/TOTAL
EDUCACION Y CULTURA	**82**	**1,36%**
RECLAMOS AL SISTEMA DE EDUCACION	**82**	**1,36%**
- POR CERTIFICADOS Y TITULOS	45	0,75%
- POR EXPEDIENTES EN MORA	18	0,30%
- POR INSCRIPCION DE ALUMNOS	6	0,10%
- CON LA JUNTA CALIFICADORA	4	0,07%
- POR PAGO DE COOPERADORA	2	0,03%
- RECLAMOS POR PLANES DE ESTUDIOS	2	0,03%
- POR VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ALUMNOS	1	0,02%
- POR VIOLENCIA CONTRA PROFESORES Y MAESTROS	1	0,02%
- POR VIOLENCIA ESCOLAR DE PROFESOR O MAESTRO AALUMNO	1	0,02%
- POR VIOLENCIA ESCOLAR DE PROFESOR O MAESTRO A ALUMNO	1	0,02%
- POR COBROS INDEBIDOS	1	0,02%

En lo relacionado al derecho a la educación ésta Defensoría tomo conocimiento de aspectos vinculados con el sistema educativo en los que se presentaron inconvenientes, siendo de mayor relevancia en el curso de este año aquellos que tuvieron alumnos de la carrera de Enfermería Profesional del Instituto Paterson en relación a la demora en la tramitación, certificación y entrega de títulos, hecho que generó para el requirente entre otros perjuicios, la pérdida de oportunidades laborales.

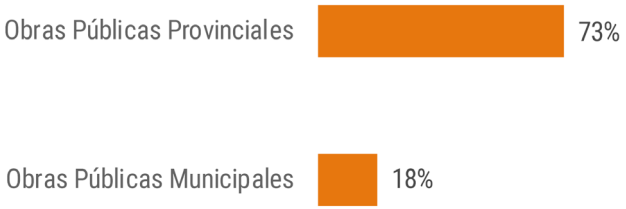
También se recibieron consultas referidas a la problemática de la violencia en el ámbito de establecimientos educativos, supuesta discriminación, maltrato, entre docentes, respecto de los cuales se brindó asesoramiento sobre derechos orientando al denunciante acudir de manera formal ante a las autoridades 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, a fin de generar o restablecer un ámbito adecuado de trabajo.

Se brindó asesoramiento en relación a las recomendaciones del Ministerio de Educación de la Nación a las Instituciones Educativas de Gestión Privada, en el marco de la pandemia, según las cuales se preveia el congelamiento de los aranceles, diferir los pagos para las familias que no se encontraren en situación de afrontarlos, contemplando casos especiales, aplicando mayor flexibilidad o extendiendo las fechas.

Se presentaron y se atendieron problemáticas relacionadas al pago de cooperadoras, respecto de las cuales se brindo el asesoramiento conforme la normativa aplicable.

OBRAS PÚBLICAS

De la distribución general por tema, el 2% corresponde a consultas sobre Obras públicas.



De la distribución por problemática, el 73% corresponde a consultas y reclamos sobre Obras Publicas provinciales.

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.

Se asesoró acerca de los requisitos de acceso a una vivienda a las personas con Discapacidad previniendo que no obstante en este caso IVUJ debe receptar las solicitudes de adhesión y 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 ellas, los ingresos que perciben a través del beneficio de una pensión no contributiva, 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 y siempre que sea el único ingreso con que cuentan.

DELEGACIONES ADMINISTRATIVAS

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.

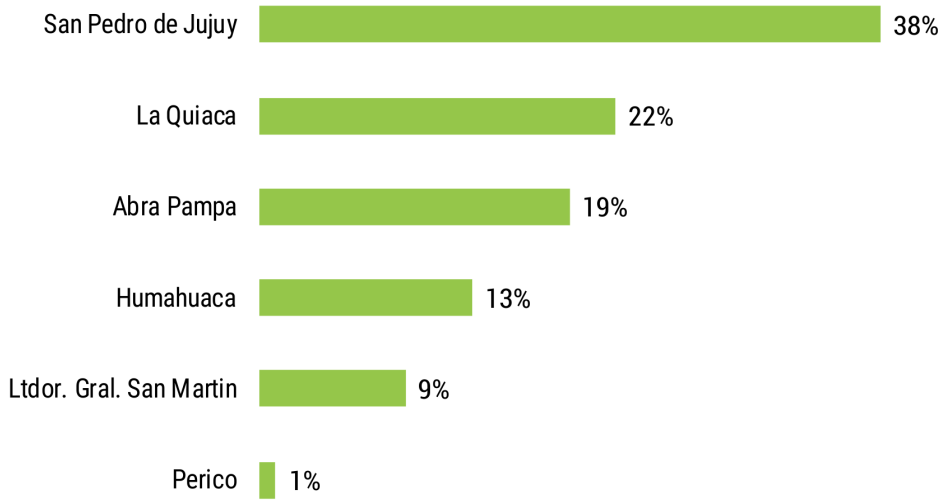
Las Delegaciones son una parte importante de nuestra Institución ya que nos brindan la oportunidad de brindar de manera descentralizada los servicios de la Defensoría en el interior de la Provincia, y obtener datos estadísticos sobre las problemáticas más recurrentes en los distintos puntos geográficos de Jujuy.

En términos generales, a raíz de la pandemia ocasionada por el COVID-19 durante el periodo 2.020 se incrementaron las consultas telefónicas y virtuales, debiendo nuestra Institución ajironarse a la nuevas formas de asesorar a las personas.

Sin embargo, las consultas recibidas no fueron direccionadas a temas de salud, vacunación, o denuncias sobre reuniones de personas, sino que se mantuvo la temática habitual dentro de nuestro nomenclador, las cuales pueden verse reflejadas en los gráficos que acompañan el presente informe.

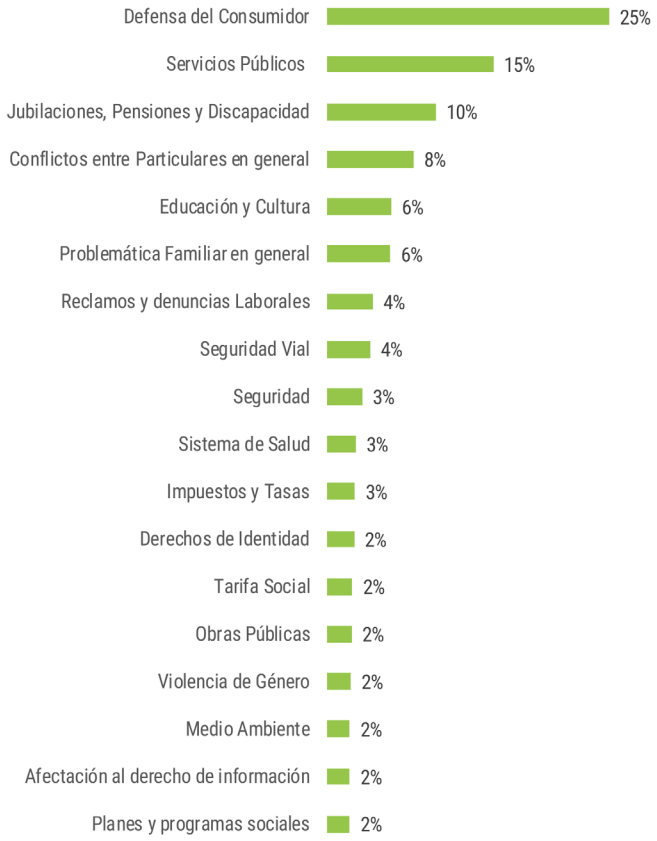
Dicha incremento en la cantidad de consultas telefónicas, llevo a la Defensoría a innovar tecnológicamente y a tomar la determinación de incluir entre nuestros servicios un numero 0800 444 2010 al cual las personas pueden comunicarse sin cargo.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR DELEGACIONES



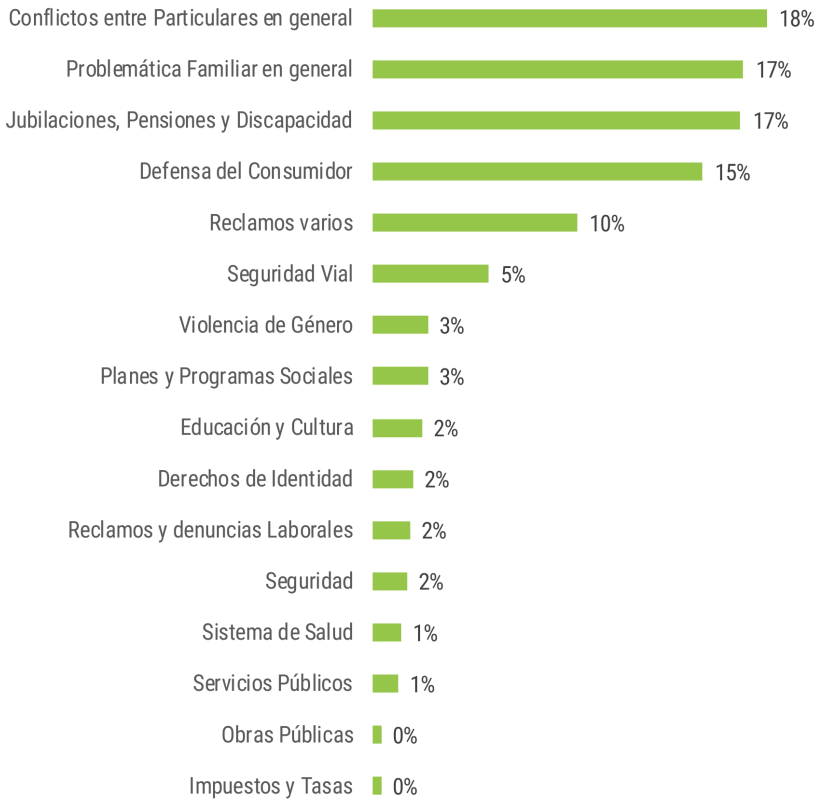
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por Delegaciones durante el período 01/01/2020 al 31/12/2020

