INFORME ANUAL

2022

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY



www.defensoriajujuy.org

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INFORME ANUAL | 2022

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

13 Intervención del Defensor del Pueblo de Jujuy

20 Problemáticas de las consultas recibidas

116 Delegaciones Administrativas

128 Programas Institucionales

167 Actividades Institucionales

PRESENTACIÓN A LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE JUJUY

Nuevamente y en cumplimiento a las obligaciones establecidas en el art 34 de la Ley 5111, elevo el Informe Anual correspondiente al año 2022. Cabe destacar que las actividades de la Defensoría se realizaron de forma normal. Si bien no tenemos restricciones por el Covid-19 como el año anterior, continuamos respetando lineamientos para el cuidado tanto de los empleados de esta Defensoría, como el de quienes concurren a nuestras oficinas.

Como es sabido y dispuesto por Ley, es misión de esta Institución la protección de 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, de esta manera ratifico por mi compromiso de llevar adelante la tarea que me encomendara el Poder Legislativo con el mayor de los ahíncos y a partir de las funciones otorgadas por la Ley, acompañar un proceso de crecimiento en paz y respeto que estoy plenamente convencido se merece nuestra querida Provincia.

En este organismo buscamos que la atención se desarrolle en un marco de cordialidad y buen humor, condiciones que a diario el personal pone de manifiesto para mejorar la interrelación con los actuantes y por ende la prestación de los servicios.

Las funciones de la Defensoría del Pueblo fueron adecuándose a las necesidades de la sociedad, lo que dio lugar a la creación de Institutos especializados en temas tales como Consumos Problemáticos, 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 sumaron a las funciones primigenias.

Llevamos adelante un mayor acercamiento a los vecinos que se ven imposibilitados, por distintos motivos, a llegar hasta nuestras oficinas, gracias a la Defensoría Móvil, atendiendo consultas, denuncias y reclamos de manera conjunta con los Centros Vecinales, Centros de Integración Comunitaria, Centros de Participación Vecinal, entre otros, en distintos puntos de nuestra Ciudad y de la Provincia. Además hubo un mayor acercamiento a jóvenes de distintas instituciones educativas, quienes, a través de sus directivos, solicitaron el dictado de talleres por parte de nuestros Institutos, con temas de interés y relevancia para los estudiantes, como ser derechos, igualdad de género, consumos problemáticos, entre otros.

Para finalizar, quiero y debo poner de resalto la continua predisposición y compromiso de la totalidad del personal de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, sin los cuales sería imposible llevar adelante las tareas que nos fueran encomendadas por Ley.



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".

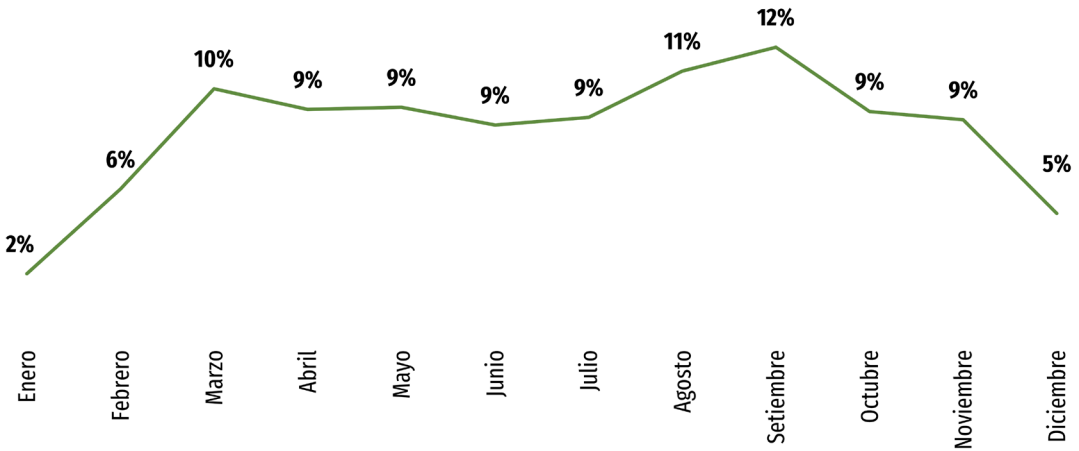
INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

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.

TOTAL DE CONSULTAS, RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2022

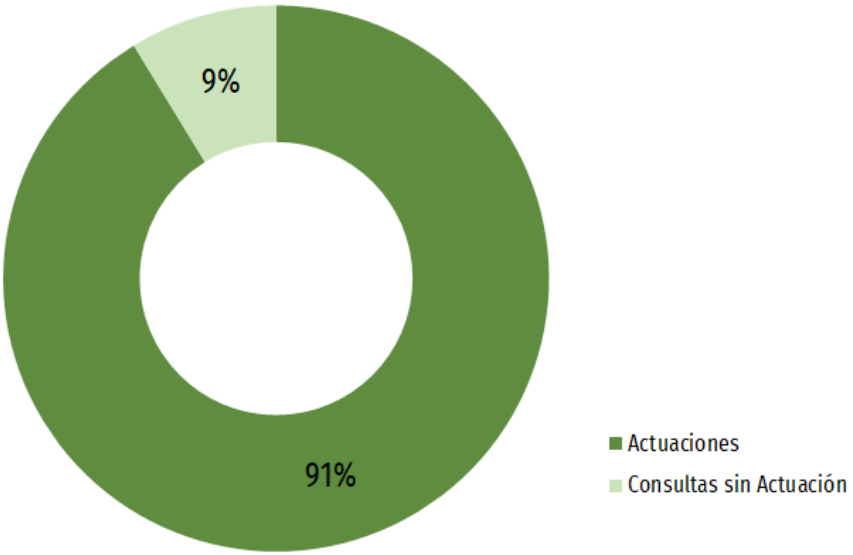
16.979

consultas



Variación de reclamos, quejas y denuncias durante el período 01/01/22 al 31/12/22

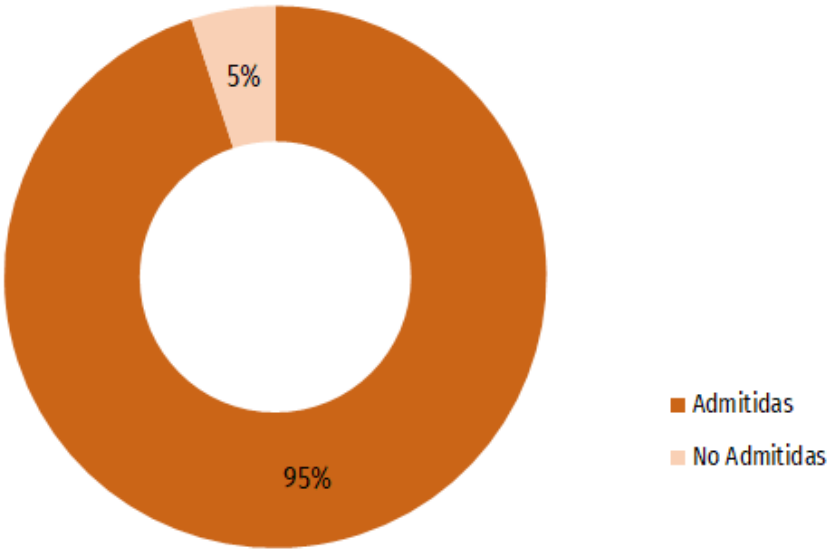
RELACIÓN PORCENTUAL DE ACTUACIONES INICIADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS DURANTE EL AÑO 2022



Relación porcentual de Actuaciones iniciadas sobre el total de Consultas (reclamos, quejas y denuncias) recibidas durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

Del total de consultas recibidas, representadas en el gráfico, el 91% corresponde a reclamos, quejas y denuncias que se formalizaron mediante una actuación; y el 9% restante corresponde a aquellas que fueron resueltas de manera verbal sin necesidad de formalizar el reclamo.

RELACIÓN PORCENTUAL DE CONSULTAS DURANTE EL AÑO 2022



Relación porcentual de Actuaciones tramitadas sobre el total de Consultas (reclamos, quejas y denuncias) recibidas durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

Este gráfico representa el estado del trámite iniciado por el ciudadano que recurre a la Defensoría del Pueblo. El 95% indica que se hizo efectivo el pedido o pretensión del Actuante y el 5% fueron rechazadas por no ser de competencia de esta Defensoría.

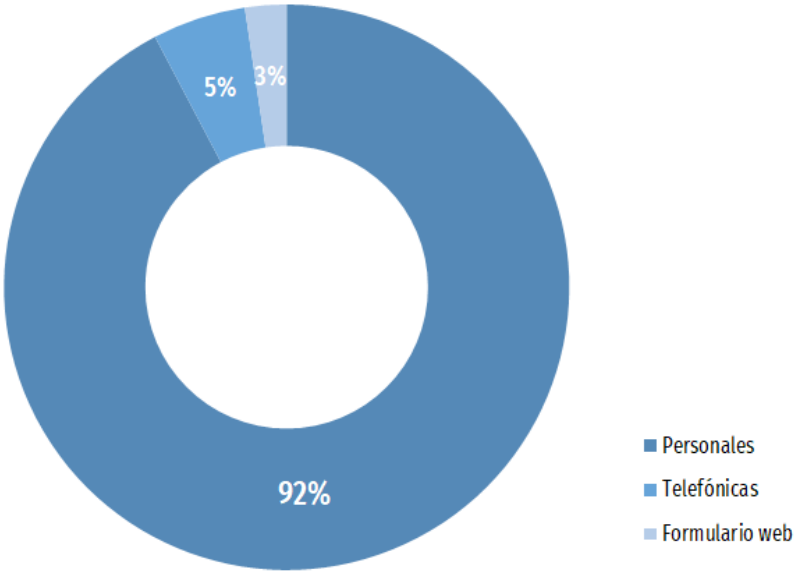
RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS INGRESADAS



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por estado de trámite durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022

Del total de los Reclamos, Quejas y Denuncias admitidas durante el 2022, el 67% hace referencia a las actuaciones que finalizaron con el trámite administrativo. El 25% representa a números asignados exclusivamente a nuestras Delegaciones del Interior para asociarse a las consultas recibidas y concluir en una actuación. El 5% corresponde a actuaciones que se encuentran pendientes de resolución de cierre y el 3% corresponde a actuaciones que continúan en la vía administrativa.

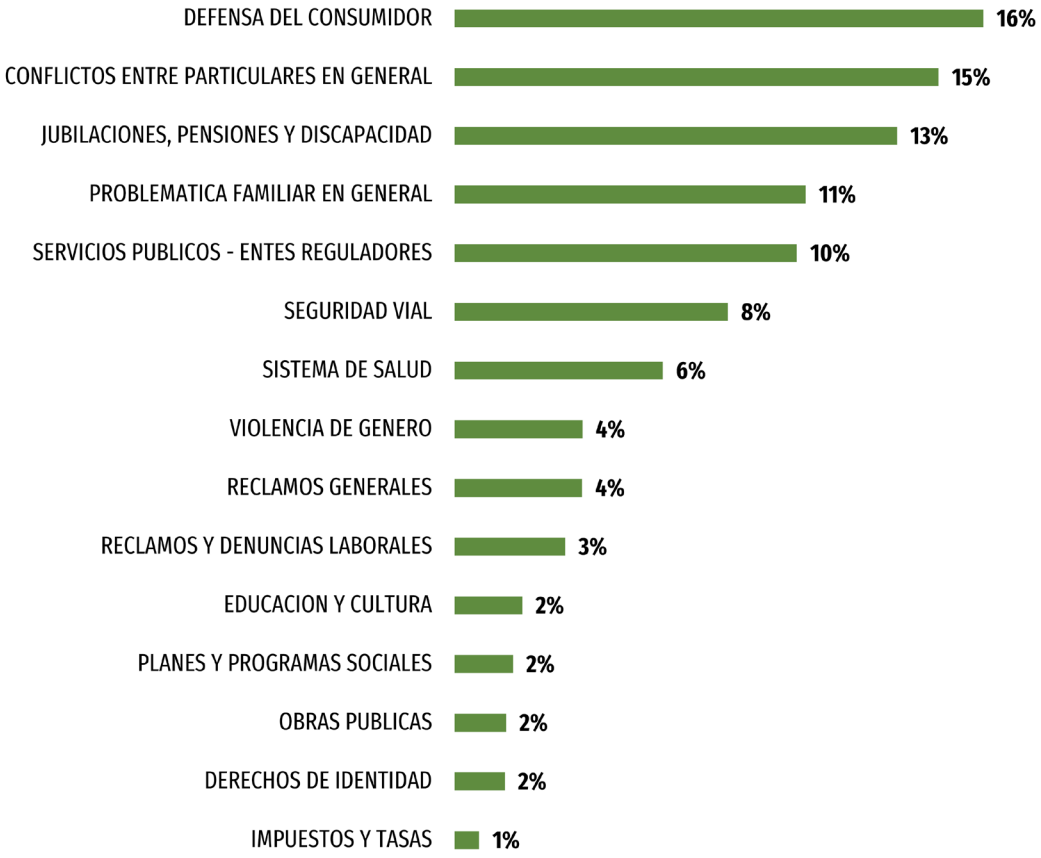
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR CANAL DE CONSULTA



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por canales de consulta durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022

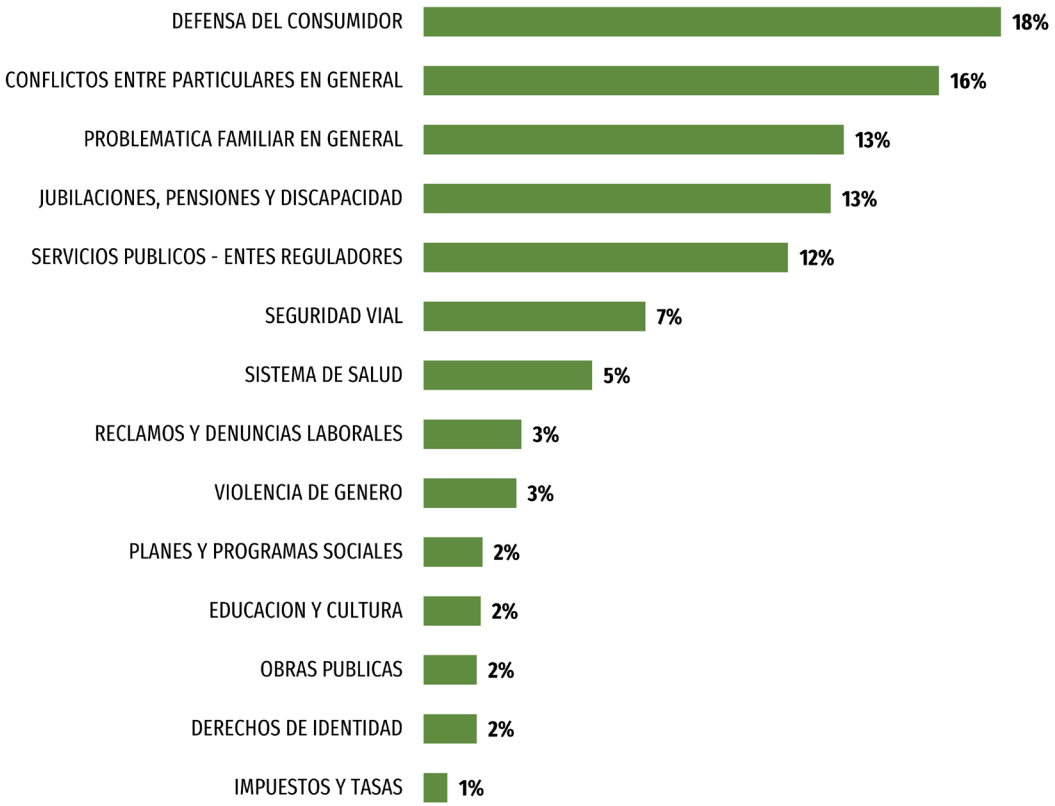
Del total de los Reclamos, Quejas y Denuncias recibidas durante el 2022, el 92% representa a ciudadanos que asistieron personalmente a la institución recibiendo asesoramiento por temáticas varias, el 5% se atendieron consultas telefónicamente y un 3% representa a vecinos de la provincia de Jujuy que enviaron sus consultas a traves del formulario web alojado en la pagina web de la institución.

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 01/01/2022 al 31/12/2022.

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



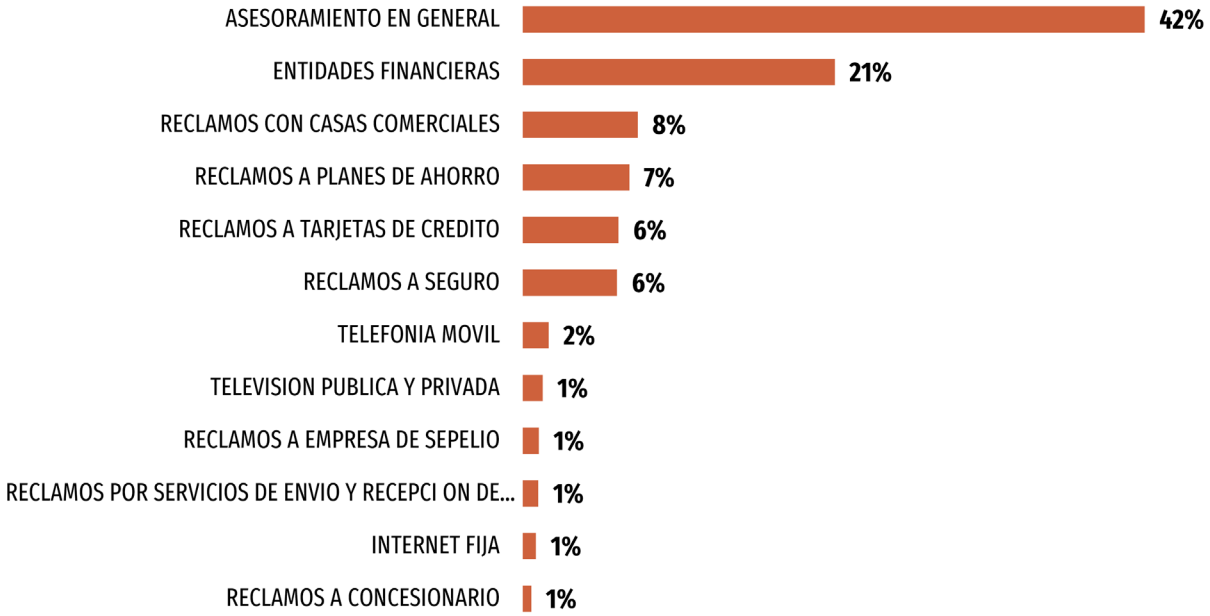
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por tema de las distintas áreas durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

PROBLEMÁTICAS DE LAS CONSULTAS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy cuenta con un gran equipo de profesionales compuesto por Abogados, Psicólogos, Licenciados en Educación para la Salud, Licenciados en Trabajo Social y Técnicos en Medio Ambiente que constantemente se encuentran realizando especializaciones en sus áreas para poder dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

De la distribución general por tema, el 18% corresponde a las consultas sobre Defensa del Consumidor.



De la distribución por problemática, el 42% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes y que no se encuentran detalladas en el nomenclador general.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3112
ASESORAMIENTO EN GENERAL	**1313**
ENTIDADES FINANCIERAS	**659**
- DESCUENTOS NO AUTORIZADOS	135
- SALDO DEUDOR	129
- INSUFICIENTE INFORMACION EN SERVICIOS BANCARIOS	58
- INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	45
- INTIMACIONES JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES	43
- PROBLEMAS CON ATENCION AL PUBLIOO	37
- PROBLEMAS CON ESTADO DE CUENTA	30
- PROBLEMAS DE FACTURACION	26
- TRANSACCIONES BANCARIAS NO REALIZADAS	26
- AFECTACION EN VERAZ	23
- COBRO DE DEUDA CANCELADA	22
- ASESORAMIENTO POR SERVICIOS BANCARIOS	19
- BAJA TARJETA DE CREDITO	17
- INCONVENIENTES CON CAJEROS AUTOMATICOS	16
- BAJA CUENTA BANCARIA	9
- DESIGNACION INVOLUNTARIA DE SERVICIOS BANCARIOS	8
- OPERACIONES NO ACREDITADAS	8
- PROCREAR	8
RECLAMOS CON CASAS COMERCIALES	**243**
- POR PRODUCTO FALLADO	45
- POR DEUDA CREDITICIA	39
- POR DEMORA EN ENTREGA DE PRODUCTO	28
- POR FALTA DE INFORMACION	17
- INTIMACION DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	16
- POR CANCELACION DE COMPRA	15
- CON DEUDAS CREDITICIA	15
- POR GARANTIA	11
- POR COBRO DE COMPRA NO REALIZADA	11
- POR CAMBIO DE PRODUCTO ADQUIRIDO	9
- ENTREGA DE PRODUCTOS	9
- CON ATENCION AL PUBLICO	8
- CON ENTREGA DE PAPELES	5
- DESESTIMACION DE COMPRA	5
- POR DESCUENTO DE HABERES POR COMPRA NO AUTORIZADA	3
- POR FACTURAS	3
- POR DIFERENCIA DE PRECIOS SEGUN LA FORMA DE PAGO	3
- POR MODIFICACIONES EN LA FORMA DE PAGO	1
RECLAMOS A PLANES DE AHORRO	**225**
- POR INFORMACION INSUFICIENTE	53
- REINTEGRO DEL HABER	49
- POR MODIFICACIONES CONTRACTUALES	39
- POR DEMORA EN LA DEVOLUCION DE DINERO	36
- POR SOLICITUD DE BAJA	32
- INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	10
- POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL ARTICULO ADJUDICADO	4
- AUTO GARANTIA - FONDUS S.A.	2
RECLAMOS A TARJETAS DE CREDITO	**202**
- SALDO DEUDOR	48
- POR SOLICITUD DE BAJA	43
- POR DESCUENTOS O CARGOS INDEBIDOS	34
- POR DEUDA	26
- POR INFORMACION INSUFICIENTE	17
- POR INFORMACION INSUFICIENTE EN RESUMEN DE CUENTA	13
- POR DEBITOS AUTOMATICOS NO AUTORIZADOS	10
- POR FACTURACION	10
- POR SOLICITUD DE TARJETA DE CREDITO	1

La protección y Defensa de los Consumidores, tal como lo estipula la Ley N° 24.240, es una de las funciones fundamentales de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, ante las acciones u omisiones en las relaciones de consumo.

Siguiendo los lineamientos de la Ley, los consumidores tienen derecho a recibir una información clara, precisa, suficiente y de fácil acceso sobre el servicio o producto que están adquiriendo, y es ahí donde surge el mayor de los inconvenientes en las consultas que se recepcionan, ya que no son informados correctamente por las características o detalles que incluyen la compra de un producto o en la adquisición de un servicio.

Es importante resaltar que el objetivo principal de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy es garantizar que se respeten los derechos de todos los ciudadanos en materia de consumo, otorgando las herramientas necesarias ante la vulneración de los mismos y que por ley son consagrados, siendo de suma importancia visibilizar el Derecho del Consumidor con su incorporación en el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.

Es en este sentido, tal como reza el Art. 21°

de la Ley N° 5.111, 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 esta Ley.

ENTIDADES FINANCIERAS

Afectación de Veraz

Esta problemática afecta a un gran número de la sociedad, impacta de manera negativa a la persona al querer adquirir un producto financiero y en algunos casos ni siquiera son responsables de esta afectación, sino que prestan su firma para algún familiar o amigo y estos no proceden a pagar o cancelar la deuda por lo que quedan afectados indefectiblemente.

En estos casos para resolver la consulta, ingresamos a la página web del Banco Central de la República Argentina – Central de Deudores a fin de acceder a la situación crediticia del actuante.

Asimismo se le explica que si la afectación es por una deuda impaga, para salir del Veraz, podrá optar por las siguientes opciones:

- Cancelar la deuda. En este caso seguirás figurando en Veraz durante 2 años (la deuda igualmente figuraría como paga). Si el acreedor no avisa del pago de la deuda, podrás seguir estando en la lista de morosos.

- Si decidís no cancelar la deuda impaga, la ley 25.326 de protección de datos personales, indica que los datos de informes comerciales y crediticios pueden ser guardados por un tiempo máximo de 5 años, de tal forma que pasado este período, se deberá actualizar sin encontrarte en el Veraz, siempre y cuando el acreedor no haya iniciado algún tipo de juicio.

Inconvenientes con Cajeros Automáticos

Las consultas referidas a esta cuestión generalmente son de las personas de la Tercera Edad, los cuales se presentan a cobrar sus haberes personalmente por caja en el Banco y estos les informan que deberán comenzar a percibir los mismos por cajero automático.

Está de más resaltar que no resulta fácil para todos acceder a los servicios de internet y especialmente a los cajeros automáticos que para las personas mayores significa muchas dudas y frustraciones poder incorporarlos en su vida diaria, sumado a ello que las

entidades bancarias no facilitan el acceso de estos dispositivos ni tampoco les brindan las herramientas necesarias para que puedan implementarlas de manera ágil y segura.

Desde la Defensoría del Pueblo se le confecciona una nota para que el actuante pueda presentar en la entidad bancaria expresando esta problemática y solicitando seguir percibiendo sus haberes de manera presencial en la misma.

RECLAMOS A TARJETAS DE CREDITO

Solicitud de Baja

Esta problemática es la más recurrente y frecuente por la cual solicitan la intervención de la Defensoría del Pueblo, ya que no pueden comunicarse con la Entidad Bancaria emisora de la Tarjeta de Crédito, o bien no le toman el reclamo o simplemente no saben cómo solicitar la baja de la misma.

En estos casos desde la institución, en presencia del Actuante nos comunicamos telefónicamente con la entidad Emisora de la Tarjeta y solicitamos la baja de la misma. En otras ocasiones cuando no responden el llamado telefónico, nos comunicamos vía email informando que se ha recepcionado una queja y solicitamos nos informen y adjunten con documentación respaldatoria el medio por el cual la persona pueda solicitar la baja de la tarjeta adquirida bajo el Art. N° 11 de la Ley N° 25.065 y Ley de Defensa al Consumidor.

En otros casos colaboramos con la redacción de una nota para que sea presentada ante el Banco emisor y así de esta manera soliciten la baja de manera fehaciente tal como lo estipula la Ley.-

Por tarjeta no solicitada

Existen Entidades Bancarias que emiten tarjetas de Crédito y las envían al domicilio sin que la persona las haya solicitado. Esto genera dudas y preocupaciones por un producto que jamás pidieron.

Desde esta Institución, se les sugiere que llamen o se apersonan al banco emisor a fin de informar o cancelar esta tarjeta de Crédito, asimismo se les confecciona una nota para que dejan constancia fehaciente informando que nunca se contrató este servicio.

Lo que dispone el Banco Central de la República Argentina ante esta problemática

es: “El contrato entre el emisor y el titular se perfecciona mediante la firma, la emisión de las respectivas tarjetas y la recepción por parte de su titular. Hasta tanto no se suscriba el respectivo contrato, el plástico emitido a nombre del cliente no puede ser considerado una tarjeta de crédito.”

RECLAMOS CON CASAS COMERCIALES

Por producto fallado

Ante esta cuestión, los consumidores se ven perjudicados ante un producto adquirido y el cual vino fallado o al poco tiempo de uso se produce el defecto que hace imposible su uso.

Ante esta injerencia le solicitamos al actuante la garantía del producto adquirido ya que esta respalda el normal funcionamiento del mismo, lo protege de los defectos de fábrica y obliga al vendedor a subsanar esas fallas o en algunas ocasiones cambiarlo por otro de iguales características.

Desde la Defensoría del Pueblo sugerimos que hagan el reclamo formal ante la empresa en la cual adquirieron el producto aduciendo que se encuentran dentro de la garantía y en caso de no obtener respuesta, la institución se comunica telefónicamente a fin de resolver el conflicto o bien realizamos un Pedido de Informe en el cual expresamos que hemos recepcionado una queja solicitando sírvanse informar con documentación respaldatoria en qué estado se encuentra el reclamo del actuante, como procederá la casa comercial para solucionar el inconveniente del producto fallado y/o toda información que considere relevante.-

Por falta de Información

El Art. 4° de la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor expresa de manera categórica que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y de las condiciones de su comercialización.

En la Reforma Constitucional del año 1994, precisamente el Art. 42 manifiesta que Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Partiendo desde este punto, la información

es uno de los pilares fundamentales en toda relación de consumo, desde la Defensoría del Pueblo velamos por la buena fe y la información que el prestador debe brindar es fundamental.

Intervención de la Defensoría del Pueblo en la Temática Defensa del Consumidor

Actuación N° 322670/22: la Actuante solicitó el Asesoramiento de la Defensoría del Pueblo por afectación de firma. Ingresamos a la Página del Banco Central de la República Argentina – Central de deudores a fin de corroborar si se encuentra en ese listado y efectivamente se le informa que encuentra en situación 5: Irrecuperable. La actuante manifiesta que la deuda esta cancelada por lo que no entiende a que se debe esta afcetacion.

Asimismo se le recomiendó concurrir a la entidad bancaria que la afecto y solicitar el libre deuda para que de esta manera pueda regularizar la situación ante el Veraz.

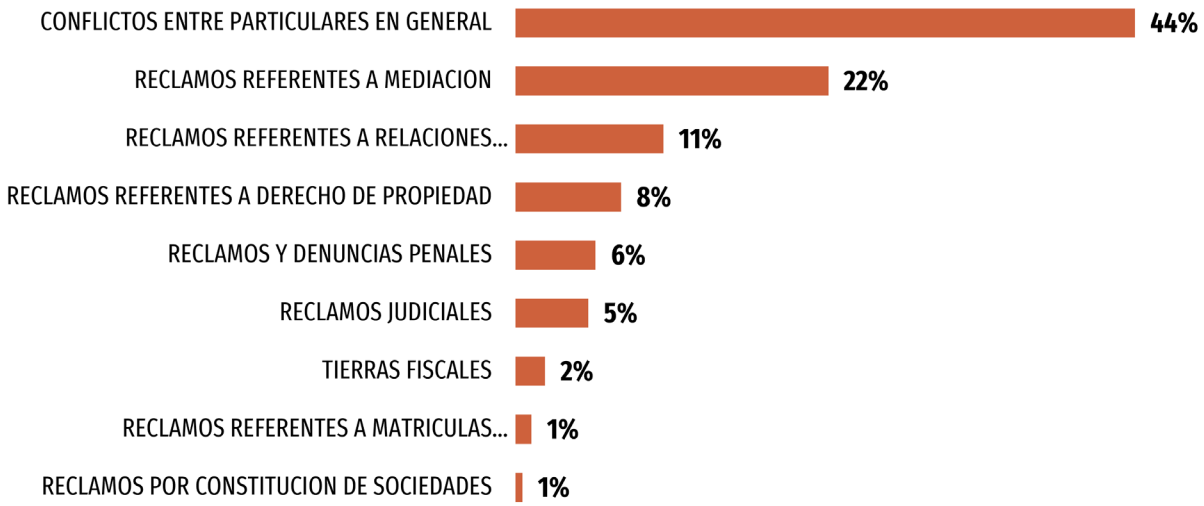
Actuación N° 322641/22: el Actuante solicitó la intervención de la Defensoría del pueblo por baja de tarjeta de crédito. En presencia del Actuante se realizó un llamado telefónico a la Entidad Bancaria a fin de solicitar la baja de la tarjeta de crédito tal como lo estipula el Art. 11 de la Ley N° 25.065. El Agente que recepcionó el llamado, solicitó dialogar con el titular de la tarjeta por lo que el actuante telefónicamente comunicó su voluntad de dar por terminada la relación contractual.

