



# Informe Anual 2020

Balcarce 64  
San Miguel de Tucumán

## Índice

Introducción .....	5
Defensor del Pueblo en el Interior .....	11
¿Cómo funcionan las Receptorías?.....	13
Defensoría del Turista .....	17
Atención al Ciudadano en contexto de Pandemia y Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio .....	22
Administración Pública y Empleo Público.....	24
Casos Testigo: .....	25
Servicio Eléctrico .....	29
Reclamos por el consumo facturado por EDET SA .....	29
Reclamos por daños a Electrodomésticos .....	30
Reclamos por Actas Administrativas de Constatación y Citación.....	30
Casos Testigo .....	31
La Revisión Tarifaria Integral de EDET SA.....	32
Servicio de Distribución de Gas Natural.....	35
Servicio de Agua y Cloacas .....	37
Casos Testigo .....	38
Vivienda y Loteos .....	40
Casos Testigo .....	41
Asuntos Municipales, Comunales y Seguridad Vial .....	42
Casos Testigo .....	42
Salud .....	45
Educación .....	51
Medio Ambiente.....	52
Casos Testigo .....	53
Defensa del Consumidor .....	58
Casos Testigo .....	58
Operativo de control de precios en pandemia .....	60
Telecomunicaciones.....	62
Acciones Judiciales del Defensor del Pueblo relacionadas con los Derechos de los Consumidores .....	64
Mediación y Resolución de Conflictos .....	67
Capacitación y Perfeccionamiento.....	69
Inclusión y Promoción Social.....	74
Adicciones y Promoción Humana.....	78
Casos Testigo .....	78
Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) .....	79
Modernización y Digitalización .....	81

Derechos Humanos .....	82
Violencia Doméstica y de Género .....	82
Ley Micaela .....	82
Comunicación Institucional .....	84
Actividades de Extensión .....	90
Un año de trabajo: Fortalecimiento y Consolidación .....	91

---

*“... El Defensor del Pueblo debe informar periódicamente a la opinión pública sobre las investigaciones a su cargo y los resultados obtenidos. El Defensor del Pueblo deberá dar cuenta anualmente a la Legislatura de la gestión realizada, en sesión pública especial convocada al efecto. En el informe anual el Defensor del Pueblo dará cuenta del número y tipo de quejas y denuncias presentadas, las que fueron rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones formuladas a la Administración Pública y las respuestas que obtuvieron...” (Art. 21 - Ley 6644)*

# Introducción

---



En cumplimiento de lo dispuesto por la Constitución de la Provincia de Tucumán y de la Ley N° 6644 que precisa la misión y funciones del Defensor del Pueblo, vengo a cumplir con la obligación de presentar a la Honorable Legislatura de Tucumán el Informe Anual correspondiente al año 2020, a casi un año del inicio de la pandemia

de COVID 19 que ha marcado un cambio sustancial en nuestro modo de vida diario y que nos llevó a adaptar nuestra modalidad de trabajo para adecuarla a la exigencias resultantes de la actualidad, y poder así continuar con nuestra tarea fundamental de tutela de los derechos e intereses legítimos de la ciudadanía de la Provincia .

Hace casi un lustro, el día que asumí como Defensor del Pueblo, consultado sobre la impronta que le daría a mi gestión, sostuve: “Quiero llevar la Institución a la gente. Vamos a salir a explicarle a la ciudadanía qué es la Defensoría del Pueblo y cuáles son sus derechos.... Vamos a tratar de estar presentes para darles voz a esas personas que no la tienen... El interior remoto es el que más lo necesita. Por eso vamos a llegar a un acuerdo con los Municipios, Concejos Deliberantes del Interior y Comunas Rurales para instalar receptorías permanentes en cada uno de ellos...”.

A punto de culminar mi mandato, puedo afirmar que muchos de los objetivos propuestos al iniciar la gestión fueron hechos realidad, gracias al esfuerzo conjunto del equipo humano que conforma la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Tucumán.

En estos primeros 25 años de existencia de la Institución, las diferentes gestiones aportaron su granito de arena para hacer de la Defensoría del Pueblo una herramienta cada vez más útil para la defensa, protección y promoción de los derechos humanos de toda la ciudadanía de la Provincia.

En nuestra gestión, tomamos la posta de las tareas desarrolladas por los anteriores Defensores, y modificamos la estructura de la Defensoría para acercarla a la gente, mediante la apertura de 25 Receptorías a lo largo y ancho de la Provincia, a través de la suscripción de Convenios tanto con Municipios y Comunas del Interior, como con las demás Instituciones que intervienen en la vida civil de los ciudadanos de la Provincia, y el constante ejercicio de Acciones Judiciales sobre materias de incidencia colectiva en las más variadas temáticas, entre las que destaco: los amparos para impedir la suspensión de las pensiones por discapacidad, por el aumento de las tarifas de luz y de gas y por el incremento de la cuota en los planes de ahorro de automóviles y recientemente la denuncia penal interpuesta por débitos directos indebidos en las cuentas de más de 17.000 trabajadores del Estado.