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



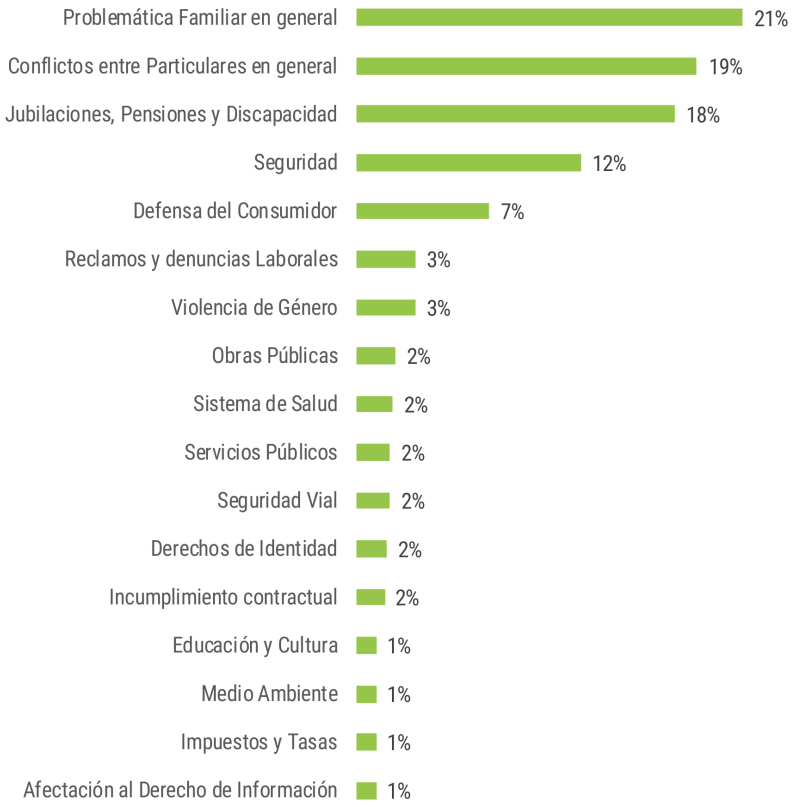
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación San Pedro de Jujuy durante el período 01/01/20 al 31/12/20

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN LA QUIACA



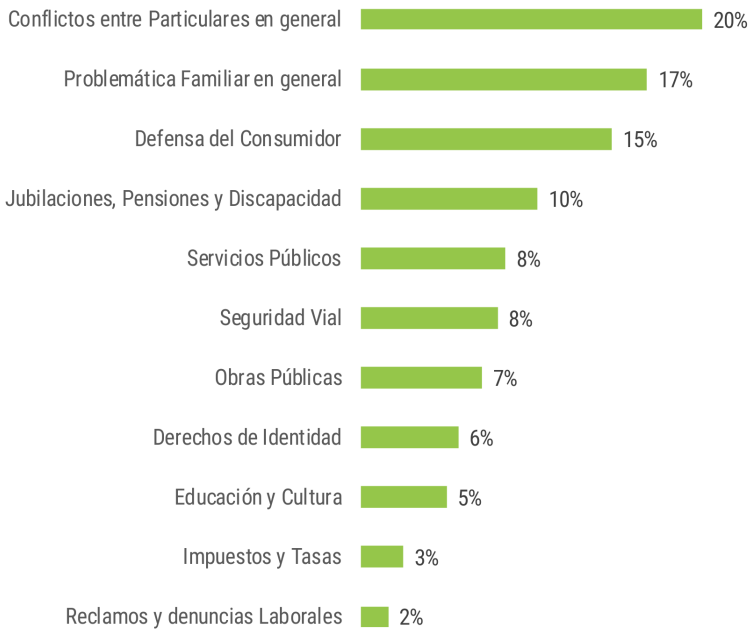
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias de la Delegación La Quiaca durante el período 01/01/20 al 31/12/20

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN ABRA PAMPA



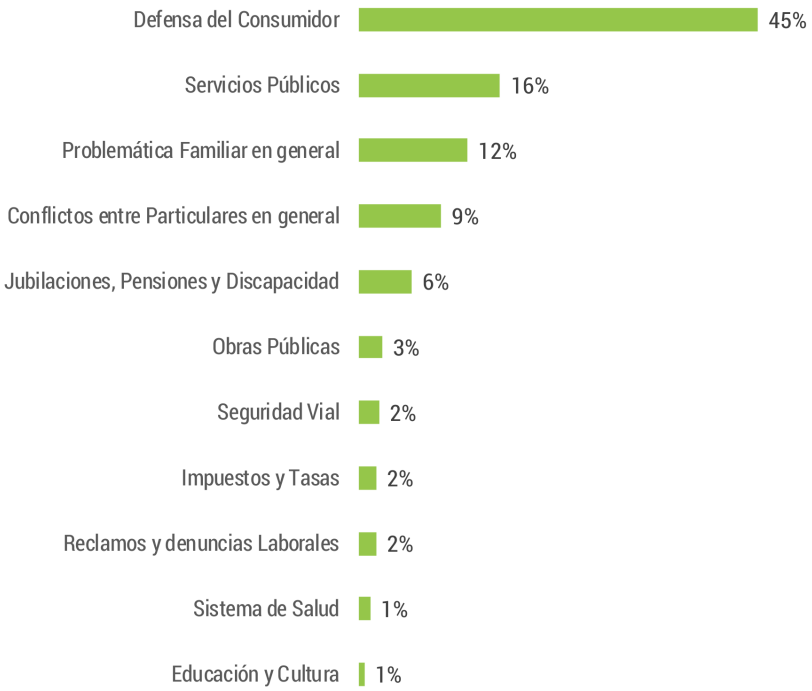
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Abra Pampa durante el período 01/01/20 al 31/12/20

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN HUMAHUACA



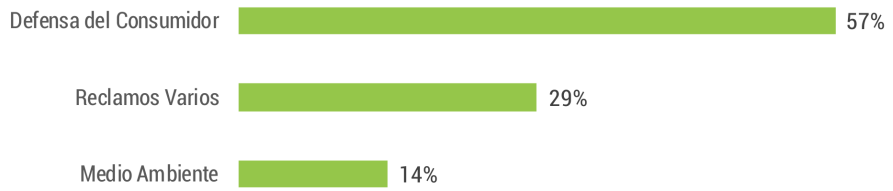
Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Humahuaca durante el período 01/01/20 al 31/12/20

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 Martin durante el período 01/01/20 al 31/12/20

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN PERICO



Variación porcentual de las áreas sobre reclamos, quejas y denuncias delegación Perico durante el período 01/01/20 al 31/12/20

DELEGACIÓN SAN PEDRO DE JUJUY

Es sabido por los residentes, que contamos con 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 homónimo.

Sin duda nuestra delegación sampedreña es la de mayor concurrencia en todo el interior de la Provincia, ya que nuestros gráficos reflejan que representa y recibe el TREINTA Y OCHO POR CIENTO (38%) del total de las consultas que recibe la Defensoría del Pueblo, superando ampliamente al resto de las delegaciones.

Las temáticas de mayor consulta durante el 2.020 fueron, al igual que el año 2.019, sobre Ley de efensa del consumidor, Servicios Públicos y sus respectivos entes reguladores las cuales representan más del CUARENTA POR CIENTO (40%) de las consultas realizadas por las personas durante el año 2.020.

Por otro lado, al igual que en el informe de la Delegación de Abra Pampa, advertimos un incremento significativo de consultas relacionadas a Violencia de género, ascendiendo al DOS POR CIENTO (2%) del total de actuaciones.

DELEGACIÓN DE LA QUIACA

Por ser La Quiaca una ciudad fronteriza, se convierte en un importante centro social y cultural de Jujuy, y en ella confluyen diversidad de personas de residencia permanente y en tránsito, que muchas veces no cuentan con la información y/o los recursos necesarios para contactar profesionales particulares, y por ende terminan acudiendo a nuestra Institución como principal centro de asistencia y asesoramiento gratuito.

Ciertamente es para destacar el fuerte trabajo de nuestra delegación Quiaqueña que, desde su instalación años atrás, ha logrado construir y fortalecer vínculos con la sociedad civil, comunidades originarias, y las diversas reparticiones provinciales y federales que tienen su asiento en la ciudad.

Con respecto a los datos arrojados por nuestro centro estadístico el principal tema de consulta de las personas en La Quiaca fue todo lo relacionado a conflictos entre particulares, y problemática familiar, representando entre ambas temáticas el TREINTA Y CINCO POR CIENTO (35%) de las consultas legales atendidas por nuestro personal.