Actuación N° 310112/22: la Actuante solicitóla intervención de la Defensoría del pueblo por producto fallado. Le informamos a la actuante que nos comunicaríamos telefónicamente con el Gerente de la Casa Comercial Castillo a fin de solicitar información por el desperfecto en la compra de una moto vehículo.

El Gerente de Castillo nos informó que el moto vehículo ya se encontraba reparado y en condiciones para que la Sra. lo retirara por la empresa. Que, no era factible el cambio de producto ya que la falla es reparable y en el único caso que se produce el cambio es cuando la falla es total y no tiene repuesto ni arreglo alguno.

CONFLICTO ENTRE PARTICULARES EN GENERAL

De la distribución general por tema, el 16% corresponde a las consultas sobre conflictos entre particulares en general.



De la distribución por problemática, el 44% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

CONFLICTOS ENTRE PARTICULARES EN GENERAL	2777
CONFLICTO ENTRE PARTICULARES EN GENERAL	1231
RECLAMOS REFERENTES A MEDIACION	622
- MEDIACION	473
- ENTRE PARTICULARES	115
- POR MEDIANERA	18
- POR DEUDA DE PAGO DE TRABAJO REALIZADO	8
- POR PRESTAMO DE DINERO	5
- POR PASTOREO DE HACIENDA	3
RECLAMOS REFERENTES A RELACIONES CONTRACTUALES	294
- POR ALQUILERES	161
- POR CONTRATOS	55
- POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	34
- POR JUICIO EJECUTIVO	14
- PORSEGUROS	10
- POR EMBARGOS	9
- POR JUICIO LABORAL	5
- POR DESPIDOS	3
- POR RESCISION DE CONTRATOS	3
RECLAMOS REFERENTES A DERECHO DE PROPIEDAD	210
- POR PRESCRIPCION ADQUISITIVA	56
- POR DESALOJOS	48
- POR CESION DE PROPIEDAD	29
- POR ESCRITURACION	25
- POR BOLETOS DE COMPRA VENTA	6
- POR USURPACION	8
- POR CERTIFICADO DE PROPIEDAD	8
- POR DIVISION DE CONDOMINIO	7
- POR OCUPACIONES IRREGULARES	7
- POR CEDULA PARCELARIA	6
- POR CAMBIO DE TITULARIDAD	5
- POR COMPRA DE TERRENOS Y/O VIVIENDAS	5
RECLAMOS Y DENUNCIAS PENALES	159
- DENUNCIAS POR ESTAFAS	90
- EXPEDIENTE JUDICIAL	32
- AGRESIONES ENTRE VECINOS	10
- HURTO/ROBO	11
- ABUSO	8
- POR ROBO DE IDENTIDAD	4
- POR FALSIFICACION Y/O ADULTERACION DE DOCUMENTACION	4
RECLAMOS JUDICIALES	145
- CONSULTA SOBRE ESTADO DE TRAMITES DE EXPEDIENTES JUD	134
- CONSULTAS SOBRE JUICIOS MUNICIPALES	11
TIERRAS FISCALES	59
- REQUISITOS PARA LA SOLICITUD	24
- TENECIA PRECARIA	8
- ADJUDICACION DE TERRENOS	6
- OCUPACIONES IRREGULARES	6
- EXPEDIENTES DE ADJUDICACION	5
- DESALOJOS	3
- ESCRITURACION	3
- DIVISION	3
- CONSTRUCCION	1
RECLAMOS REFERENTES A MATRICULAS PROFESIONALES	32
- POR TRABAJOS REALIZADOS	19
- POR ARANCELES	10
- PROBLEMAS DE ETICA	3
RECLAMOS POR CONSTITUCION DE SOCIEDADES	14
- CON RENDICIONES DE CUENTA	14

Desde la Defensoría del Pueblo se brinda asesoramiento jurídico general a los particulares que se presentan involucrados en conflictos con otros particulares.

En este sentido la mayoría de las consultas recibidas refieren a:

RELACIONES CONTRACTUALES

Son muchas las personas que se presentan en busca de asesoramiento sobre contratos en los cuales son parte. Mayormente las consultas radican sobre contratos de alquiler, mutuo y compraventa.

Recibida la consulta se procede a realizar un asesoramiento jurídico general; sobre las formalidades del contrato y en particular se asesora sobre las eventuales acciones judiciales que podrían derivar de ellos, sobre todo de los incumplimientos contractuales. A través del asesoramiento brindado se busca aclarar a los consultantes los derechos y obligaciones que se derivan del contrato del que son parte.

Muchas de las consultas terminan siendo derivadas al Centro de Mediación de esta Defensoría en busca de que las partes puedan resolver sus conflictos por vía de la mediación

como instancia que busca que las partes puedan resolver su conflicto de manera rápida, pacífica y gratuita, evitando así la instancia judicial.

RECLAMOS REFERENTES A DERECHO DE PROPIEDAD

Numerosas consultas se realizan sobre temas relativos al Derecho de Propiedad. En particular se brinda asesoramiento sobre cédulas parcelarias de inmuebles; escrituras públicas traslativas de dominio; titularidad dominial; gravámenes que pesan sobre los inmuebles.

Son recurrentes las consultas sobre Boletos de Compraventa de Inmuebles, en estos casos se asesora a las personas sobre este tipo de contratos y sobre la necesidad del perfeccionamiento de la trasmisión del dominio de un inmueble a través de la Escritura Pública.

RECLAMOS JUDICIALES

Se reciben consultas sobre expedientes judiciales en trámite, en este caso los asesores legales proceden a explicar al consultante el procedimiento del juicio del cual son parte, se explica etapas procesales de las acciones judiciales. Cuando se cuenta con los datos del expediente judicial, se ingresa a la página web del Poder Judicial (de la provincia o federal) a fin de informar a las personas sobre el estado de trámite de su expediente. En este aspecto los actuantes en su mayoría realizan la consulta frente a la incertidumbre de saber si su expediente tiene tramite continuo o no.

RECLAMOS Y DENUNCIAS PENALES

Frente a las consultas sobre hechos que constituyen delitos penales se brinda el asesoramiento jurídico especifico, indicando al consultante el lugar y el modo en que debe realizar la denuncia penal; se explica el procedimiento penal y las etapas del mismo hasta su finalización.

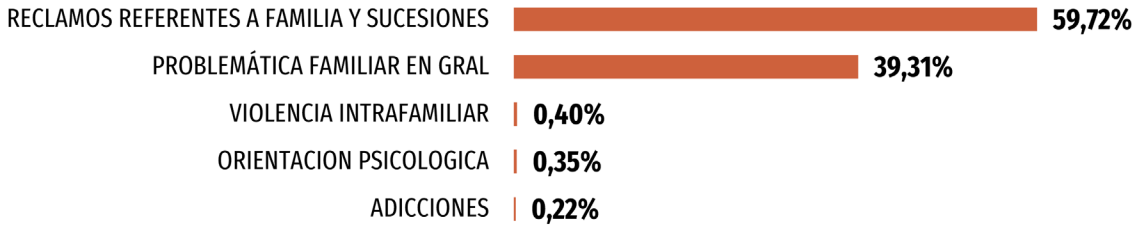
Por lo general este tipo de consultas se realizan por personas que son víctimas de estafas, hurtos, robos, amenazas y que desconocen que deben hacer frente a esas situaciones.

Hemos recibido consultantes que frente a situaciones delictivas atravesaban alteraciones y crisis de nervios, por lo cual previo a el asesoramiento jurídico de los asesores legales se da intervención al Departamento Psicosocial a través de la Lic. en psicología a fin de que brinde contención al actuante.

Dada la gran cantidad de consultas que se reciben sobre problemas entre particulares y en el entendimiento de que existen procedimientos alternativos al proceso controversial que han sido previstos por ley para resolver los conflictos es que, la mayoría, se derivan al Centro de Mediación de esta Defensoría. Activando así una forma constructiva de resolver los conflictos, alentando la cooperación y respeto entre los participantes, constituyendo un servicio rápido, informal, confidencial y gratuito que busque una solución que satisfaga los intereses y necesidades de las partes.

PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL

De la distribución general por tema, el 13% corresponde a las consultas sobre problemática familiar en general.



De la distribución por problemática, el 59,72% corresponde a consultas y reclamos sobre a familia y sucesiones.

PROBLEMATICA FAMILIAR EN GENERAL	2264
RECLAMOS REFERENTES A FAMILIA Y SUCESIONES	**1352**
- POR ALIMENTOS	455
- POR JUICIO DE SUCESION	364
- POR CONFLICTO FAMILIAR	108
- POR DIVORCIO	82
- POR CUOTA ALIMENTARIA	62
- POR CURATELA	45
- POR REGIMEN DE VISITAS	33
- POR FILIACION	29
- POR DIVISION DE BIENES	27
- POR TENENCIA	25
- POR VIOLENCIA FAMILIAR	24
- SITUACION DE RIESGO ADULTO MAYOR	18
- POR MENORES EN RIESGO	16
- POR TUTELA	15
- POR JUICIO SUCESORIO	9
- AUTORIZACIONES A MENORES PARA VIAJAR	6
- POR EXCLUSION DE HOGAR	5
- POR EXCLUSION DE HOGAR	5
- POR USURPACION	5
- POR TESTAMENTO	4
- POR MALTRATO Y ABUSO DE MENORES	3
- POR RESTITUCION DE MENOR	3
- POR ADOPCION	2
- POR TRASTORNO DE CONDUCTA DE MENORES	2
- POR SALARIO FAMILIAR	2
- INFORMACION SUMARIA	1
- PARADERO DE PERSONA	1
- PERSONAS EN SITUACION DE CALLE	1
PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL	**890**
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	**9**
- VIOLENCIA CONYUGAL	5
- VIOLENCIA INFANTIL Y ADOLESCENTE	4
ORIENTACION PSICOLOGICA	**8**
- ORIENTACION A PADRES	6
- CONFLICTO ENTRE HERMANOS	2
ADICCIONES	**5**
- PREVENCION	5

DIVORCIO, FILIACION, ALIMENTOS, RESPONSABILIDAD PARENTAL, REGIMEN DE COMUNICACIÓN, CUIDADO PERSONAL DE HIJOS, CURATELA.

Una de las consultas recurrentes fueron sobre problemáticas familiares, principalmente por Alimentos, se brindó asesoramiento explicando derechos y obligaciones de los padres en relación de sus hijos, interés superior del niño, tutelado por la Convención sobre los Derechos del Niño, uno de los principales el Derecho a la Identidad, ya que de dichas consultas se advirtió sobre casos de Filiación no establecida.

En cuanto a las consultas por Divorcio, se brindó asesoramiento sobre el Convenio Regulador de los efectos del matrimonio (División de bienes, atribución de la vivienda conyugal, Plan de Parentalidad, etc.) como requisito para solicitar el mismo. Se explicó las etapas judiciales de los respectivos juicios, conforme lo establece el Código Civil y Comercial de la Nación y el Código Procesal Civil de la Provincia. Se indicó en caso de no contar con medios económicos para contratar un abogado particular solicitar asistencia letrada gratuita de la Defensoría Regional (Pobres y Ausentes), informando requisitos a presentar e indicando ubicación de dicha institución. Respecto a las

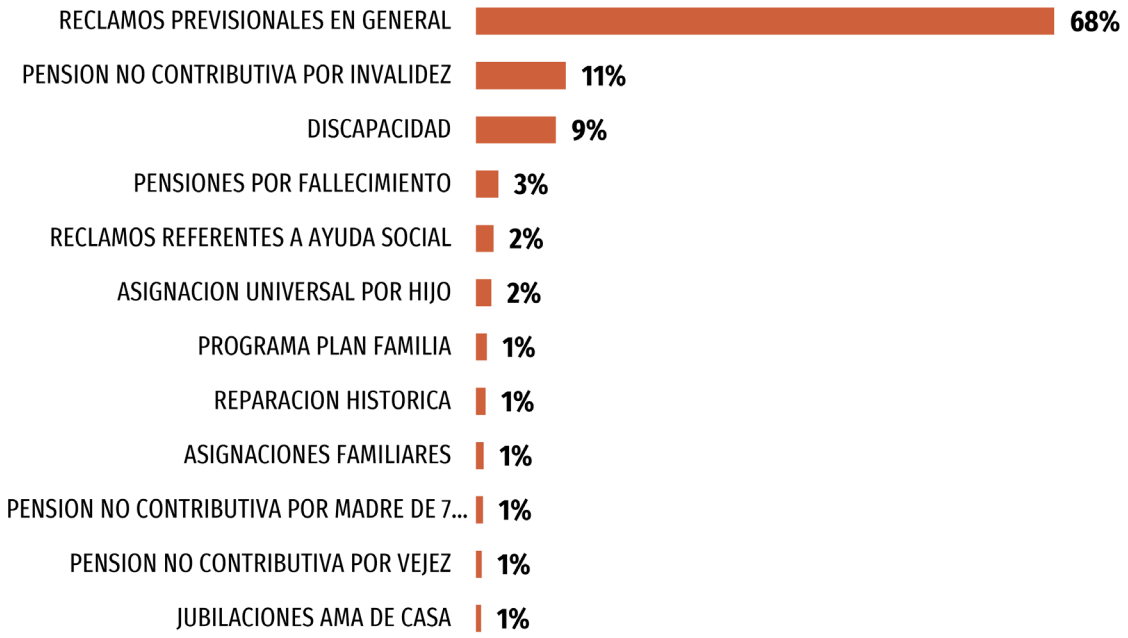
consultas por Régimen Comunicacional que se recibieron, se planteó la situación del progenitor que tiene a cargo el cuidado personal de los hijos menores e impide u obstruye el contacto con el progenitor no conviviente, en estos casos se brindó el asesoramiento indicando derechos y obligaciones de ambos progenitores, las herramientas con las que cuenta para hacer efectivo su reclamo ante el Tribunal de Familia y en Sede Penal, conforme Ley 24.270. Otra de las consultas recurrentes que se recibieron fueron para solicitar la Curatela, en la mayoría de los casos presentados se trataba de progenitores, se explicó el instituto de Curatela, su normativa legal y el proceso judicial de Determinación de Capacidad Jurídica, conforme CCCN y CPC. En todos los casos se explicó la competencia judicial de ésta institución, conforme ley 5.111.

En materia de Sucesiones, el desconocimiento de los derechos hereditarios, de las personas con derecho a suceder los bienes del causante, es una situación, que en algunos casos, es generadora de conflictos familiares, principalmente entre los hermanos que se reclaman los bienes de sus padres fallecidos. Ante esta problemática nuestra Institución informa sobre los derechos y obligaciones que genera el vínculo familiar cuando se produce un fallecimiento. De igual manera se explicó el proceso de un juicio sucesorio y sus respectivas etapas. Se indicó la necesidad de requerir abogado particular para iniciar dicho proceso, aclarando competencia judicial de esta institución y de la Defensoría Regional de asistencia letrada gratuita en este tipo de casos.-

Cabe destacar que sobre este tipo de problemática no se inician actuaciones de conflicto, teniendo en cuenta que la Defensoría del Pueblo carece de facultades para intervenir en proceso judiciales, conforme lo establece el art. 19 de la Ley 5.111.

JUBILACIONES | PENSIONES | SEGURIDAD SOCIAL | DISCAPACIDAD

De la distribución general por tema, el 13% corresponde a las consultas sobre Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad.



De la distribución por problemática, el 68% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

JUBILACIONES, PENSIONES Y DISCAPACIDAD	2193
RECLAMOS PREVISIONALES EN GENERAL	**1490**
- POR FALTA DE INFORMACION DE ANSES	998
- PROBLEMATICA PREVISIONAL	169
- CON TRAMITES JUBILATORIOS	175
- POR REAJUSTE DE HABERES	43
- POR DEMORA EN OTORGAMIENTO DE BENEFICIO	27
- TURNOS	18
- PORBOCADEPAGO	13
- POR APORTES JUBILATORIOS	11
- POR PAGOS DEMORADOS Y/O INADECUADOS	9
- MONOTRIBUTO SOCIAL	9
- POR DESCUENTO EN HABER JUBILATORIO	7
- RECLAMO POR FORMULARIO DE CERTIFICACION NEGATIVA	5
- POR TRASPASO DE AFJP	2
- DE MOVILIDAD EN GENERAL	2
- PROBLEMAS CON SALARIO ESCOLARIDAD	2
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR INVALIDEZ	**232**
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	133
- AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	69
- AGILIZACION DE TRAMITE	17
- TURNOS - CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL	13
DiSCAPACIDAD	**206**
- CERTIFICADOS DE DISCAPACIDAD	138
- OTORGAMIENTO DE PASES LIBRES	31
- ORIENTACION FAMILIAR	18
- ASESORAMIENTO POR LEYES PARA DISCAPACITADOS	13
- PSICOEDUCACION	4
- PSICODIAGNOSTICO	2
PENSIONES POR FALLECIMIENTO	**58**
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	47
- AGILIZACION DE TRAMITES	5
- RECHAZOS DE SOLICITUD	2
- AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	2
- POR FALTA DE PAGO	2
RECLAMOS REFERENTES A AYUDA SOCIAL	**46**
- POR AYUDA SOCIAL ECONOMICA	24
- POR ASISTENCIA PARA VIVIENDA	13
- POR ENTREGA DE GARRAFA SOCIAL	5
- INTERVENCION ANTE MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL	2
- POR ENTREGA DE BOLSONES	2
ASIGNACION UNIVERSAL POR HIJO	**40**
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	20
- FALTA DE PAGO	11
- LIBRETA DE ASIGNACION UNIVERSAL POR HIJO	7
- BAJA DE ASIGNACION UNIVERSAL	2
PROGRAMA PLAN FAMILIA	**28**
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	28
REPARACION HISTORICA	**25**
- CLAVES	21
- ASESORAMIENTO GENERAL	4
ASIGNACIONES FAMILIARES	**20**
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR MADRE DE 7 HIJOS	**18**
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	13
- RECHAZO DE SOLICITUD	3
- DEMORA EN PAGO DE LA PENSION	2
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR VEJEZ	**15**
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	12
- AGILIZACION DE TRAMITE	3

Conforme a lo previsto en el Art 19 de la Ley 5.111 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy no tiene competencia para intervenir ante organismos nacionales tales como la ANSES, por este motivo no se generan ante estos actuaciones de conflicto y las mismas son derivadas a la Defensoría del Pueblo de Nación.

Al recibir consultas referidas a la temática antes mencionada se brinda el asesoramiento correspondiente, se colabora generando reclamos en la página de ANSES de corresponder y se interviene de la siguiente manera:

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 – NUEVOS REGÍMENES DE REGULARIZACIÓN

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 regímenes de regularización a 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 se encontraba vigente durante el periodo 2022 para las mujeres que en edad jubilatoria (60 años, y menores de 65 años), los períodos a incluir debían 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 podía cancelarse de contado o en un plan de hasta 60 cuotas.

Moratoria Ley 25.994

Para el caso de los hombres, se restableció la vigencia del artículo 6° de la Ley N° 25.994 por el término de 1 año, prorrogable por 1 año más.

Los períodos a incluir debían 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.

Jubilación anticipada:

Está destinada a personas que cuenten con 30 años de aportes, le falten hasta 5 años para jubilarse y que estuvieran desempleadas al 30 de junio de 2021.

La Jubilación Anticipada garantiza el 80% del haber jubilatorio que correspondería percibir al alcanzar la edad jubilatoria, al llegar a la misma pasara a cobrar el 100% del haber jubilatorio de manera automática.

Requisitos:

- Tener hasta 5 años menos de la edad requerida para jubilarse.
- Hombres: entre 60 y 64 años
- Mujeres: entre 55 y 59 años
- 30 años de aportes registrados.
- Encontrarse desocupada/o al 30 de junio de 2021.
- Reconocimiento de tareas de cuidado
- Corresponde a Mujeres con hijas y/o hijos, en edad de jubilarse (60 años o más) que no cuenten con los años de aportes necesarios, podrán acceder a esta medida aquellas mujeres que no cuenten con una jubilación ya otorgada o en trámite.

El reconocimiento de aportes por tareas de cuidado computará:

. 1 año de aportes por hija/o.

. 2 años de aportes por hija/o adoptada/o.

Asimismo, reconocerá de forma adicional 1 año por hija/o con discapacidad y 2 años en caso de que haya sido beneficiaria/o de la Asignación Universal por Hija/o por al menos 12 meses.

Además, se reconocerán los plazos de licencia por maternidad y de excedencia de maternidad a las mujeres que hayan hecho uso de estos períodos al momento del nacimiento de sus hijos o hijas.

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 cálculo de porcentaje de beneficio y haberes y en caso de corresponder el procedimiento ante la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS).

SUBSIDIO DE CONTENCION FAMILIAR

A quienes consultan sobre esta prestación se les informa que se realiza por internet y consiste en una suma que otorga la ANSES con motivo del fallecimiento de una persona cuyo monto es de $15.000. Puede realizarse junto con el inicio del trámite de la pensión.

- 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.

Requisitos:

- Los familiares de la persona fallecida deberán acreditar la titularidad de cualquiera de los beneficios previsionales descritos o tenerlo en trámite con derecho otorgado.
- Presentar factura de gastos de sepelio o cremación.
- No haber transcurrido más de un año desde el fallecimiento.

Documentación:

- DNI de quien solicita el reintegro.
- Partida de defunción de la persona fallecida.
- Factura de la funeraria a nombre de la persona solicitante; o formularios PS.6.254, PS.6.258, PS.6.259, PS.6.286, PS.6.296.

ACTUALIZACION DE VINCULOS FAMILIARES

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 Apostillada (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 del 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/ de la 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.

FONDO DE DESEMPLEO: manifiestan los presentantes que estuvieron trabajando en relación de dependencia, en la mayoría de los casos fueron despedidos por el empleador, 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, obligando 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 ello, 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

Se apersonan a fin 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.

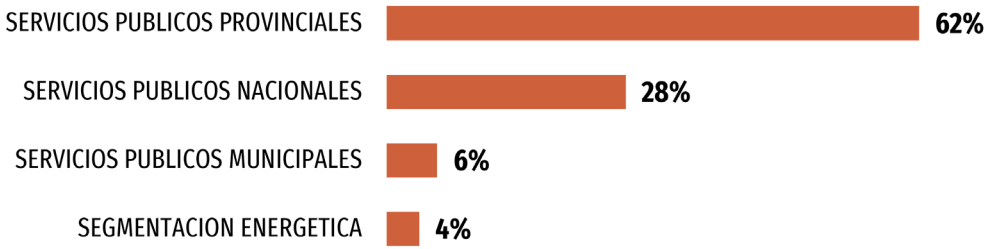
RECLAMO POR FORMULARIO DE CERTIFICACIÓN NEGATIVA

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.

SERVICIOS PÚBLICOS | ENTES REGULADORES

De la distribución general por tema, el 12% corresponde a las consultas sobre servicios públicos.



De la distribución por problemática, el 62% corresponde a consultas y reclamos sobre servicios públicos provinciales.

SERVICIOS PUBLICOS - ENTES REGULADORES	1964
SERVICIOS PUBLICOS NACIONALES	**548**
- GAS	418
ESTADO DE DEUDAS	219
TARIFA SOCIAL	53
RECLAMOS POR CONEXION DE SERVICIO	50
RECLAMOS POR RECONEXION DE SERVICIO	38
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	30
RECLAMOS POR INCREMENTO EN FACTURACION	25
ASESORAMIENTO SOBRE CONCESION DE SERVICIO	3
- CORREO ARGENTINO	13
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	13
- TELEFONIA FIJA	103
RECLAMOS POR BAJA DE SERVICIO	45
RECLAMOS POR FACTURACION	26
RECLAMOS POR FALLAS TECNICAS DEL SERVICIO	8
RECLAMOS POR LA FALTA DE CONEXION DE SERVI CIO	8
RECLAMOS POR DEUDA CON EL SERVICIO	7
RECLAMOS POR SUSPENSION DE LA LINEA	3
RECLAMO POR FALTA DE PRESTACION DE SERVICIO	3
RECLAMOS POR COBRO DE CARGOS NO DEBIDOS	3
- TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS	8
RECLAMOS POR CAMBIO DE PASAJES	5
DEFICIENTE PRESTACION DEL SERVICIO	3
- LINEAS AEREAS	3
INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	3
- SERVICIOS DE TRANSPORTES DE CARGAS.	3
SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES	**1220**
- ENERGIA ELECTRICA	1038
RECLAMOS POR FACTURACION	416
RECLAMOS POR INCREMENTOS EN TARIFAS	222
RECLAMOS POR TARIFA SOCIAL	209
RECLAMOS POR CONEXION	62
RECLAMOS POR ARTEFACTOS DANADOS	38
ESTADO DE DEUDA	30
RECLAMOS POR REMOCION DE TRANSFORMADOR O POSTE	23
FECLAMOS POR PRESTACION DE SERVICIO	18
RECLAMOS POR TITULARIDAD DEL SERVICIO	15
DESPLAZAMIENTO DE CABLE	5
- AGUA POTABLE	174
RECLAMOS POR CONEXION DE SERVICIO	71
RECLAMOS POR PRESTACION DE SERVICIOS	23
MEDIDOR DE AGUA	22
ESTADO DE DEUDAS	18
PERDIDA DE AGUA - REPARACION DE CANERIA	13
RED CLOACAL	10
RECLAMOS POR INCREMENTO EN TARIFAS	8
RECLAMOS POR FACTURACION	3
PRESCRIPCION DE DEUDA	3
RECLAMO POR REPARACION DE CALLE O VEREDA	3
- TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS	8
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	8
SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	**116**
- RECOLECCION DE RESIDUOS	35
RECLAMOS POR FACTURACION	23
ESTADO DE DEUDA	9
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	3
- ALUMBRADO PUBLICO	18

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

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

Como ya se ha dejado de resalto, en la base de la relación empresa privatizada-usuario, está la desigualdad, fruto de la disparidad de fuerzas que ubica a los usuarios y consumidores

como parte débil, por lo que ha sido necesario adoptar una serie de acciones positivas a fin de equilibrar tal desigualdad por la vía de ley, a fin de evitar abusos y contrarrestar arbitrariedades.

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. Su misión fundamental es la de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad. Es una institución descentralizada con funciones de servicio y de control de la Administración Pública.

Puede iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte interesada 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 competencia.

En este caso la vulneración a los derechos de los usuarios y consumidores de los Servicios Públicos.

Cabe mencionar que en forma previa a la reforma constitucional se logró el dictado de la ley de Defensa del Consumidor y del Usuario. Ley N 24240, que se ocupa de todos los usuarios y consumidores que contratan a título oneroso la adquisición de bienes o la prestación de servicios (art.1), reservando un capítulo específico a la tutela de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

En base a los conceptos anteriores, y en relación a las quejas de usuarios de servicios públicos domiciliarios a los Entes Reguladores, encontramos diversos reclamos, puesto que en función de la actividad estatal reguladora y el derecho de los usuarios a formular reclamos y consiguientemente obtener una respuesta, los mismos han interpuesto ante los organismos de control denuncias por la prestación de servicios públicos. Asimismo y atento a que refieren no tener novedades respecto a los expedientes iniciados, desde esta defensoría se investiga respecto de los trámites de los mismos.

SERVICIOS PÚBLICOS NACIONALES- GAS

Reclamos por incrementos tarifario del servicio: En relación a esta temática, se han recibido quejas de usuarios del servicio de gas natural, quiénes refieren estar consternados por los aumentos que vienen aplicándose al servicio, en tales casos se informa de los reajustes del Subsidio del Estado Nacional que ha derivado

en un incremento en cargos fijos y variables y de la posibilidad de ingresar dentro del marco del beneficio de tarifa social, colaborando con los trámites.

Reclamos por falta de instalación de medidores y por ende del servicio de gas natural: En este caso se realizan gestiones telefónicas para poder establecer si el usuario debe documentación para completar dicho trámite o cual sería el requisito que no estaría cumpliendo para dicha solicitud.

SERVICIOS PÚBLICOS PROVINCIALES

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

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

AGUA POTABLE: En relación a la prestación del servicio de agua potable y saneamiento, las quejas recepcionadas por esta institución pueden clasificarse de la siguiente manera:

Reclamos por incrementos en tarifas todo ello en virtud de los nuevos cuadros tarifarios aprobados, también podemos mencionar que en menor medida se efectuaron consultas de usuarios comprendidos en el sistema de renta fija, es decir, usuarios que aún no cuentan con medidor de caudal domiciliario, por lo que la tarifa se determina en base a parámetros establecidos al efecto, para lo cual se orienta al actuante a efectuar el cambio del sistema

y solicitud de financiación de los gastos para la instalación de los medidores de caudal Reclamo por facturación: en su mayoría por modificaciones en el consumo, que resultan exorbitantes, ya sea porque el medidor no funciona dentro de los parámetros establecidos, en tales casos los reclamos se refieren a la verificación del mismo. Prescripción de deuda: Quejas referidas a deudas con la prestataria por el servicio domiciliario y sobre la posibilidad de oponer la prescripción de las mismas; como así también reclamos por deficiente prestación del servicio, cortes de suministro, etc.

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

SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES:

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

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

Casos en que las consultas son derivadas y criterios para determinar la intervención de la Defensoría del Pueblo

En lo que respecta a Actuaciones que

competen a usuarios con problemas de Energía Eléctrica, los casos que interviene la Defensoría del Pueblo y se solicita la participación de SuSePu, generalmente son reclamos por solicitud de instalación de medidor particular en caso de pacientes con internación domiciliaria electro dependientes que viven en lugares que solo cuentan con medidor comunitario.

Otros casos son los usuarios que por algún motivo no han sido favorecidos en la solicitud de tarifa social de Energía Eléctrica, ya sea por falta de documentación o por trámites de cambio de domicilio o titular de la residencia. Se gestiona la intervención de Ejesa y en algunos casos SuSePu, dependiendo la situación.

Para solicitud de conexión de medidores, se les brinda asesoramiento particular y personalizado, debiendo el usuario presentar nota y documentación reglamentaria en Ejesa.

Los casos de Solicitud de Tarifa Social y Segmentación Energética, se ha colaborado desde nuestra institución vía online, con el pertinente llenado de formularios correspondientes, armado de Actuación y la derivación a SuSePu para su análisis y resolución.

Referente al tema de Gasnor generalmente se gestionan vía telefónica a los números de atención de Tucumán y en casos más complicados ENARGAS.

Con respecto de Agua Potable generalmente se gestiona telefónicamente a los diferentes departamentos con los que cuenta Agua Potable para atención de los usuarios. Si es necesario se realiza armado de Actuación de Conflicto.