Con el fin de adecuarnos y ser consecuentes con la expansión de nuestras tareas y responsabilidades, adoptamos el formato de trabajo remoto y continuo a través de las herramientas que proporciona la conectividad (internet y telefonía celular), con el fin de garantizar a la ciudadanía el rápido y efectivo ejercicio de sus derechos.

Entre las acciones desarrolladas para cumplir esos objetivos destacamos:

- La Integración de la Defensoría del Pueblo como punto de acceso de ANSES, como culminación del trabajo conjunto del equipo de Asesores Letrados junto al ciudadano en temas previsionales.
- Incrementamos sustancialmente los canales de contacto a disposición de la ciudadanía, mediante la mejora y simplificación de la página web de la Institución, redes sociales y atención telefónica
- Simplificamos el procedimiento de presentación y sustanciación de reclamos.
- Creamos la Defensoría del Turista.
- Creamos los programas para la protección y promoción de los derechos de los Adultos Mayores, y de Niños, Niñas y Adolescentes, como temáticas diferenciadas dentro de la estructura de la Defensoría.

Gracias a este proceso de cambio en la óptica del ejercicio de los derechos y vías de acción, pudimos enfrentar de la mejor manera un estado de pandemia que requirió doblar los esfuerzos para no abandonar la asistencia a las necesidades de la gente.

En el período que da cuenta el presente informe anual, se iniciaron más de diez mil Actuaciones por reclamos vinculados a actos u omisiones de la administración pública, tanto provincial como municipal y de empresas que prestan servicios públicos.

También, a través de la tarea desarrollada por la Defensoría del Turista de esta Defensoría de Pueblo, única en el interior del país, ayudamos a volver a sus hogares a más de mil comprovincianos que se encontraban fuera de la Provincia al momento de dictarse las medidas de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), y canalizamos la ayuda solidaria dirigida por el Arzobispado, para llegar a los lugares más necesitados de la Provincia.

A su vez en pleno periodo de aislamiento la Institución intervino en conflictos entre locadores y locatarios por la aplicación del Decreto 320/2020 (P.E.N.) y brindó

asesoramiento sobre la aplicación de la Ley Nacional N° 27.551 conocida como “nueva ley de alquileres”.

En la temática ambiental, se desarrollaron las más variadas tareas vinculadas a la contaminación de la Cuenca Salí-Dulce, el manejo y gestión de los residuos sólidos urbanos, hasta el logro de que la Legislatura sancione la Ley N° 9.307 que reguló la instalación y el funcionamiento de crematorios en la Provincia de Tucumán, a partir del reclamo en la Defensoría de vecinos de la localidad de San Pablo.

Continuamos con el trabajo realizado de manera constante en el asesoramiento y seguimiento de los reclamos vinculados a la prestación de los servicios públicos - agua, luz, gas, transporte urbano, conectividad- etc.

Con la convicción de que la mayoría de los conflictos se resuelven cuando se visibilizan y existe conversación y respeto, hemos propiciado canales de diálogo ante conflictos sociales delicados y complejos como, por ejemplo, problemáticas habitacionales, educacionales, de accesibilidad a servicios públicos esenciales en barrios vulnerables, entre muchos otros con la certidumbre de que es necesario tender puentes para arribar a soluciones justas y duraderas.

Es así que Universidades, Sindicatos, Mutuales, Organizaciones de la sociedad civil y diferentes estamentos del Gobierno Provincial y Municipal se “sentaron a la mesa” con el fin común de resolver problemas de la comunidad que fueron canalizados a través de procesos de diálogos estructurados; debiendo destacar el concretado entre el Ministerio de Salud de la Provincia y la Asociación de Clínicas y Sanatorios para sentar bases en común respecto a la asistencia de pacientes con coronavirus, los pacientes Covid-19 positivos no eran recibidos en clínicas privadas, como así también la continuidad de la atención en centros privados a los afiliados al Subsidio de Salud con síntomas de covid-19.

Otro rasgo a destacar es el robustecimiento de una línea de trabajo que consolidó la Defensoría del Pueblo en la formación del personal, de la comunidad y

de las Instituciones Estatales en múltiples temáticas a través de la concreción de diversos talleres artísticos-culturales; jornadas sobre adicciones; mediación y abordaje de conflictos, Ley Micaela, etc.