Especialmente notamos la disminución de consultas sobre temas previsionales relacionados a jubilaciones, pensiones y discapacidad, ya que durante el año 2.019 este porcentaje ascendía al VEINTIDOS POR CIENTO (22%) de las consultas evacuadas, produciéndose durante el 2.020 un descenso de CINCO PUNTOS PORCENTUALES.

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.

En relación a los datos obtenidos por nuestro registro estadístico las principales temáticas de consulta continúan siendo –al igual que año anterior- las referidas a problemática familiar y los conflictos entre particulares, representando el CUARENTA POR CIENTO (40%) de todas las consultas que se realizaron durante el año 2.020.

Por lo tanto, aquí la orientación legal predominante es la de Derecho de familiar y civil. Sin embargo, Podemos diferenciar, que la consultas familiares incrementaron un CINCO POR CIENTO (5%) respecto del año anterior, y esto puede deberse a que los habitantes abrapampeños confían cada vez en mayor medida en calidad de servicio que brinda nuestra Institución, y por lo tanto la eligen para realizar sus consultas en un ámbito de confidencialidad y respeto.

Por último, es para destacar –negativamente- y será motivo de análisis, que las consultas por Violencia de género incrementaron en DOS PUNTOS respecto del año anterior.

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 diferencia del año anterior, según nuestra propia base de datos, podemos observar un descenso significativo de los conflictos entre particulares. Es así que durante el periodo 2.019, la problemática entre particulares representaba un CUARENTA Y SIETE POR CIENTO (47%) de las consultas realizadas presencialmente o por teléfono, y durante el periodo 2.020 descendieron a tan solo el VEINTE POR CIENTO (20%) del total de consultas.

Sin embargo, esto puede deberse a la disminución de consultas presenciales a raíz de la pandemia, ya que en la Zona de Humahuaca las personas prefieren consultar de manera presencial y no tanto por teléfono.

Por otra parte, notamos que la problemática familiar, y las denuncias por Ley de Defensa del consumidor siguen ubicadas en segundo y tercer lugar de importancia respectivamente, representando entre ambas un TREINTA Y DOS POR CIENTO (32%) de las consultas realizadas.

DELEGACIÓN LIB. GRAL. SAN MARTIN

La Delegación se encuentra ubicada en la Región Yungas, esta situada en el centro de la Ciudad de

Libertador General San Martin, y a ella concurren personas de diversas localidades dentro de su zona de influencia.

Durante el año 2.020 la Delegación brindó asesoramiento e intervención, a personas no sólo de la Ciudad de Libertador General San Martín, sino también del resto del Departamento Ledesma: Fraile Pintado, Calilegua, Caimancito, Yuto, y otras localidades de los Dptos. Valle Grande, El Talar y Vinalito; quienes concurrieron a buscar una solución a sus problemas, principalmente en las áreas de: Defensa del Consumidor, Servicios Públicos, Pensiones no Contributivas, Asignación Universal por Hijo, Tarjeta Alimentar, Familia, Sucesiones, Seguridad Vial, Derecho Laboral, Sistema de Salud y Problemas entre particulares en general. Dichas consultas se realizaron también a través de la nueva modalidad, telefónica y online debido a la emergencia Sanitaria por Covid-19, ante la disposición del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, dictadas por las autoridades Nacionales y Provinciales para evitar la propagación de la enfermedad.

A su vez pudimos observar una repetición –igual que en el 2.019- sobre las principales temáticas de consulta, manteniendo el primer lugar lo relacionado con Defensa del Consumidor y los Usuarios, seguido por lo referente a Servicio Públicos y Entes reguladores, representando entre ambas un SESENTA Y UNO POR CIENTO (61%) de las áreas consultadas por las personas.

No obstante, podemos advertir una variación significativa sobre Servicios Públicos, ya que las consultas aumentaron en TRES PUNTOS PORCENTUALES, ascendiendo del DOCE PORCIENTO (12%) en 2.019, a un DIECISEIS POR CIENTO (16%) durante el 2.020.

Capitulo apare merece la aparición de Estafas telefónicas en la zona de las Yungas se acrecentó mucho más durante el tiempo de aislamiento , fueron las estafas telefónicas de las que fueron víctimas una gran cantidad de personas, donde una persona se comunica manifestando ser contador o Abogado de Anses o Afip, refiriendo que fueron mal liquidados, por lo que se procederá a realizar el depósito de saldo a su favor, requiriendo datos de su cuenta, utilizando maniobras para persuadirlos que se acerquen al cajero a requerir los códigos, los cuales en su mayoría lograron efectuar la creación del Homebanking, con lo que acceden a su cuenta realizando las transferencias y préstamos online.

DELEGACIÓN PERICO

Nuestra Delegación se encuentra situada en la zona céntrica de Ciudad Perico, y su creación responde a la necesidad de expandir nuestro servicio a distintas zonas poblacionales de la Provincia.

Mayoritariamente las consultas son efectuadas por personas de la propia Ciudad, sin embargo en algunas oportunidades recibimos solicitudes de gente proveniente de zonas rurales.

De acuerdo a los datos recopilados por nuestra delegación, el tema de mayor consulta durante el año 2.020 fue lo relacionado con la Ley Defensa del consumidor, respetando un llamativo CINCUENTA Y SIETE POR CIENTO (57%) de las consultas totales anuales.

Confiamos en que la información obtenida es el impulso necesario para tomar una serie de medidas destinadas a concientizar a las personas sobre los derechos que asisten a los usuarios y consumidores al momento de adquirir bienes y servicios.

NUEVAS MEDIDAS

Con el propósito de mejorar los resultados que surjan del trabajo de este organismo, se incorporaron nuevos equipos telefónicos para mejorar la atención de las personas que se acercan a nuestras oficinas.

En este sentido, y luego de evaluar los informes estadísticos, la Defensoría del Pueblo de Jujuy unificó las líneas telefónicas con el objetivo de brindar un mejor servicio. De esta manera, queda habilitado el número telefónico gratuito 0800-444-2010 para que toda la población pueda comunicarse de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hs.

Por otra parte, también implementamos la modalidad de "Conversatorios Digitales" para que los cursos y capacitaciones que realiza nuestra Institución en la Ciudad Capital pueden llegar a las distintas localidades del Interior de Jujuy.

Por último, iniciamos distintas actuaciones de oficio ante Entidades Financieras de la Provincia, que lógicamente tienen la intención e repercutir en la calidad de vida de la personas del interior.

Cabe resaltar que a todas y cada una de las consultas efectuadas se les brindó un pormenorizado asesoramiento, y se colaboró derivando los asuntos ajenos a la competencia establecida por la Ley Nº 5111 de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, a los distintos Organismos donde podrían brindarle solución a su problemática.

Todo ello, siempre esperando que nuestro aporte sea de utilidad para Jujuy.

PROGRAMAS INSTITUCIONALES

CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

A través del Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo se ofrece a los vecinos un servicio con el fin de crear espacios de diálogo para tramitar situaciones o conflictos que afectan a la vida cotidiana. Las mediadoras de la Institución, junto al personal administrativo de la Defensoría, propician las condiciones adecuadas para el encuentro y el entendimiento.

Se plantea éste como un espacio de diálogo entre vecinos a fin de que de manera voluntaria, amigable, confidencial, flexible, informal y gratuita puedan resolver los conflictos que los involucren, sobre todo aquellos de menor cuantía y vecindad, desarrollando de esta manera la cultura de la paz, del consenso y de la no confrontación, propiciando la búsqueda de nuevas alternativas que permitan incluir las necesidades de todos.

Buscamos brindar un servicio social que potencie y promueva la resolución de conflictos a través del diálogo, la comprensión, el entendimiento en la diversidad y el protagonismo de las personas involucradas, haciéndose responsables de las soluciones a las que arriben.

Por medio de nuestro "REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA Y DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE JUJUY" se estructuro un procedimiento rápido y muy efectivo al que se asiste de forma voluntaria, evitando afrontar una larga y compleja instancia judicial. Es un servicio pensado e instituido como gratuito y voluntario, para brindar a la población un ámbito cooperativo y el tiempo necesario para que se traten los problemas. 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.

La convocatoria a la mediación es efectuada por una de las partes mediante un formulario "Solicitud de Mediación" que se le entrega, previo asesoramiento, en sede de la Defensoría del Pueblo o en alguna de sus Delegaciones del Interior de la Provincia. En este sentido se realizaron mediaciones en casa central; y en las localidades de: La Quiaca, Abra Pampa, San Pedro y Libertador General San Martín.

A fin de garantizar la confidencialidad que rige el proceso de Mediación las partes como el mediador firman un Convenio de Confidencialidad al inicio de cada proceso.

Los temas a tratar en las Mediaciones fueron: Conflictos de convivencia vecinal; Problemas de medianería; Filtraciones/humedades entre propiedades vecinas; Ruidos u olores molestos; Construcciones; Árboles; Incumplimiento en trabajos de carpintería, pintura, albañilería; Tenencia de Mascotas; Cuidado de personas mayores.

El Servicio permitió realizar, 565 mediaciones desde su creación hasta el periodo 2020 inclusive, realizándose las audiencias en horarios de la tarde

por lo general 2 o 3 veces por semana. Algunas mediaciones lograban cerrarse en una primera audiencia, mientras que para otras era necesario pasar a cuarto intermedio y fijar una o hasta dos audiencias más antes de ser concluido el expediente.