Intervención de la Defensoría del Pueblo en la Temática Servicios Públicos

Actuación N° 323686/22: Solicitud de Intervención ante SuSePu por negativa de Ejesa para la colocación de medidor para menor electrodependiente, barrio Primavera en la zona de las Pampitas. Dpto. El Carmen. En la misma la Actuante solicita la intervención de nuestra institución ante SuSePu, por colocación de Medidor particular, refiere la recurrente que poseen un medidor comunitario para 10 familias y que debido a la alta tensión del medidor se producen cortes en el servicio ocasionándole graves perjuicios a su hija quien posee diagnóstico ECNE SEVERO; EPOC, EPILEPSIA; HIPOTIROIDISMO; TRAQUEOTOMÍA; SÍNDROME DE DOWN y es electrodependiente, requiriendo de oxígeno las 24 horas, lo que conlleva el uso

de un concentrador de oxígeno, una bomba de alimentación, un monitor y un aspirador. Adjunta certificados médicos y CUD. Se envía informe N° 1717 a SUSEPU. Se reenvía informe N°1784. Se envía informe 1838.

Se ha brindado solución de parte de SuSePu nota de respuesta SP 1170/2022. Con resultado favorable, tomando la determinación de la instalación de un nuevo punto de medición para su domicilio, el cual deberá estar ubicado próximo a la subestación transformadora SE 1865. Es decir debe construir el pilar de la acometida donde se instalará el medidor al lado del pilar existente del medidor comunitario ubicado frente la RP53. Por tanto se cita a la actuante a SuSePu para presentar acuerdo. Se procede a cierre de Actuación.

Actuación N° 322500/22: Solicitud de Intervención ante SuSePu por incremento en la facturación del servicio de energía eléctrica, Barrio 8 de Marzo. Alto Comedero. San Salvador de Jujuy. En la misma la Actuante solicita la intervención de esta institución a fin que se interceda ante SuSePu por incremento en la facturación del servicio N° 223074 de Energía Eléctrica. Al respecto se envía a SuSePu nota N°1190 a fin de que interceda por el incremento mencionado. Se comunica a Actuante en nota N° 1271, que se procedió al análisis de su presentación y admisión de la misma. Se pone en conocimiento que se ha remitido el formulario y documentación correspondiente a SuSePu, aciéndo saber que dicho organismo será el responsable de evaluar su situación particular. Por lo que se procederá al cierre de la presente Actuación.

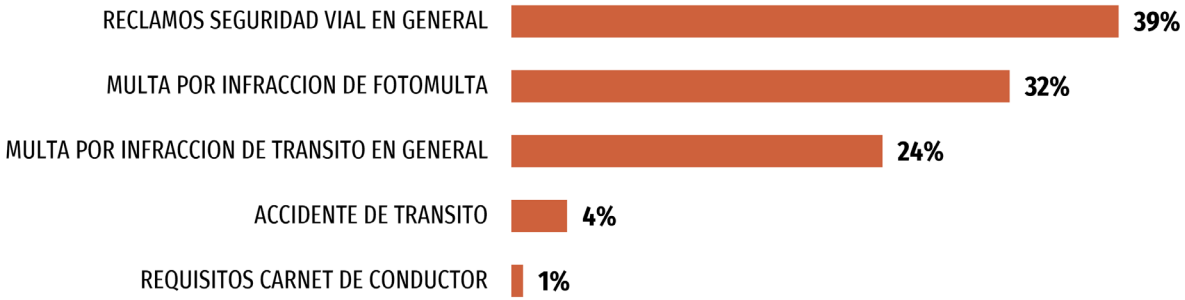
Actuación N° 323426/22: Solicitud de Intervención ante SuSePu por incremento en la facturación del servicio de energía eléctrica, en Barrio Alte Brown, San Salvador de Jujuy. En la misma la Actuante solicita la intervención de esta institución a fin que se interceda ante SuSePu por incremento en la facturación del servicio de Energía Eléctrica. Al respecto se envía a SuSePu nota N°1361 a fin de que interceda por el incremento mencionado. Se comunica a Actuante en nota N° 1399, que se procedió al análisis de su presentación y admisión de la misma. Se pone en conocimiento que se ha remitido el formulario y documentación correspondiente a SuSePu, haciéndole saber que dicho organismo será el responsable de evaluar su situación particular. Por lo que se procederá al cierre de la presente Actuación.

Actuación N° 322527/22: Solicitud de Intervención ante SuSePu por incremento en la

facturación del servicio de energía eléctrica. en el Barrio 128 viv. Alto Comedero, San Salvador de Jujuy. En la misma la Actuante solicita la intervención de esta institución a fin que se interceda ante SuSePu por incremento en la facturación del servicio de Energía Eléctrica. Al respecto se envía a SuSePu nota N°1191 a fin de que interceda por el incremento mencionado. Se comunica a Actuante en nota N° 1294, que se procedió al análisis de su presentación y admisión de la misma. Se pone en conocimiento que se ha remitido el formulario y documentación correspondiente a SuSePu, haciéndole saber que dicho organismo será el responsable de evaluar su situación particular. Por lo que se procederá al cierre de la presente Actuación.

SEGURIDAD VIAL

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



De la distribución por problemática, el 39% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

SEGURIDAD VIAL	1196
RECLAMOS SEGURIDAD VIAL	468
MULTA POR INFRACCION DE FOTOMULTA	384
MULTA POR INFRACCION DE TRANSITO EN GENERAL	286
ACCIDENTE DE TRANSITO	43
REQUISITOS CARNET DE CONDUCTOR	9
CON REGISTRO NACIONAL DEL AUTOMOTOR	4
INSPECCION TECNICA VEHICULAR	2

Entiéndase por seguridad vial al conjunto de acciones y mecanismos que garantizan el buen funcionamiento de la circulación del tránsito, mediante la utilización de conocimientos (leyes, reglamento y disposiciones) y normas de conducta, ya sea como peatón/a, pasajero/a o conductor/a, a fin de usar correctamente la vía pública y prevenir los accidentes de tránsito.

Depende de cuatro factores concurrentes: el factor humano, el vehículo, la infraestructura y el marco institucional, legal y de control.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) junto con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) entienden que la seguridad vial refiere “a todas aquellas medidas adoptadas para reducir el riesgo de lesiones y muertes causadas en el tránsito” y consideran que “a través de la coordinación y colaboración intersectorial, los países de América pueden mejorar la legislación sobre seguridad vial, creando un entorno más seguro, accesible, y sostenible para los sistemas de transporte y para todos los usuarios”. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) cada año fallecen en el mundo aproximadamente 1,35 millones de personas como consecuencia de los siniestros viales y entre 20 y 50 millones sufren traumatismos no mortales, entre las cuales, una

parte padece alguna forma de discapacidad permanente. Estas consecuencias en la salud de las personas son consideradas actualmente como una epidemia.

De manera preliminar es necesario efectuar algunas consideraciones al respecto, en razón de la actuación de la defensoría muchas ocasiones reciben críticas, sobre la ayudar a supuestos infractores.

A esto cabe responder que es función de nuestro organismo asesorar a la persona sobre las infracciones y crear conciencia sobre la función preventiva de las normas de seguridad vial.

Asimismo, si detectamos que están conculcados algunos derechos de los conductores tenemos la obligación y deber de asesorarlos debidamente, pues es usual encontrarnos con situaciones de falta de notificación de la supuesta falta, o de errores en las actas de infracción o con quien fuera el destinatario de las infracciones, puesto que existen casos de falta de coincidencia por tratarse de autos transferidos o bien errores en la captura de las patentes, lo cual se ve reflejado en la falta de coincidencia con el vehículo de que se trata.

Así durante los últimos meses el Defensor del Pueblo recibió e intervino en innumerables quejas, reclamos y denuncias de ciudadanos de Jujuy y de otras provincias del País, ante la sistemática aplicación de supuestos controles de tránsito mediante los denominados sistemas de radar-foto implementados por diferentes Municipios y/o Comisiones Municipales en Rutas Nacionales, en razón del procedimiento administrativo aplicado por estos últimos, así como su posterior resolución y sanción.

Es así que durante el transcurso del año 2022, ciudadanos de la provincia presentaron reclamos contra los Municipios de la Provincia Tucumán, Provincia de Buenos Aires, Catamarca, Corrientes, Santiago del Estero. Los reclamos versaban en la recepción de comunicaciones simples de supuestas infracciones, carentes de formalidad y distribuidas por personas que no pertenecen a ninguna empresa postal, cuyo contenido informaba sobre la constatación, mediante medios electrónicos de supuestas infracciones ocurridas en Ruta Nacionales. Tales actas refieren a las llamadas fotomultas.

MULTA POR INFRACCIÓN DE TRÁNSITO EN GENERAL

En este caso, encontramos consultas por

infracciones relativas a:

- Adelantamiento prohibido (doble línea continua).
- No usar los ocupantes del vehículo el cinturón de seguridad.
- Transportar menores de 10 años en el asiento delantero.
- Conducir con tasa de alcohol superior a la admisible.
- Circular en motocicleta sin casco.
- Realizar adelantamiento en curvas.

En el caso, se informa a los ciudadanos sobre los requisitos que deben contener el Acta de infracción : a) Número de acta de comprobación; b) Nombre del propietario del vehículo infractor; c) Marca, modelo y dominio del vehículo infractor; d) Tipo de infracción;e) Fecha y hora de infracción; f) Lugar de infracción; g) Individualización del equipo que se utilizó para la comprobación de la infracción; h) Fotografía del vehículo de la cual surja inequívocamente la infracción cometida; i) Ampliación de la fotografía del vehículo de la cual surja inequívocamente la infracción cometida detallando el dominio (número de patente) del mismo.

En este punto, se destacan por su número las consultas por multas labradas por la Policía Caminera de la Provincia de Córdoba, cuerpo especial de la Policía de dicha provincia.

Así también, continuamos teniendo numerosas consultas de ciudadanos que reciben notificaciones simples de la Dirección General de Administración de Infracciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, informando la existencia de multas de infracción asentadas bajo el vehículo de su propiedad. En la mayoría de los casos los conductores refieren no haber transitado por dicha provincia.

En estos supuestos se ingresa a la página web de la Ciudad de Buenos Aires (http://www.buenosaires.gob.ar/consulta-de-infracciones). El pago o resolución de infracciones se atienden de forma digital a través de un asistente virtual (Boti) por whatsapp y otros canales de comunicación, requiriendo foto digital de ambos lados del DNI, Cédula verde, azul o rosa o título de propiedad del automotor.

CON REGISTRO NACIONAL DEL AUTOMOTOR

En este punto se destacan consultas respecto de los principales trámites que se realizan en los Registros Seccionales. En tal sentido, se asesora respecto de la inscripción inicial del automotor,

transferencia de dominio, informes de dominio, denuncias de ventas y cédula azul.Asimismo, se asesora sobre los aranceles que deben abonarse a fin de efectuar los trámites referidos, los cuales son fijados por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Por último, los ciudadanos se acercan a fin de solicitar información sobre los recaudos a tener en cuenta antes de comprar un automotor, relacionados al estado de dominio del vehículo así como también a la verificación física del mismo.

CARNET DE CONDUCIR

Se mencionan consultas en relación a la obtención de la Licencia Nacional de Conducir, documento único que la autoridad competente de cada jurisdicción provincial, municipal y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, otorga a un ciudadano con el objetivo de habilitarlo legalmente a conducir un vehículo, sea con carácter particular o profesional, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley Nacional de Tránsito 24.449.

Las consultas tienen que ver fundamentalmente con los problemas en la obtención de turnos para renovar el carnet o bien adquirirlo por primera vez, y en numerosos casos la imposibilidad de efectuar el trámite ante la existencia de multas no informadas con anterioridad.

La consulta es derivada en los casos de Accidentes de tránsito, los ciudadanos solicitan información respecto de la posibilidad de reclamar resarcimiento económico por los daños causados por accidentes de circulación de vehículos, así como las presunciones de responsabilidad en caso de accidente vehicular, las que se encuentran establecidas en la Ley Nacional de Tránsito.

En esta oportunidad se explica que el reclamo de daños y perjuicios debe ser efectuado a través de la demanda judicial correspondiente y que se requerirá la representación de un letrado particular, careciendo la Defensoría del Pueblo competencia para cuestiones litigiosas entre particulares.

Intervención de la Defensoría del Pueblo en la Temática Seguridad Vial

Actuación N° 322554/22: Se solicitó a la Agencia Nacional de la Seguridad Vial información sobre la autorización del radar en la ruta nacional 9 y ruta provincial 306, a efectos de establecer la validez de las multas labradas por el municipio de la Banda del Rio Salí. De la

respuesta se desprende que la jurisdicción de la Banda del Rio Salí carece de autorización vigente para el uso de controladores de velocidad otorgadas por la Agencia, quien en su carácter de Autoridad de Aplicación de las Políticas y Medidas de Seguridad Vial Nacionales, es el único Organismo que habría autorizado su uso.

En este sentido de ideas se puede inferir que el sistema desplegado por el Municipio en análisis, ha generado un estado de alerta, y pone de manifiesto la ilegalidad, arbitrariedad y mala fe de su obrar. Sin dudas estos manejos se encuentran muy lejos de prevenir y resguardar la "seguridad vial".

Por ello, es fundamental señalar que la función de todo sistema en materia de tránsito y seguridad vial, debería ser la prevención de los accidentes de siniestralidad, tal el objetivo principal de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, y no el fin recaudatorio como el caso que nos ocupa y queda demostrado una vez más en la presente Resolución, en consecuencia no funciona como preventivo, sino como represivo y recaudatorio porque el beneficio social del sistema, es decir RESGUARDAR LA VIDA, es nulo y muy retardado en el tiempo.

Actuación Nº 310828/22: solicitud de intervención ante la Secretaria General de Tránsito y Transporte de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy por falta de respuesta a presentaciones realizadas, aparente desconocimiento de normas destinadas a personas con discapacidad y solicitud de mecanismos que garanticen su efectivo cumplimiento" Este es el caso de una Sra. que tiene una discapacidad de tipo motriz, y que debido ésta adquirió un automóvil con caja automática, circulando con el Símbolo Internacional de Libre Tránsito y Estacionamiento otorgado por el ANDIS. El inconveniente que menciona radica en que, estacionando en los lugares demarcados para Discapacidad, y con el símbolo mencionado estampado en su vehículo, recibe multas con motivo de "estacionar u obstaculizar estacionamiento reservado para discapacitados o rampas de acceso para discapacitados".

Debido a ello efectuó distintas presentaciones de descargos ante el Municipio de esta Provincia sin respuesta. Es necesario aclarar que si bien el símbolo de acceso la habilita a estacionar en cualquier lugar, ella lo hace en los lugares demarcados para personas con discapacidad, por su dificultad motriz, lo cual puso en conocimiento de los Inspectores que recorren la zona.

Es así que iniciada la Actuación se remitió Pedido de Informe ante la Dirección General de Tránsito y Transporte de la Municipalidad, el cual no fue contestado en el plazo otorgado por lo que se efectuaron dos reiteraciones y ante la renuente conducta omisiva, esta institución procede a labrar un Acta ante la mencionada dependencia municipal.

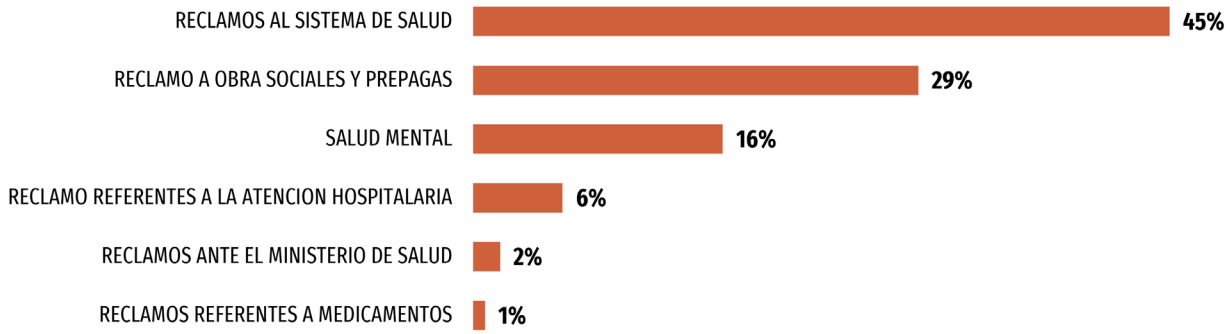
Finalmente la Secretaría de Servicios Públicos dependiente de la Dirección General de Tránsito y Transporte de la Municipalidad responde el acta, e informa que la beneficiaria debe efectuar los trámites correspondientes ante dicha dirección y obtener la oblea complementaria, de esa manera, se considera correcta la utilización de la oblea expedida por la ANDIS, omitiendo responder sobre los motivos de la falta de respuesta a los descargos efectuados, no obstante lo cual, la Sra. posteriormente comunicó a la asesora a cargo de su actuación que los descargos tuvieron resolución favorable.

Actuación N° 312017/22: solicitud de intervención ante Unidad Administrativa de Control de Infracciones de la provincia de Misiones por solicitud de libre deuda". En esta actuación se destaca la situación particular del actuante quien se encontraba al día con el pago de las multas de tránsito y no obstante continuaban informadas en el CENAT, siendo de esta manera imposible disponer de la libre deuda, requisito indispensable para obtener o bien renovar la licencia de conducir. Se estableció contacto telefónico con la Unidad Administrativa de Control de Infracciones, quien brindó un número de contacto de whatsapp a fin de remitir por esa vía los comprobantes de pago, resolviendo finalmente la obtención del libre deuda correspondiente.

Actuación N° 321681/22: solicitud de intervención ante la provincia de Buenos Aires desconocimiento de supuesta infracción de tránsito. El actuante se apersona a esta institución manifestando que a los efectos de efectuar la baja un vehículo, trámite que requiere el libre deuda, advierte la existencia de multas de la Provincia de Buenos Aires. En dicha oportunidad se procedió a efectuar el desconocimiento, resultando favorable y concretando el trámite.

SISTEMA DE SALUD

De la distribución general por tema, el 5% corresponde a las consultas sobre Salud.



De la distribución por problemática, el 45% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

SISTEMA DE SALUD	909
RECLAMOS AL SISTEMA DE SALUD	**413**
RECLAMO A OBRA SOCIALES Y PREPAGAS	**264**
- POR COBERTURA MEDICA	107
- POR COBERTURA DE MEDICAMENTOS	47
- POR ADHESIONES	27
- POR BAJA DE BENEFICIOS	23
- POR LA DEMORA EN PROVISION DE ORTOPEDIA O PROTESIS	17
- POR REINTEGROS	13
- POR DESCUENTOS	8
- POR CAMBIO DE OBRA SOCIAL	8
- POR COBRO INDEBIDO DE CUOTAS	6
- SUBSIDIO POR ATENCION DOMICILIARIA	4
- POR ATENCION MEDICA	2
Seguimiento de Reclamo	*2*
- POR CAMBIO DE PLAN EN OBRA SOCIAL	2
SALUD MENTAL	**148**
RECLAMO REFERENTES A LA ATENCION HOSPITALARIA	**53**
- POR PRESTACION MEDICA	24
- POR INADECUADA ATENCION	15
- POR ENTREGA DE TURNOS	8
- POR NOTA PRESENTADA	6
RECLAMOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD	**16**
RECLAMOS REFERENTES A MEDICAMENTOS	**7**
- POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6
- POR NEGATIVA EN ENTREGA DE MEDICAMENTO	1
RECLAMO SOBRE SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	**3**
ASESORAMIENTO A ESTUDIANTES	**2**
SUBSIDIO SOCIAL	**1**
PSICOPATOLOGIA EN GENERAL	**1**
- TRASTORNO DEL ESTADO DE ANIMO	1
INTERVENCION EN SITUACION DE CRISIS	**1**
- CRISIS ACCIDENTALES	1

La salud, es definida por la Organización Mundial de la Salud, como: “Estado de completo bienestar físico mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia”.

Como Derecho no solo abarca su adecuada, apropiada y oportuna atención, sino también la promoción de los principales factores determinantes de la salud, tales como el acceso a agua potable, suministro adecuado de alimentos aptos para el consumo, vivienda digna, condiciones sanas en el ámbito laboral y ambiental, acceso a educación e información sobre cuestiones relacionadas con la salud sexual y reproductiva.

Es a partir de la reforma del año 1994 que la Constitución Nacional incorpora a través del Art. 41 en su cuerpo normativo el “Derecho a la Salud” de manera expresa y es reconocido como un bien jurídico social, a través de la incorporación mediante el Art. 75 inc.22º de diversos Tratados Internacionales de Derechos Humanos con jerarquía constitucional, que expresamente hacen referencia al “Derecho a la Salud”, otorgándole estatus constitucional, consagrándolo explícitamente.

En la Constitución de la Provincia de Jujuy, el Derecho a la Salud se encuentra amparado

en el Art. 21º, según el cual: " 1- Todos los habitantes de la Provincia gozan del derecho a la salud y a su protección mediante la creación y organización de los sistemas necesarios; 2- El concepto de salud será atendido de manera amplia, partiendo de una concepción del hombre como unidad biológica, psicológica y cultural en relación con su medio social; 3- Nadie puede ser obligado a someterse a un tratamiento sanitario determinado, salvo por disposición de la ley y siempre dentro de los límites impuestos por el respeto a la persona humana; 4- Las personas o entidades de cualquier clase tendrán el deber de prestar colaboración activa y diligente a las autoridades sanitarias. Si así no lo hicieren, éstas podrán solicitar el auxilio de la fuerza pública."

En ejercicio de la misión esencial que le ha sido otorgada por Ley 5111 al Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy Art. 1- 2° párrafo , resulta garante de los derechos humanos, de tal manera facultado para abocarse al control e investigación de casos en los cuales el derecho a la salud, como derecho humano fundamental, no resulta garantizado efectivamente y en muchos casos se presenta limitado restringido por el Sistema de Salud, por Programas implementados en el orden nacional PROFE, la red pública hospitalaria, de Medicinas Prepagas, de la Obra Social Provincial Instituto del Seguro de Jujuy y Nacional PAMI.

En el transcurso del año 2022 con motivo de las consultas y reclamos que se recibieron en relación a actos, hechos u omisiones de prestadores y agentes de salud afectando de manera arbitraria, discriminatoria, negligente este derecho, se puede concluir la persistencia de comportamientos y fallas sistemáticas en el sistema de salud en general, comprensivas del incumplimiento a las normas vigentes en la materia, trátese de falta de atención, falta de información, falta de trato digno, demora en autorización de prestaciones, demora en la resolución de expedientes, demora o negativa de provisión o autorización de medicamentos, demora o negativa de derivaciones, falta de turnos para atención consultorios externos o para cirugías, entre otros.

Es dable aclarar que, por tratarse de un área sensible, que necesita en muchos casos de gestiones o intervenciones inmediatas para acceder al servicio de salud, promover la resolución de expediente, agilizar la entrega de medicación o recordar la obligación que pesa sobre el prestador involucrado, se acudió a la vía telefónica o labrado de acta, con la pretensión de que eso así suceda.

En lo que respecta a reclamos relacionados a la omisión y/o inacción de algunos prestadores de los Servicios de Salud, entre estos el I.S.J., el PAMI y el PROFE en la mayoría de los casos, se puede concluir que los derechos de las personas con discapacidad y de adultos mayores son vulnerados constantemente pese a la vigencia de normas que promueven a la inclusión, a la igualdad de oportunidades, garantía de acceso a la salud como derecho fundamental contemplado en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana de Derechos de las Personas Mayores, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y otros Tratados Internacionales de Derechos Humanos, la Constitución Nacional, la de la Provincia y las leyes de la Nación.

Las fallas y falencias que más dejan al descubierto un sistema de salud burocrático, son las que tienen que ver con la provisión y demora en la autorización de medicación oncológica, que en la mayoría de los casos demanda la población adulta mayor, jubilados adheridos a PAMI .

DEMORA EN LA PROVISIÓN DE MEDICACIÓN

Se repite puntualmente el argumento de PAMI: "lo prescripto no se encuentra en el Vademecum".

No se debe ignorar que el PMO no constituye una limitación para los agentes de salud sino que consiste en una enumeración no taxativa de la cobertura mínima a la que se encuentran obligados los Prestadores, debajo de la cual ninguna persona debería ubicarse.

En la mayoría de los casos no se notifica expresamente al afiliado, hecho que genera no solo postergar el inicio de un tratamiento o la suspensión del mismo, sino que además no cuenta con una denegación por escrito debidamente fundada a fin de tomar decisiones en defensa de sus derechos.

Todo ese obrar que le significa la negación del acceso al derecho de salud o mejora de la calidad de vida del afiliado, le suma al afiliado la necesidad de acudir a la justicia para hacerlo efectivo.

Otro argumento son los problemas financieros, que se traducen en el incumplimiento de pago a los prestadores que finalmente suspenden

los servicios, afectando también el derecho a acceder a un servicio de salud y a la calidad de vida de sus afiliados. Tales suspensiones a la que se vieron expuestos los afiliados de PAMI y del ISJ , son de público conocimiento durante el último año .

En cuanto al Programa Federal Incluir Salud: se percibió nuevamente el incumplimiento sistemático de las obligaciones a su cargo, en materia de asistencia a los beneficiarios de pensiones no contributivas. Tales además de la demora en la autorización y provisión de medicación, en la gestión de turnos en caso de derivaciones, autorización de prácticas, cobertura de pasajes, estadías,etc.

En relación a turnos para atención y para cirugías en el Hospital Público fueron también materia de reclamo, consecuencia de las restricciones impuestas por la pandemia, que obligó a postergar y reprogramar los servicios.

FALTA O DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE PRÁCTICAS O PRESTACIONES DE REHABILITACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El espíritu de la Ley marco expresa que a fin que la persona con discapacidad alcance el nivel psicofísico y social más adecuado para lograr su integración social debe recibir cobertura integral en rehabilitación, cualquiera fuere el tipo y el grado de discapacidad, con los recursos humanos, metodologías y técnicas que fuere menester y por el tiempo y las etapas que cada caso lo requiera.

Sin embargo se plantearon reclamos en referencia a la excesiva demora en resolución de expediente de Incorporación a la Ley N° 4282 de Discapacidad, a falta de autorización de la cantidad de sesiones prescriptas por el médico que evaluó las necesidades de la persona, tendientes a su rehabilitación. Así como sesiones de fisioterapia, kinesiología.

El argumento utilizado por el Instituto, en este caso es la falta de prestadores, delegando en el afiliado o sus familiares la búsqueda de un profesional (que reúna ciertas condiciones), la presentación de un presupuesto, el que luego debía atravesar un proceso de auditoría, incidiendo la demora negativamente en la salud y recuperación del paciente, en otros casos denegados.

No obstante el Instituto de Seguros de Jujuy (creado por Ley Nº 4282), está obligado a cumplir con las prestaciones necesarias para garantizar el derecho a la salud, previsto por el artículo

21 de la Constitución Provincial, asimismo con las previsiones de la Ley Provincial Nº4398/88 (reglamentada por Decreto 12171-BS-89) que en sus Arts. 14, 15 y 16 tutela a las personas con discapacidad y carente de recursos económicos, la asignación automática es una materia pendiente.

DEMORA EN LA RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTE S/ COBERTURA ACCIDENTE LABORAL

En directa relación con el trato digno al que también tiene derecho el afiliado, el I.S.J., ha incurrido en la demora de tramitación y resolución de Expedientes referidos a la autorización de prácticas, afiliaciones, derivaciones, reintegros, cobertura de accidente de trabajo, etc., omisiones o dilaciones que han inducido a los afiliados a la toma de decisiones equivocadas, inconvenientes no solo en lo que respecta a su propia salud sino en el aspecto económico, ante situaciones urgentes, teniendo que solventar con propios recursos algunas prácticas, la compra urgente de implementos necesarios para cirugías programadas.

Constituye un derecho esencial en la relación paciente, profesional de la salud y agentes del seguro de salud, recibir trato digno e información adecuada y oportuna.

Intervención de la Defensoría del Pueblo en la Temática Sistema de Salud

Actuación N° 312418/22: solicitud de intervención ante el I.S.J. por cobertura de accidente de trabajo". La actuante solicitó intervención de ésta Defensoría del Pueblo a fin que se le brinde cobertura del accidente que sufrió con fecha 15/02/22 en la Escuela Gral. Manuel Belgrano en ocasión de las labores que realizó como personal de servicios generales. Había iniciado en fecha 07/03/22 ante el ISJ el Expte. S-8185/22 s/ Accidente de Trabajo. En el marco de dicho Expte. la División de Medicina Laboral y Accidentología del ISJ requirió, el 07/03/22, previo proceder al informe evaluativo, ampliar la información según la cual la Directora del establecimiento debía ratificar que la Sra. Maizares debía cumplir su tarea laboral el día 15/02/22 en horas de la mañana (ingreso – egreso) e informará sobre testigos del presunto siniestro (nombre, apellido, teléfono) . La misma previendo el cumplimiento de los Directivos de la Escuela, suponiendo la demora del ISJ en evaluar sobre la procedencia de la cobertura y apremiada por los gastos que le demanda su salud, se presentó ante la autoridad escolar que le comunicó que toda la documentación ya había sido remitida en tiempo y forma a División Medicina Laboral y Licencias no docente del

Ministerio de Educación.

Sin embargo, consta por información que nos brindara el afiliado, efectivamente ingresó al ISJ recién con fecha 26/04/22 el Informe elaborado por la Prof. Miguelina del V. Chaile, Vicedirectora de la Escuela Gral. M. Belgrano, dirigido a Reconocimiento Médico del ISJ para sus efectos. En tal sentido y dado que la actuante se encontraba obligada a solventar con propios recursos los gastos que demandaba su estado de salud, se requirió mediante Nota N° 643-DPJUJ-2022 a la Obra Social Pcial. producir el informe correspondiente y considerando el tiempo que había transcurrido sin que se le destinará a la Sra. Maizares una respuesta cierta, a fin de asegurarle el adecuado acceso a los servicios de salud, solicitando asimismo informar si se encuentra resuelta la procedencia de la cobertura del accidente de trabajo; de lo contrario comunique si existe algún impedimento para brindar tal cobertura. Después de reiterados contactos telefónicos así como gestiones personales realizadas ante el Instituto de Seguros que datan desde el momento del inicio de las actuaciones como posteriores al requerimiento formal que efectúa el Defensor del Pueblo y que obran agregadas a la Actuación, es con fecha 26/10/22 que el ISJ remite respuesta concluyendo que corresponde otorgar cobertura por Accidente de Trabajo desde fecha 15/02/22 hasta el día 30/06/22 , habiendo transcurrido ocho meses desde que el afiliado sufriera el accidente y solventará todos los gastos que su salud demandaba cuando es la Obra Social la que debería haber cubierto los mismos.