También durante este periodo y como integrante de la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) de la cual soy vicepresidente; el Organismo actuó como observador electoral, tras el Convenio celebrado entre el Gobierno Nacional y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y con los Ministerios Públicos Fiscal y Pupilar en nuestra Provincia , en oportunidad de las Elecciones Nacionales y Provinciales, logrando así garantizar la transparencia de los comicios, interviniendo inclusive como observadores de las Elecciones Presidenciales del Estado Plurinacional de Bolivia.-

Lo expuesto hasta aquí vislumbra la heterogeneidad de nuestra labor, la cual se describe profusamente en el desarrollo del presente Informe Anual.

Para finalizar esta breve Introducción deseo hacer propias las palabras de nuestro Papa Francisco, quien en la Encíclica "Fratelli Tutti" propone acciones concretas para restaurar el mundo y superar los males generados por la crisis de la pandemia: la paz, porque ningún trabajo será posible si las naciones y los pueblos siguen luchando entre sí ; el diálogo, porque cada uno encuentra su plenitud en el otro; la lucha contra la globalización de la indiferencia y la promoción de la inclusión social.-

Con la certeza de que en esta gestión hemos podido cumplir la mayoría de los objetivos que nos propusimos al iniciar el mandato y conscientes de todas las tareas que aún faltan desarrollar en pos de hacer efectivas las ideas de justicia y equidad que debe impregnar a todo Estado de derecho, **anhelo continuar contribuyendo a la concreción de estos valores.**

Agradezco al señor Presidente de la Honorable Legislatura de Tucumán y a los señores Legisladores y a las señoras Legisladoras, por el trato cordial y respetuoso que me han brindado durante mi gestión.

C.P.N.Fernando Said Juri  
Defensor del Pueblo de Tucumán

## Defensor del Pueblo en el Interior

---

Durante el año 2020, a pesar de las circunstancias excepcionales que atravesamos, uno de los grandes ejes de nuestra actuación continuó siendo el fortalecimiento del trabajo de la Defensoría hacia los ciudadanos del Interior de la Provincia que por barreras geográficas y/o económicas no tienen la posibilidad de llegar a la sede central de la Institución en San Miguel de Tucumán.

Focalizados en esta realidad logramos extender nuestra presencia, ya no solo en los Municipios sino también en las Comunas del Interior de la Provincia, mediante la puesta en funcionamiento de nuevas Receptorías y la capacitación constante para el personal de las Receptorías que se encontraban en funcionamiento.



Hemos privilegiado el diálogo, la persuasión y la búsqueda de alternativas para la solución de los problemas de las personas y garantizar la plena vigencia de los derechos. A pesar de que muchas Dependencias y Reparticiones se encontraban cerradas, la Defensoría no dejó de asistir a cada ciudadano que petitionó en diversas temáticas.



Muestra de ello fueron las aperturas de nuevas

Receptorías en las Comunas de Colalao del Valle, Raco, Tapia, Choromoro, Delfin Gallo, La Florida y Luisiana y El Chañar.

Cabe destacar la reciente apertura de la Receptoría de Concepción, cuya presencia y atención -en una oficina propia- es fundamental para los ciudadanos del Departamento

Chicligasta.

También continuamos profundizando el trabajo coordinado con las comunas de Taco Ralo, San Pedro de Colalao, El Mollar, Amaicha del Valle, Garmendia, Quilmes y los Suedos, Leales, Lamadrid, Los Sarmientos, Santa Ana, San Pablo, para su próxima inauguración y los Municipios de La Cocha, La Banda del Río Salí y

Las Talitas, proyectando para el año 2021 la inauguración de las receptorías en dichas localidades.



En conclusión, tal como informamos en el ejercicio anterior, se encuentran en funcionamiento las Receptorías de las siguientes localidades: Aguilares, Famailá, Tafí Viejo, Yerba Buena, Alberdi, Monteros, Graneros, Lules, Simoca, Bella

Vista, Alderetes, Lomas de Tafí, Burruyacu, Concepción, Trancas, Tafí del Valle, Colalao del Valle, Choromoro, Tapia, Raco, Delfin Gallo, La Florida y Luisiana y El Chañar.

## ¿Cómo funcionan las Receptorías?

Las Receptorías del Interior, reciben las peticiones de los ciudadanos en diversas temáticas referidas a servicios públicos domiciliarios; derechos del consumidor; prestaciones médicas asistenciales públicas



y privadas, mediación comunitaria, entre otras.

En la práctica, el trabajo de la Secretaría del Interior se completa recorriendo periódicamente las diferentes Receptorías, atendiendo personalmente y telefónicamente las consultas y reclamos los cuales luego de retirarlos son ingresados al sistema digital para dar trámite según la temática de la que se trata. Posteriormente, la Secretaría del Interior brinda las respuestas y envía las resoluciones del Defensor del Pueblo.