Si bien durante el año 2020 el Centro de Mediación se vió restringido en su labor por las restricciones sanitarias adoptadas a raíz de la pandemia, igualmente, se realizaron asesoramientos sobre el procedimiento mediante consultas web y, una vez que se pudo retomar la labor presencial, se reanudaron las audiencias sujetándose a un Protocolo de Bioseguridad y con respeto a las normas establecidas por el Gobierno Provincial. De igual modo se adapto la estructura de la sala de Audiencias a fin de cumplir con los protocolos sanitarios establecidos por la Defensoría del Pueblo de la Provincia.

IPPPDM

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

A través de la Resolución Nº 0015/2018 se creó 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.

Más allá del brote de COVID-19, este año marcó un nuevo record en relación a la violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas, alcanzando proporciones pandémicas. En el último año, 243 millones de mujeres y niñas han sufrido maltrato por parte de sus compañeros sentimentales en todo el mundo. Mientras tanto, menos del 40 por ciento de las mujeres que sufren violencia lo denuncian o solicitan ayuda.

Asimismo, paralelamente a la implementación de medidas de confinamiento para detener la propagación del coronavirus, la violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas, especialmente la violencia en el ámbito privado, se han multiplicado, tal como se puede comprobar a través del aumento de llamadas a las líneas de ayuda y la disminución de denuncias formales de violencia doméstica por las dificultades de las víctimas para acceder a los servicios de apoyo a través de los canales regulares.

Sin posibilidad de acudir a la escuela y sin empleo, los cierres de escuelas y las dificultades económicas han empobrecido a las mujeres, adolescentes y niñas, haciéndolas más vulnerables a la explotación, al maltrato, relaciones forzadas y al acoso.

Ante esta realidad muchas veces condicionada por la situación sanitaria que a travesamos, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, a través del Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de las Mujeres, desarrolló diversas actividades que se detallan a continuación:

GUARDIA TELEFÓNICA DURANTE LA PANDEMIA

En virtud a la emergencia sanitaria en la Provincia por encontrarse en gran parte de año en fase 1 por el COVID 19, desde este Instituto se propulsó una línea telefónica de atención a la violencia de género, este canal de comunicación se creó en concordancia con el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 576/2020 -APN-PTE - Prórroga. "Distanciamiento social, preventivo y obligatorio". La línea dispuesta para dar contención y asesoramiento fue el número 0388-4539853 y estuvo habilitado las 24 horas del día a disposición de las demandas de la sociedad referentes a la problemática.

REUNIÓN CON EL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA NACIÓN

Los primeros días de marzo del 2020 el Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM) se reunió con referentes del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación para coordinar actividades de capacitación que estarían

destinadas a los integrantes del Programa: "Primera Infancia". Las mismas tenían como objetivo principal capacitar sobre la Ley N° 26.485 y la Ley Micaela N° 27.499.

Cabe destacar que por tratarse de un año atípico por la Pandemia COVID-19 no se pudieron llevar a cabo las planificaciones previstas por encontrarnos gran parte del año en aislamiento social, preventivo y obligatorio.

CAPACITACIÓN INTERNA

Con el objetivo de fijar criterios generales y particulares para la gestión y resolución de conflictos vinculados con la violencia de género desde un abordaje sistemático, profesional y multidisciplinario; garantizando a las víctimas y testigos de violencia de género un ámbito apropiado y resguardo 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 del IPPPDM inicia un periodo de perfeccionamiento en la materia:

Ley Micaela: Capacitación en la temática de género y violencia contra las mujeres dictado por el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) durante el período de 14 al 27 de Abril del corriente año.

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 organismos 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 periodo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Al tratarse de un año atípico se realizaron diversas reuniones de manera virtual para analizar las emergencias que afloraron con la pandemia relacionada a la cuestión de género, interpelando a los diferentes organismos a dar respuestas a la multiplicidad de realidades y que nos llevó a reflexionar sobre la necesidad de implementar nuevas miradas a las políticas ya existentes e incorporar acciones efectivas y sostenibles en el tiempo para erradicar las desigualdades en razón del género.

PARTICIPACIÓN EN SESIÓN ESPECIAL DEL CONCEJO DELIBERANTE DE SAN PEDRO DE JUJUY

El día miércoles 04 de Noviembre de 2020 desde el Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM) se participó de una sesión especial convocada por el Concejo Deliberante

de la Ciudad de San Pedro de Jujuy para hacer uso de la palabra y exponer desde nuestra mirada en pos de la erradicación de la violencia machista y en defensa de las mujeres ante las desigualdades motivadas por razones de género.

Se expuso sobre nuestra postura Institucional, se dio a conocer los motivos que llevaron a la creación de un Instituto especializado para las mujeres, su finalidad, objetivos, áreas que posee el mismo y modalidades de intervención.

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 ejercen sobre las mujeres. Para ello, se pensaron, planificaron y desarrollaron los talleres: "VIVIR ES UN DERECHO Y CONSTRUYENDO IGUALDAD EN EL DEPORTE", el primero destinado al público en general y el segundo a Clubes Deportivos.

Durante el periodo 2020, el Instituto desarrollo los siguientes talleres:

- ***TALLER VIVIR ES UN DERECHO***

El taller se enmarca en la Ley N° 26485 y el objetivo es brindar información sobre violencia de género, sus tipos y modalidades, las estrategias de afrontamiento y de evitación, los factores protectores y las herramientas estatales con las que se cuenta al momento de atravesar una situación de violencia de género. Lo que se pretende con este taller es concientizar, sensibilizar y prevenir, a través, de la incorporación de la perspectiva de género para lograr la transformación social.

Municipalidad de Maimará:



El día 26 de Octubre de 2020 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, a través, del Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM) llevó a cabo el taller: "VIVIR ES UN DERECHO" la actividad se realizó en el marco de la Ley N° 26.485 y la Ley Micaela N° 27.499 para el Municipio de Maimará.

Red de mujeres solidarias de Palpalá:





El día viernes 27 de Noviembre de 2020 , la Defensoría de Jujuy, a través, del Instituto de Prevención, PromociónProtección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM) llevó a cabo el taller: "VIVIR ES UN DERECHO" la actividad se realizó en el marco de la Ley N° 26.485 y la Ley Micaela N° 27.499 para la Red de Mujeres Solidarias de la localidad de Palpalá.

Concejo Deliberante de Palpalá:





El día lunes 30 de Noviembre de 2020 la Defensoría del Pueblo de Jujuy, a través, del Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM) llevó a cabo el taller: "VIVIR ES UN DERECHO" la actividad se realizó en el marco de la Ley N° 26.485 y la Ley Micaela N° 27.499 para el Consejo Deliberante de la localidad de Palpalá.

- ***TALLER CONSTRUYENDO IGUALDAD EN EL DEPORTE***

Esta propuesta pretende ofrecer algunas herramientas conceptuales para incorporar la perspectiva de género en el ámbito del deporte en nuestra provincia, continuar potenciando lo bueno y transformar aquello que requiera ser cambiado en pos de construir una sociedad más igualitaria.

El objetivo de este proyecto es: "abordar contenidos claves para la prevención y eliminación de toda forma de desigualdades, discriminación y violencia contra las mujeres en el ámbito del deporte a través de un modelo de relaciones entre mujeres y varones basado en la igualdad y el respeto, desnaturalizando los roles y estereotipos en función del género" .

Desde la Defensoría del Pueblo estamos convencidos de que los procesos de formación y reflexión son indispensables, abriendo camino a un proceso de construcción de un deporte en el que todas las personas puedan gozar de iguales oportunidades, en el que las mujeres tengan las mismas posibilidades de acceso, de permanencia y de decisión. Un deporte libre de violencias, mejorando nuestra calidad de vida y construyendo mejores vínculos como sociedad.

Club Gimnasia y Esgrima de Jujuy



El día martes 17 de Noviembre de 2020 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, a través del Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM) llevó a cabo el taller: "CONSTRUYENDO IGUALDAD EN EL DEPORTE". La actividad se realizó en el marco de la Ley N° 26.485 y la Ley Micaela N° 27.499 en las instalaciones del Club Gimnasia y Esgrima de Jujuy.

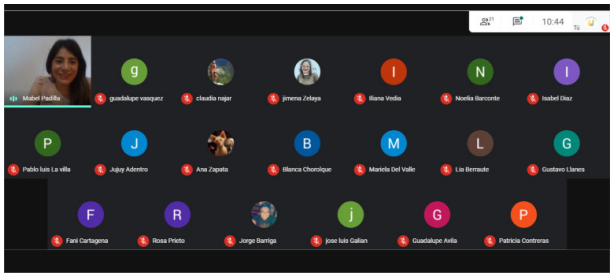
C*lub Altos Hornos Zapla, Palpalá:*





El día viernes 20 de Noviembre de 2020 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, a través, del Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM) llevó a cabo el taller: "CONSTRUYENDO IGUALDAD EN EL DEPORTE", la actividad se realizó en el marco de la Ley N° 26.485 y la Ley Micaela N° 27.499 en las instalaciones del Club Altos Hornos Zapla de la localidad de Palpalá.