Actuación Nº 312905/22: intervención ante el Instituto de Seguros de Jujuy, a fin de obtener información referida al Expte. Nº761-s-00024605/21 incorporación ley 4398. La actuante solicitó nuestra intervención para obtener información respecto al expediente N° 761-S-00024605/21, iniciado en fecha 27/08/2021 ante el Instituto de Seguros s/ solicitud de incorporación de su nieta Arianna Alejandra García, diagnosticada de hidrocefalia Retraso Madurativo, quien no obstante concurría al Hospital Presbítero Zegada de Fraile Pintado para recibir rehabilitación, las sesiones de fisioterapia, kinesiología y fonoaudiología no se correspondían con las prescriptas por el médico tratante, tampoco se le proveía la medicación indicada. Admitida la Queja, con fecha 23/05/2022 el Asesor a cargo de Actuación se comunicó telefónicamente con la Sra. González Fascio de División Discapacidad del I.S.J., a fin de requerir información al respecto, comunicando que el expediente se encontraba resuelto, habiendo

dispuesto el I.S.J. la incorporación de Arianna Garcia a la Ley Nº 4398, otorgándole 12 (doce) sesiones de fisioterapia y 8 (ocho) sesiones de fonoaudiología al mes con cobertura del 100%. La requirente debía concurrir al Instituto para ser informada al respecto.

Actuación Nº 311095/22: solicitud de intervención ante Salud Jujuy por negativa en cobertura de tratamiento hormonal. La actuante solicitó la intervención de esta de Institución ante Salud Jujuy con motivo de la negativa a la cobertura del tratamiento hormonal para su hija, con disforia de género, quien pretende cambiar su aspecto físico. El médico tratante Dra. Mónica Carles -pediatra-endocrinólogo- había indicado un tratamiento prolongado de bloqueo con Análogo GnRh (Triptorelina) 11,25 mg cada tres meses, cuya cobertura había sido oportunamente solicitada ante Salud Jujuy, resultando rechazada e induciendo a la Sra. Ramos a proceder a la baja de la afiliación de su hija a fin que dicho tratamiento sea costeado por el Ministerio de Salud, hecho considerado como discriminatorio e infundado a la luz de lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Desarrollo Social Secretaría de Gobierno de Salud mediante Resolución 3159/2019 que incorpora al Plan Médico Obligatorio "...Acetato de ciproterona, Testosterona gel, 17ß-estradiol gel, Valerato de estradiol, Espironolactona, Undecanoato de testosterona y triptorelina, con cobertura al CIEN POR CIENTO 100% para los pacientes bajo tratamientos hormonales integrales que tienen por finalidad cambiar los caracteres secundarios que responden al sexo gonadal para adecuación de la imagen al género autopercibido. ARTÍCULO 2 °- Incorpórese en los Anexos III y IV de la Resolución N° 201/02 del entonces Ministerio de Salud sus ampliatorias y modificatorias, los siguientes principios activos, formas farmacéuticas y presentaciones que a continuación se detallan: Acetato de ciproterona 50 mg, Testosterona gel 1%, Undecanoato de testosterona 1000 mg, triptorelina 3,75 mg y triptorelina 11,25 mg..." De tal manera con fecha 04/04/2022 se remite email Nota N° 388-DPJUJ-2022 a la Gerencia de Salud Jujuy a través de la cual se requiere proceder a la cobertura del tratamiento y medicación indicada para el afiliado. En la respuesta que dirige Salud Jujuy a esta Defensoría del Pueblo, niega la existencia de discriminación y negativa a la cobertura de dicho tratamiento, informando que la requirente es afiliada a la Obra Social Mosaista. En tal sentido con fecha 13/04/2022 mediante Nota N° 465-DPJUJ-2022 se cursa email a la Obra Social del Personal Mosaista a fin que proceda a brindar la cobertura sin obtener respuesta correlativa. Con fecha

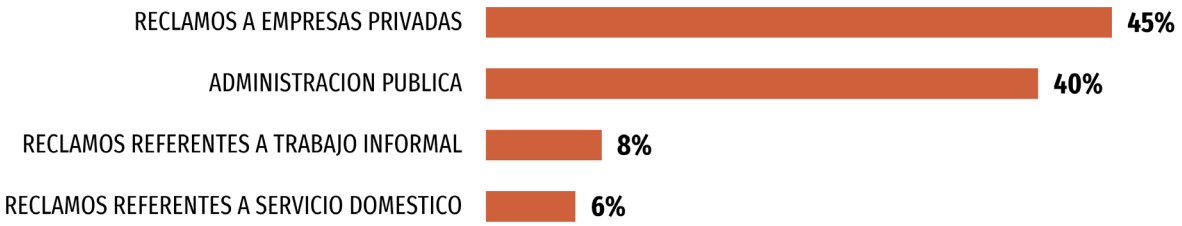
02/05/2022 se presenta ante la Institución la Sra. Gabriela S. Ramos a efectos de informar que Salud Jujuy había procedido a autorizar el tratamiento respectivo, solicitando el cierre de su presentación ante esta Defensoría.

Actuación Nº 324121/22: solicitud de intervención ante Incluir Salud por demora en entrega de medicación oncológica". La consultante beneficiaria de una pensión no contributiva con diagnóstico de cáncer de mama izquierda estadio III, solicitó la intervención de esta de Institución ante Incluir Salud por demora en entrega de medicación oncológica- Trastuzumab y Letrozol-para recibir quimioterapia, cuya solicitud fue presentada el 29/06/2022 ante el Programa, sin respuesta alguna. Admitida la Queja se remitió a la Coordinación del Programa Federal Incluir Salud via email Nota N° 1564-DPJUJ-2022 de fecha 01/11/2022 a fin de requerir la cobertura y provisión de la mediación indicada. Sin obtener respuesta, con fecha 10/11/2022 mediante comunicación telefónica con la Coordinadora Dra. Luciana Amoros informó que Expediente asignado a las actuaciones había sido remitido a Nación, no obstante resaltó que por la existencia de problemas presupuestarios no resultaría autorizada la provisión, sugiriendo a la vía de un amparo para tal efecto.

Actuación Nº 313383/2022: solicitud de intervención ante Sancor Salud por demora en autorización y entrega de medicación para quimioterapia". El actuante solicitó la intervención de esta de Institución ante Sancor Salud por demora en la provisión de Ixabepilona 45 mg – 15 mg de marca IXEMPRA, medicación para que su esposa Silvia C. Caliva D.N.I. N° 20.455.303, afiliada N° 0526479/00 con diagnóstico de cáncer de mama II B en 2016 con progresión local, óseo y actualmente peritoneal, solicitud que había presentado en fecha 26/04/2022 y 11/05/2022 y Nota de reclamo N° 27917140 sin obtener respuesta. Al respecto, en fecha 26/05/2022 en comunicación mantenida con la Obra Social, informaron que el pedido de la medicación se encontraba en Auditoría Médica desde el 24/05/2022, el que una vez autorizado se remitiría a la droguería, para la puesta a disposición en el término de una semana al afiliado. Sin embargo, distintas gestiones fueron necesarias ante Asesoría Legal de Sancor Salud, cursando asimismo Nota N° 649-DPJUJ-2022 fecha 30/05/2022 a fin que se arbitren medidas urgentes del caso. Con fecha 03/06/2022 la Sra. Silvia Caliva se comunicó con esta Institución a fin de confirmar la entrega de la medicación por parte de la Droguería el 04/06/2022, por lo que se procedió al cierre de las actuaciones.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES

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



De la distribución por problemática, el 45% corresponde a consultas y reclamos a empresas privadas.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES	528
RECLAMOS A EMPRESAS PRIVADAS	**238**
- POR DESPIDO INJUSTIFICADO	71
- POR INDEMNIZACION	52
- POR FALTA DE REGISTRACION LABORAL	36
- POR PAGOS ADEUDADOS	34
- POR FALTA DE ENTREGA DE CERTIFICACION DE SERVICIO	15
- SANCIONES DISCIPLINARIAS	12
- POR COBERTURA ART	7
- POR ACCIDENTES DE TRABAJO	7
- RENUNCIA	2
- LICENCIAS	2
ADMINISTRACION PUBLICA	**210**
- INDEC	41
POR LIQUIDACION DE HABERES	*41*
- POR HABERES ATRASADOS	31
- POR LIQUIDACION DE HABERES	17
- POR DESIGNACION POR FALLECIMIENTO	17
- POR CAMBIO SITUACION DE REVISTA	17
- POR ACOSO LABORAL	12
- JUSTIFICACION MEDICA	12
- POR SANCIONES DISCIPLINARY	10
- POR PAGO DE HORAS INSTITUCIONALES	10
- POR ACCIDENTES DE TRABAJO	10
- POR DESPIDOS INJUSTIFICADOS	7
- DISCRIMINACION LABORAL	7
- POR EMBARGOS DE SUELDOS	5
- RECLAMOS A ASOCIACION GREMIAL	5
POR BAJA	*5*
- SOLICITUD DE PLANTA TRANSITORIA	5
- RECLAMOS REFERENTES A ESCALAFON	2
PROBLEMAS CON SOLICITUD DE VACACIONES	*2*
- FALTA DE ENTREGA DE CERTIFICACION DE SERVICIOS	2
RECLAMOS REFERENTES A TRABAJO INFORMAL	**44**
- POR REGISTRACION LABORAL	32
- POR PAGOS ADEUDADOS	12
RECLAMOS REFERENTES A SERVICIO DOMESTICO	**34**
- POR PAGOS ADEUDADOS	17
POR PAGOS ADEUDADOS	*17*
- POR APORTES SEGURIDAD SOCIAL	10
- POR DESPIDOS INJUSTIFICADOS	5
- POR VACACIONES	2
ORIENTACION EN BUSQUEDA LABORAL	**2**

Respecto de esta temática, se recibieron durante el año consultas respecto al trabajo informal, falta de registración laboral, despidos injustificados, salarios adeudados, empleadas domésticas, entre otros.

En estos casos, se los asesoró en lo que respecta al procedimiento a realizar por parte del trabajador a los fines de obtener las indemnizaciones correspondientes, como por ejemplo remitir al empleador el telegrama laboral respectivo, sea solicitando se aclare la relación laboral, abone la liquidación correspondiente o entregue documentos establecidos por legislación laboral. En caso de negativa o silencio del empleador, se aconseja presentar denuncia a la Dirección Provincial de Trabajo.

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

POR JUICIOS LABORALES

Como es propio de estas actuaciones, se

puede observar claramente la desigualdad existente entre el empleador y el trabajador. La mayoría de los particulares concurrieron a nuestra Institución por reclamos laborales, desconociendo liminarmente sus derechos y obligaciones tutelados y amparados por la Constitución Nacional en su Art 14 bis, por la Ley 20.744 de Contrato de Trabajo, convenciones colectivas de trabajos, como la Declaración de la OIT relativa a los principios, garantías y derechos fundamentales en el trabajo. Es fundamental situar a los particulares en qué consiste el juicio laboral explicando que todo reclamo laboral que efectúe un trabajador ya sea a una Empresa privada (persona jurídica), establecimiento comercial, a su empleador (persona física) , comienza con una intimación fehaciente mediante telegrama ley, donde quedan plasmados los hechos de la relación laboral (inicio y extinción del vínculo laboral), jornada laboral (días y horario de trabajo), de la modalidad del pago de los haberes mensuales, quincenales, diarios y rubros laborales que se pretende como por ejemplo, cobro de indemnización por despido injustificado, falta de preaviso, vacaciones nos gozadas, haberes adeudados, diferencias salariales, la entrega de certificación de trabajo, las multas por trabajo no registrado y todo otro rubro que por ley corresponda a favor del trabajador, con más los apercibimientos, para el supuesto que el empleador no cumpliese. Asimismo frente a tales requerimientos exigidos por el trabajador, la empresa, empleador deberá responder siempre, por escrito mediante carta documento dentro del plazo otorgado al efecto de recibida la comunicación del trabajador.

Es importante, resaltar la importancia del intercambio epistolar, lo que las partes manifiestan en esta instancia de reclamos por medios telegráficos, no podrá ser modificada posteriormente y será el fundamento que deberá utilizar tanto el trabajador y empleador en un posterior juicio laboral. Como se advierte, resulta determinante que el particular cuente con un asesoramiento jurídico preventivo para evitar o reducir las contingencias laborales en la mayoría de los casos en franca violación a los derechos del trabajador, ello es “fraude laboral” ya sea que las partes hayan procedido con simulación aparentando normas contractuales (locación de servicio) no laborales, en franca violación a los derechos del trabajador (Artículo 14 de la Ley de Contrato de Trabajo). Así se le informa que el particular podrá optar por concurrir a la Secretaria Provincial del Trabajo y Relaciones Laborales de Jujuy a efectuar su denuncia laboral y acompañar toda la prueba que haga a su crédito laboral, tal situación será

notificada el empleador a los fines que formalice el descargo, facultando a las autoridades de dicho organismo a fijar una audiencia de conciliación entre las partes, pudiendo el operario (trabajador) en caso de resultado negativo a sus pretensiones, declinar la vía administrativa y proceder a la instancia judicial (demanda laboral por cobro de indemnización y otros rubros) en los tribunales competentes en razón de la materia Tribunal del Trabajo de la Provincia de Jujuy. Claro está, que durante esta etapa de intercambio de telegramas y cartas documentos, el empleador utilizará estrategias hacia un futuro juicio laboral. En consecuencia ambas partes de la relación laboral (trabajador – empleador) deberán buscar pruebas, documentos, testigos que conozcan y acrediten la relación laboral en caso de trabajo no registrado, la prueba contundente es la declaración de testigos (compañeros de trabajo, ex empleados) que hayan visto al operario trabajar bajo la dependencia económica, jurídica y técnica de su empleador ; ahora bien si es un trabajador registrado ante los organismo correspondientes ANSES y otros se deberá acompañar documentación como recibos de haberes, Convenio Colectivo de Trabajo, denuncia penal en caso de agresiones físicas por parte de su empleador y viceversa. Asimismo el empleador, emprendimiento comercial, persona jurídica (ej. S.A. o S.R.L) deberán auditar las pruebas documentales que posean, examinar los libros contables, filmaciones, registros etc.

POR ACCIDENTES DE TRABAJO

Las situaciones derivadas de Accidente de trabajo o enfermedad producido por el hecho o en ocasión del trabajo, es cuando ocurre en el trayecto que la persona debe recorrer desde su casa para llegar a su lugar de trabajo o el regreso desde ese sitio a su domicilio. Algunos particulares desconocían cómo actuar frente a estas eventualidades desconocían cómo actuar, careciendo de asesoramiento y asistencia técnica-jurídica. En tal sentido se brindó algunos conocimientos básicos acerca de cómo se debe actuar y qué debe hacer en el supuesto de que un trabajador se encuentre ante un accidente o una enfermedad laboral, ello conforme a la Ley N° 24.557.

El trabajador ante un accidente de trabajo, debe denunciar el mismo ante su Aseguradora de Riesgo del Trabajo (ART), esta le proporcionará un número de siniestro. Según el caso deberá presentarse ante el prestador médico de aquella donde será evaluado (Art. 20 inciso 2 de la Ley N° 24.557. Luego se debe exigir el pago total del

tratamiento médico y farmacéutico, porque es la ART la encargada y obligada al pago y "no la obra social".

Puede suceder que la ART rechace el accidente, no considerándolo como "de trabajo", sea que este haya ocurrido en ocasión del trabajo o hay ocurrido "in itinere", debiendo notificar el rechazo dentro del plazo de 10 días hábiles desde la denuncia, caso contrario la ART queda obligado a brindarle todas las prestaciones de ley.

Ante tal situación el trabajador desconoce los derechos que tiene, por lo que es imprescindible contar con asesoramiento legal para tener pleno conocimiento sobre sus derechos protegidos y los cual le permite peticionar o reclamar el reconocimiento del mismo, primero ante sede administrativa y luego si fuera necesario también ante el Tribunal del Trabajo del Poder Judicial. Este derecho comprende además el resarcimiento del costo de todo el tratamiento y los medicamentos que necesite.

Si la ART da una alta anticipada cuando el trabajador aún se encuentra convaleciente, se deberá iniciar un juicio laboral, donde el trabajador reclama que la ART determine la real incapacidad sufrida por el trabajador, y el pago de una indemnización que legalmente le corresponde.

POR DESPIDOS

En este tema se asesoró por los supuestos de despidos que sufrían trabajadores en relación de dependencia en el ámbito público y privado. De esta manera, se explicó que el despido es la acción a través de la cual un empleador da por finalizado unilateralmente un contrato laboral con su empleado. En este sentido, en principio el empleador tiene cierta libertad para despedir al trabajador, pero para hacerlo debe cumplimentar con una serie de exigencias legales (como expresión de causa, notificaciones, expedición de comprobantes de pago de obligaciones, entre otras) que eviten una violación a los derechos del trabajador regulados constitucionalmente por nuestra Carta Magna. En relación a lo antes expuesto se informó también que existen dos tipos de despido: 1..-El despido con causa, es el que decide el empleador cuando por las inobservancias por parte del trabajador de las obligaciones que nacen del contrato de trabajo son de tal magnitud y gravedad que hacen imposible la continuidad del vínculo laboral. Sin embargo, hay que entender que unos de los principios del derecho laboral es la de "la continuidad del

contrato de trabajo", es decir, que la ley persigue siempre que la relación laboral se mantenga en el tiempo, por lo que la justa causa que se invoca debe guardar estrictos requisitos materiales y formales que cumplir a fin de que logre los efectos jurídicos que persigue; por ejemplo el despido debe ser notificado fehacientemente., la causa debe ser de tal gravedad que impida continuar el vínculo, la notificación de la causal debe ser notificada contemporáneamente con la toma de conocimiento por parte del empleador, además la causal debe ser probada por el empleador con los medios que tenga a su alcance etc. En este caso no genera obligaciones indemnizatorias para el empleador limitándose el mismo a otorgar al empleado su liquidación final y los certificados de trabajo. 2.-El otro supuesto de extinción del vínculo laboral es el despido sin justa causa. Este se produce cuando el empleador termina unilateralmente con la relación de trabajo sin invocar una justa causal. También se considera despido incausado cuando de las conductas y actitudes del empleador hacia su empleado se desprende que el mismo no consiente proseguir con la relación de trabajo, por ejemplo: malos tratos continuos, sanciones desproporcionadas, falta de pago de la remuneración etc. más allá de que en estos casos no se notificó fehacientemente la voluntad de extinguir el contrato de trabajo la ley ampara que el trabajador se considere despedido sin causa ya que por los comportamientos de su patrón se le vuelve imposible continuar con el vínculo. También este tipo de despido debe ser notificado fehacientemente por quien lo invoca, y es decir que el empleado que se considera despedido deberá notificarlo en el menor tiempo posible, ya que de no presentarse a trabajar puede quedar enmarcado en la figura del "abandono de tareas". El despido incausado da lugar a los rubros indemnizatorios del artículo 245 de la LCT. En tenor a lo expresado anteriormente se recomendó dirigirse en caso de encontrarse encuadrado en una de estas categorías, a la Secretaría del Trabajo y Relaciones Laborales de Jujuy para realizar las consultas suficientes, evacuar dudas y lograr la plena satisfacción y protección de sus derechos. Asimismo se informó que cada sindicato cuenta con asesoría letrada para los ciudadanos que se encuentran en relación de dependencia (por ejemplo el Centro de Empleados de Comercio), los cuales tienen la escala salarial correspondiente a las tareas que realizan.

VIOLENCIA DE GÉNERO

De la distribución general por tema, el 3% corresponde a consultas sobre violencia de género



De la distribución por problemática, el 57% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES	318
INFORMACION PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES	174
PROGRAMA HOGAR	54
TARIFA SOCIAL	31
CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL	28
PROGRESAR	19
TURNOS	6
PLAN MEJOR VIVIR	4
ARGENTA	2

La violencia de género se manifiesta como la expresión más extrema de desigualdad existente en nuestra sociedad. Es la violencia que se ejerce sobre las mujeres por el mismo hecho de serlo y se les niega los derechos mínimos de libertad, respeto y capacidad de decisión. Este tipo de violencia produce un rechazo colectivo y una alarma social. Ha pasado de considerarse un problema privado para presentarse como un problema público que compromete a toda la sociedad.

Según la Ley 26.485 de “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia.

La Defensoría del Pueblo de Jujuy tiene por misión fundamental 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.

El Área de Psicología en la Defensoría del Pueblo es un espacio donde se brinda asesoramiento, contención y orientación a personas que se encuentran atravesando un

momento de crisis emocional. El objetivo de la intervención es brindar herramientas para lograr un cambio de posicionamiento subjetivo frente a la situación que genera malestar, así como, escuchar la singularidad del caso que se presenta para lograr una mayor efectividad en el asesoramiento que se brinda a las personas que lo requieran.

"TIPOS DE VIOLENCIA"

- Física: Se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato o agresión que afecte su integridad física.

- Psicológica: Causa daño emocional y disminución de la autoestima, perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones; mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, manipulación o aislamiento.

- Sexual: Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación; incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia; así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

- Económica y patrimonial: Se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer a través de la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes, pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales.

- Simbólica: Se ve a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

- Política: Se dirige a menoscabar, anular, impedir, obstaculizar o restringir la participación política de la mujer, vulnerando el derecho a una vida política libre de violencia y/o el derecho a participar en los asuntos públicos y políticos en condiciones de igualdad con los varones.

"CÍRCULO DE LA VIOLENCIA"

El círculo de la violencia es un concepto desarrollado por la psicóloga norteamericana Lenore E. Walker, quien, planteó que la violencia contra las mujeres aumenta de forma cíclica o en espiral ascendente, especialmente la ejercida por la pareja.

De acuerdo con la autora, existen tres fases en este ciclo ascendente, que son:

Fase de tensión: Se caracteriza por una escalada gradual de conflictos en la pareja. El hombre violento expresa hostilidad, dirige miradas y gestos críticos que asustan a la víctima, la castiga dejándola de hablar, niega lo que la persona dice o hace, manipula la situación, ridiculiza a la persona, ejerce control y desvalorización, se enfada si la persona intenta dialogar o cambiar la situación. La mujer intenta complacer o evitar las molestias a su agresor, recibe mensajes constantes de que su percepción de la realidad es incorrecta, empieza a dudar de si misma, se culpa de todo lo que pasa, minimiza la tensión evitando a personas y cumpliendo con las tareas del hogar, pierde la autoridad y la autoconfianza.

Fase de agresión: Es en este momento el agresor hace estallar la violencia, aleja a la víctima de su entorno, la acusa de infidelidad, controla su economía, grita, la golpea, amenaza con hacerle daño si lo cuenta, amenaza con suicidarse o hacerle daño a alguien que ella quiera si lo deja. La víctima siente pánico, el miedo la paraliza y no puede pensar o reaccionar, es aquí donde suele pedir ayuda o denunciar, sin embargo, el temor puede impedir que ésta tome las acciones pertinentes.

Fase de conciliación o luna de miel: El hombre violento suele mostrar arrepentimiento y pedir perdón, hace promesas de cambio y muestra afecto exacerbado, promete que hará terapia y buscará ayuda, si la víctima ha denunciado le pide que retire la denuncia. Tras el cambio aparente, la mujer puede justificar a su pareja y permanecer a su lado, pasando por alto el episodio violento. La víctima accede a perdonar, vuelve a sentirse valorada, le da la oportunidad y minimiza la situación de violencia y refuerza su culpabilidad, lo minimiza por ejemplo argumentando conflictos de salud mental.

La reiteración del ciclo aumenta la violencia espaciando los momentos conciliatorios.

En las consultas asistidas por violencia de género se brinda asesoramiento, contención

y orientación psicológica, se informa sobre cómo hacer una denuncia y en qué consiste el proceso. La intención es brindar información pertinente sobre la violencia de género y sus formas de expresión en las diversas áreas de la vida social. Por ello, se cree conveniente concientizar sobre los tipos de violencia, el círculo de la violencia, brindar estrategias de afrontamiento y evitación, factores protectores y las herramientas institucionales necesarias para comprender y superar la situación de violencia por la cual consultaron.

Ante estas situaciones, en el año 2022 se realizaron derivaciones y seguimientos a diferentes organismos públicos con el objetivo de que continuaran tratamiento psicológico, legal o social según lo requieran.

La creación de redes organizacionales fue una condición fundamental para la derivación de estas problemáticas, ya que realizamos asistencia psicológica y no tratamiento psicológico.

Por esta razón se articuló con el Consejo Provincial de la Mujer, los centros de asistencia a la víctima del Ministerio Público de la Acusación, el Departamento de Violencia y Atención Integral a la Violencia Familiar y de Género (Municipalidad de San Salvador de Jujuy), o con los Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS respetando el entorno vivencial de la persona).

Es importante destacar que hubo consultas que solo querían recibir información sobre qué pasaría si denunciaban, entendiendo que están en una primera fase del círculo de la violencia (fase de tensión) y querían saber con qué recursos contaban. Allí se asesoró y se animó a denunciar y se le ofreció acompañarla a hacerlo, pero solían responder que lo harían en compañía de un familiar o en otro momento. Las personas que se encuentran en la segunda fase del círculo de la violencia (fase de agresión) consultaron en busca de asesoramiento legal y se articuló para que reciba atención en los organismos que corresponden. Fueron menos frecuentes los casos de personas que se encuentran en la tercera etapa del círculo de la violencia (fase de reconciliación o luna de miel) y consultaron para retirar una denuncia ya realizada, en estos casos las consultantes refirieron sentirse culpables y haberse reconciliado con la pareja.

Actuación N° 311961/22: Contención psicológica por violencia de género. Se realizó entrevista a una mujer, quien acudió a esta institución acompañada por su madre. La

misma refiere recibir violencia por parte de su ex pareja. La actuante realizó denuncias en dos comisarías y en el Consejo Provincial de la Mujer.

Se brindó escucha activa, contención y orientación psicológica, asesoramiento acerca de los centros de salud más cercanos a su domicilio para que continúe con tratamiento psicológico. Nos comunicamos con el Consejo Provincial de la Mujer, quienes dieron respuesta inmediata. Recibió asesoramiento legal de una abogada de esta Intitución , quien le recomiendó asistir también al Centro de Asistencia a la Víctima por apoyo legal y técnico y regresar a nuestra institución en caso de requerir asesoramiento.

Actuación N° 321293/22: Contención psicológica por violencia de género. Se realiza entrevista a una mujer, que se acercó a nuestra institución por asesoramiento jurídico y psicológico. Se la entrevistó junto a una abogada de esta Institución. La actuante refirió encontrarse en situación de violencia de género de tipo psicológica, verbal y física por parte de su ex pareja. Se brindó un espacio de escucha y contención, se le informó sobre los Centros de Asistencia a la Víctima y en qué consiste el proceso de denuncia judicial. Realizamos gestión telefónica con el Ministerio Público de la Acusación para informar que la actuante se dirige a denunciar. Se sugiere iniciar tratamiento psicológico y regresar a nuestra institución en caso de requerir asesoramiento.

Actuación N° 326276/22: Contención psicológica por violencia de género. Se realiza entrevista a una mujer quien refiere que su marido ejerce violencia psicológica y física desde hace años, y que ella realizó tres denuncias en la Comisaría Sec. 32 del Barrio Malvinas.

Se brindó un espacio de escucha y contención psicológica, se realizó una gestión telefónica al para preguntar el estado del trámite de la Sra. y nos comentan que no hay registro de la señora en ese organismo.

Personal del Departamento Psicosocial de esta Defensoría se presentó en el Consejo Provincial de la Mujer para realizar gestión personalmente en acompañamiento a la actuante. En el Consejo nos informaron que la Sra. fue recibida por el equipo interdisciplinario número 1 continuando intervenciones realizadas por el equipo interdisciplinario número 2 el día 22 de diciembre, se realizaron averiguaciones de las denuncias realizadas, se comprometen a realizar la medida de exclusión de hogar.

Se realizó una consulta telefónica, para solicitar seguimiento a la Coordinadora de los centros de Atención Integral a las Violencias de Género del Consejo Prov. de la Mujer, Lic. En Trabajo Social Gabriela Salinas, quien informa que a la Sra. Zapana, Sara Gabina se le realizaron dos entrevistas con el equipo interdisciplinario, y se le ofreció un refugio en las dos ocasiones pero la Sra. no estaba de acuerdo con ser refugiada. Por lo tanto, se realizó una exclusión civil y una medida de protección de persona.

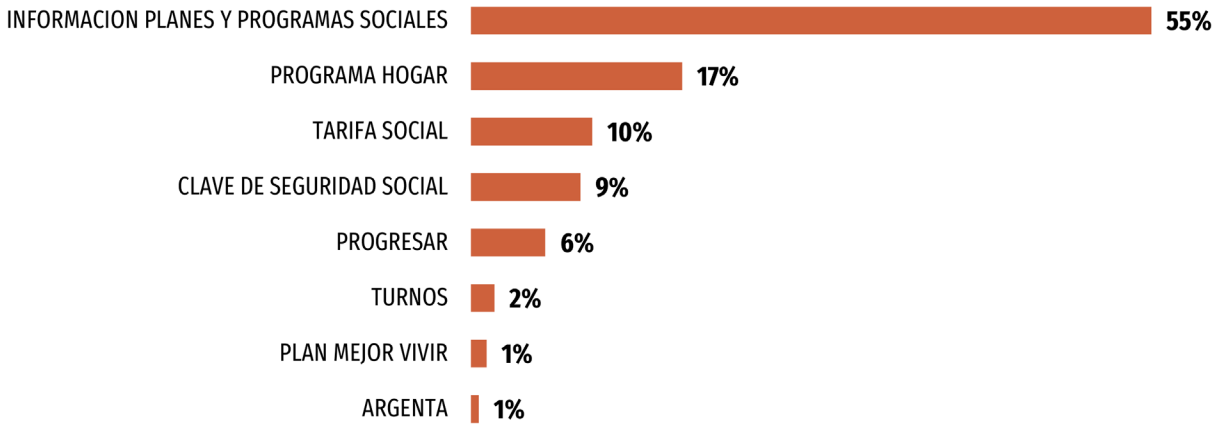
"Ejemplos de Consultas de personas que se encuentran atravesando la Fase de conciliación o luna de miel del Círculo de la Violencia"

Actuación N° 310610/22: Contención psicológica por Violencia de género. Se realiza entrevista a la Sra. Gonzales de 32 años de edad, quien refiere haber realizado una denuncia a su conviviente, padre de sus dos hijos, por haber ejercido violencia de género contra ella. La misma fue titulada como intento de femicidio, lo cual desmiente al momento de la entrevista y manifiesta estar arrepentida de haberla realizado. La actuante solicita que su pareja sea excarcelado. Se le brinda escucha activa, contención y orientación psicológica. Se le brinda asesoramiento jurídico con la Dra. Chaile. Desde esta defensoría se sugiere iniciar tratamiento psicológico y regresar a esta Institución en caso de requerir asesoramiento.

Actuación N° 312068/22: Se realizó entrevista a una mujer de 26 años de edad, quien acudió a esta institución con estado de angustia por haber denunciado por violencia de género a su pareja, la misma fue realizada en una comisaría de la ciudad del Carmen y en el Consejo Provincial de la Mujer. La actuante manifiestó su intención de levantar esa denuncia por considerarlo exagerado y que además está embarazada y quiere restaurar la relación amorosa. Se brindó escucha activa, contención, orientación psicológica y asesoramiento acerca de los centros de salud más cercanos a su domicilio para que continúe con tratamiento psicológico. Además, se asesoró legalmente y recomiendó asistir ante el llamado del Juez para exponer su situación y ser atendida por el equipo técnico. Desde esta defensoría sesugiere a la consultante, continuar con el tratamiento psicológico y regresar a esta Institución en caso de requerir asesoramiento.

PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES

De la distribución general por tema, el 2% corresponde a consultas sobre Planes y programas Sociales.



De la distribución por problemática, el 55% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES	318
INFORMACION PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES	174
PROGRAMA HOGAR	54
TARIFA SOCIAL	31
CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL	28
PROGRESAR	19
TURNOS	6
PLAN MEJOR VIVIR	4
ARGENTA	2

Controlar, corregir, mediar, proponer, defender, promover y proteger los derechos e intereses de las personas frente a los actos que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, discriminatorio, abusivo o negligente de cualquier funcionario o agente de la administración pública o privada, tutelados por la Constitución Nacional, Provincial, los tratados internacionales y las leyes a través de las actuaciones fundadas en lo principios de legalidad, informalismo, gratuidad, impulsión de oficio, sumariedad y accesibilidad, procurando mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Se entiende que las políticas sociales comprenden las acciones y decisiones del Estado y Gobierno para alcanzar el bienestar social, la equidad, las condiciones propicias para la reproducción material de la vida, la justicia y la paz social, con el fin último de asegurar la continuidad del desarrollo de la sociedad. Cada política social lleva implícita una visión y definición de la sociedad. Éstas, se estructuran en torno a principios de necesidad, solidaridad, equidad, eficiencia y ciudadanía, siendo implementadas por el Estado para establecer un umbral de ciudadanía, es decir, un conjunto de condiciones, derechos y capacidades básicas en la población que permitan su desarrollo en un sentido amplio.

Los programas sociales, por su parte, refieren a un conjunto de acciones concretas de las políticas sociales dirigidas a sectores previamente determinados de la población, cuya finalidad se orienta a contribuir a una mejora sustancial de la calidad de vida y el modo de vida de las personas, haciendo foco en la consolidación de derechos, la construcción de capacidades y la contención de vulnerabilidades sociales. Por ello, se encuentran relacionados a todos los ámbitos de la vida social y funcionan como indicadores del bienestar social. Los medios introducidos para llevar a cabo estas acciones son diversos:

a) transferencia de recursos,
b) procesos facilitadores de la satisfacción de necesidades,
c) producción y sistemas productivos para mejorar situaciones sociales,
d) distribución de ingresos o de bienes y servicios,
e) capacitación e inversión en el capital humano,
f) organización e introducción de tecnologías organizativas para producir cambios en las situaciones sociales,
g) intervención ante situaciones que se aparten de una normalidad socialmente definida,
h) sistemas de interacción en los que intervengan nuevos actores sociales y se creen nuevos sistemas de relaciones,
i) promoción de actividades con objetivos sociales; entre muchos otros; pudiendo utilizarse uno de ellos o la combinación de varios.

La diversidad de planes y programas sociales que el Estado desarrolla para garantizar los derechos de sujetas y sujetos de acuerdo a las necesidades manifiestas e identificadas por este. Por la propia dinámica de gestión, la descripción y propósito de las diferentes intervenciones públicas pueden presentar modificaciones a lo largo del tiempo de acuerdo a su implementación.

La legislatura de Jujuy sanciona con fuerzas de LEY N° 5111 “Creación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy”.

ARTÍCULO 19º.- COMPETENCIA: A los fines de la presente Ley, en el concepto de administración pública provincial o municipal quedan comprendidas la Administración Centralizada y Descentralizada, Entidades Autárquicas, Empresas del Estado Provincial o Municipal, Sociedades del Estado Provincial o Municipal, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades con participación estatal mayoritaria y de otro

organismo, cualquiera fuere su naturaleza o denominación, en que el Estado Provincial o los Municipios tengan participación mayoritaria o formen la voluntad del órgano.

Quedan excluidos de la competencia del Defensor del Pueblo, los Poderes Legislativo y Judicial, cuando su actuación se desarrolle en el ejercicio de las funciones legislativa o jurisdiccional, respectivamente.

ARTÍCULO 20º.- OTROS ÁMBITOS DE COMPETENCIA: También quedan comprendidas dentro de la competencia del Defensor del Pueblo, las personas jurídicas públicas provinciales no estatales que ejerzan prerrogativas públicas y las privadas prestadoras de servicios públicos. En este caso y sin perjuicio de las restantes atribuciones conferidas por la presente Ley, el Defensor del Pueblo puede instar a las autoridades competentes para que ejerzan las facultades y prerrogativas consagradas en el ordenamiento jurídico vigente.

Las consultas de planes y programas sociales que llegan a nuestra Institución son mayoritariamente de alcance y administración Nacional. AUH, Tarjeta Alimentar, Potenciar Trabajo, IFE, Tarifa Social, 1000 días, Progresar, Más Cultura, entre otros, son programas que dependen de la Administración Nacional de la Seguridad Social, por ello y por lo anteriormente mencionado el Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy ante irregularidades, no posee competencia. Sin embargo, en modo colaborativo se gestiona todo lo posible, para solucionar la problemática a través de:llamadas telefónicas, consultas web, confección de notas, averiguaciones, derivaciones a organismos nacionales.

SEGMENTACIÓN TARIFARIA

Resumen:

Establécese, a partir del mes de Junio de 2022, un régimen de segmentación de subsidios a usuarios y usuarias residenciales de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural por red, con el objeto de lograr valores de las energías razonables y susceptibles de ser aplicados con criterios de justicia y equidad distributiva.

PODER EJECUTIVO NACIONAL (P.E.N.) 2022-06-16
SERVICIOS PÚBLICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL
Decreto 332/2022
DCTO-2022-332-APN-PTE - Régimen de segmentación de subsidios.
Ciudad de Buenos Aires, 16/06/2022

Considerando:

Que por el Decreto N° 332 de fecha 16 de junio de 2022, el PODER EJECUTIVO NACIONAL estableció un régimen de segmentación de subsidios al uso residencial de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural por red.

Que con el objeto de lograr valores de la energía razonables y susceptibles de ser aplicados con criterios de justicia y equidad distributiva, el marco normativo citado creó el concepto de usuarios y usuarias residenciales de servicios, a quienes categoriza de acuerdo con el nivel de ingresos conjunto de los habitantes de cada hogar en tres segmentos, a saber: mayores (Nivel 1), menores (Nivel 2) y medios (Nivel 3).

Que, a efectos de conformar el padrón de beneficiarios y beneficiarias del régimen segmentado de subsidios, el referido decreto creó el REGISTRO DE ACCESO A LOS SUBSIDIOS A LA ENERGÍA (RASE) en la órbita de la SUBSECRETARÍA DE PLANEAMIENTO ENERGÉTICO de esta Secretaría.

Que el citado decreto requiere que, para gozar del beneficio, usuarios y usuarias deben inscribirse en el RASE aportando información sobre sus ingresos y patrimonio, y mantener dicha información actualizada según varíe su situación, presentando declaraciones juradas cuya veracidad será pasible de verificación periódica.

Debido a la implementación del programa Nacional, la modalidad del trámite que fue una inscripción vía web obligatoria, dado que la gente que recurre a nuestra institución desconocía la modalidad del trámite, ignoraba dónde buscar los datos solicitados, no tenian internet, entre otros inconvenientes. Ante esta realidad se le solicitaba al actuante:

DNI
CUIL (cada integrante del hogar)
Sueldo (cada integrante del hogar)
Correo electrónico (en caso de no tener, se le creaba)
Número de Celular
Boleta de Gas
Boleta de Luz

La finalidad de este programa, era dividir a los usuarios de toda la Nación en tres grupos: los que poseían ingresos hasta $100.000, los que poseían ingresos desde $100.000 hasta $350.000 y aquellos ciudadanos que superaran los $350.000. También se tendría en cuenta

bienes inmuebles (cantidad).

Este programa ante el aumento de tarifas, era muy importante para el usuario, ya que significa obtener subsidios o quita de los mismos, que le cambiarían notablemente (según grupo) el importe a pagar.

Desde la Defensoría, se explicaba en detalle el programa, se colaboró asiduamente en el llenado de formularios, entregando a cada actuante de forma impresa su número de gestión, aunque de igual manera el mismo comprobante llegaría a la dirección de correo electrónico denunciado. Así mismo, se ofrecía seguimiento del trámite.

BAJA DE PLANES/PROGRAMAS POR MIGRACIONES

Cada plan social y/o programa tiene sus condiciones/requisitos particulares. Por ello, los mismos poseen determinadas características. Por lo general son destinados a ciudadanos argentinos, extranjeros con residencia o naturalizados y permanencia de un determinado tiempo según programa/plan.

Dada esta circunstancia y al encontrarnos en una provincia fronteriza, los ciudadanos cruzan las fronteras con regularidad por diferentes motivos.

En tiempos de pandemia, se vio afectado el cruce fronterizo por cierre, y se dieron muchas circunstancias particulares que requirieron control de migraciones más exhaustivas, como consecuencia se dieron de baja planes, ya que ante la irregularidad Anses cortó los beneficios, por ejemplos de gente que tiene salidas consecutivas sin entradas, ante la sospecha de que son ciudadanos que no viven en el país.

Ante el cruce de datos, entre la dirección Nacional de Migraciones y Anses se dieron diferentes situaciones de bajas de AUH, PUAM, negación de IFE, PNC, entre otros.

Los actuantes recurren a nuestra Institución por baja de planes por irregularidades migratorias. Ante esta situación, primero se corrobora cual ha sido el plan dado de baja. Una vez detectado, el actuante recurre a la Dirección Nacional de Migraciones para corroborar las fechas con salidas/entradas irregulares.

Una vez que el actuante tiene esa información, desde la Institución se realizan dos gestiones:

- Se colabora en la redacción de una nota ante

la Dirección Nacional de Migraciones, donde se explica la situación determinada explicando en detalle y solicitando revisión de entrada/ salida del país. Adjuntando documentación respaldatoria, es necesario demostrar que esa persona vive en el país, entonces se anexa, por ejemplo, historia laboral, historial Sube, historia clínica, hijos escolarizados, consumo de tarjetas de crédito, servicios donde denota titularidad, entre otros.

Así mismo, se anexa un formulario brindado por la misma Dirección (Declaración jurada de ingreso al territorio nacional).

- Se gestiona ante Anses, un formulario 6.246 que puso a disposición para detectar baja de planes por problemática de migraciones, y ante ello, la Administración gestiona ante la Dirección Nacional de Migraciones. Se colabora en:

Entrega de formulario
Llenado de formulario
Gestión del turno para entrega.

De ambas gestiones se realiza seguimiento.

En caso de resolución favorable, nuestra "intervención" se da por terminada.

En caso de respuesta desfavorable, se solicita intervención del Defensor del Pueblo de la Nación:

Vía formulario web
Redacción de nota para entrega Sede Jujuy.

*Ante este tipo de problemáticas, se le aclara a los actuantes competencia institucional limitada por tratarse de Instituciones Nacionales. Así mismo, todo lo que se gestiona se hace de modo COLABORATIVO.

Intervención de la Defensoria del Pueblo en la Temática Planes y Programas Sociales

320543/22: se brindan requisitos necesarios para completar formulario RASE.

320554/22: se completa formulario. Se entrega comprobante. Se ofrece seguimiento.

321256/22: se brindan requisitos necesarios para completar formulario RASE.

321336/22: ante falta de accesibilidad, se crea dirección de correo electrónico.

32133522/22: se completa formulario. Se entrega comprobante. Se ofrece seguimiento.

311998/22: se brinda escucha. Se solicita que se apersone con documentación respaldatoria para iniciar gestiones.

312074/22: el actuante se acerca con la documentación requerida para la creación de nota negando la salida del país.

312178/22: se entrega nota desconociendo salida migratoria para ser entregada en la Dirección Nacional de Migraciones, sede Jujuy.

312431/22: se colabora en el llenado de formulario para agregar a la nota gestionada con anterioridad.

321406/22: el actuante se acerca informando que fue resuelto de manera FAVORABLE lo presentado y que puedo iniciar con normalidad el inicio de Puam en Anses. Agradece los servicios prestados.

324364/22: la actuante posee salidas al país vecino sin entradas registradas. Se la guía cómo proceder ante Anses y Dirección Nacional de Migraciones.

324943/22: se colabora con el llenado de formulario y gestión de nota para entregar en Dirección Nacional de Migraciones por duplicado. Se colabora con la selección de documentación respaldatoria.

325543/22: la actuante se apersona para informar que las gestiones fueron resueltas de forma desfavorable. Se le gestiona turno en Anses para mayores averiguaciones con respecto a la baja de Puam. Se inicia consulta en El Defensor del Pueblo de la Nación.

EDUCACIÓN Y CULTURA

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



De la distribución por problemática, el 98% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

EDUCACION Y CULTURA	309
RECLAMOS AL SISTEMA DE EDUCACION	**302**
- RECLAMOS AL MINISTERIO DE EDUCACION	139
- POR EXPEDIENTES EN MORA	63
- POR CERTIFICADOS Y TITULOS	43
- POR INSCRIPCION DE ALUMNOS	31
- POR VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ALUMNOS	8
- POR VIOLENCIA ESCOLAR DE PROFESOR O MAESTRO AALUMNO	5
- POR CONCURSOS	3
- POR COBROS INDEBIDOS	2
- CON LA JUNTA CALIFICADORA	2
- POR VIOLENCIA CONTRA PROFESORES Y MAESTROS	1
- POR PAGO DE COOPERADORA	1
- POR ACCIDENTES DE ALUMNOS EN LA INSTITUCION	1
- POR MESA DE EXAMEN	1
- RECLAMOS POR PLANES DE ESTUDIOS	1
- POR DESCUENTOS EN PASAJES DE TRANSPORTE	1
RECLAMOS CON BECAS DE ESTUDIO	**7**
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA BECAS DE ESTUDIO	7

Como bien sabemos el derecho a la educación se encuentra amparado en la Carta Internacional de los Derechos Humanos, en los artículos 18 y 26 de la DUDH; el artículo 18 del PIDCP y los artículos 13 y 14 del PIDESC.

Como derecho del ámbito de la autonomía de la persona, la educación es el principal medio que permite a adultos y menores, marginados económica y socialmente, salir de la pobreza y participar plenamente en sus comunidades. La educación desempeña un papel decisivo en la emancipación de la mujer, la protección de los niños contra la explotación laboral, el trabajo peligroso y la explotación sexual, la promoción de los derechos humanos y la democracia, la protección del medio ambiente y el control del crecimiento demográfico.

Nuestra Constitución Nacional de argentina establece el derecho a enseñar y aprender (art. 14) e incorpora a la declaración americana de los derechos y deberes del hombre, a la declaración universal de Derechos Humanos, la convención americana sobre derechos humanos , el pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales y la convención sobre los derechos del niño , entre otros, otorgándoles jerarquía constitucional (art. 75, ic 22.)

La ley 26.206 establece que la “la educación es una prioridad nacional y se constituye en una política DE Estado para respetar los derechos humanos, dentro de los cuales se encuentra el del acceso a la información (art. 3) y agrega explícitamente que el “ el estado garantiza el acceso de todos/as ciudadanos/as a la información y al conocimiento (art.7), lo cual complementa el artículo anterior que le impone al estado la obligación de garantizar “el ejercicio constitucional de enseñar y aprender”, y es seguido del Art. 8 según el cual la educación brindará la oportunidades necesarias para desarrollar y fortalece la formación integral de las personas a lo largo de toda la vida”.

La democracia contemporánea tiene como unos de los pilares, la igualdad de oportunidades es decir que toda persona tenga las mismas posibilidades de desarrollo que otra, sin discriminación de ningún tipo. La educación se convierte así, en la principal herramienta igualitaria de la sociedad.

Es por ello que la función del Ombudsman es de vital importancia atento que tiene por finalidad proteger y salvaguardar los derechos humanos.

Desde esta Defensoría durante el año 2022 recepcionó diferentes tipos de consultas como de quejas en relación a la temática de educación. Las consultas son evacuadas y ante la sospecha y la efectiva vulneración de los Derechos a la Educación es que esta Institución intervino.

DEMORA EN LA ENTREGA DE TÍTULOS

Especialmente los del nivel medio que lo habilita para continuar con su educación.

Los alumnos que egresaron de diferentes establecimientos estatales de educación que por diferentes motivos como falta de documentación u observaciones que no fueron notificadas al alumno para ser salvadas llevó a que dichos expedientes fueron paralizados. Ante estas situaciones se les brindó el asesoramiento correspondiente en cuanto a los requisitos que deben cumplimentar para la tramitación del título. Asimismo se le explico el mecanismo para la tramitación de los títulos como los plazos que cuentan para que se presente la documentación en Títulos y Legalizaciones de lo contrario dicho legajo pasará al próximo año.

En la mayoría de los casos la falta de presentación del certificado de terminalidad de la educación primaria es lo que ocasionó

la paralización del trámite. Otras fueron observaciones en los DNI que no concuerdan con las partidas de nacimiento.

Otros de los motivos de la demora fueron casos en los que se realizaron pases de escuela y dicha documentación no se encontraba agregada. En este caso se intervino ante el establecimiento a fin que el establecimiento gire la documentación nuevamente y así poder tramitar el título.

INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS

El sistema de inscripción fue modificado lo que trajo aparejado muchas quejas por parte de los padres, esto ocasionó malestar por el stress sufrido tanto por los niños como por los padres al inscribirse en el establecimiento elegido sin poder ingresar.

Varios de ellos con domicilio cercano al establecimiento no pudieron ingresar y después de varios intentos ingresaron pero en otros, los que en su mayoría muy alejado de sus domicilios los que ocasionó diferentes inconvenientes en relación al transporte, tiempo insumido para llegar al establecimiento, el turno que contaban con vacantes. Varios de ellos y por lo general aquellos alumnos que tenía buen promedio fueron matriculados en establecimientos privados.

Los planteos de los padres fueron modificar el sistema de inscripción. Se les explicó que los alumnos iban a contar con otros sorteos por lo que debían estar atentos a las fechas de inscripción.

Intervención de la Defensoria del Pueblo en la Temática Educación y Cultura

Actuación N°311074/22: Se intervino ante la junta de Calificaicón Docente: La docente se quejó por la omisión en el LUOM por no haber presentado su DNI en la reinscripción. Esta defensoría remitió nota a fin que la Junta informe y/o presente descargo a la denuncia formulada. Esta Sala de Educación Superior nos informó que los requisitos son publicados todos los años en la Página del Ministerio de Educación, siendo uno de ellos adjuntar la copia del DNI y que el LUOM ya fue emitido y no se admitía modificaciones dado que era el final. Se le informó a la actuante que fue incorporada al L.U.O.M. pero no se computó su puntaje, por lo que solicitó por nota su registración encontrándose a la espera de una respuesta. A tal efecto se remitió por email nota, requiriendo información a la Junta de Calificación sobre la

Nota presentada por la actuante, concediéndole el plazo de cinco días.

Se recepcionó respuesta informando que no se procedió a la calificación e inclusión en el Listado de Orden de Mérito Provisorio 2022 con el puntaje (del año anterior) en virtud que la documentación que presentó requería ser autenticada por escribano Público o Institución que lo expidió pro haber presentado en sobre cerrado y la misma fue certificada por el Jefe de Despacho del Ministerio de Gobierno y Justicia. Agregaron, que los cursos de perfeccionamiento presentados debían poseer fecha posterior al mes de Septiembre/2019, obrando en su legajo cursos con fecha previa a la misma.

Esta defensoría procedió a comunicar a la actuante lo gestionado y se procedió al cierre de la actuación.

Actuación N° 314190/22: Se recepciona queja por la falta de entrega de duplicado de título secundario. La actuante había egresado en el año 2011 y ante la reiteración del Instituto Técnico donde cursa la carrera de enfermería profesional cumple con los solicitado pero el título estaba roto, razón por la que solicita duplicado al Colegio Secundario N° 62 "San Juan Bautista De La Salle", donde egresó.

Se recepcionó respuesta vía email, por parte de Dirección de Despacho y Asuntos Jurídicos del Ministerio de Educación de la Provincia de Jujuy, donde se derivó al Depto. de Títulos, Legalizaciones, Certificaciones de Estudio y Equivalencias, a cargo de la Prof. Claudia Soria.". Posteriormente se recibió contestación en la que observó el faltante del analítico de pase del Colegio de origen de la Prov. De Bs. As., que clarifique la trayectoria educativa para poder dar curso a la titulación requerida." Esta institución comunicó al actuante la respuesta recibida mediante nota, presentándose posteriormente la actuante en esta Institución informando que presentó nota ante el Ministerio de Educación de la Prov. De Jujuy.

Se solicitó al Dpto. Títulos, legalizaciones, Certificaciones de Estudio y Equivalencias - Ministerio de Educación de la Prov. De Jujuy, información sobre el tramite cursado a notas presentadas por la denunciante, otorgándose un plazo de Diez (10) días hábiles.

Se recibió respuesta por parte del Depto. Los cuales informaron que "al momento de recibir el requerimiento el Dpto. Títulos, no poseía documentación ni título de la alumna para control y legalización, mediante comunicación telefónica, se solicitó a la Institución que ingrese

la planilla de título en carácter de urgente y se procedió al control y posterior legalización del título 17/10/22. Adjuntan copia del cupón del título legalizado."

OBRAS PUBLICAS

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



De la distribución por problemática, el 62% corresponde a consultas y reclamos referentes a obras públicas provinciales.

OBRAS PUBLICAS	**288**
OBRAS PUBLICAS PROVINCIALES	**179**
- VIVIENDA	167
ASESORAMIENTO POR ADJUDICACION DE VIVIENDA	113
RECLAMOS POR CAMBIOS DE TITULARIDAD	27
RECLAMOS POR DEMORA EN TRAMITES	16
ESCRITURACION	7
ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD DE VIVENDA	2
ESTADO DE DEUDA	1
DEMORA ENENTREGA DE VIVIENDA ADJUDICADA	1
- RECURSOS HIDRICOS	7
AGUA PARA RIEGO	4
RECLAMOS POR INNUNDACIONES Y DESBORDES CLOACALES	2
CONSTRUCCION DE CANALES	1
- INFRAESTRUCTURA	2
POR REUBICACION DE TERRENO	2
- OBRAS VIALES PROVINCIALES	3
RUTAS EN MAL ESTADO	3
OBRAS PUBLICAS MUNICIPALES	**109**
- RECLAMOS A ESPACIOS VERDES	35
POR DESMALEZAMIENTO Y PODADO DE ARBOLES	35
- RECLAMOS A OBRAS PUBLICAS	45
POR PAVIMENTACION DE CALLES	16
REPARACION DE OBRAS PUBLICAS	15
POR OBTRUCCION DE CALLES	12
POR SEÑALIZACION Y NUMERACION DE CALLES	1
REMOCION DE POSTE DE PARADA DE COLECTIVO	1
- INSPECCION Y HABILITACION	28
- INUNDACIONES	1

Respecto a Obras Públicas, se brinda atención y seguimiento para averiguar estado de trámite de expedientes de solicitud de vivienda o regularización de tenencias a familias beneficiarias, por ejemplo ante la Secretaría de Ordenamiento Territorial o Instituto de Vivienda y Urbanismo de Jujuy. Además de trámites vinculados a recursos hídricos, infraestructura en públicas, en instituciones y obras viales provinciales.

PROBLEMAS DE POR FALTA DE ALUMBRADO PÚBLICO

Es una de las consultas frecuentes, recordando que el control del servicio está a cargo de las entidad municipales, que en general afecta a barrios/zonas periféricos o con poca densidad poblacional, que implican preocupación a los vecinos por la falta de visibilidad de las calles y seguridad. Esta Defensoría toma intervención con fundamento en los arts. 19 y 27 de ley N°5.111, remitiendo pedidos de informe, actas y realizando gestiones personales, a fin de obtener información al respecto y de las medidas a tomar que brinden una solución para a los actuantes.

TRÁMITES PARA LA ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAD POR PARTE AL IVUJ Y SECRETARÍA DE

ORDENAMIENTO TERRITORIAL

Ante la solicitud de los actuantes, se brinda asesoramiento y toma de intervención para dar seguimiento a expedientes de adjudicación de viviendas que se encuentran en demora, mediante gestiones telefónicas, personales con las respectivas área, pedidos de informes y actas, conforme a los art 19 y 27 de la ley N°5.111. Además, en el caso de pedidos de viviendas sociales, se brinda asistencia del área Psicosocial a las familias vulnerables, para la valoración y redacción de informes socio ambientales, para que sean considerados por las instituciones correspondientes al momento de la asignación de beneficiarios.

Por reclamos ante organismos administrativos nacionales, conforme al art. 23 de la Ley N° 5.111 no están comprendidos en las facultades reconocidas a esta Defensoría, por lo que de deriva el reclamo al organismo competente y se coordina la acciones para dar respuestas a los denunciantes.

Intervención de la Defensoría del Pueblo en la Temática Obras Públicas

Actuación N° 313190/22: solicitud de intervención ante el Instituto Jujeño de Colonización, por averiguación de expediente. Se tomó intervención ante el Instituto Jujeño de Colonización, con el objetivo de obtener información sobre el estado de trámite de Expte. relacionado a la transferencia de escritura a su favor del actuante sobre un Lote que se encontraba nombre del hermano fallecido, en la Localidad de Rodeo Chocoite. Como resultado se obtuvo información del estado actual del inmueble, un avance de su trámite, acta de constatación labrada por parte del organismo y notificación de la presentación requerida, respaldatoria de sus derechos para continuar el trámite.

Actuación N° 321089/22: solicitud de intervención ante la Dirección de Obras Públicas de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy, por obra inconclusa. Se intervino ante la Dirección de Obras Públicas de la Municipalidad de San Salvador De Jujuy a fin de obtener información sobre el reclamo de obras inconclusas, denunciadas por el actuante, por lo que se realizan diferentes gestiones a fin de agilizar el pedido y obteniendo respuesta.

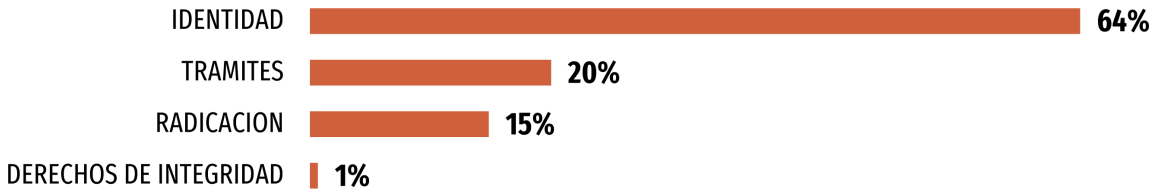
Actuación N° 319528/22: solicitud de intervención ante el Instituto Jujeño de Colonización, para averiguar estado de trámite de expte. Se consultó al Instituto Jujeño de Colonización, a fin de conocer el estado de

trámite de Expte. administrativo del actuante por solicitud de adjudicación, por lo que se envía nota del actuante vía e-mail, se averigua estado de trámite y se informa la respuesta al actuante con los requisitos faltantes.

Actuación N° 319639/2022: solicitud de colaboración para gestionar inscripción para vivienda familiar. Ante la solicitud de la actuante, se brinda asesoramiento sobre los requisitos para la solicitud de vivienda de Instituto de Vivienda y Urbanismo de Jujuy, luego se asististe en la carga de los datos para efectuar su inscripción web, en razón a dificultades de la solicitante en el uso dispositivos móviles y se explica el procedimiento siguiente para participar en los concursos.

DERECHOS DE IDENTIDAD

De la distribución general por tema, el 2% corresponde a consultas sobre Derechos de Identidad.



De la distribución por problemática, el 64% corresponde a consultas y reclamos sobre el Derecho a la Identidad.

DERECHOS DE IDENTIDAD	288
IDENTIDAD	**185**
- CON PARTIDA DE NACIMIENTO	127
- CON DNI	43
- CON CERTIFICADO DE DEFUNCION	15
TRAMITES	**58**
- ASESORAMIENTO PARA CONFECCION DE NOTAS VARIAS	58
RADICACION	**43**
- REQUISITOS RADICACION	26
- CON DNI	7
- AGILIZACION TRAMITE DE RADICACION	7
- REQUISITOS PARA NACIONALIZACION	3
DERECHOS DE INTEGRIDAD	**2**
- RECLAMOS POR DISCRIMINACION	2

Respecto de ésta área Derecho de identidad, hay que tener en cuenta que al ser nuestra provincia una provincia fronteriza que comparte fronteras con Bolivia, se presentan variadas consultas de ciudadanos extranjeros residentes radicados en éste país y en nuestra provincia más específicamente, gente que reside en la ciudad de La Quiaca, San Salvador de Jujuy, y en Buenos Aires que se encuentran de paso por ésta ciudad.

Las consultas en general son referentes a;

. Problemas con las partidas de nacimiento de menores,
. Rectificación de partidas de nacimiento,
. Expediente de solicitud de certificado de ingreso al país.

CON PARTIDA DE NACIMIENTO

Respecto a consultas referidas a problemas con partida de nacimiento, los mismos surgen por lo general debido a que al momento de registrar el nacimiento de personas en caso que los progenitores sean extranjeros y al momento de registrar el nacimiento de sus hijos lo hacen identificándose con cédulas de identidad extranjera o sin documento alguno que los identifique, al no haber iniciado el trámite o no

poseer constancia del trámite de radicación, en otros casos poseen nro de documento de identidad categoría temporaria; también han concurrido consultas de ciudadanos argentinos que al momento de registrar el nacimiento de sus hijos sólo poseían constancia de trámite de solicitud de documento de identidad; en todos éstos casos posteriormente en algún momento son informados por alguna repartición pública como la escuela de los menores, cuando concurren por ANSES a realizar algún trámite o en el mismo registro civil se les informa y explica que deberán realizar la regularización de la partida de nacimiento agregando el número de documento de identidad de los progenitores. También se han registrado consultas por falta de registración del nacimiento.

Los distintos casos se presentan por ésta defensoría realizando la consulta, se realiza el asesoramiento legal se informa que el procedimiento para agregar o corregir el número de documento de identidad del progenitor en la partida de nacimiento, o en su caso para registrar de forma tardía el nacimiento de una persona, al ser la partida de nacimiento un documento público para su agregación de datos es la vía judicial a través de la acción de información sumaria la que deberán seguir, para lo que deberán recurrir a los servicios de un abogado particular o en el caso de que la persona no posea recursos económicos concurra por el ministerio público de defensa civil.

También existen casos en que consultan por la corrección de algún dato mal consignado en la partida de nacimiento. Ante estas situaciónes dependiendo el caso, hay que diferenciar si el error en la consignación del dato que se trate ya sea una mala redacción de nombre, o un número erróneo, es responsabilidad del registro civil o de la persona que aporta el dato erróneo. Ya que si el error proviene del mismo registro civil, la corrección deberá realizarse vía administrativa por el mismo registro sin necesidad de recurrir a la vía judicial.