Durante el año 2020 hemos recepcionado numerosas Actuaciones, entre las que podemos destacar las referidas a: prestaciones de salud (Obras Sociales Provinciales y Nacionales y Prepagas), planes de ahorro (alcance de la medida cautelar, informe de pagos por consignación, aplicación del simulador), derecho al consumidor y usuarios, reclamo por el consumo facturado de servicios de luz, deficiente prestación del servicio, suspensión del servicio de agua formas de pago o financiaciones, pérdidas cloacales, cobro excesivo en TV por cable, telefonía celular y servicio de internet, descuentos indebidos de mutuales, asesoramientos de

carácter laboral por despidos o ATP, reclamos y consultas dirigidas a ANSES referidas a la agilización de expedientes de jubilaciones, pensiones, AUH, Planes sociales, IFE, solicitudes de mediación comunitaria, agilizaciones de trámites ante el registro civil, y consultas jurídicas en general (divorcios, separación de bienes, pensión alimenticia, régimen de visitas, sucesiones, prescripciones adquisitivas, servidumbres, amparos a la simple tenencia, desalojos, contratos de alquiler, juicios ejecutivos, etc.).

Los datos son significativos y demuestran la importancia de haber continuado sin pausa el proceso de expansión iniciado en el año 2016, lo que permitió un rol protagónico y más activo de la Defensoría en toda la Provincia.-.

# Defensoría del Turista

---

A fines del año 2019, mediante Resolución N°987/955 DP-19, de fecha 06/12/2019, se creó en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, la Defensoría del Turista.

Para el cumplimiento del objetivo propio de su creación, se puso énfasis en capacitar al personal, quienes asistieron a diversos congresos, jornadas, cursos y capacitaciones, en principio en modo presencial, y más adelante, a causa de la pandemia por covid 19, a través de modalidad virtual.

Además, el personal se capacitó en cuestiones específicas de Derecho del Consumidor, servicios turísticos en general, sobre el modo de realización de reclamos ante distintos organismos, como DCI (Dirección de Comercio Interior de la Provincia), ANAC (Administración Nacional de Aviación Civil Argentina), CNRT (Comisión Nacional de Regulación del Transporte), EATT (Ente Autárquico Tucumán Turismo), y en general, sobre cómo proceder ante la recepción de consultas y reclamos, en temas de atención al público, con el objetivo de brindar un servicio de asesoramiento y asistencia calificado.

Inicialmente, las funciones de la Defensoría del Turista consistían en brindar asesoramiento sobre temas relacionados con la protección de derechos de consumidores y usuarios de servicios turísticos, diseñar estrategias de comunicación para promover la concientización de la población sobre los derechos y garantías de los turistas, gestionar a pedido del turista o ante la existencia de un derecho constitucional vulnerado, el reclamo correspondiente de acuerdo al caso planteado, ante hoteles, agencias de viajes, empresas de transporte de pasajeros en general, aerolíneas, intermediarios, etc.; dictar charlas en diferentes ámbitos, como escuelas, colegios, centros interdisciplinarios, con el objetivo de informar a la población sobre sus derechos como turistas; difundir las buenas prácticas turísticas; intervenir ante

los organismos que correspondan en aras a conseguir la resolución de los problemas planteados por el turista.

Para ello, llevamos a cabo visitas a Villas turísticas de la Provincia, como Tafí del Valle, San Pedro de Colalao, El Cadillal, San Javier, etc. a fin de promocionar nuestra tarea.



En esa primera etapa intervenimos en diferentes casos, entre ellos: Pérdida o robo de documentación, Extravío o daño de equipaje, Delitos, contravenciones o faltas, Incumplimiento de servicios turísticos, de hoteles y transporte, y Agencias de viajes.

Sin embargo, a causa de la pandemia, la función de la Defensoría del Turista, se fue adaptando a los requerimientos que la situación cambiante iba exigiendo.

Es así que, durante los primeros meses de aislamiento social, preventivo y obligatorio, debido al cierre de fronteras y a la suspensión de los servicios de transporte en el país, muchos argentinos quedaron varados en distintas provincias, e incluso en el exterior, sin poder regresar a sus hogares. Ante esta inesperada situación, desde la Defensoría del Turista atendimos más de dos mil consultas y brindamos asistencia y acompañamiento a distintos casos que se iban planteando, tanto de manera presencial como telefónica, para lo cual habilitamos líneas las 24 hs del día. Se trabajó de manera conjunta con la Comisión Nacional de Regulación de Transporte -CNRT-, el Ente Autárquico Tucumán Turismo - EATT-, y con la Defensoría del Turista de Buenos Aires.