Conversatorio "Educar en Derechos Humanos para prevenir la Violencia de Género"



El día martes 24 de Noviembre de 2020,en conmemoración por el Día Internacional de la Eliminación de la violencia contra la mujer que se celebra a nivel mundial el día 25 de Noviembre, el IPPPDM organizó el conversatorio: "Educar en Derechos Humanos para prevenir la Violencia de Género".

La modalidad del mismo fue virtual y tuvo como invitada a la Lic. Mabel Padilla- Educadora para la Salud, Escritora, Embajadora para la paz, Presidenta de Jóvenes por los Derechos Humanos Internacional Argentina y Delegada ante Naciones Unidas de esa Organización. El propósito de este conversatorio fue exponer los derechos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas que más se relacionan con la violencia de género y mostrar cómo éstos se pueden aplicar en la vida cotidiana para prevenir la violencia.

Las temáticas que se abordaron fueron las siguientes: Declaración Universal de los Derechos Humanos. Cuando surgió y en qué contexto.¿Qué son los Derechos Humanos? Su importancia de conocerlos. Presentación de videos de Derechos Humanos que duran 1 min cada uno. Presentación de experiencia de trabajo comunitario con mujeres víctimas de violencia de género, a través, del arte.



INSTITUTO DE
PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy



DEFENSORÍA DEL TURISTA
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY

Teniendo en cuenta el objetivo, la misión y funciones con la que fue creado el Instituto de Protección del Patrimonio Natural, Histórico y Cultural, y en virtud de que el año 2020 fue un año atípico en razón de la Pandemia Mundial, no permitiendo ésta el desarrollo normal de las actividades programadas se reanudaron con entusiasmo algunos proyectos cuya reseña será descripta a continuación.

Durante el aislamiento obligatorio, esta Institución continuó no solo con el servicio de atención remota a los ciudadanos, sino que además se buscó ampliar el conocimiento e interés de los profesionales en materia de Patrimonio, coordinando con la Defensoría del Pueblo de Nación un Webinar denominado "El Patrimonio desde una perspectiva de Derecho Humanos" dictados los días 08 y 22 de Septiembre, abordando temas como el Patrimonio y la Constitución Nacional y la cultura como un Derecho Humano.



Webinar "El Patrimonio desde una perspectiva de Derecho Humanos" organizado por la Defensoría de Jujuy y la Defensoria del Pueblo de la Nación

Una vez flexibilizadas las medidas preventivas de aislamiento social obligatorio, y reiniciadas las actividades presenciales en la Institución, se advirtió que el mayor obstáculo para continuar con las actividades de defensa del patrimonio, es la ausencia provincial de la reglamentación de la Ley Marco de Protección de Patrimonio Natural y Cultural N° 5.751, mediante Resolución N° 031-DPJUJ-20 de fecha 17 de Noviembre, que tramitó bajo Actuación N° 290707/2020 Caratulada: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY S/ SOLICITUD DE REGLAMENTACIÓN DE LA LEY PROVINCIAL Nº 5.751", mediante la cual se sugiere al Poder Ejecutivo de la provincia arbitre las medidas tendientes a reglamentar y dar operatividad a la Ley.

En igual sentido, y teniendo en cuenta que a nivel nacional se ha sancionado la Ley N° 25.743 de Protección del Patrimonio Arqueológico y Paleontológico en el año 2003 a la cual no adhirió la Provincia por lo que la Defensoría sugirió a la Legislatura de la Provincia la adhesión a dicha Ley, mediante Resolución N°030-DPJUJ-2020 de fecha 17 de Noviembre que tramitó bajo Actuación N° 290706/2020 Caratulado:"DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY S/ SOLICITUD DE ADHESIÓN A LA LEY NACIONAL N° 25.743 PARA LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO ARQUEOLOGICO Y PALEONTOLOGICO".

Como primera actividad de campo, en fecha 19 de Noviembre realizamos la primer visita a la localidades de Santa Ana y Valle Colorado sitas en el Departamento

de Valle Grande, motivados por conocer a las comunidades que integran y custodian el Sistema Vial Andino "Qhapaq Ñan", declarado en el año 2014 por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad. En dicha visita, tomamos contacto directo con los miembros representativos de las comunidades originarias, surgiendo de allí las problemáticas y temas a tratar. En relación a estas últimas, se plantearon de manera particular y de acuerdo a la importancia se estableció un orden de prelación para su tratamiento.





Visita a la localidades de Santa Ana y Valle Colorado en Valle Grande.

El 26 de Noviembre la Defensoría del Pueblo firmó un convenio de colaboración con la Universidad Católica de Santiago del Estero, departamento académico de San Salvador de Jujuy, destinado a la formación de los profesionales miembros del Instituto sobre la Red Vial Andina "Qhapaq Ñan".



Convenio firmado entre el Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier de Bedia y el Decano de la UCSE-DASS, Dr. Marcelo Brunet

A partir de la firma de convenio con la Universidad Católica de Santiago del Estero, los días 02 y 09 de Diciembre se concretó la primera capacitación destinada a los profesionales del Instituto, a cargo de la Dra. Mónica Montenegro "Curso de Formación en Gestión y Preservación del Patrimonio: Aproximación al estudio de los Sitios de Patrimonio Mundial de la Provincia de Jujuy".

Como resultado del primer encuentro entre el Instituto y las comunidades, se elaboró un Plan de

acción que fue desarrollado en detalle, en una segunda visita efectuada en fecha 04 de Diciembre de la que participaron comuneros, artesanos, docentes de nivel primario y secundario, policía intercultural, guías turísticos de la zona y funcionarios de la Comisión Municipal de Santa Ana y Valle Colorado, y lugareños.

Destacamos como principales temas a tratar:

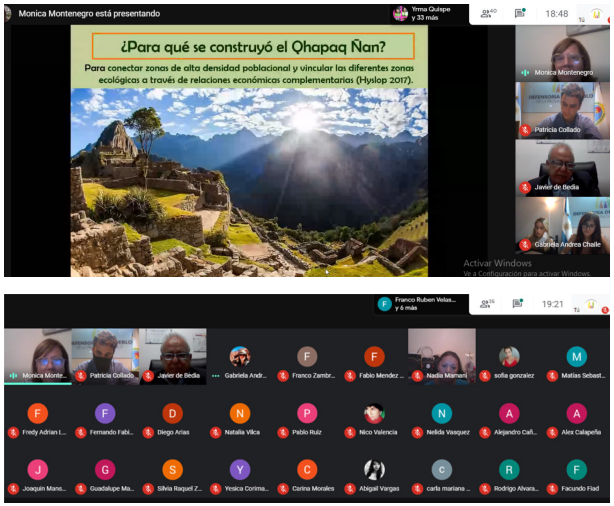
La elaboración de disposiciones locales que les permita, dentro de un marco de legalidad, a la población local la explotación turística y el consecuente desarrollo económico de las comunidades, sin perder de vista la conservación y resguardo de sus bienes arqueológicos, naturales y ancestrales. A fin de cumplimentar con lo que antecede, en fecha 22 de Diciembre se remitió al Sr. Pablo Noé Arias, Secretario de Gobierno de la Comisión Municipal de Santa Ana, modelo de Ordenanza tendiente a la Protección y Conservación del Sistema Vial Andino "Qhapaq Ñan". A modo enunciativo, dicha ordenanza incluye la creación de un "Programa de Protección, Conservación, Difusión y Turismo del Sistema Vial Andino y de los sitios arqueológicos asociados: Qhapaq Ñan", para promover la participación ciudadana; la creación de un Comité de Protección de Patrimonio del Qhapaq Ñan, en carácter de autoridad de aplicación, destinado a la organización, administración y protección, como así también un Régimen de Sancionatorio.

Ampliación de la red satelital para mejorar la conectividad. En consecuencia, se inició de oficio la Actuación n° 291419/20 Caratulado: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY S/ INTERVENCIÓN ANTE AR-SAT POR INFORMACIÓN SOBRE AMPLITUD DE CONECTIVIDAD DE LA RED DE INTERNET EN VALLE COLORADO" la que aún se encuentra en trámite.

Ampliación de las instalaciones de la Escuela Secundaria Rural n° 1 dándose inicio a la Actuación N° 291764/20, Caratulada: "PERSONAL DOCENTE DE LA ESCUELA SECUNDARIA RURAL N° 1- SEDE VALLE COLORADO S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE INFRAESTRUCTURA Y PLANEAMIENTO POR PEDIDO DE AMPLIACION DE INSTALACIONES" la que aún no ha sido concluida.

Interés por parte de las Escuelas Primaria y Secundaria de Valle Colorado de ser miembros activos de la Red del Plan de Escuelas Asociadas a la UNESCO (REDPEA), cuyo objeto es vincular a las Instituciones educativas de todo el mundo en torno a un objetivo común: construir los baluartes de la paz en la mente de los niños y de los jóvenes, para promover el entendimiento internacional, la paz, el diálogo intercultural, el desarrollo sostenible y la educación de calidad. A tales efectos, se procedió a remitir nota a la Coordinadora Nacional de Red Pea, en cuya respuesta se adjuntó los requisitos para la participación a la Red, un formulario de solicitud de participación y un bosquejo de proyecto a ser implementado en la Institución, lo que fue comunicado a las autoridades educativas a fin de dar comienzo a la asociación a la Red.