Referente a éste tipo de consultas se explica a las personas dependiendo el caso, la competencia del Defensor del Pueblo de acuerdo a su ley de creación N° 5.111, ya que cuando la corrección o agregación de datos a la partida de nacimiento deba realizarse vía judicial, se explica que si bien de acuerdo al art. 3 el defensor tiene legitimación procesal la misma es para actuar en el ejercicio de sus funciones; estableciendo el art. 1 que la misión fundamental del defensor del pueblo es la de proteger los derechos e intereses de los ciudadanos ante hechos, actos, u omisiones de

un 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.

Cuando se está frente a un caso en el que la corrección de la partida de nacimiento debe realizarse vía administrativa, se puede intervenir por el consultante ante el registro civil, solicitando el trámite sumario administrativo. O colaborando con el actuante con la redacción de nota de solicitud de corrección, según el caso.

También concurren consultas por solicitud de partida de nacimiento de otras jurisdicciones, a fin de requerir colaboración para gestionar la misma, se realiza el asesoramiento y presta colaboración para gestionar la misma vía web ya que la mayoría de los registros civiles de las distintas provincia otorgan la posibilidad de gestionarlo vía web, y se remite la partida vía mail, una vez hecha la solicitud y abonado la tasa de retribución.

ASESORAMIENTO PARA CONFECCIONAR NOTAS VARIAS

También se trabaja mucho con la solicitud de redacción de notas dirigidas a distintas reparticiones públicas, como dependencias municipales, por distintos reclamos que los ciudadanos desean formular, la gente se presenta en ésta defensoría exponiendo su queja, y cuando percibimos que la queja es a algún organismo municipal o provincial o por algún hecho que se debe solicitar intervención a las autoridades municipales o provinciales, se realiza el asesoramiento y se explica sobre el reclamo o solicitud que deberá ingresar por escrito, se guía a la persona para que la misma pueda canalizar su pedido o reclamo.

Intervención de la Defensoría del Pueblo en la Temática Drecho a la Identidad

Actuación N ° 321727/22: solicitud de intervención ante el registro Registro Civil y de Capacidad de las personas por rectificación de Partida de Nacimiento. Se remite nota al Registro Civil a fin de plantear la posibilidad de tramitar la agregación de datos a la partida de nacimiento del hijo del actuante, a través de actuación sumaria administrativa.

Actuación N° 310161/22: solicitud de intervención por falta de registración de nacimiento. Se presenta el Sr. XX por su esposa, quién habría concurrido por el Registro Civil de

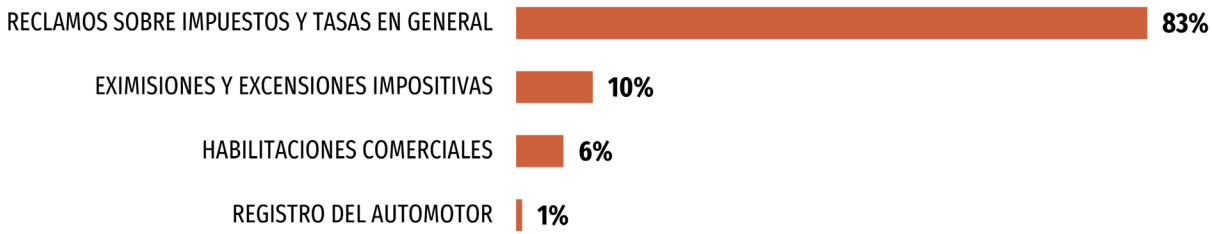
capacidad de la personas, solicitando partida de nacimiento, donde le informaron que la misma no se encuentra registrada. Se realiza asesoramiento legal se informa sobre acción judicial de información sumaria que deberá seguir a fin de realizar registración tardía en el registro civil, para lo que deberá recurrir al Ministerio público de defensa civil, puesto que manifiesta no poseer recursos.

Actuación N ° 320014/22: solicitud de partida de nacimiento de pcia de salta. Para inicio de curatela . Se presenta la Sra. XX, solicita colaboración para gestionar solicitud de partida de nacimiento para tramitar acción judicial de Curatela. Se realiza asesoramiento y presta colaboración para gestionar la misma, se indica página web de la Provincia de Salta y pasos a seguir para lo que deberá activar una cuenta personal y solicitar la partida de nacimiento una vez abonado la tasa.

Actuación N° 321287/22: solicitud de intervención para redactar nota de reclamo al juzgado contravencional por ruidos molestos. Se presenta la Sra. XX a fin de consultar por ruidos molestos provenientes de una supuesta fábrica textil, manifiesta que formuló distintos reclamos ante la Municipalidad de San Salvador de Jujuy, y diferentes denuncias policiales. Se realiza asesoramiento legal, se presta colaboración para redactar nota dirigida al Juzgado contravencional, se informa procedimiento a seguir por su caso con intervención ante la Municipalidad.

IMPUESTOS Y TASAS

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



De la distribución por problemática, el 83% corresponde a consultas y reclamos pocos frecuentes.

IMPUESTO Y TASAS	129
IMPUESTOS Y TASAS	**107**
- RECLAMOS POR DEUDA	69
- RECLAMOS POR COBROS INDEBIDOS	21
- BAJA DEL MONOTRIBUTO	5
- RECLAMOS ANTE LA AFIP	5
- RECLAMOS POR INCREMENTO DE TASAS	4
- IMPUESTOS	3
EXIMISIONES Y EXCENSIONES IMPOSITIVAS	**13**
HABILITACIONES COMERCIALES	**8**
- RECLAMOS POR HABILITACIONES COMERCIALES	4
- RECLAMOS POR MULTAS A COMERCIOS	4
REGISTRO DEL AUTOMOTOR	**1**

La “potestad tributaria” es la facultad jurídica del Estado de exigir contribuciones con respecto a las personas o bienes que se hallan en su jurisdicción. Se considera que la potestad tributaria deriva del “poder de imperio” que tiene el Estado.

Los tributos se encuentran plasmados en la Constitución Nacional, como así también en cada una de la Constitución Provincial.

Es muy importante aclarar que existe un principio tributario, el de legalidad, que establece que “no hay tributo sin ley”. En consecuencia, podemos decir que todo tributo surge de una ley y el que no lo paga está violando la ley.

Nuestra Constitución Nacional fija en materia tributaria algunos principios, que son las características que deben cumplir los tributos:

- Legalidad: Todo tributo debe estar creado por una ley.

- Igualdad: Entre semejantes, es decir, tributos iguales entre personas que se encuentren en situaciones análogas, en un mismo rango de capacidad contributiva.

- Generalidad: Los tributos deben abarcar las distintas formas de exteriorizar la capacidad contributiva. Deben abarcar íntegramente a las distintas personas y a los diferentes bienes.

- No confiscatoriedad: Deben garantizar la propiedad privada. No deben abarcar una parte sustancial de la propiedad privada o de su renta.

- Proporcionalidad: Los tributos deben estar de acuerdo con la capacidad contributiva. En correspondencia al patrimonio, a las ganancias y a los consumos de las personas.

- Equidad: El impuesto debe ser justo.

Los ingresos que tiene el estado nacional, provincial o municipal, pueden tomar la forma de impuestos, contribuciones y tasas, figuras a las que se denomina tributos.

Un impuesto es un tributo que representa una obligación establecida por el Estado sobre cada contribuyente, sin que exista ninguna contrapartida por parte del Estado respecto a los beneficios. Por ejemplo, el producto del impuesto a los combustibles puede estar afectado a obras viales.

La tasa es un tributo cuya obligación se fija sobre un contribuyente individual en oportunidad de la prestación de un servicio estatal. Por ejemplo, muchos gobiernos municipales aplican tasas por el servicio de alumbrado, barrido y limpieza.

Por último, una contribución especial es un tributo recaudado de un grupo de contribuyentes que se benefician particularmente de un determinado gasto público, sea en obras de infraestructura o en otras actividades. En las contribuciones especiales debe existir una prestación efectiva y real hacia los contribuyentes no de manera potencial. Por ejemplo, si un municipio decide pavimentar determinadas calles, puede llegar a un consenso con los beneficiarios de las obras: los mismos financiarán la ejecución a través de la Contribución de la misma.

INCREMENTO DE TASAS

Se observo una gran disconformidad ante incremento de tasas municipales y provinciales, se informa que los mismos deben cumplir con los principios tributarios.

Asimismo se informa que existen exenciones que determinan las Ley Provincial N° 5791 y las ordenanzas impositivas de cada jurisdicción.

Como por ejemplo la del art. 166 del código fiscal de la Provincia dispone los casos quedarán exentos del pago del impuesto inmobiliario: los contribuyentes discapacitados si tienen una única propiedad, los jubilados y/o pensionados y que acrediten ser propietarios de único inmueble destinado exclusivamente a vivienda familiar, los pueblos indígenas argentinos, cuya personalidad jurídica haya sido reconocida conforme lo establecido por la Constitución Nacional y la ley 23.302.

COBRO INDEBIDO

Se da cuando no hubo hecho imponible que haga nacer la obligación tributaria. Es decir, que el pago se realiza por un error de hecho o de derecho producido por contribuyente.

Ante esta situación se debe iniciar una demanda de repetición, que la deben dictar resolución dentro de 180 días.

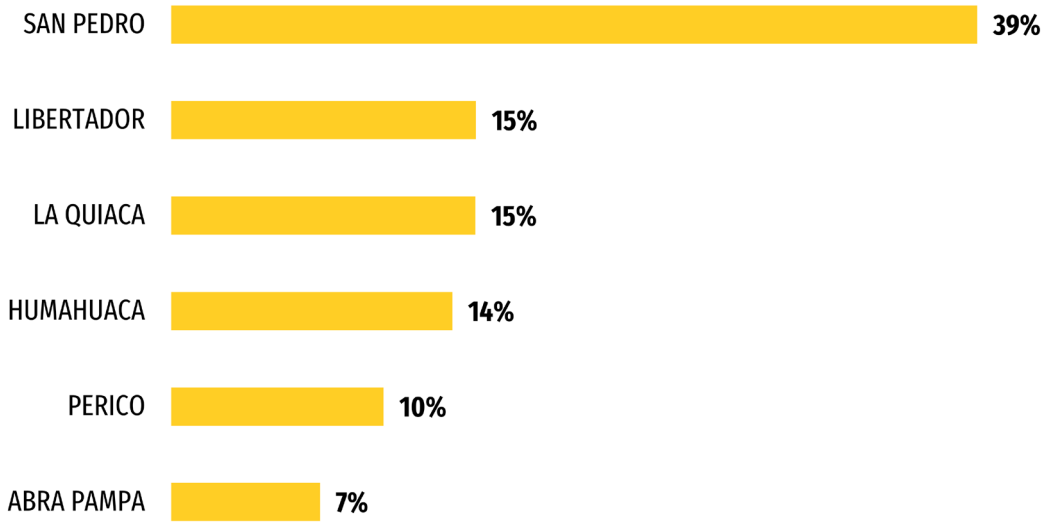
DELEGACIONES ADMINISTRATIVAS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy cuenta con 6 Delegaciones Administrativas distribuidas estratégicamente en el interior Provincia, las mismas se encuentran en las ciudades de San Pedro de Jujuy, Libertador General San Martín, Perico, Humahuaca, Abra Pampa y La Quiaca, división que responde a la necesidad de abarcar territorialmente el área más extensa posible sobre la superficie de nuestra Provincia.

Cada una de las delegaciones cuenta con su propio espacio físico y personal de trabajo, lo que permite al Defensor del Pueblo mantener, a través de ellas, un contacto permanente con las poblaciones de las distintas Regiones de la geografía jujeña y así atender a sus problemáticas teniendo en cuenta las características y particularidades de cada una de ellas.

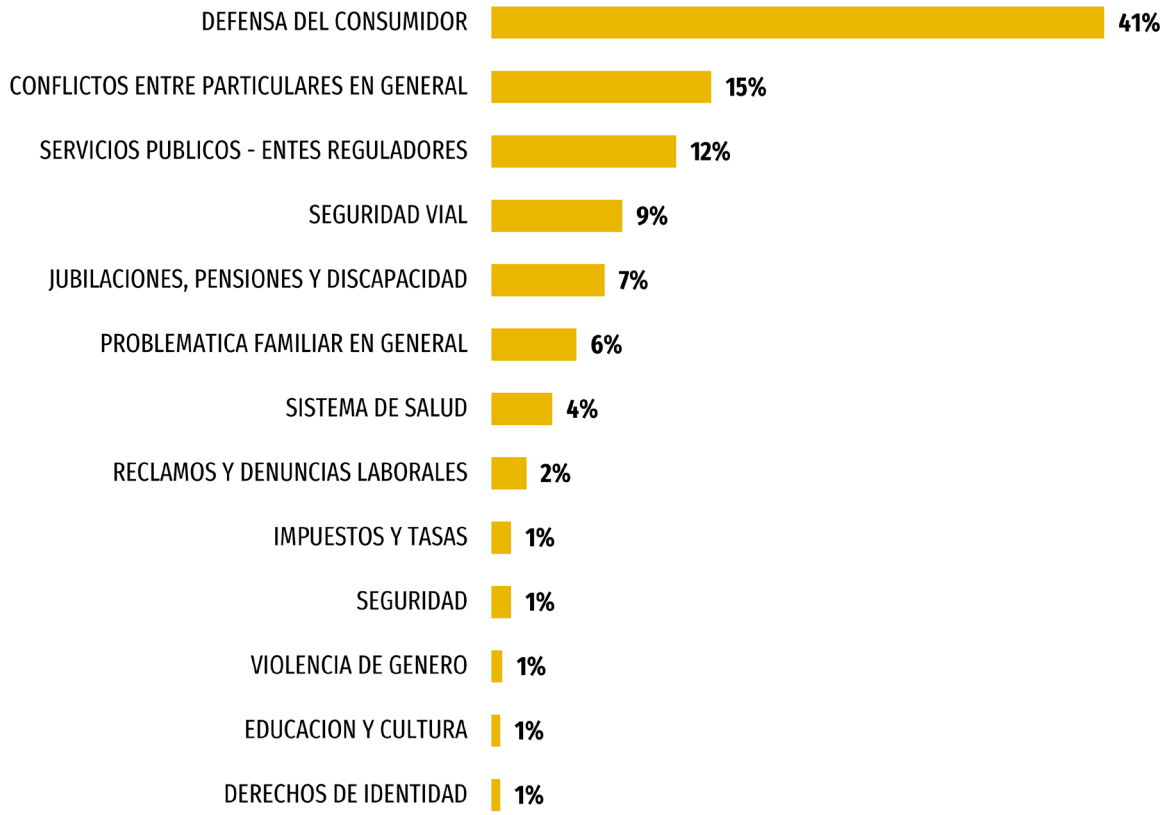
La importancia de contar con Delegaciones en el interior de la Provincia, radica en la posibilidad de brindar la atención y los servicios de nuestra Institución de manera descentralizada, contemplando a su vez distintas estrategias de acción concordantes con las características de las poblaciones de cada una de las Regiones, de las problemáticas que en ellas se presentan y de las soluciones propuestas a las mismas.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR DELEGACIONES



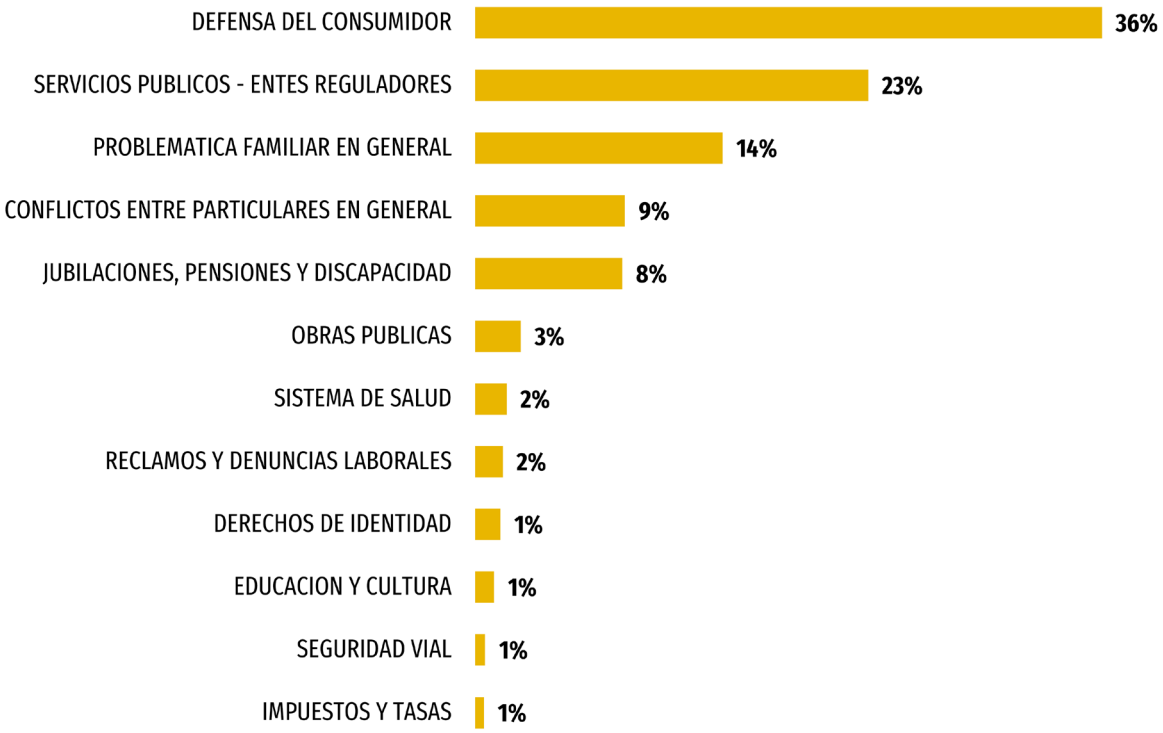
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por Delegaciones durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

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



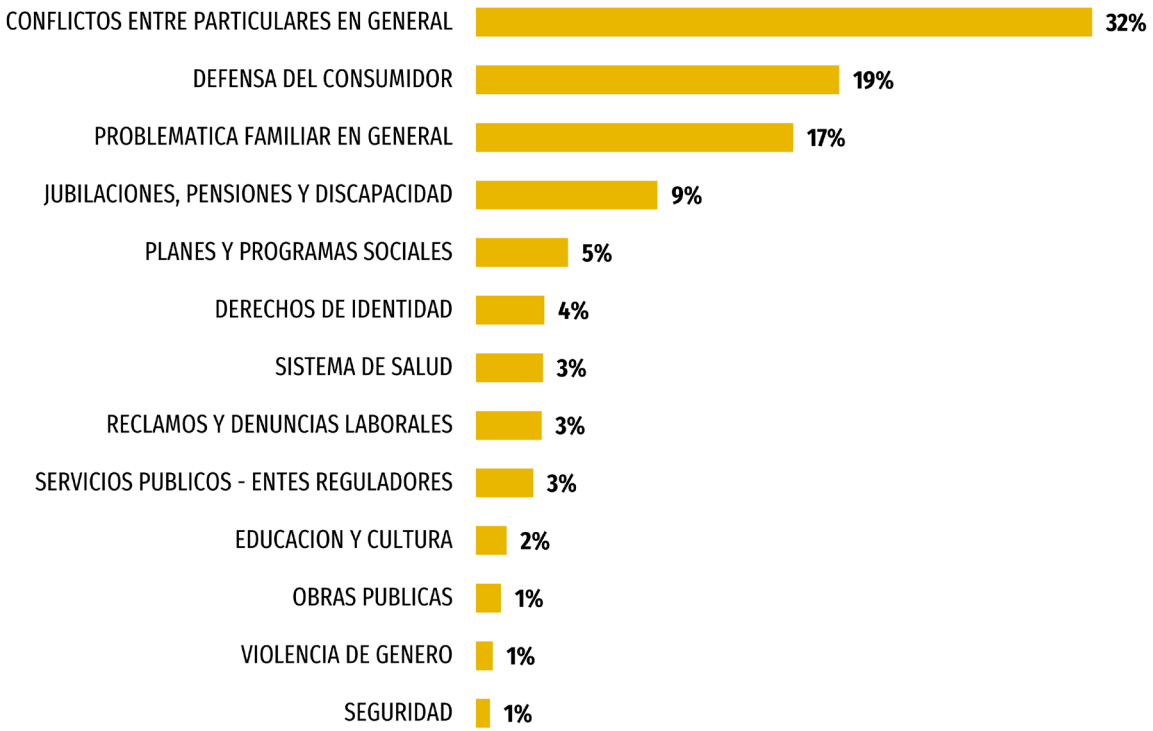
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación San Pedro de Jujuy, durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
LIBERTADOR GENERAL SAN MARTÍN



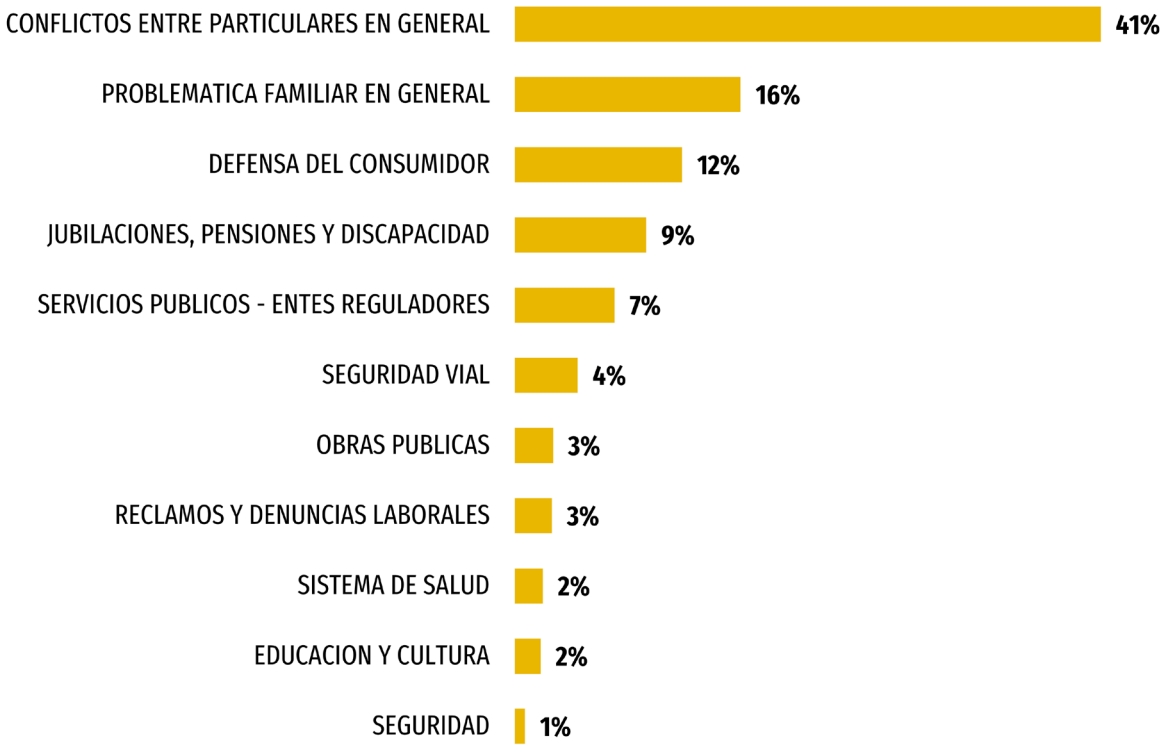
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Libertador General San Martín durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
LA QUIACA



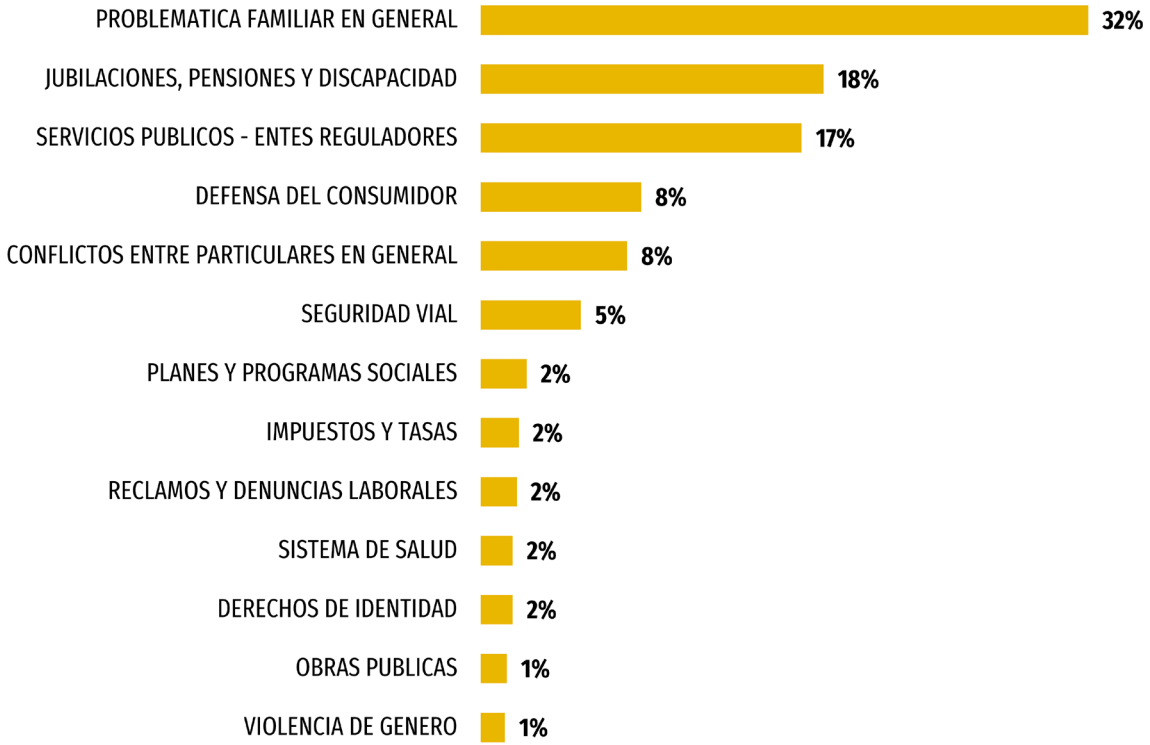
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación La Quiaca, durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
HUMAHUACA



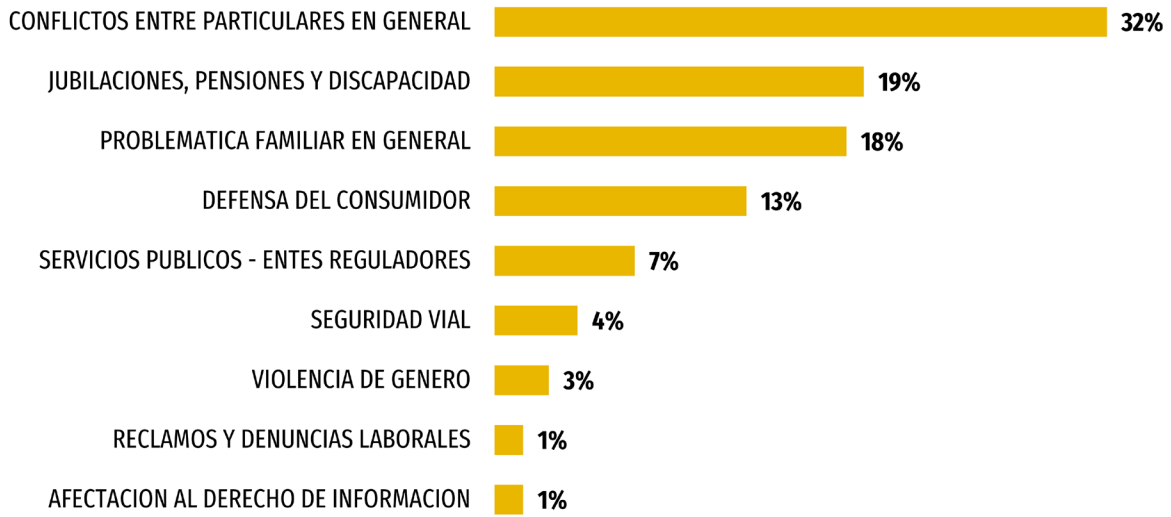
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación Humahuaca, durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
PERICO



Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Abra Pampa, durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
ABRA PAMPA



Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación Perico, durante el período 01/01/2022 al 31/12/2022.

DELEGACIÓN SAN PEDRO DE JUJUY

La Delegación San Pedro de Jujuy cuenta con una vasta experiencia en la gestión y solución de las diversas problemáticas que diariamente presentan quienes acuden a la misma en la búsqueda de soluciones. Un aspecto que siempre vale la pena destacar con respecto a esta oficina, es la excelente red de relaciones que ha sabido entablar tanto con vecinos de zonas urbanas y rurales, como con las diversas instituciones y empresas que operan en el Departamento. En dicho sentido, las buenas relaciones que se mantienen con otras organizaciones públicas y privadas, en conjunción con el vínculo cercano que se construyó a lo largo de los años con los habitantes del Departamento, coadyuvan a resolver eficaz y eficientemente los distintos conflictos que se enfrentan a diario.

Durante el año 2022 la Delegación San Pedro de Jujuy ha recibido un 39% del total de las consultas atendidas por todas las dependencias del interior de la Provincia, cantidad que resulta equivalente a los dos períodos anteriores. También se debe mencionar que, al igual que en el año 2021, las quejas y consultas relacionadas a defensa del consumidor representan la principal causa de atención en esta Delegación.

DELEGACIÓN LIBERTADOR GENERAL SAN MARTIN

La Delegación de Libertador Gral. San Martín es una oficina con una amplia zona geográfica de influencia, a ella acuden vecinos de las localidades de Caimancito, Yuto, Calilegua, Fraile Pintado y Valle Grande, solo por mencionar algunas, como también habitantes de zonas rurales que comprenden área de trabajo.

En lo que respecta a las problemáticas atendidas por esta dependencia, llama la atención el incremento en las intervenciones relativas a Servicios Públicos y Entes Reguladores, habiéndose duplicado las atenciones con respecto al período 2021.

Por último, resulta también destacable mencionar la notable reducción (16 puntos con respecto al periodo anterior) de consultas relativas a Defensa del Consumidor atendidas por esta Delegación.

DELEGACIÓN LA QUIACA

La Quiaca es una ciudad en la que presenta particularidades como toda ciudad de frontera, en ella se practican diversas actividades comerciales, culturales y sociales, llevadas a cabo

por personas que residen permanentemente en la ciudad y sus alrededores, ciudadanos Argentinos que no residen permanentemente en el país y extranjeros en tránsito.

La difícil situación económica imperante, sumada a las dificultades inherentes de la vida cotidiana en la Región de la Puna, tanto en las áreas urbanas como en las zonas rurales de influencia de esta Delegación, tienen como resultado una gran cantidad de atenciones dispensadas a personas de bajos recursos económicos que acuden en busca de asesoramiento y asistencia.

La Delegación La Quiaca es una oficina que ha sabido gestionar y dar respuesta a las consultas y solicitudes de los vecinos ante diversas instituciones y empresas, lo cual resulta en un alto nivel de conocimiento y confianza por parte de los ciudadanos como de las distintas organizaciones de su zona de influencia.