Recibimos muchísimas consultas, pedidos de ayuda, asesoramiento y tramitación de permisos de circulación de "Regreso a Casa". A tal fin y con la premura que ameritaba la situación, mantuvimos diversas reuniones con autoridades de la Secretaría General de Gobernación, Ministerio de Salud, Ministerio de Seguridad, Ente de Turismo de Tucumán, Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT - delegación Tucumán), todas éstas a los fines de coordinar, tramitar y dar soluciones urgentes a los pedidos de intervención.



A través de la Secretaría del Turista de la Defensoría del Pueblo de Tucumán remitimos a la Comisión Nacional de Regulación Transporte -CNRT- el listado de las personas que necesitaban regresar a sus hogares, para que fueran incorporados en la lista de pasajeros de los viajes que esa Comisión autorizaba por etapas, con los permisos requeridos por la Nación.

Hemos trabajado en muchos casos coordinando acciones con la Defensoría del Turista de CABA, la Defensoría del Pueblo de la Nación y las Defensorías de otras Provincias, intercambiando datos y pedidos, para resolver la situación de distintos compatriotas.

Asimismo, hemos trabajado mancomunadamente con la representación de la Casa de Tucumán en Buenos Aires, quienes nos informaban respecto a co-provincianos que allí se presentaban en busca de ayuda para regresar a Tucumán.

En este contexto, resaltamos la ardua y fusionada tarea llevada a cabo entre Secretaría del Turista y la Defensoría del Turista de CABA asistiendo a los ciudadanos en pos de resolver los problemas que se presentaban, logrando resolución favorable en la mayoría de los casos. A modo de ejemplo, destacamos el caso de una familia con cinco integrantes, de los cuales uno de ellos, un niño había sido dado de alta del hospital Garrahan días antes del decreto presidencial, lo que les imposibilitó el regreso a casa quedando en principio en situación de calle. Como resultado de las acciones llevadas adelante, los integrantes de la familia primero fueron alojados en un albergue del Gobierno de la Ciudad de CABA y luego logramos el traslado sin costo de la familia hacia su hogar.

Otro tema muy complicado que afrontamos fue el de la Repatriación de muchos Tucumanos que se encontraban en el exterior.

Al recibir estos pedidos, inmediatamente solicitamos la documentación del pasajero y nos pusimos en contacto con Cancillería, Consulados, Embajadas y mantuvimos contacto vía mail con la Secretaría de Relaciones Internacionales de la

Provincia a fin de solicitar colaboración con los pasajeros, siempre respetando y considerando especialmente la vulnerabilidad de cada caso planteado.

Debemos destacar que, hasta la fecha de elaboración del presente Informe, continuamos recibiendo consultas y pedidos de intervención, referidos a cancelaciones de vuelos, paquetes turísticos y similares por la pandemia y todo lo que ello implica, como solicitud de reprogramaciones y devoluciones del dinero abonado por viajes cancelados.

En este sentido, trabajamos en conjunto con Dirección de Comercio Interior de la Provincia, asesorando al consumidor sobre cómo realizar los reclamos ante las compañías y cuáles son los derechos de los cuales son titulares.

Por último, destacamos que, durante los últimos meses del 2020, se han incrementado las consultas por cancelaciones de viajes de turismo estudiantil. En esta materia, brindamos el asesoramiento correspondiente, de acuerdo a la Resolución N° 498/2020 del Ministerio de Turismo y Deportes de Nación, a efectos de que los consumidores de servicios turísticos estén al tanto de lo que pueden exigir y el modo de hacerlo.