Así también, los miembros de la comunidad manifestaron la necesidad de recibir capacitación y en atención a ello, la Defensoría coordinó un encuentro virtual en fecha 16 de Diciembre, a cargo de la Dra. Mónica Montenegro, en el marco del Convenio de Cooperación celebrado, del que participaron, docentes, lugareños, artesanos, miembros de la Policía Turística e Intercultural y quienes integran el Instituto.



Capacitación online a docentes, lugareños, artesanos, miembros de la Policía Turística e Intercultural

Para reforzar el vínculo y la presencia de la Defensoría para con las comunidades de Santa Ana y Valle Colorado, miembros del Instituto junto al Defensor del Pueblo acompañaron la participación de las artesanas en el Mercado Artesanal Navideño que se realizó en fecha 23 y 24 de Diciembre en San Salvador de Jujuy, Plazoleta Ricardo Vilca, donde expusieron sus tejidos y bordados, denominados rebozos, prendas características de estas comunidades.



Visita al Mercado Artesanal Navideño- Plaza Vilca acompañando a Artesanas de la localidad de Valle Colorado.



En el marco de colaboración con la Alta Casa de Estudios (UCSE) el Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Dr. Javier de Bedia, recibió la donación de bibliografía por parte de la Dra. Mónica Montenegro, destinada al I.P.P.N.H.C.



Donación de bibliografía por parte de la Dra. Mónica Montenegro, al Instituto de Protección al Patrimonio Cultural de la Defensoría.

Continuando las actividades en el marco de la investigación sobre la Red Vial Andina "Qhapaq Ñan", se realizó la visita en el mes de Diciembre al Sitio Arqueológico denominado "Agua Hedionda", en la localidad de San Antonio, cuya importancia está dada por la ubicación estratégica y la conexión con el Imperio Incaico, siendo el mismo un centro de almacenamiento de alimentos, de estructuras circulares y rectangulares denominadas "collqas", que fue descubierto por Dougherty en el año 1972 y objeto de estudio por profesionales de la Universidad Nacional de Jujuy desde el año 1998 a 2002, sin haber sido a la fecha, declarado dicho sitio como de interés cultural o patrimonial de la Provincia. Al respecto, esta Institución se encuentra articulando acciones junto con el Municipio de San Antonio para la declaración del sitio de interés arqueológico o patrimonial con el propósito de estimular la protección, conservación y su difusión.

Como última actividad, el Instituto fue invitado al Museo Dr. Justiano Torres Aparicio, sito en la Localidad de Humahuaca, recorriéndolo e interiorizándonos sobre la vida y obra del Doctor Justianiano Torres Aparicio, quien en vida fue, músico, escritor, médico y arqueólogo aficionado, esta última actividad le permitió recolectar diversos objetos de gran valor e interés cultural por la historia que estos cuentan. El museo se encuentra a cargo y a resguardo de familiares y amigos, quienes lo llevan adelante de manera autónoma y con fondos propios, solicitando a esta Institución se articulen acciones tendientes a la protección y difusión del mismo y eventualmente el otorgamiento de fondos destinados a mantener y mejorar las instalaciones.



Visita al Museo Dr. Justiano Torres Aparicio- Humahuaca

INSTITUTO DE PROTECCIÓN AL TURISTA

En virtud de la Pandemia por el virus Covid-19 la actividad turística, durante el año 2020, a lo largo del mundo se vio paralizada y nuestra Provincia, como lugar turístico por excelencia del norte Argentino, no fue la excepción.

La excepcionalidad del aislamiento obligatorio y de las medidas socio-económicas planteadas por el Gobierno Nacional trajeron aparejadas situaciones imprevistas siendo una de ellas las referidas al sector turístico, que se vio afectado económicamente pero además el turista que con mucho tiempo de anticipación había efectuado reservas en nuestra Provincia.

Frente a esta nueva realidad, los turistas se vieron con dificultades para modificar u obtener el reintegro de sus reservas en Hoteles y Hospedajes aun cuando se dictaron a Nivel Nacional la Resolución N° 2020-131-APN-MTYD y Decretos de Necesidad y Urgencia, disposiciones que establecía "ARICULO 1°.- Establécese que los Agentes de Viaje y los establecimientos hoteleros de la REPÚBLICA ARGENTINA deberán devolver a los turistas usuarios toda suma de dinero que hubieren percibido en concepto de reserva por alojamientos a ser usufructuados durante el periodo comprendido entre la fecha de entrada en vigencia de la presente medida y el 31 de marzo del año en curso. ARTÍCULO 2°.- Durante el periodo indicado en el artículo precedente, los establecimientos hoteleros sólo podrán brindar alojamiento a los ciudadanos extranjeros no residentes en la REPÚBLICA ARGENTINA. Asimismo, quienes se encuentren en situación de aislamiento obligatorio en virtud de las medidas dictadas por la Autoridad Sanitaria en relación con el coronavirus COVID-19 podrán continuar su estadía en el establecimiento. Establécese que los hoteles no podrán brindar alojamiento, por el periodo señalado, a quienes no se encuentren comprendidos en el párrafo precedente…"

De esta manera la Defensoría desde el Instituto de Protección al Turista ha logrado intervenir por reservas efectuadas por Turistas Nacionales en nuestra Provincia, obteniendo de conformidad a lo requerido por los actuantes el cambio en las fechas de reserva o la devolución del dinero según el caso.

Por otro lado, ante el dictado de medidas de aislamiento obligatorio y habiendo quedado nacionales en Provincias ajenas a sus residencias o fuera del País, desde el Instituto se pudo articular acciones con los Gobiernos de Santa Fe, Rio Negro, Salta, Tucumán, Córdoba a fin de la repatriación de sus provincianos y de Jujeños que buscaban regresar a la Provincia. Así también, en ese contexto de colaboración pudo concretarse la repatriación de una Profesional Jujeña que se encontraba varada en Perú, efectuándose los trámites y articulaciones necesarias con el Gobierno de dicho País obteniendo un resultado favorable y concretando la repatriación.

ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

EL DEFENSOR DEL PUEBLO FUE NOMBRADO COORDINADOR GENERAL DE ADPRA

Durante el Primer Plenario Regional NEA de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) realizado en Posadas (Misiones), el ombudsman jujeño Javier de Bedia fue designado como Coordinador General Pro-Tempore del Capítulo Norte Grande Argentino de Adpra. Tal designación tendrá la tarea de brindar asistencia y cooperación mutua para el cumplimiento en defensa de los derechos humanos, en especial a los sectores más vulnerables.



PRESENTAN A SENADORES UNA INICIATIVA PARA ALIVIAR A LOS DEUDORES DE CRÉDITOS UVA

El Defensor del Pueblo de la Provincia, Javier de Bedia, envió un proyecto a los senadores y diputados nacionales por Jujuy para que se reforme el artículo 60 de la Ley 27541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva que debía incluir dentro del sistema previsto en la misma a los tomadores de créditos hipotecarios, prendarios y personales destinados a la modalidad crediticia Unidad de Valor Adquisitivo (UVA).

LOS DEFENSORES DE VARIAS PROVINCIAS JUNTO A SU PAR JUJEÑO EN EL SALÓN “MARCOS PAZ” DE LA LEGISLATURA

La provisión y acceso al agua, las tarifas de energía y la problemática por los créditos UVA son algunos ejes del debate y trabajo acordado ayer en el Encuentro de Defensores del Pueblo que tuvo a Jujuy como sede. El salón "Marcos Paz" de la Legislatura Provincial fue el lugar donde expusieron preocupaciones comunes buscando avanzar en soluciones. "Vamos a tratar temas que tienen que ver con las jubilaciones, con las tarifas, con situaciones propias de la región", explicó al respecto Alejandro Amor, referente de la Asociación Argentina de Defensores del Pueblo de la Nación quien encabezó el encuentro en la Legislatura local.



PALPALÁ: EL PRESIDENTE DEL CD SE REUNIÓ CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA EVALUAR LA SITUACIÓN DEL AGUA

Funcionarios de la comuna de Palpalá, encabezados por Fabián Rodríguez, presidente del Concejo Deliberante junto a los concejales Hugo Sosa, Inés Flores, Leonardo Umacata y Julio Mamaní se reunieron con Javier de Bedia, titular de la Defensoría del Pueblo, quien lo hizo acompañado de doctora Vanesa, Zulema Drube y la licenciada Mariela Portal con el objetivo de evaluar la problemática relacionada con la provisión de Agua Potable en algunos barrios de la ciudad siderúrgica.



Al referirse del tema el titular de la Defensoría del Pueblo, Javier de Bedia manifestó: "A partir de una presentación que fuera formulada por el Concejo Deliberante de la ciudad de Palpalá. También realizamos un recorrido por los barrios afectados, nos hemos apersonado en algunos domicilios para comprobar la calidad del agua y recibir las quejas por todo lo ocurrido en estos días, a partir de allí hemos tenido una reunión con el presidente del Concejo Deliberante y el señor intendente para evaluar qué acciones conjuntas que vamos a tomar para tratar de evitar que se vuelvan a suscitar un problema de estas características".