En cuanto a las problemáticas atendidas en esta Delegación en el año 2022, llama la atención el incremento en un 50% de las consultas y asistencias relacionadas a Conflictos entre Particulares, la cual al igual que en el periodo anterior, continúa siendo la principal causa de atención en esta oficina.

DELEGACIÓN HUMAHUACA

La Delegación Humahuaca se encuentra ubicada en pleno centro de la ciudad, a metros de la plaza principal y de otros puntos típicos. En la misma se presta atención a vecinos de la ciudad como a residentes de muchas otras ciudades y localidades rurales de la Quebrada de Humahuaca, siendo ésta en su totalidad, su área de influencia y trabajo.

Respecto a los datos estadísticos relativos a esta Delegación, las principales causas de atención continúan siendo -como en el periodo 2021- los Conflictos entre Particulares, Problemáticas Familiares en General y Defensa del Consumidor, consultas que conjuntamente representan casi un 70% sobre el total de las realizadas en el periodo analizado.

DELEGACIÓN PERICO

La Delegación Perico recibe la consulta de habitantes de zonas rurales y de otros centros urbanos cercanos como Puesto Viejo, Aguas Calientes o Las Pampitas, aunque mayoritariamente la atención continúa siendo requerida por vecinos de la Ciudad de Perico tal y como viene sucediendo en los periodos anteriores.

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema de gestión interna, en el periodo 2022 la principal causa de consultas atendidas en esta Delegación fueron las problemáticas familiares en general, representando un 32% sobre el total, seguida por Jubilaciones Pensiones y Discapacidad, llamando la atención esta última por su gran crecimiento comparado al año 2021.

DELEGACIÓN ABRA PAMPA

La delegación de la ciudad de Abra Pampa se encuentra ubicada en pleno centro de la ciudad cabecera del Departamento Cochinoca y recibe diariamente la consulta de numerosos vecinos de la ciudad, como también de pobladores de zonas rurales e integrantes de comunidades aborígenes que habitan su área de influencia. El servicio brindado por la Delegación Abra Pampa resulta especialmente útil para este sector de la población, colaborando a la resolución de diversas problemáticas que de otra manera debieran someterse judicialización.

Durante el año 2022, se presentaron como principales causas atendidas por la delegación los conflictos entre particulares, los trámites referentes a jubilaciones, pensiones y discapacidad y las problemáticas familiares. En consecuencia, se mantiene también durante el año 2.022 una predominante atención orientada hacia el derecho de familia, el derecho civil y el previsional.

En relación a los datos estadísticos recabados el año anterior, es destacable la sustancial disminución en las consultas por problemáticas familiares.

PROGRAMAS INSTITUCIONALES



CENTRO DE MEDIACIÓN

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA 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 dialogo para tramitar situaciones o conflictos entre los particulares que afectan la vida cotidiana. Las mediadoras, junto al personal de la Institución, propician las condiciones adecuadas para el encuentro y el entendimiento.

La mediación es una forma constructiva de resolver los conflictos, alentando la cooperación y respeto entre los participantes, constituyendo un servicio rápido, informal, confidencial y gratuito.

Se plantea éste como un espacio de diálogo entre personas 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.

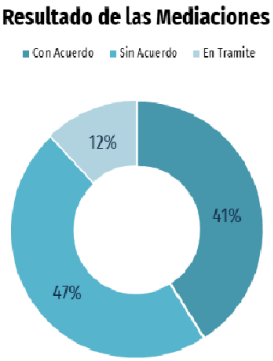
Por medio de nuestro "REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA Y DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE JUJUY" se estructuró un procedimiento rápido y muy efectivo al que se asiste de forma voluntaria, evitando afrontar una larga y compleja instancia judicial.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

Los temas que se trataron en los procesos de Mediación de nuestro Centro, a título ejemplificativo, fueron:

- Conflictos familiares
- Conflictos de convivencia vecinal
- Problemas de medianería
- Filtraciones/humedades entre propiedades vecinas
- Conflictos derivados de ruidos u olores molestos
- Tenencia irresponsable o indebida de mascotas o animales
- Construcciones
- Poda de árboles
- Incumplimiento en trabajos de carpintería, pintura, albañilería
- Cuidado de personas mayores
- Conflictos con la administración por incumplimiento de sus funciones
- Conflictos por falta de mantención de un edificio
- Suciedad
- Residuos contaminantes

Con relación a los casos abordados –actuaciones iniciadas- se encuentran bajo el deber de CONFIDENCIALIDAD, razón por la cual no puede ventilarse nada de lo dicho u ocurrido en todas y cada una de las audiencias conjuntas o privadas celebradas, así como la información obtenida en virtud de la documentación aportada deberá ser mantenida en estricta confidencialidad.

Cuando reparamos en el nivel de acuerdo, pudimos observar que es del 41 % (Cuarenta y uno por ciento) de los casos. Si bien no es adecuado mirar sólo por los acuerdos el éxito de la mediación, fue un dato que no puede dejar de resaltarse como parte del crecimiento y renovación que se produjo en el Servicio. Considerando que aún sin llegar a acuerdos, las personas pudieron sentarse a dialogar, pudieron escucharse y trataron de transformar el conflicto. Si bien es dificultoso saber en cuánto modificaron sus actitudes, pudimos realizar seguimientos que nos permitieron comprobar que no hubo actitudes violentas después del paso por el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo.



Desde su creación, nuestro Centro realizó periódicamente jornadas de Mediación en las distintas delegaciones de la Defensoría del Pueblo, lo que fue posible por la colaboración de los de delegados de cada uno de los lugares:

- San Pedro de Jujuy
- Libertador General San Martin
- Humahuaca
- Abra Pampa
- La Quiaca
- Perico

En este sentido, es importante señalar el alto índice de concurrencia a las mediaciones que tiene el norte de la provincia, ya que se hace hincapié en la convocatoria a los encuentros, tanto por nota, por la policía, como por vía telefónica.

PROGRAMA DE ENSEÑANZA DE MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR

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

TALLER DE BUENAS PRÁCTICAS DE MEDIACÍON PARA LA PAZ SOCIAL

Dentro del programa, Prácticas de Mediación para la Paz Social, se llevaron adelante dos talleres, destinados a alumnos del Instituto de Seguridad Pública, en el marco de un convenio de colaboración celebrado entre el Departamento de Mediación de la Defensoría del Pueblo y la Unidad de Mediación Policial, de la Policía de la Provincia.

Los talleres se realizaron junto a miembros de la Secretaria de Relaciones con la Comunidad, en coordinación con el Instituto de Seguridad Pública a quienes se transmiten las herramientas de la Mediación y de Métodos alternativos de resolución de conflictos, teniendo en cuenta que los egresados de dicho Instituto son policías y que como tales trabajan de forma directa con los “conflictos” ya que son quienes intervienen en

primera instancia en los mismos.

MEDIACIONES DESTACADAS

Mediación entre propietarios de unidades funcionales de PH: Los mediadores de la Institución llevaron adelante audiencias con la participación de integrantes de un consorcio a fin de llegar a un acuerdo respecto a la toma de decisiones sobre espacios comunes del PH.

Mediación institucional: Se realizó intervención entre los padres de alumnos de un establecimiento educativo, las autoridades y profesores del mismo. En los encuentros tuvieron acceso a dialogar con las autoridades, se plantearon y describieron cómo se llevarían adelante las pautas educativas respecto a su hijo.

Mediación entre integrantes de una familia a fin de acordar cuidado de persona mayor y toma de decisión relativa a la administración de los ingresos del adulto mayor.

INSTITUTO DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy

El Instituto de Protección del Patrimonio Cultural desarrolla su actividad en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy ante la necesidad de obtener la protección y salvaguarda del patrimonio provincial en todas sus expresiones.

A inicios del año 2.022 se efectuaron una serie de reuniones y visitas a los Defensores Voluntarios de la Ciudad de San Antonio y de Humahuaca a fin de impulsar a los mismos para que generen actividades de su interés y en beneficio de su comunidad a desarrollar durante el año.

En razón de las actividades publicadas y la inquietud de algunos Municipios sobre el voluntariado desarrollado, desde nuestra Institución es que a principios de año se firmó un convenio para la formación de voluntarios con los miembros del Centro de Residentes de Rinconada en San Salvador, con quienes se desarrollaría una serie de actividades a lo largo de los meses.

De esta manera y teniendo en cuenta la inquietud generada entre los Voluntarios designados y capacitados, el equipo de la Defensoría en fecha 03 de Junio visitó la Ciudad Humahuaca a solicitud de los voluntarios de esa Ciudad quienes presentaron un proyecto de documental a fin de registrar las vivencias e historias de quienes participaron en la construcción del camino que une Humahuaca con Palca de Aparzo.

En la reunión participaron: El Defensor del Pueblo, Dr. Javier de Bedia junto al equipo del I.P.P.C. y por parte del voluntariado la Prof. Mercedes Zerpa, Prof. Leocalco Toconas, Milton Sala, Boris Abalos, Yolanda Urzagasti, Ariel Benitez, Maria Fernanda Soruco y Juanita Luz Vilca.

Durante este primer encuentro los voluntarios dieron a conocer la temática y el porqué de la urgencia de dejar registro y rendir homenaje a aquel grupo de hombres que emprendieron tal hazaña en el año 1969. Este camino se realizó con la mano de obra de los habitantes y vecinos de las diferentes localidades, Pucara, Cianzo, Palca de Aparzo, Varas, Aparzo y Chorcan. En aquel momento se había creado una comisión en Palca de Aparzo cuyos integrantes expusieron ante las autoridades provinciales las problemáticas que se estaban suscitando en estos lugares y la necesidad de contar con un camino para poder transitar en vehículos, trasladarse y vender sus productos.

Dentro de los temas tratados durante este primer encuentro en Humahuaca, la conversación derivó, además, en un pequeño relato por parte del Prof. Leocaldo Toconas sobre las antiguas oficinas del Ferrocarril Belgrano que se encontraban en Humahuaca, dándonos a conocer que el lugar aledaño al sitio donde nos encontrábamos reunidos, era la Escuela Provincial de Artes N° 2 y que anteriormente constituía una de aquellas oficinas, por lo cual se realizó un relevamiento fotográfico y un escrito sobre la historia del paso del ferrocarril por nuestra provincia, para ser publicada luego en la página de Facebook del

Instituto el día 14 de Junio.

A partir del primer encuentro con los Voluntarios de Humahuaca, se coordinó un recorrido el día 02 de Julio, por el antiguo camino de Humahuaca a Palca de Aparzo en compañía de algunos de las personas que habían participado en aquella obra, ya que muchos otros han fallecido. Del recorrido participaron el Señor Cornelio Zerpa, quien al comenzar la obra fue designado como capataz, oriundo de la localidad de Chorcan; también participaron los señores Reino Cuevas, Rubén Leonardo Vale y Bruno Ramos. La Defensoría contribuyó con equipos propios como cámaras de fotos, trípodes y celulares para grabar audios y recolectar el material necesario para el documental. Debido a algunas fallas de audio y video se volvió a realizar una segunda visita, el día 12 de Agosto, en la que nos acompañó el Maestro Gerónimo Cruz, quien en el momento de la realización de la obra fue nombrado asesor.







Luego de recolectada toda la información, desde la Defensoría se inició la postproducción del material obtenido para la posterior difusión de dicho documental. En este caso, esta información no se encuentra registrada en ningún documento, es un testimonio que debe ser resguardado para la comunidad.

A fin de continuar contando con la colaboración

de la Universidad Católica de Santiago del Estero, UCSE, con sucursal en nuestra Provincia, en fecha 24 de Junio se firmó el Protocolo N° V, cuyo objetivo principal es la vinculación académica y científica para el desarrollo de actividades de investigación y transferencia desde la Prosecretaría de Investigación.



El día 3 de Agosto el Sr. Arnaldo Machaca (miembro de la comunidad de Rinconada) solicitó una reunión en la sede de la Defensoría del Pueblo con la intención de presentar un proyecto de revalorización y protección de los vestigios de un Pukara que se encuentra cercano al pueblo de Rinconada y la Laguna de Pozuelos, custodiado por la comunidad homónima. Durante el mencionado encuentro se presentó el proyecto y fueron establecidos los pasos a seguir a través de una coordinación por parte de la Defensoría con la Universidad Católica de Santiago del Estero. De esta manera, se acordó, en el marco del Protocolo N° V, la realización de una capacitación taller para la comunidad, la que se coordinaría con la Universidad, para ser otorgada a quienes se encuentran en el territorio como para quienes actualmente residen en la ciudad de San Salvador de Jujuy.

Luego de esta primera reunión, se convocó un encuentro con la Dra. Montenegro, junto a su equipo, para poner en conocimiento la solicitud de la comunidad y solicitar la capacitación anteriormente mencionada.

El día 31 de agosto el equipo del IPPC partió hacia Rinconada, en compañía del Defensor del Pueblo de la Provincia de Chaco, Dr. Bernardo Voloj y su equipo, a fines de entablar un primer acercamiento con la comunidad y escuchar sus inquietudes.



Finalizado el almuerzo, los miembros de la comunidad, junto con representantes del municipio de Rinconada expresaron su agradecimiento, se firmó el libro de actas y se invitó a todo el equipo a participar de la Ceremonia de la Pachamama.

En la sede de la Defensoría, se coordinó una reunión con el Sr. Arnaldo Machaca, la Sra. America Machaca y el Sr. Marcos Sulca con la finalidad de organizar la capacitación taller que se había conversado previamente, analizando fechas, lugar, hora y la cantidad de interesados tanto para la capacitación como para formar parte del Voluntariado de Defensores del Patrimonio.

Al concluir esta actividad, se pactaron fechas tentativas junto al equipo de la Universidad de Santiago del Estero para poder brindar los talleres y temario. En este caso, la Defensoría asumió el deber de brindar las herramientas y la orientación necesaria para que la comunidad de Pukara pueda cumplir con el objetivo de resguardar las riquezas de su patrimonio, impulsar la puesta en valor y difusión de su belleza, riqueza y costumbres culturales de la que nos hablaron durante aquél primer encuentro.



El 09 de septiembre, el equipo del Instituto participó de la Conferencia de "Patrones de cultivo prehistórico en la Quebrada de la Cueva" efectuada en la Universidad Católica de Santiago del Estero y dictada por la Dra. Paola Silvia Ramundo, quien comentó el trabajo que viene efectuando en la Quebrada de la Cueva y los resultados satisfactorios del mismo.

Los talleres y capacitaciones denominados "Valoración turística del patrimonio: aportes interdisciplinarios para una gestión participativa" organizados entre el I.P.P.C. de la Defensoría del Pueblo y la UCSE para los miembros de la Comunidad de Rinconada fueron efectuados en dos encuentros llevados a cabo los días 20 y 27 de Octubre en los que también contamos con la participación de personal de la Agencia de Ciencia, Tecnología e innovación de la Provincia quienes motivaron a los participantes para presentar

proyectos de desarrollo patrimonial y turístico para la obtención de subsidios.





Teniendo en cuenta las actividades desarrolladas por el Instituto, sus integrantes fueron invitados por la Universidad Católica de Santiago del Estero a exponer las mismas, el día 09 de Noviembre, en la Mesa denominada "Investigación y Transferencia para una gestión integral del patrimonio" en el marco de la V Jornadas de Difusión y Transferencia de la Investigación en el DASS-UCSE. Así también, el equipo fue invitado a publicar un artículo en el LIBRO DE RESÚMENES de la UCSE, encontrándose este último en edición.

Como resultado de los talleres destinados para los residentes de Rinconada en San Salvador de Jujuy el I.P.P.C. fue invitado a participar de la reunión llevada a cabo en las oficinas de la Agencia de Ciencia, Tecnología e innovación de la Provincia, reunión convocada por miembro de la comunidad de Rinconada de la que también participó el equipo de profesionales a cargo de la Dra. Mónica Montenegro de la Universidad Católica de Santiago del Estero, en la que se presentó un proyecto destinado a la conservación patrimonial de la región de Pukara en la localidad de Rinconada.





Para finalizar un año de arduo trabajo se efectuó la entrega del documental a los Defensores Voluntarios de Humahuaca quienes manifestaron su agradecimiento con el equipo del I.P.P.C.

ACTUACIONES

Actuación N° 323236/2022, Caratulada: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY. S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PATRIMONIO POR INFORMACIÓN".

Se inició dicha actuación a fin de solicitar a la Dirección Provincial de Patrimonio de la Secretaría de Cultura de la Provincia, información sobre las personas y organismos que poseen permiso de excavación activos en la zona de Pukara situado en la localidad de Rinconada a fin de poder efectuar el contacto directo de las personas u organismos autorizados con los miembros de la comunidad.

En virtud de dicho objetivo se remitió Nota N° 1314-DPJUJ-2022 en fecha 29/09/2022 cuya respuesta fue recepcionada por esta Defensoría en fecha 03/10/2022 mediante la cual se nos solicitaba "...Para poder constatar quién es el/la/los/las investigador/aes/as que se encuentren/n con los permisos correspondientes por parte de la Secretaría de Cultura de la Provincia de Jujuy para realizar estudios arqueológicos en determinado lugar, en este caso en territorio de la Comunidad originaria de Pukara, se necesita saber específicamente cual es el área de territorio comunitario involucrado. Para tal situación se necesita que nos faciliten el área del territorio comunitario de dicha comunidad en archivo digital KML o Shapefile, con el objetivo de verificar y dar respuesta a lo solicitado.". cuya información fue otorgada mediante Nota N° 1566-DPJUJ-2022 de fecha 03/11/2022 para recepcionar respuesta en fecha 04/11/2022 en la que se indica que "... el único investigador autorizado para realizar trabajos arqueológicos en la zona es el Dr. Carlos Angiorama..."

La información obtenida fue brindada a los miembros de la comunidad a fin de que la misma pueda, con ayuda del profesional autorizado, desarrollar el proyecto de protección del patrimonio local.

Actuación N° 320523/2020, Caratulada: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY S/ INTERVENCIÓN ANTE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN POR SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE EDIFICIO DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DE JUJUY"

Esta actuación fué iniciada de oficio, habiendo el equipo del instituto tomado conocimiento del estado del edificio de la Universidad Popular de Jujuy sito en calle Bustamante n° 265 el que se encuentra abandonado y sobre el que se efectuó un informe técnico por parte de las profesionales que integran el Instituto de Protección del Patrimonio Cultural de la Defensoría del Pueblo.

Una vez efectuado el mismo se remitió Informe al Ministerio de Educación de la Provincia a fin de solicitar información sobre la titularidad del inmueble, y si existían proyectos para su utilidad, conservación y protección.

Frente a la falta de respuesta se remitieron dos reiteraciones recepcionando respuesta en fecha 25/10/2022 mediante la cual se nos informa que no existe actividad áulica ni ofertas educativas que dependan del Ministerio, como asi también surge del informe catastral que Catastro Escolar no tiene registro si dicho inmueble se encuentra en el ámbito de competencia del Ministerio de Educación o si es competencia de otro organismo, encontrándose dicha actuación aun en trámite, con el objetivo de generar una revalorización del inmueble.

DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL

El Área de Psicología es un espacio donde se brinda asesoramiento, contención y orientación a personas que se encuentran atravesando un momento de crisis emocional. El objetivo de la intervención es brindar herramientas para lograr un cambio de posicionamiento subjetivo frente a la situación que genera malestar, así como, escuchar la singularidad del caso que se presenta para lograr una mayor efectividad en el asesoramiento que se brinda a las personas que lo requieran.

El rol del psicólogo implica intervenir en la contención de la persona en crisis, y sobre los factores desencadenantes. Además, contar con una buena disposición del equipo de profesionales para trabajar en conjunto y de manera interdisciplinaria, propiciar un trato respetuoso y receptivo que posibilite que la persona pueda expresarse y favorecer la calma, respetar sus tiempos y silencios, evitar confrontar o realizar juicios de valor, invitar a la persona a hablar sobre lo que le pasa y disponer de tiempo y de lugar. Tener en cuenta que poder expresarse, poner en palabras lo que le pasa y ser escuchado, suele tener un efecto de alivio para disminuir y/o evitar el sufrimiento de la persona en crisis emocional, o con estado de angustia. Intentar que la persona pueda comprender la circunstancia actual o motivo que desencadena la sintomatología.

Por lo tanto, se espera que al finalizar una consulta se pueda arribar a una conclusión que permita establecer estrategias terapéuticas a seguir, de acuerdo con cierta aproximación diagnóstica y una apreciación del riesgo que incluya alguna predicción evolutiva del caso, al menos en el corto plazo.

Ante estas situaciones se realizan derivaciones y seguimientos a diferentes organismos públicos con el objetivo de que continúen tratamiento psicológico, legal o social según lo requieran.

La creación de redes organizacionales es una condición fundamental para la derivación de las problemáticas de salud mental que se presenta en esta institución, ya que nosotros realizamos asistencia y no tratamiento psicológico.

Durante el año 2022 los motivos de consulta más frecuentes fueron los relacionados a problemas familiares como por ejemplo, peleas por propiedades o bienes, peleas entre los miembros por la tenencia de los niños o sobrinos o por convivencia.

MOTIVOS DE CONSULTA DEL DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL | AÑO 2022



Seguidos de los casos asistidos por violencia de género y violencia familiar, en los cuales luego de brindar asesoramiento y contención psicológica, se articuló con el Consejo Provincial de la Mujer y el Departamento de Violencia y Atención Integral a la Violencia Familiar y de Género (Municipalidad de San Salvador de Jujuy), o con los Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS respetando el entorno vivencial de la persona).

Como se puede observar en el gráfico, son recurrentes las consultas de personas con descompensación psicótica, por lo general con delirios de tipo paranoicos o místicos, en estas oportunidades fue necesario ser derivados al SAME, para ser evaluados y trasladados a la guardia de salud mental del Hospital W. Gallardo.

Además se presentaron personas pidiendo asesoramiento sobre consumo problemático, porque tienen familiares o amigos atravesando esta problemática y requieren contención, orientación, estrategias de afrontamiento y asesoramiento sobre los recursos asistenciales que existen para poder ayudarlos a recuperarse de esta condición. Es relevante aclarar que las personas que consumen problemáticamente no tienden a presentarse ya que por cuestiones de su condición no suelen tener demandas.

INTERVENCIÓN COMUNITARIA

El Departamento Psicosocial puso en funcionamiento a los diferentes institutos ya mencionados, creados para dar respuestas a la comunidad, posibilitando planes de acción, los cuales fueron elaborados en base a propuestas y emergentes institucionales.

En el marco de la intervención, realizamos entrevistas exploratorias a referentes e instituciones de la comunidad para recopilar información de las diferentes problemáticas y así generar respuestas específicas a las demandas pertinentes.

Consideramos que un diagnóstico fue necesario en primera instancia, debido a que resultó importante compartir visiones sobre la realidad cotidiana y producir consensos desde la reflexión colectiva. El diagnóstico puso encima de la mesa los temas a debatir para poder generar propuestas en beneficio de los solicitantes.

Nuestro objetivo fue escuchar y planificar acciones transformadoras, para ello realizamos diferentes talleres vivenciales en conjunto con la comunidad a partir de sus saberes y sentires.

Como equipo de trabajo propusimos campañas de prevención y concientización,

comprometiéndonos con acciones y permitiéndonos aprender de las mismas, poniendo al servicio nuestros conocimientos y prácticas para la transformación de las condiciones planteadas.

ÁREA EDUCATIVA

La tarea educativa del Departamento Psicosocial consistió en transmitir información a la ciudadanía con el objetivo de prevenir, transformar y mejorar las problemáticas abordadas por los diferentes institutos.

Consideramos a la educación como una de las actividades humanas con mayor trascendencia e impacto en la sociedad, por lo tanto, desarrollamos diferentes capacitaciones destinadas a las demandas de la comunidad.

Para ello, durante el año 2022, buscamos estar en formación constante a través de capacitaciones internas para poder brindar lo mejor de nosotras en nuestras tareas diarias, actualizándonos permanentemente de una manera integral, propiciando la mejora en nuestras actividades, ya que el desarrollo profesional en cualquier disciplina que implique entablar relaciones con personas y grupalidades, requiere de las mismas a fin de orientar y emprender procesos de intercambios favorables y positivos.

Además, realizamos capacitaciones externas con el propósito de prevenir brindando herramientas conceptuales desde una transposición didáctica que lleve al receptor a incorporar los conocimientos para su vida diaria de una manera práctica y reflexiva.

Cabe mencionar que 750 personas fueron beneficiadas en recibir capacitaciones externas y talleres vivenciales, sin contabilizar el alcance de las campañas de concientización, sensibilización y promoción y el servicio de orientación de adicciones destinadas a la comunidad en general, con esta construcción colectiva de lo aprendido tuvimos el propósito de lograr una ciudadanía activa y comprometida.

Para una descripción de las actividades realizadas hemos creado un cronograma que se detalla a continuación:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL 2022

FEBRERO

16/02/2022 Lanzamiento de campaña de prevención de adicciones del IPA "CARNAVAL RESPONSABLE" de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy.



24/02/2022 Capacitación Interna del Instituto de Prevención de Adicciones de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, sobre "ParticipAcción" Prevención comunitaria del consumo de sustancias dictado por la Lic. Lucrecia Esteve de Lorenzi. Directora del Instituto de Prevención de adicciones Cba.



MARZO

15/03/2022 Lanzamiento del Servicio gratuito de orientación en adicciones de la Defensoría del Pueblo de la Prov. de Jujuy, dirigido a personas con consumo problemático o familiares de estos que requieran orientación, información y asesoramiento sobre los recursos asistenciales disponibles en instituciones de salud públicas o privadas.

17/03/2022 Participación del IPPPDM en VII Encuentro Artístico "MUJERES EN VOZ ALTA" Jornada de difusión y radio abierta en el marco del 8 de Marzo , Día Internacional de la mujer trabajadora, organizado por la Dirección de Paridad de Género de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy. Esta iniciativa cuenta con el apoyo financiero de la Unión Europea e involucra a organizaciones de la Sociedad civil.



25/03/2022 Taller "Proyecto de Vida" del IPA dictado a estudiantes de quinto año de la Escuela Normal Superior "Dr. Eduardo Casanova" de la Localidad de Tilcara.



29/03/2022 Capacitación Externa: Taller "VIVIR ES UN DERECHO: Herramientas para la prevención y eliminación de la violencia contra la mujer" del IPPPDM. Modalidad hibrida, con asistentes presenciales y virtuales en el Centro de Formación y Comunicación Digital de la Universidad Nacional de Jujuy.



ABRIL

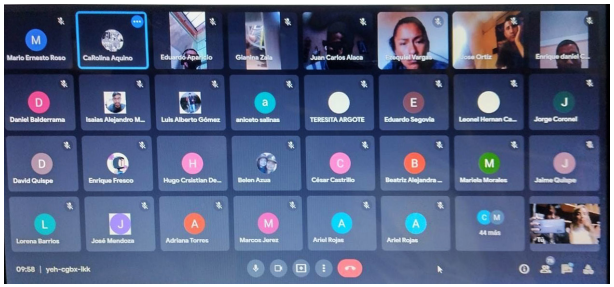
5/04/2022 Entrevista de difusión y promoción del Instituto de Prevención de Adicciones en radio "La Brújula" 97.9 FM Abra Pampa.

8/04/2022 Participación del IPPPDM en la presentación de la Guía Comunitaria de Derechos que brinda herramientas en la prevención, orientación y asesoramiento en situaciones de violencia de género; organizada por la Dirección de Paridad de Género de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy.



11/04/2022 Capacitación Externa (Modalidad virtual) "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO" del IPPPDM a estudiantes del curso de ascenso al grado de Sargento con homologación a la Tecnicatura Universitaria en Seguridad Ciudadana pertenecientes al

Instituto Universitario Provincial de Seguridad.



19/04/2022 Entrevista de difusión y promoción del Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM) en radio “La Brújula” 97.9 FM Abra Pampa.

27/04/2022 Jornada de Capacitación Externa en el Centro de Participación Vecinal (CPV) del Barrio Belgrano con el objetivo de interiorizar a referentes municipales sobre la función, facultades, intervención y áreas e institutos de esta Defensoría. Actividad que se llevó adelante en conjunto con la Dirección de Políticas Publicas y de descentralización dependientes de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy y los encargados de los distintos CPV de la Ciudad.

29/04/2022 Capacitación Interna del IPPPDM en el Curso de atención victimológica desde las primeras intervenciones. Organizado por el Ministerio Público de la Acusación, de la Provincia de Jujuy. Dictado por la Directora del Centro de Asistencia a la Victima del M.P.F. de la Provincia de Salta. Presidenta del Consejo Federal de Víctimas de Delitos Penales. Modalidad presencial, Belgrano N° 246 San Salvador de Jujuy.



MAYO

06/05/2022 Taller “Proyecto de Vida” del IPA dictado a estudiantes de quinto año de la Escuela Normal Superior “Dr. Eduardo Casanova” de la Localidad de Tilcara.



28/05/2022 Capacitación Externa (Modalidad virtual) "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO" del IPPPDM a estudiantes del curso de ascenso al grado de Sargento con homologación a la Tecnicatura Universitaria en Seguridad Ciudadana pertenecientes al Instituto Universitario Provincial de Seguridad.



JUNIO

01/06/2022 Taller "Proyecto de Vida" del IPA dictado a estudiantes de quinto año del Colegio IPSEL de la Localidad de San Salvador de Jujuy.



03/06/2022 Reunión para coordinar actividades con la Diputada Provincial Mariela Ortiz.

15/06/2022 Participación con disertación en la "Jornada de Concientización contra el abuso y maltrato a la persona adulta mayor" organizada por CEPAM (Centro Provincial de Adultos Mayores).

23/06/2022 Capacitación Externa en el Instituto Populorum Progressio a alumnos de la Tecnicatura Superior en gestión Jurídica, con el objetivo de interiorizar sobre la función, facultades, intervención y áreas e institutos de la Defensoría del Pueblo, en el marco del ciclo de encuentros con responsables del Estado para las Prácticas Profesionalizantes de los Estudiantes.



24/06/2022 Taller "VIVIR ES UN DERECHO: Herramientas para la prevención y eliminación de la violencia contra la mujer" del IPPPDM. Modalidad hibrida, con asistentes presenciales y virtuales en la Sede de la Facultad de Humanidades y Ciencias

Sociales de la Universidad Nacional de Jujuy.

27/06/2022 Participación del IPA en el día internacional de la "LUCHA CONTRA EL USO INDEBIDO Y EL TRÁICO ILÍCITO DE DROGAS" Organizada por la Dirección General de Narcotráfico de la Policía de la Provincia de Jujuy.



30/06/2022 Capacitación Externa Taller "Construyendo igualdad en el deporte" dictado por IPPPDM destinado a integrantes del Club Gorriti.



JULIO

15/07/22 Reunión para coordinar actividades con la Intendenta de Maimará y directivos escolares.

AGOSTO

31/08/22 Participación en actividad comunitaria por el Día de la Niñez y Derechos humanos en el Barrio San Martin organizado por el CAPS del barrio. Se realizaron actividades recreativas, informativas y preventivas.



SEPTIEMBRE

8/09/2022 Inicio de Prácticas Profesionales Supervisadas de la Carrera de Licenciatura en Psicología de la UCSE-DASS.