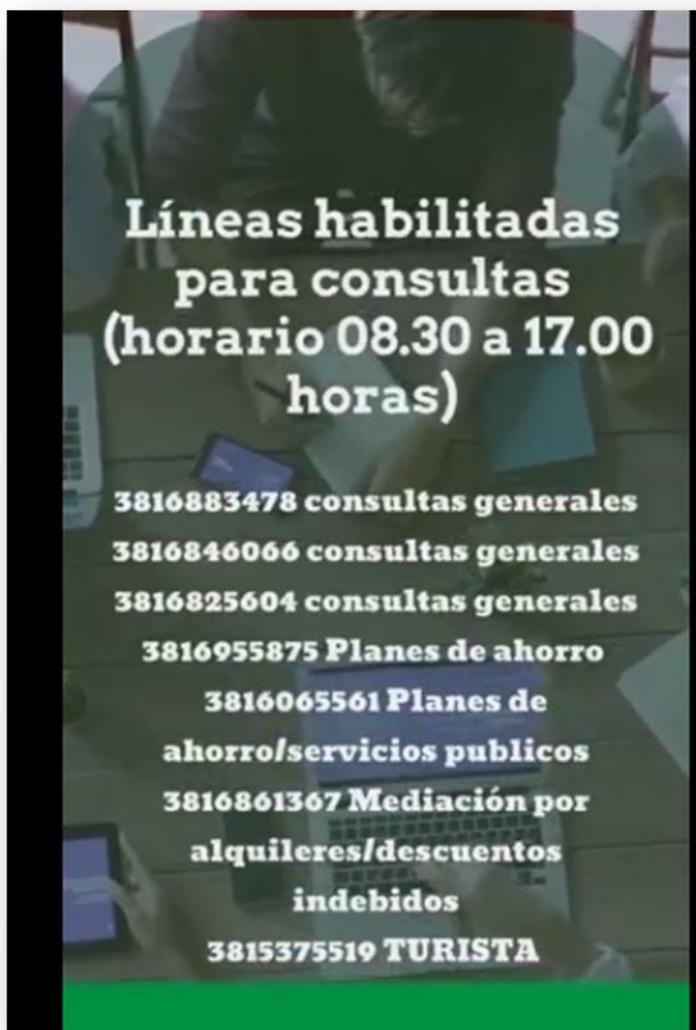
En conclusión, desde la Defensoría del Turista de la Defensoría del Pueblo pusimos a disposición de la ciudadanía herramientas para un trabajo conjunto que permitan brindar soluciones y mejorar la información y la calidad turística de Tucumán.

# Atención al Ciudadano en contexto de Pandemia y Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio

---

Para una adecuada atención de la ciudadanía en el contexto de pandemia, y atento las medidas de aislamiento social preventivo y obligatorio que imposibilitaron la atención presencial en nuestras oficinas, habilitamos nueve (9) líneas telefónicas para Atención al Público, en las cuales recibimos llamadas y mensajes de WhatsApp sobre las más variadas temáticas, a las que deben sumarse las líneas telefónicas en funcionamiento en las Receptorías del Interior de la Provincia, mejoramos el acceso a la página web de la Institución para facilitar la recepción de

consultas, y fijamos un horario de lunes a viernes de 8 a 18 hs.



Asimismo, sumamos tres (3) líneas telefónicas para la atención de emergencias que funcionan las veinticuatro horas del día, y un 0800 para la recepción de denuncias y orientación por falta de atención a pacientes con COVID19 en Sanatorios y Hospitales.

Para facilitar la atención de las consultas,

asignamos líneas telefónicas específicas para el asesoramiento y gestión de los siguientes temas: Turista/Repatriación, Planes de ahorro, Salud, Asesoramiento y Mediación por dcto 320/20 (alquileres y desalojos), Descuentos indebidos, Defensa al Consumidor, IFE/ANSES



# Administración Pública y Empleo Público

---

El Área Administración Pública y Empleo Público de la Defensoría del Pueblo de Tucumán trata los reclamos vinculados al funcionamiento de la Administración Pública y se divide en dos grandes ejes:

- 1. Reclamos contra la Administración Pública y Empleo Público.**
- 2. Previsional y de la Seguridad Social.**

Durante el año 2020, en una primera etapa se dispuso la modalidad de trabajo remoto y en una segunda etapa una modalidad mixta de trabajo tanto remoto como presencial, manteniéndose tramitación de reclamos y actuaciones.

1- En relación a los reclamos ante la Administración Pública, destacamos entre los Organismos más requeridos al Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas:

En este punto, resaltamos el Asesoramiento brindado en relación a la Disposición N° 1056 del Registro Nacional de las Personas que implementó el Certificado de Pre Identificación destinado a aquellas personas que no tienen Actas de Nacimiento y por consiguiente carecen de Documento Nacional de Identidad (son los llamados NN). Este Certificado es para aquellas personas que hubieren nacido en territorio argentino, no tiene validez como un DNI, tiene por objeto el reconocimiento de la personalidad jurídica y goza de una validez de 6 meses renovables contados a partir de su emisión. Sirve para garantizar el reconocimiento y registro de las personas aún no identificadas con el respectivo DNI. La registración permite proveer acompañamiento y asistencia para que las personas completen su proceso identificatorio y a obtener oportunamente su DNI. Se busca preservar ante todo el Derecho a la Identidad.