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY, ATENDERÁ DE MANERA ONLINE

Con el objetivo de evitar aglomeraciones y minimizar los riesgos de contagio de coronavirus (COVID-19), la Defensoría del Pueblo anunció un protocolo de atención al público vía digital y de esta manera contribuir en las medidas de prevención anunciadas por el Gobierno Nacional y Provincial. Canales habilitados de guardia permanente: denuncias y reclamos: http://defensoriajujuy.org/reclamos/, teléfonos de contacto : 388-4237151-388-4486223-388-4539853-388-4539858-388-4377851

POR LA EMERGENCIA SANITARIA, EL DEFENSOR DEL PUEBLO CELEBRÓ QUE LOS USUARIOS NO TENGAN CORTES DE LUZ

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, celebró la Resolución 210-IPSTyV de la Secretaría de Energía de la Provincia, instruyendo a la empresa concesionaria EJE SA de prorrogar los vencimientos de las facturas por el servicio de energía eléctrica y abstenerse de efectuar cortes de suministro por falta de pago de facturas vencidas. Tal condición, De Bedia

informó que la Resolución, tendrá vigencia hasta el día sábado 28 de marzo del 2020 inclusive.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA INSTÓ A LA POBLACIÓN A REALIZAR UN USO RACIONAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

El Defensor del Pueblo de la Provincia, Javier de Bedia, solicitó a la población jujeña "hacer un uso racional del agua potable" y evitar el derroche o la utilización innecesaria del líquido elemento. En tal sentido, de Bedia explicó que es necesario en estos momentos, donde el agua es un elemento indispensable y vital para contrarrestar la pandemia del coronavirus, que los jujeños tomen conciencia de la crisis sanitaria por la que atravesamos y actúen en consecuencia, es decir de manera solidaria con el prójimo.

DESDE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECOMIENDAN NO AGOLPARSE EN BANCOS, FARMACIAS Y SUPERMERCADOS

El Defensor del Pueblo de la Provincia, Javier de Bedia, recomendó a la población jujeña evitar las largas filas y buscar alternativas para que no colapsen las entidades bancarias, los mercados de frutas y verduras, farmacias, supermercados y comercios de alimentos en general. La gran cantidad de público agolpada en inmediaciones de bancos y empresas supermercadistas en los últimos días generó preocupación en las autoridades locales, ya que de esa manera se rompe una de las principales medidas de prevención contra el coronavirus.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DESMINTIÓ QUE LA EMPRESA GASNOR REALICE CORTES DEL SERVICIO

Luego de que se publicara en redes sociales una falsa información sobre un supuesto aviso de cortes del servicio por parte de la empresa Gasnor, el Defensor del Pueblo, desmintió tal información, aseverando que la empresa adhirió al Decreto de Necesidad y Urgencia N° 311/2020, estableciendo que no podrá cortar el servicio a los beneficiarios determinados, dentro de los próximos 180 días.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REALIZÓ UNA ENCUESTA, EN EL MARCO DE AISLAMIENTO SOCIAL PREVENTIVO Y OBLIGATORIO

Una encuesta realizada recientemente por la Defensoría del Pueblo de la Provincia en relación al aislamiento social, preventivo y obligatorio establecido a partir de la pandemia ocasionada por el coronavirus (Covid-19) afirma que más del 90% de los encuestados se mostraron conformes con las medidas sanitarias preventivas adoptadas por el gobierno nacional y provincial. El trabajo es una muestra que se hizo sobre 217 casos válidos y alcanzó a personas mayores de 18 años.

El objetivo de la entidad ha sido conocer la situación de cada uno de los ciudadanos y ciudadanas consultados sobre la pandemia y las medidas de

aislamiento social establecidas por los gobiernos de Nación y Provincia.



ADPRA SE SOLIDARIZÓ CON LOS TRABAJADORES Y PROFESIONALES DE LA SALUD QUE SIGUEN SIENDO DISCRIMINADOS POR LA TAREA QUE REALIZAN

En una asamblea realizada recientemente, la Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) aprobó un documento que expresa su solidaridad con los profesionales y trabajadores de la salud que se han visto afectados por las amenazas, amedrentamientos y actos discriminatorios en distintos lugares y provincias del país, a raíz del ejercicio de sus tareas diarias. En dicho documento, además, la entidad manifiesta su irrestricto apoyo y pone a disposición de quienes se sientan afectados por esta situación a todas las defensorías del Pueblo del país.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COLABORA CON EL REGRESO DE ESTUDIANTES DE CÓRDOBA

El Defensor del Pueblo, Javier de Bedia, destacó que a través de la Casa de Jujuy en Córdoba y la Defensoría del Pueblo de esa provincia, en permanente contacto con el COE, se verifica el cumplimento de requisitos sanitarios para el regreso de estudiantes jujeños que residen en tierras mediterráneas. “Estamos trabajando en forma conjunta con la Casa de Jujuy y la Defensoría del Pueblo de Córdoba, debido a que surgió un problema con varios estudiantes que permanecían en la terminal de ómnibus de esa provincia, haciendo una especie de protesta y que fueron incitados por empresas de transporte privadas, sin que la empresa cumpliera el mínimo protocolo sanitario correspondiente", expresó De Bedia.

PREOCUPA EL INCUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS SANITARIAS EN LOS MERCADOS CAPITALINOS

Trabajadores de la Defensoría del Pueblo de Jujuy, encabezados por el titular de la entidad, Javier de Bedia, realizaron una recorrida por geriátricos, ferias comerciales y mercados municipales en la ciudad capital, durante la última semana. En varios de esos lugares, tuvieron impresiones contrastantes en relación al cumplimiento de las medidas de bioseguridad dispuestas por el Comité Operativo de Emergencia (COE) en el marco del distanciamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto por el

gobierno nacional y provincial.





LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY DIO A CONOCER A SU PAR DE PARAGUAY SOBRE LAS MEDIDAS DE INGRESO PARA EL TRANSPORTE INTERNACIONAL

En el marco de las medidas restrictivas de circulación e ingreso que existen en los límites de nuestra provincia y Salta y la frontera con Chile, vigentes para preservar la seguridad sanitaria de Jujuy, el Defensor del Pueblo Adjunto de la República de Paraguay recibió un informe del Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, en el que le explicitó los controles sanitarios que se aplican en nuestro territorio a los choferes del transporte de carga que transitan por rutas jujeñas con destino a Paraguay y Chile.

La misiva de de Bedia se originó a partir de una solicitud realizada por Carlos Vera Bordaberry, quien pidió la intervención de la Defensoría del Pueblo de Jujuy ante la problemática planteada respecto a los conductores de camiones imposibilitados de ingresar a nuestra provincia. En el informe, el ombudsman jujeño le señaló al Defensor Adjunto de Paraguay que el tránsito para los mismos fue liberado en las últimas horas bajo estrictas medidas de seguridad.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY COMPROMETIÓ SU AYUDA PARA LAS PERSONAS CELÍACAS DE LA PROVINCIA

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, recibió la visita de Alejandra Manzur y Mariela Gloss, referentes del grupo Celíacos Autoconvocados de Jujuy, quienes expresaron sus inquietudes respecto a la situación que afrontan las personas con celiaquía en medio de la actual pandemia y solicitaron colaboración en las gestiones que vienen llevando adelante para la obtención de una tarjeta alimentaria que contemple la compra de productos libres de gluten.

La charla se dio en el marco de una reunión mantenida en la sede de la Defensoría, donde de Bedia pudo conocer en detalle la problemática que envuelve la vida diaria de una persona celíaca y alérgica al gluten; y las constantes diligencias que vienen realizando las representantes del grupo para conseguir que desde el gobierno se otorgue un beneficio alimentario especial para este sector de nuestra sociedad.



EJESA RECONOCERÁ LOS DAÑOS CAUSADOS POR UNA SOBRECARGA ELÉCTRICA EN ALTO COMEDERO

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Javier de Bedia, mantuvo una conversación con directivos de la Empresa Jujeña de Energía Eléctrica (EJESA) por una serie de inquietudes que llegaron al organismo de usuarios de Alto Comedero afectados por un golpe de tensión que colapsó instalaciones internas y deterioro artefactos eléctricos del hogar. "La falla se habría originado en un transformador de Alto Comedero y los daños ocasionados por este suceso serán reconocidos por la prestataria del servicio", adelantó el ombudsman jujeño.

De Bedia informó que este lunes tomó contacto con representantes de la compañía eléctrica que reconocieron el episodio, aduciendo que un transformador cercano a las calles Teniente Farías y Bustos provocó un pico de alta tensión que generó inconvenientes en varios hogares de esa populosa barriada capitalina, inclusive llegando a la interrupción del servicio por varias horas.

DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY S/ INTERVENCION ANTE EMPRESAS DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS POR INCUMPLIMIENTO A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCION Y PREVECION DEL COVID-19 Y PARO DE TRANSPORTE"

La Defensoría del Pueblo de Jujuy pidió ayer por el restablecimiento del servicio "de forma inmediata con las frecuencias y cantidad de vehículos asignados a cada línea", y con ello "el estricto cumplimiento por parte de las empresas de las pautas de prevención para el personal de conducción, acondicionamiento de las unidades y cumplimiento con las medidas de prevención generales".