19/09/2022 Taller “Vivir es un Derecho: Herramientas para la prevención y eliminación de la violencia contra la mujer” del IPPPDM. Dictado a internas privadas de la libertad, alojadas en el Penitenciario N°3 emplazado en el Barrio Alto Comedero.



27/09/2022 Ciclo Externo: “Construyendo perspectiva de género desde una mirada integral” Organizada por IPPPDM en conjunto con la agrupación estudiantil JUNTOS, perteneciente a la facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Jujuy, realizada en dicha institución. Temática del 1° Encuentro “Herramientas para el abordaje de la violencia de género”



29/09/2022 Campaña en conmemoración al Día de la Paz, con el Departamento de mediación y el psicosocial, para difundir acciones de mediación mediante actividades lúdicas y participativas para brindar herramientas de resolución de conflictos, realizada en la Peatonal Belgrano.

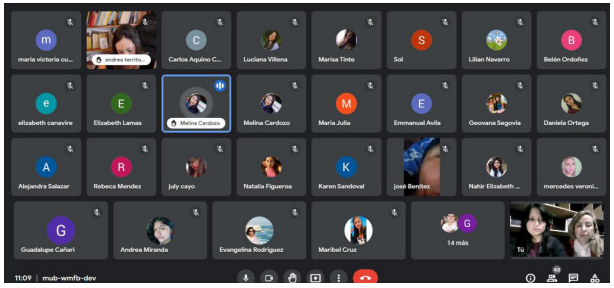


30/09/2022 Ciclo Externo: “Construyendo perspectiva de género desde una mirada integral”

Organizada por IPPPDM en conjunto con la agrupación estudiantil JUNTOS, perteneciente a la facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Jujuy, realizada en dicha institución. Temática del 2° Encuentro- Educación Sexual Integral.

OCTUBRE

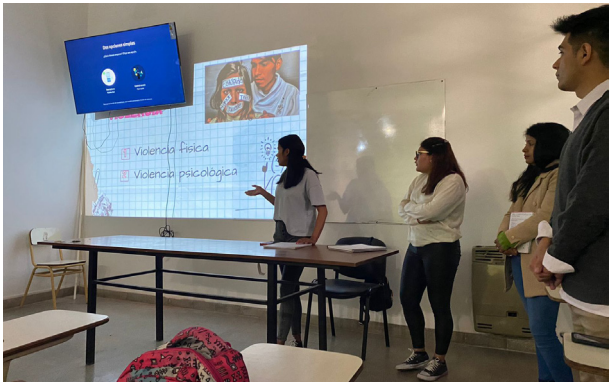
3/10/22 Ciclo Externo: "Construyendo perspectiva de género desde una mirada integral" Organizada por IPPPDM en conjunto con la agrupación estudiantil JUNTOS, perteneciente a la facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Jujuy, realizada en dicha institución. Temática del 3° Encuentro - Acoso Callejero.



5/10/2022 Ciclo Externo: "Construyendo perspectiva de género desde una mirada integral" Organizada por IPPPDM en conjunto con la agrupación estudiantil JUNTOS, perteneciente a la facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Jujuy, realizada en dicha institución. Temática del 4° Encuentro Taller vivencial sobre violencia en el noviazgo.



11/10/2022 Exposición final y Cierre del Ciclo Externo: "Construyendo perspectiva de género desde una mirada integral" Organizada por IPPPDM en conjunto con la agrupación estudiantil JUNTOS, perteneciente a la facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Jujuy, realizada en dicha institución.



14/10/2022 Jornada de Concientización con el Programa de prevención del suicidio y promoción de la Salud mental en la Escuela Provincial Agrotécnica N°1 - El Brete. Convocados por el Servicio de Acompañamiento Escolar (equipo territoral N° 1" pertenecientes al Ministerio de Educación de la Provincia.

19/10/2022 Taller vivencial "VIOLENCIA EN EL NOVIAZGO" destinado a estudiantes del Colegio Secundario EMDEI, dictado por el Departamento Psicosocial y Practicantes de la carrera Lic. en Psicología de la UCSE- DASS.



24/10/2022 Cierre de las Prácticas Profesional Supervisadas con los alumnos de la Carrera Lic. en Psicología de la UCSE- DASS- Con análisis de los encuentros y devoluciones.

NOVIEMBRE

16/11/2022 Taller Vivencial "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO" del IPPPDM. Dictado al Personal del Servicio Penitenciario de la Provincia de Jujuy.

25/11/2022 Taller Vivencial "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO" del IPPPDM. Dictado al Personal del Servicio Penitenciario de la Provincia de Jujuy.

30/11/2022 Taller Vivencial "HERRAMIENTAS PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO" .del IPPPDM. Dictado a Jefes del Servicio Penitenciario de la Provincia de Jujuy.







DICIEMBRE

6/12/2022 Presentación y aprobación de "Campaña mundial del Banco Rojo como proyecto cultural, social, comunitario, pacífico de prevención, información y sensibilización contra la violencia de género y el femicidio".

IPPPDM

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

El Instituto Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM), abordó de manera interdisciplinaria, intersectorial y en red la problemática de género.

Tuvo como objetivo 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.

El marco legal que sustenta a este instituto corresponde con la Ley N° 26.485 “Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que Desarrollen sus Relaciones Interpersonales”, Ley 27.372 “De derechos y garantías de las personas víctimas de delitos”, Ley N°27.499 “Capacitación obligatoria en la temática de género y violencia contra las mujeres” y en la Ley N° 26.150 “Programa Nacional de Educación Sexual Integral”. La intención fue brindar información pertinente sobre la violencia de género y sus formas de expresión en las diversas áreas de la vida social.

Por ello, se creyó conveniente promover la reflexión sobre las estrategias de afrontamiento y evitación, los factores protectores y las herramientas institucionales necesarias para comprender y superar la situación de violencia, promoviendo la transformación sociocultural basada en la plena e igualitaria participación de las mujeres en distintas esferas de la vida social.



Programa de **Prevención sobre la problemática del Suicidio y promoción de la Salud Mental**

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy

Este programa fue creado en el año 2021 y continúo vigente en el año 2022 con el propósito de concientizar y sensibilizar a la población jujeña sobre la problemática del suicidio, desarrollando acciones de prevención y promoción de la salud mental.

Los objetivos del mismo, fueron los de elaborar estrategias y líneas de acción tendientes a responder eficazmente a la problemática, promover el fortalecimiento de redes intersectoriales para abordarla de manera integral, brindar herramientas de reflexión a los ciudadanos como actores sociales con derechos y responsabilidades sobre la propia vida. Además de promover en la práctica la modificación de factores de riesgo y de cambios hacia comportamientos protectores de la salud mental.

Así como fomentar el desarrollo de actividades sociales, culturales y recreativas que sean posibles de realizar de acuerdo a los recursos disponibles de la comunidad.

INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

Instituto de Prevención de Adicciones (IPA) fue creado mediante Resolución N° 117-DPJUJ/17, en pos de la defensa de los derechos humanos y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, tuvo el propósito de concientizar y sensibilizar a la población jujeña sobre el consumo problemático, desarrollando acciones de prevención y promoción de la salud mental desde un abordaje interdisciplinario, intersectorial e interinstitucional.

La prevención de la problemática asociadas al consumo fue abordada en el ámbito social y comunitario, como reconstrucción del lazo social, restitución de derechos, consolidación de proyectos de vida, fortalecimiento de factores de protección y disminución factores de vulnerabilidad.

El Instituto tendió a fomentar estilos de vida saludables, favoreciendo la búsqueda de alternativas positivas que eviten o disminuyan el inicio en el consumo de sustancias psicoactivas.

Así como, sensibilizar y concientizar a la población jujeña sobre la problemática del consumo para evitar la transición entre el consumo experimental u ocasional, al consumo problemático o dependencia, elaborando estrategias y líneas de acción tendientes a responder eficaz y efectivamente a la problemática. Propiciando que los usuarios de drogas problematicen sus consumos, facilitando el acceso a los servicios de salud y/o promoción de instancias de inclusión social y promoviendo el fortalecimiento de redes intersectoriales para abordar la problemática de manera integral.



La Defensoría Móvil es un sistema de acercamiento a la comunidad de los distintos barrios, loteos y asentamientos de la Provincia de Jujuy.

Consiste en salir a recorrer la comunidad, previamente contactando los centros vecinales para acordar sitio y poder brindar asesoramiento e intervención de las problemáticas que presentan los individuos. Esto permite realizar un diagnóstico de situación de cada lugar y poder analizar la problemática social de cada lugar y los conflictos más relevantes que aquejan a los ciudadanos.

La Defensoría Móvil cuenta con un equipo interdisciplinario, compuesto por Abogados, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Licenciados en Educación Para la Salud y Técnicos en Medio Ambiente. Quienes se ocupan de brindar asesoramiento e intervenir ante las problemáticas planteadas por medio de armado de actuaciones (expedientes) para colaborar en la resolución de los mismos. Se aclara que nuestra Institución agota la vía administrativa.

Todas las actuaciones que se promuevan ante la Defensoría del Pueblo son gratuitas.

El Defensor del Pueblo, puede iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte interesada 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 competencia.

Las Áreas que abarca y atiende la Defensoría Móvil son las siguientes:

- Administración Municipal y Provincial.
- Educación.
- Defensa del Consumidor.
- Seguridad vial.
- Previsional.
- Mediación Comunitaria.
- Servicios Públicos.
- Salud.
- Discapacidad.
- Psicología.
- Educación Para la Salud.
- Social
- Medio Ambiente.

Con el trabajo en terreno de la Defensoría Móvil, se ha podido detectar las problemáticas más relevantes debido a los distintos diagnósticos de situación que se analizaron en cada sector y en su generalidad.

Se han llevado a cabo por día aproximadamente entre 30 y 50 consultas en cada recorrido.

El tema mas relevante en forma general, es la solicitud o el pedido de la gente de ayuda económica y social, ya sea en otorgamiento de planes sociales, asesoramiento de cómo obtenerlos debido a la desocupación laboral de muchos

ciudadanos. Luego pensiones no contributivas por Discapacidad, asignaciones por embarazo y Universal por hijo, junto a la tarjeta alimentar. Esto deja visibilizar la cantidad de personas en situación de vulnerabilidad, sumado a situaciones de violencia doméstica e intrafamiliar.

Otro de los temas relevantes es el pedido de subsidios, tarifa social de energía eléctrica, gas y agua.

En muchos lugares se ha consultado por problemática familiar sobre cuotas alimentarias, régimen de visita y guarda legal. También conflictos entre particulares; juicios sucesorios; problemáticas laborales; problemas con escrituras de inmuebles incluso en barrios completos. Problemática de tierras fiscales. Moratoria y trámites de jubilación; de obras sociales y con Migraciones por registro de reingreso al país y suspensión de beneficios, además de problemas relacionados a defensa del consumidor.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE VISITAS A CENTROS VECINALES CPV CAM Y ASENTAMIENTOS.

MES MARZO 2022

Fecha 07/03/22: Merendero Pequeños Héroes. Sector B4. Barrio Alto Comedero.

Fecha 08/03/22: Centro Vecinal Las Tipas. Palpalá.

Fecha 09/03/22: Centro Vecinal 25 de Mayo. Palpalá.

Fecha 10/03/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 11/03/22: Plaza Belgrano. San Salvador de Jujuy.

Fecha 14/03/22: Centro Vecinal Barrio Santa Bárbara. Palpalá.

Fecha 15/03/22: Centro Vecinal Barrio Gorriti. San Salvador de Jujuy.

Fecha 16/03/22: Centro Vecinal Barrio San José. Palpalá.

Fecha 17/03/22: Centro Vecinal Barrio Belgrano. Palpalá.

Fecha 18/03/22: CIC Barrio Canal de Beagle. Palpalá.

Fecha 21/03/22: Centro Vecinal Barrio Paso de Jama. Palpalá.

Fecha 22/03/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 23/03/22: Centro Vecinal Barrio Constitución. Palpalá.

Fecha 25/03/22: Peatonal Belgrano. San Salvador de Jujuy.

Fecha 28/03/22: SUM. Barrio Constitución. Palpalá.

Fecha 29/03/22: Centro Vecinal Pro- Adelanto. Barrio Mariano Moreno. San Salvador de Jujuy.

Fecha 30/03/22: Centro Vecinal Barrio 23 de Agosto. Palpalá.

Fecha 31/03/22: Centro Vecinal Barrio Florida. Palpalá.

MES ABRIL 2022

Fecha 01/04/22: Plaza Belgrano. Palpalá.

Fecha 04/04/22: SUM. Barrio San José. Palpalá.

Fecha 05/04/22: Plaza Barrio Mariano Moreno.

Fecha 06/04/022: Centro Vecinal Barrio Canal de Beagle. Palpalá.

Fecha 07/04/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 08/04/22: Centro Vecinal Barrio 12 de Octubre. San Salvador de Jujuy.

Fecha 11/04/22: SUM. Barrio 25 de Mayo. Palpalá.

Fecha 12/04/22: SUM. Barrio Santa Bárbara. Palpalá.

Fecha 13/04/22: SUM. Barrio Constitución. Palpalá.

Fecha 18/04/22: Centro Vecinal Barrio Canal de Beagle. Palpalá.

Fecha 20/04/22: Centro Vecinal Barrio Belgrano.

Fecha 21/04/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 22/04/22: Centro Vecinal Barrio Belgrano. Palpalá.

Fecha 25/04/22: Centro Vecinal Barrio Santa Bárbara. Palpalá.

Fecha 26/04/22: Centro Vecinal Barrio Paso de Jama. Palpalá.

Fecha 27/04/22: Centro Vecinal Barrio 23 de Agosto.

Fecha 28/04/22: Centro Vecinal Barrio Florida. Palpalá.

Fecha 29/04/22: Centro Vecinal Barrio 25 de Mayo. Palpalá.

MES MAYO 2022

Fecha 03/05/22: Polideportivo Barrio La Paz. Perico.

Fecha 04/05/22: NIDO ARA San Juan. Barrio Alto Comedero.

Fecha 05/05/22: Delegación Perico. Muni- Móvil.

Fecha 06/05/022: CPV. Chijra. San Salvador de Jujuy.

Fecha 09/05/22: SUM. Barrio Sarmiento. Palpalá.

Fecha 10/05/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 11/05/22: Plaza Conquista del Desierto. Barrio San Francisco de Álava. San Salvador de Jujuy.

Fecha 12/05/22: SUM. Barrio San José. Palpalá.

Fecha 13/05/22: Delegación Perico. Muni Móvil-

Fecha 16/05/22: Centro Vecinal Barrio Alto Gorriti. San Salvador de Jujuy.

Fecha 17/05/22: Centro Vecinal Barrio Santa Rita. San Salvador de Jujuy.

Fecha 19/05/22: CPV. 18 Hectáreas. Barrio Alto Comedero.

Fecha 20/05/22: Centro Vecinal Barrio Mariano

Moreno. San Salvador de Jujuy.

Fecha 23/05/22: Centro Vecinal Barrio Lujan.

Fecha 24/05/22: Centro Vecinal 25 de Mayo. Perico.

Fecha 26/05/22: Punto Digital Puesto Viejo. El Carmen.

Fecha 27/05/22: CPV Santa Ana. Barrio Alto Comedero.

Fecha 30/05/22: CPV Santa Bárbara. Barrio Alto Comedero.

MES JUNIO 2022

Fecha 01/06/22: Territorios en Acción. CPV Belgrano. San Salvador de Jujuy.

Fecha 02/06/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 03/06/22: CAM Marcelino Mustos. Barrio Huaico. San Salvador de Jujuy.

Fecha 06/06/22: CPV Gral. Arias. Barrio Kennedy. San Salvador de Jujuy.

Fecha 07/06/22: Punto Digital. Puesto Viejo. El Carmen.

Fecha 08/06/22: Territorios en Acción. Plaza Mariano Moreno.

Fecha 09/06/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 10/06/22: CPV. Barrio Chijra. San Salvador de Jujuy.

Fecha 13/06/22: CIC Che Guevara. San Salvador de Jujuy.

Fecha 14/06/22: Delegación Perico. Muni – Movil. Perico.

Fecha 15/06/22: Territorios en Acción. Sector B4. Barrio Alto Comedero. San Salvador de Jujuy.

Fecha 21/06/22: Muni – Movil. Perico

Fecha 22/06/22: Territorios en Acción. San Salvador de Jujuy.

Fecha 23/06/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 24/06/22: CIC Alberdi. San Salvador de Jujuy.

MES JULIO 2022

Fecha 04/07/22: Cooperativa de Trabajo FUDECO. Barrio Alto Palpalá.

Fecha 05/07/22: CAM Marcelino Mustos. San Salvador de Jujuy.

Fecha 06/07/22: Territorios en Acción CIC Che Guevara. San Salvador de Jujuy.

Fecha 07/07/22: NUM Carlos Alvarado. Lozano. Yala.

Fecha 08/07/22: Delegación Municipal Los Alisos. San Antonio.

Fecha 11/07/22: CAM Marcelino Mustos. Barrio Huaico. San Salvador de Jujuy.

Fecha 12/07/22: Polideportivo Colegio 64. Perico.

Fecha 13/07/22: CPV Malvinas. San Salvador de Jujuy.

Fecha 14/07/22: Municipalidad San Antonio. San

Antonio.

Fecha 15/07/22: Centro Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 18/07/22: Receso Invernal-

MES AGOSTO 2022

Fecha 03/08/22: Territorios en Acción. CIC Alberdi. San Salvador de Jujuy.

Fecha 04/08/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 08/08/22: Centro Vecinal Barrio Santa Bárbara. Palpalá.

Fecha 09/08/22: Delegación Perico.

Fecha 10/08/22: Territorios en Acción. Club 1 de Marzo.

Fecha 11/08/22: Centro Vecinal Barrio San José. Palpalá.

Fecha 15/08/22: Delegación Perico.

Fecha 16/08/22: Centro Vecinal Barrio Sarmiento. Palpalá.

Fecha 17/08/22: Territorios en Acción. Asentamiento Aeroclub. Barrio Alto Comedero.

Fecha 18/08/22: Centro Vecinal 23 de Agosto Palpalá.

Fecha 22/08/22:

Fecha 24/08/22: Territorios en Acción. Centro Vecinal Barrio La Merced. Alto Comedero.

Fecha 25/08/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 29/08/22: Delegación Perico.

Fecha 30/08/22: Delegación Perico.

Fecha 31/08/22: Territorios en Acción. Cancha La Olla. Asentamiento Campo Verde.

MES SEPTIEMBRE 2022

Fecha 05/09/22: Centro Vecinal Barrio Mariano Moreno. San Salvador de Jujuy.

Fecha 06/09/22: CIC 2- Perico.

Fecha 07/09/22: Territorios en Acción. CPV Madre Teresa de Calcuta. Alto Comedero.

Fecha 08/09/22: Polideportivo 40 viviendas. Manantiales.

Fecha 09/09/22: Centro Vecinal Paso de Jama. Palpalá.

Fecha 12/09/22: Centro Vecinal Barrio Santa Bárbara. Palpalá.

Fecha 13/09/22: CIC 1 La Posta. Perico.

Fecha 14/09/22: Territorios en Acción. CPV Madre Teresa de Calcuta. Alto Comedero.

Fecha 15/09/22: CIC Rural. Las Pampitas.

Fecha 16/09/22: Centro Vecinal Barrio Belgrano. Palpalá.

Fecha 19/09/22: Centro Vecinal 50 viviendas UOCRA. Unión y Fortaleza. Alto Comedero.

Fecha 20/09/22: CIC Rural Las Pampitas. Perico.

Fecha 21/09/22: Territorios en Acción.

Fecha 22/09/22: Muni móvil Perico.

Fecha 23/09/22: Centro Vecinal Barrio San José.

Palpalá.

Fecha 26/09/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 27/09/22: CIC 1 La Posta. Perico.

Fecha 28/09/22: Territorios en Acción. Asentamiento 28 de Septiembre. Barrio San Pedrito.

Fecha 29/09/22: Punto Digital. Puesto Viejo.

Fecha 30/09/22: Centro Vecinal Barrio Chingo. San Salvador de Jujuy.

MES OCTUBRE 2022

Fecha 03/10/22: Centro Vecinal La Merced. Barrio El Chingo.

Fecha 04/10/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 05/10/22: Territorios en Acción. CPV Santa Ana. Alto Comedero.

Fecha 06/10/22: CIC Rural Las Pampitas.

Fecha 11/10/22: Polideportivo Santa Rosa. Perico.

Fecha 12/10/22: Territorios en Acción. Centro Vecinal Barrio Gorriti. Plaza Epopeya. San Salvador de Jujuy.

Fecha 13/10/22: CIC 1 La Posta. Perico.

Fecha 14/10/22: Centro vecinal Barrio Lujan.

Fecha 17/10/22: CIC 2. Perico.

Fecha 18/10/22: SUM Barrio Santa Bárbara. Palpalá.

Fecha 19/10/22: Territorios en Acción. CPV. Barrio Cuyaya.

Fecha 20/10/22: Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy.

Fecha 21/10/22: CIC 1 La Posta. Perico.

Fecha 24/10/22: Centro vecinal Santo Domingo. Perico.

Fecha 25/10/22: Barrio Mina Puloy. San Pedro de Jujuy.

Fecha 26/10/22: Territorios en Acción. Asentamiento Bárcena. San Salvador de Jujuy

Fecha 27/10/22: Centro Vecinal Santo Domingo.

Fecha 28/10/22: CIC 1 La Posta. Perico.

Fecha 31/10/22: CIC 2. Perico.

MES NOVIEMBRE 2022

Fecha 02/11/22: Territorios en Accion.CPV. Gral. Arias. San Salvador de Jujuy.

Fecha 03/11/22: Territorios en Acción. Barrio Norte. San Salvador de Jujuy.

Fecha 07/11/22: Centro Vecinal Barrio 530 viviendas. San Salvador de Jujuy.

Fecha 08/11/22: Barrio La Esperanza. Perico.

Fecha 09/11/22: Territorios en Acción. Barrio Los Perales.

Fecha 10/11/22: Comunidad Aborigen. Calilegua.

Fecha 11/11/22: Centro Vecinal Barrio Moreno. San Salvador de Jujuy.

Fecha 14/11/22: Centro Vecinal Barrio Centro. Perico.

Fecha 16/11/22: Territorios en Acción Centro Vecinal CEDEMS. San Salvador de Jujuy.

Fecha 17/11/22: CAF Pequeños Héroes Sector B4 Alto Comedero.

Fecha 21/11/22: Centro Vecinal Barrio Juan Manuel de Rosas. Perico.

Fecha 22/11/22: Centro Vecina barrio Centro. Perico.

Fecha 23/11/22: Territorios en Acción. CIC Copa Cabana. Barrio Alto comedero.

Fecha 28/11/22: Plaza Santo Domingo. Perico.

Fecha 29/11/22: Territorios en Acción Centro Vecinal Barrio 7 de Noviembre. San Salvador de Jujuy.

Fecha 30/11/22: CAF Pequeños Héroes Sector B4 Alto Comedero.

MES DICIEMBRE 2022

Fecha 01/12/22: Barrio Juan Manuel de Rosas. Perico.

Fecha 05/12/22: Barrio Pozo La Avispa. Monterrico.

Fecha 06/12/22: Fundación Forjando el Futuro.

Fecha 07/12/22: Territorios en Acción.

Fecha 08/12/22: Feriado.

Fecha 09/12/22: Feriado Puente.

Fecha 12/12/22: Barrio Tupac.110 viviendas. Alto Comedero.

Fecha 13/12/22: Merendero Pequeños Héroes. Sector B4. Alto Comedero.

Fecha 14/12/22: Territorios en Acción. Centro Municipal Desarrollo Integral y Comunitario Lic. Ada Galfre.

Fecha 15/12/22: CAM Marcelino Mustos. Barrio Huaico. San Salvador de Jujuy.

Fecha 16/12/22: Barrio San José. Juellar esq. León. Palpalá.

ACTIVIDADES EXTRAS DE LA DEFENSORIA MOVIL

Convenio realizado con municipio de Capital para participar en Territorios en Acción, brindando asesoramiento en diferentes barrios capitalinos.

Convenio realizado con municipio de Perico para participar en programas Municipio Móvil para brindar asesoramiento en los diferentes barrios de ciudad Perico.

Firma de convenio con el Centro Regional de Hemoterapia y Defensoría del Pueblo de la Provincia.














Defensor
Defensor











ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

REUNIÓN ENTRE EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY Y ASOCIACIÓN LEGADO FAMILIAR JUJUY

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier de Bedia, mantuvo una reunión con integrantes de la Asociación Legado Familiar Jujuy. Esta Asociación está integrada por padres, madres y familiares de niños, niñas y adolescentes que siendo hijos de padres divorciados y por distintas circunstancias, se encuentran imposibilitados de tener contacto con alguno de sus progenitores y demás familiares.



PROYECTAN REUNIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO PARA ANALIZAR VARIAS PROBLEMÁTICAS QUE AFECTAN AL NOA

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Javier de Bedia, mantuvo una reunión con el Defensor Adjunto de Tucumán, Karim Kanan, para avanzar en asuntos que son comunes a ambas jurisdicciones del norte del país y que afectan por igual a todas las provincias que integran el NOA.



DEFENSORES DE JUJUY Y SALTA REUNIDOS CON INTEGRANTES DE LA AGRUPACIÓN LEGADO FAMILIAR DE AMBAS PROVINCIAS

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Dr. Javier de Bedia, mantuvo una reunión con los Defensores del Pueblo de la Ciudad de Salta y la Ciudad de Cerrillos, Dr. Federico Nuñez Burgos y el Dr. Carlos Manuel Mirse, respectivamente; y Gastón Vivero, Julián Rodríguez y Carmen Chauque referentes de la Agrupación Legado Familiar de Jujuy y Salta.



FIRMA DE CONVENIO CON MUNICIPALIDAD DE PUESTO VIEJO

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, firmó un convenio de colaboración con la Municipalidad de Puesto Viejo para desarrollar actividades conjuntas de mutuo interés y en donde la Defensoría del Pueblo de Jujuy se compromete a brindar asesoramiento jurídico y profesional gratuito desde los diferentes institutos que conforman nuestra Institución a través de actividades puestas en marcha desde la Municipalidad.



SE LLEVÓ A CABO EL TALLER «PROYECTO DE VIDA» EN TILCARA

El Instituto de Prevención de Adicciones (IPA), perteneciente a ésta Defensoría, realizó el Taller “Proyecto de Vida” en la Escuela Normal Superior “Dr. Eduardo Casanova” de la localidad de Tilcara en donde participaron el Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier de Bedia, integrantes del IPA y estudiantes de 5to. año de la institución educativa.



SE REUNIÓ LA MESA DE DIÁLOGO POR LA DISCAPACIDAD

En el salón Marcos Paz de la Legislatura de Jujuy, se llevó a cabo la primera reunión de la ‘Mesa de diálogo por la discapacidad’, que busca actualizar la Ley N° 4.398 con el objetivo

de transformarla y adaptarla a la actualidad. El Defensor del Pueblo, Dr. Javier de Bedia participó de la mesa, que fue presentada por José María Albizo Cazón, asesor de presidencia de la Legislatura de la Provincia, Viviana Mazza, de la fundación “Hablemos de Autismo Jujuy”, y Adriana Chávez, de “Aquí estoy Jujuy”, donde se escucharon las inquietudes y los problemas de las 21 instituciones presentes que trabajan por el cuidado y la inclusión de las personas con discapacidad.



LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY CONTINÚA PROMOVIENDO LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO

Con el objetivo de formar voluntarios para el cuidado del patrimonio y los bienes culturales de la Provincia, la Defensoría del Pueblo de Jujuy y el Centro de Residentes de Rinconada en San Salvador de Jujuy, firmaron un convenio para la ejecución del Programa de Voluntariado de Defensores del Patrimonio que lleva adelante el Instituto.



FIRMA DE CONVENIO DE COLABORACIÓN ON EL INTENDENTE DE PAMPA BLANCA BRUNO MONZÓN

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, firmó una convenio de colaboración para desarrollar actividades conjuntas de mutuo interés y en donde la Defensoría del Pueblo de Jujuy se compromete a brindar asesoramiento jurídico y profesional gratuito desde los diferentes institutos que conforman nuestra Institución a través de actividades puestas en marcha desde la Municipalidad.



LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY CREÓ EL INSTITUTO DE PROTECCIÓN DEL DERECHO DEL ANIMAL

El Dr. Javier de Bedia, Defensor del Pueblo de Jujuy, firmó la Resolución N° 676/22 de creación del Instituto de Protección del Derecho del Animal In.Pro.D.A. que tiene como fin la promoción, preservación, salvaguarda y protección de los Derechos de los animales domésticos y fauna silvestre de la Provincia de Jujuy.

In Pro D A
Instituto de Protección del Derecho Animal



SE REALIZÓ LA ENTREGA DE CERTIFICADOS DEL TALLER VIVIR ES UN DERECHO

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier de Bedia, participó de la entrega de certificados, junto al Jefe y Subjefe del Servicio Penitenciario de Jujuy, Insp. Gral. Julio Arnaldo Vaca e Insp. Gral Félix Armando Guevara, respectivamente, con motivo de la finalización del dictado del Taller “Vivir es un Derecho”.



ENTREGA DE BANDERA NACIONAL DE LA LIBERTAD CIVIL A INSTITUCIÓN

El Defensor del Pueblo, Dr. Javier de Bedia, hizo entrega de una Bandera Nacional de la Libertad Civil a Walter Quispe, director de la Escuela N° 280 “Maestro José Ricardo Estani” de San Bernardo - Tumbaya. Esta escuela rural albergue fue fundada en 1917 y cuenta con jardín de infantes y nivel primario.



FIRMA DE CONVENIO PARA ACTIVIDADES EN CONJUNTO ENTRE LA DEFENSORIA Y LA UCSE - DASS

Firmamos un protocolo de vinculación académica y científica para el desarrollo de actividades de investigación y transferencia desde la Prosecretaria de Investigación del Departamento Académico San Salvador de la Universidad de Católica de Santiago del Estero, referidas a talleres participativos y comunicación pública de la ciencia en el marco del Programa de Voluntariado del Patrimonio y demás actividades del Instituto de Protección del Patrimonio Cultural de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy. Participaron el Dr. Javier de Bedia, Defensor del Pueblo; Dr. Marcelo Brunet, Decano del DASS; Dra. Mónica Montenegro Prosecretaria de Investigación del DASS y Marcela Julián, Presidente de la Asociación de Guías de Turismo.



DÍA DE LA DISCAPACIDAD: VISITA A FERIA INCLUISIVA

El Defensor del Pueblo de Jujuy, visitó la Feria Inclusiva en Plaza España recorriendo los diferentes stands de Organismos Públicos y Asociaciones y Fundaciones destinadas a

trabajar con personas con discapacidad. La Feria se realizó como actividad previa al día de la discapacidad con el fin de concientizar y generar empatía en la sociedad jujeña.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

www.defensoriajujuy.org

Arenales N° 1219 | Jujuy | Argentina

0800 444 2010 | 388 4237151