## Casos Testigo:

**Actuación N° 8804/20** Una causante solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo ante las autoridades del Registro Civil de la Provincia ya que no pudo inscribir en tiempo y forma a su bebé, habiendo generado un expediente. Realizados los trámites pertinentes se estableció que se había dado intervención a la Defensoría de Menores del Centro Judicial Capital, con cuyas autoridades determinamos la necesidad de apersonamiento de los progenitores para realizar el reconocimiento. Cumplidos los trámites, los actuados fueron girados nuevamente al Registro Civil en donde se expidió la pertinente Acta de Nacimiento y el Documento Nacional de Identidad a la menor, cerrándose los autos por cumplimiento satisfactorio de su objeto.

También recibimos numerosas solicitudes de intervención de esta Institución para la obtención y remisión de Actas de Nacimiento, Defunción, y Matrimonio de Registros Civiles de otras jurisdicciones, como fue el caso de Buenos Aires, Chaco, Neuquén, etc. En todos estos casos nuestra intervención ante estos Organismos fue a título de colaboración, con resultados altamente satisfactorios.

En el Área Previsional y de la Seguridad Social de la Defensoría del Pueblo intervenimos ante casos de pedidos de agilización de trámites de Expedientes previsionales, brindando asesoramiento a los causantes, y efectuando las diligencias pertinentes ante el Organismos Nacionales para una adecuada solución a sus pedidos.

Intervenimos a título de colaboración ante Organismos como la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), y la Agencia Nacional de Discapacidad.

En las tramitaciones que se realizan ante la ANSES, el objetivo principal se basa en la agilización de expedientes. Los mismos estuvieron referidos al otorgamiento de distintos beneficios, tales como: Jubilación Ordinaria, Moratoria

Previsional, Pensiones Directas y Derivadas, Reajustes de Haberes, Acreditación de Datos Personales, Pagos de Asignación Universal por Hijo, etc. Todas las tramitaciones se realizaron por vía remota con resultados altamente satisfactorios, estableciéndose el alta de los beneficios y lugares de pagos, información que fue comunicada a los causantes.

También recibimos numerosas consultas y brindamos asesoramiento sobre los alcances del Decreto N° 655/20 que amplió el Subsidio de Contención Familiar creado en el año 2006 para el caso de fallecimientos de jubilados y pensionados del SIPA, PUAM, Pensiones No Contributivas, ante el Fallecimiento a causa de Covid 19, que ayuda con los gastos de sepelio en el marco de la pandemia.

**Actuación N° 7211/20:** con motivo de la Pandemia Covid 19, uno de los Programas creados por Decreto N° 310/20 del 23 de Marzo de 2020, con alcance nacional, fue el Ingreso Familiar de Emergencia (I.F.E.) que consistió en una prestación monetaria no contributiva destinada a compensar la pérdida o disminución de ingreso de las personas afectadas por la situación de emergencia sanitaria y cuyo monto era de \$10.000,00, destinado a los que se encontraban desocupados, trabajadores informales, monotributistas categoría A y B, monotributistas sociales y trabajadores/as de casas particulares, que debía solicitarse ante la ANSES vía on line.

En este marco, y advirtiendo que se trataba de sectores que no contaban en muchos casos con los medios informáticos necesarios, iniciamos una Actuación de Oficio y conformamos en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, un grupo de ayuda en materia del I.F.E. que asesoró a más de 550 personas para poder acceder al mismo, trabajando en forma on line a través de la página de ANSES por cada beneficiario, determinándose los cobros del I.F.E. por CBU propio, extracción de cajeros en red Link, Banelco o la operación de cobro efectivo en el Correo Argentino, pudiendo cumplir satisfactoriamente con los pedidos efectuados.

En este punto debemos destacar la importancia del Acuerdo de Colaboración firmado oportunamente con la ANSeS - Delegación Tucumán- por el que se instaló un punto fijo y permanente de atención al público con personal capacitado, dentro del ámbito de la Defensoría del Pueblo, que permite realizar trámites y consultas de Acreditación de Datos Personales, Presentación de Libreta AUH, Carta Poder, Nombramiento de Apoderado, Cambio de Boca de Pago, Inscripción al Programa Hogar. Obtención de CUIL, CODEM, Certificación Negativa y trámites RENABAP, además de la interacción con el área administración pública para el análisis y agilización de los trámites previsionales que son requeridos por los causantes.



También merece ser destacado el trabajo remoto que realizamos, a raíz de haber declarado la Agencia Nacional de Discapacidad, por Resolución N° 643 del 28 de agosto de 2020, como crítico, esencial e indispensable la tarea de búsqueda de Expedientes en formato papel de Pensiones No Contributivas por Invalidez que se encontraban postergadas y sin movimientos desde el año 2016, llevándose a cabo tareas de digitalización para movilizarlos y activarlos. Es así, que esta Institución remitió mails a ANDIS, lográndose la Activación de los Expedientes de Pensiones

No Contributivas por Invalidez, con resultados altamente satisfactorios en el otorgamiento de las mismas.