LA ATENCIÓN A JUBILADOS EN LA SUCURSAL SAN PEDRO DEL BANCO NACIÓN SE NORMALIZARÁ EL LUNES

Ante el malestar y los reclamos efectuados por jubilados de San Pedro impedidos de cobrar sus haberes jubilatorios en la Sucursal del Banco Nación de dicha ciudad, el Defensor del Pueblo de la Provincia, Javier de Bedia, realizó gestiones ante el gerente de la institución bancaria consiguiendo una respuesta favorable que garantiza que la atención a esta franja de la población se regularizará el próximo lunes

De Bedia explicó que el problema, según le confió el directivo del Banco Nación, se habría originado en el hardware, el soporte informático con el que trabaja la entidad, lo que imposibilitó la atención de los jubilados y la percepción de sus haberes previsionales.

PROPUESTA DE LA DEFENSORÍA DE JUJUY PARA REGULAR LA ACTIVIDAD DE LOS COMEDORES Y MERENDEROS

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, elevó una propuesta a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), para ayudar a los merenderos y comedores comunitarios a gestionar sus personerías jurídicas para que puedan recibir la asistencia económica del Estado, ingresar en un Registro creado para tal fin por el Ministerio de Desarrollo Humano de la Nación y ser incluidos en un mapa de geolocalización.

Al respecto, de Bedia señaló que "existen muchos comedores y merenderos que no cuentan con la asistencia económica del Estado por no tener la personería jurídica". "Entonces, la idea de la Defensoría es ayudar a los dirigentes de estas instituciones a gestionarla y permitir que pasen a formar parte de un registro y sean incorporadas en un mapa de geolocalización", completó.

EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECEPCIONAN RECLAMOS POR FALTA DE PRESTACIONES MÉDICAS DE OBRAS SOCIALES

La Defensoría del Pueblo de Jujuy, hizo saber a la ciudadanía en general que se encuentran habilitadas sus vías de comunicación para la presentación de reclamos y denuncias.

Por la negativa de medicamentos, prótesis de las obras sociales , falta de cobertura a quienes las solicitan, por parte de obras sociales de la Provincia.

CRÉDITOS UVA: DESDE JUJUY PIDEN QUE SE DIFIERAN Y CONGELEN LAS CUOTAS PRÓXIMAS A VENCER

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, envió al jefe de Gabinete de Ministros de la Nación, Santiago Cafiero, una nota solicitando la prórroga de los créditos UVA, conforme al decreto de necesidad y urgencia dictado por el gobierno central, para que

se difieran y congelen las cuotas que se encuentran próximas a vencer para los tomadores de estos créditos. La misiva del ombudsman jujeño también fue suscripta por sus pares de las ciudades de Salta y Río IV.



La solicitud fue cursada anteriormente por el Defensor de Jujuy durante el mes de marzo en virtud de la crisis económica que atraviesa el país y particularmente la provincia, profundizada por la emergencia sanitaria por la pandemia de Covid 19 y solicitando la revisión de los créditos UVA. "He solicitado al jefe de Gabinete de Nación que se prorroguen las medidas alcanzadas por el DNU 319/20 en idénticos términos, es decir con el diferimiento y el congelamiento de cuotas", manifestó.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO INTERVINO EN EL CONFLICTO DE OSPLAD CON SUS AFILIADOS

En este contexto, el Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, intercedió en el conflicto y logró el compromiso del Ministerio de Salud de la provincia de atender a los docentes afiliados a la prestadora social.

Es que dicha obra social atraviesa una realidad compleja, con inconvenientes para atender las demandas de sus afiliados y graves problemas financieros, los que la pusieron en situación de colapso, dejando a sus aportantes a la deriva. Incluso, algunas delegaciones en diferentes provincias han planteado su estado de quebranto y otras directamente bajaron sus persianas provocando incertidumbre y preocupación en su masa de afiliados.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CAPACITARÁ EN PERSPECTIVA DE GÉNERO AL CLUB GIMNASIA Y ESGRIMA DE JUJUY

El vicegobernador de la provincia, Carlos Haquim recibió al Defensor del Pueblo, Javier de Bedia, y al presidente de Gimnasia y Esgrima de Jujuy, Fabián López; quienes firmaron un convenio que permitirá capacitar en perspectiva de género a todos los dirigentes, deportistas y trabajadores del club.

Al respecto, de Bedia explicó que la idea surgió desde la Defensoría, entendiendo que la violencia de género es un flagelo que está golpeando duramente la provincia. "La gente del club, de muy buenas ganas, se sumó y así suscribimos este convenio con la idea de hacerlo extensivo a otros clubes de la provincia. Empezamos por el club Gimnasia, en el entendimiento

de que es el club más grande y representativo de Jujuy", señaló".



DE BEDIA: "SE DEFINIÓ DISEÑAR PROPUESTAS DE COMUNICACIÓN PARA PROMOCIONAR PRÁCTICAS ALIMENTARIAS SALUDABLES DIRIGIDAS A COMEDORES ESCOLARES Y COMUNITARIOS Y HOGARES VULNERABLES"

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, participó en la ronda de reuniones de la Mesa Argentina Contra el Hambre, encabezada por el ministro de Desarrollo Social de la Nación, Daniel Arroyo, y desarrollada a través de la plataforma digital zoom. Los encuentros, en donde se abordaron diversas temáticas, sirvieron para analizar las formas en que las familias acceden a los alimentos y para delinear acciones que ayuden a orientar el consumo de alimentos con el objetivo de mejorar la calidad nutricional de toda la población.

ORGANIZADAS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY, BRINDARON CAPACITACIONES SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS MUNICIPIOS

Se hacen en el marco del Programa del Instituto de Protección, Prevención y Promoción de los Derechos de la Mujer (IPPPDM).

La Defensoría del Pueblo de Jujuy, bajo la dirección de Javier De Bedia, continúa con las acciones en el interior de la Provincia. Esta semana se desarrolló una especial capacitación en la Municipalidad de Maimará sobre Violencia de Género y Ley Micaela.

La actividad se enmarca en el Programa del Instituto de Protección, Prevención y Promoción de los Derechos de la Mujer (IPPPDM).

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CELEBRÓ LA SANCIÓN DEL PROYECTO DE ORDENANZA "LIBRE DE PIROTÉCNICA SONORA EN CAPITAL"

El Defensor, Javier De Bedia, expresó su satisfacción por la sanción, del proyecto de Ordenanza que establece la prohibición, la comercialización y el uso de pirotecnia sonora, en todo el ejido municipal de San Salvador de Jujuy.

Asimismo el doctor De Bedia, reiteró un pedido al gobierno provincial, para la elaboración de un proyecto de Ley para la prohibición de la pirotecnia sonora en todo el ámbito provincial.

COMENZARÁ A FUNCIONAR LA DEFENSORÍA DEL TURISTA

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier De Bedia, anunció que desde el mes de diciembre, pondrá en funcionamiento la Defensoría del Turista, con el objetivo de promover asesoramiento e intercambios de información, en el marco de los derechos del turista y los derechos de los ciudadanos.

El Defensor, remarcó que además de asesorar y contener al turista tanto de nuestro país como del extranjero que ingresen a la Provincia, fomentaran relaciones con diferentes actores del sistema turístico local, procurando generar procedimientos ágiles para la resolución de los conflictos que se pudieran suscitar durante su estadía en la provincia, luego de que el Gobierno comunicó que a partir del 1º de diciembre para el ingreso, los turistastendrán que descargar una app que se llama "cuidar verano" a través de la página (http://argentina.gob.ar/verano).

"VAMOS A PROFUNDIZAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA JUJEÑA"

La protección de los derechos de la mujer y la prevención de adicciones, son dos ejes temáticos que formaron parte de la agenda de trabajo de los últim cuatro años de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy. Al ser confirmado al frente de la institución por un período más, el ombudsman jujeño, Javier de Bedia, dijo que van a profundizar en los próximos cuatro años el trabajo que se viene realizando en defensa de los derechos de la ciudadanía jujeña.

LA DEFENSORÌA DEL PUEBLO MEDIARA PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA DEL AGUA EN PUESTO DEL MARQUÈS

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier De Bedia, mantuvo un encuentro con el comisionado municipal de Puesto del Marqués, Marcos Huerta, para interceder por los vecinos de la localidad ante el problema que presenta el sistema de riego y la provisión del servicio de agua potable.



De Bedia explicó que el sistema de riego, que se abastece del río Miraflores, es empleado por los vecinos propietarios de campos de la zona, haciendo que el servicio de agua potable se vea interrumpido por tiempos prolongados, perjudicando a los vecinos en general de esa localidad.

“LA GENTE NO HA TOMADO CONCIENCIA SOBRE LA AMENAZA DE UNA SEGUNDA OLA DE CONTAGIOS DE CORONAVIRUS”

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier De Bedia manifestó su preocupación por la amenaza latente de una segunda ola de contagios de Covid 19 y por las numerosas reuniones familiares que se observaron en los últimos días con motivo de la celebración de la Navidad, algo que se extenderá en toda la provincia por unas jornadas más, atendiendo la proximidad de la celebración de un nuevo cambio de año.

De Bedia aclaró que su preocupación obedecía a la gran cantidad de personas que se mostraron participando de reuniones familiares o encuentros de despedida del año en bares, boliches, restaurantes, ferias y, supermercados, entre otros establecimientos donde el gentío fue abrumador.

Diseño y Edición: Defensoría del Pueblo de Jujuy

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

www.defensoriajujuy.org

Arenales N° 1219 | Jujuy | Argentina

0800 444 2010 | 388 4237151