Administración Pública		
id	Descripción	Cantidad
15	Seguridad	1
16	Mala atención o falta de decoro	0
20	Registro Civil	4
20015	Agilización de expediente	14



# Servicio Eléctrico

---

El Área Temática Servicio Eléctrico, comprende las Actuaciones iniciadas por los usuarios y las iniciadas de oficio, por reclamos vinculados a la prestación del servicio de distribución de electricidad a cargo de la empresa EDET S.A.

En primer lugar debemos señalar que es tarea constante de nuestra Institución el asesoramiento jurídico sobre los trámites formales que deben cumplirse para el adecuado tratamiento de las denuncias vinculadas a la prestación del servicio, los que se encuentran previstos tanto en la Ley 6608, en la Ley 7892 (modificatoria de aquella), en el Contrato de Concesión, en el Acta de Renegociación Integral del Contrato de Concesión (ARI), y en Resoluciones dictadas por el Ente Provincial Regulador de Tucumán (ERSEPT).

Dentro de las temáticas que comprende esta área, los reclamos pueden englobarse en los siguientes objetos:

## Reclamos por el consumo facturado por EDET SA

Las actuaciones con este objeto constituyen el mayor número de solicitudes de intervención de la Defensoría del Pueblo vinculadas a los Servicios Públicos. En todos los supuestos enumerados, nuestra tarea consiste en el seguimiento de cada expediente, a través de pedidos de informes cursados por escrito, o del apersonamiento del Asesor, a fin que el mismo sea resuelto dentro de los plazos legales conferidos al Ente Regulador, de manera que cada causante pueda obtener la solución en el menor tiempo posible.

## Reclamos por daños a Electrodomésticos

Otra de las temáticas recurrentes, fueron las consultas para agilizar expedientes iniciados a raíz de daños a electrodomésticos por subas o bajas de tensión eléctrica y por cortes del servicio.

En relación a las Actuaciones iniciadas y tramitadas durante el año 2020 debemos destacar que a pesar de las disposiciones sobre el aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO en adelante), la actividad de recepción y tramitación de denuncias continuo igual que en periodos anteriores solo viéndose modificada la forma de trabajo al haber dado prioridad a gestiones administrativas de manera remota ya sea de manera virtual, telefónica o vía email.

## Reclamos por Actas Administrativas de Constatación y Citación

También debemos destacar como objeto constante de reclamos vinculados a la prestación del servicio las solicitudes de intervención para agilizar expedientes iniciados a raíz de la confección de actas administrativas de constatación y citación por parte de la Empresa Distribuidora, en los que nuestra tarea del apunta, en primer lugar, a asesorar a aquellos sobre las particularidades del procedimiento fijado para este tipo de reclamos, establecido por la Resolución EPRET 776/03. Asimismo realizamos las diligencias necesarias para agilizar el trámite de los expedientes respectivos, en procura de que el Ente Regulador cumpla con su obligación de resolver los mismos dentro de los plazos legales.

Finalmente, y como particularidad derivada de la compleja situación que en las familias tucumanas originó la pandemia, durante el periodo correspondiente al presente informe se incrementaron sustancialmente los pedidos de prórroga de las fechas de corte del servicio y los pedidos de financiación ante la Distribuidora y ante el Ente Regulador, debiendo destacarse que en todos los pedidos efectuados

logramos una solución para el usuario, evitando en todos los casos la restricción del servicio.

## Casos Testigo

- **Actuación N° 1685/20:** El causante solicitó la intervención ante el ERSEPT, para obtener la remoción de un poste de tendido eléctrico, ya que el mismo se encontraba obstruyendo el ingreso a su vivienda. Solicitamos la agilización del expediente a través de los canales de atención remota, ya que el mismo llevaba meses sin ser resuelto. Tras las gestiones realizadas, el Ente Regulador resolvió de manera favorable el reclamo.

- **Actuación N° 2396/20:** La actuación fue iniciada por agilización de expediente por daños a electrodomésticos iniciado por la Sra. L.E., domiciliada en B° 312 Viviendas de la Localidad de Los Pocitos. En razón que en el formulario de reclamo que realizó ante la Distribuidora, EDET SA no reconoció el daño ocasionado, por lo que dimos intervención al Ente Regulador.

Desde la Defensoría del Pueblo diligenciamos el expediente en el que la Unidad Técnica de la Gerencia de Atención al Usuario del ERSEPT determinó la existencia de un incidente eléctrico de distribución N° 1563651- tarea 38073-TVJ- Conectar hueco de potencia y set nueva en B° Lomas de Tafí y determinó la existencia de hechos similares sufridos por clientes alimentados por la misma red.

El ERSEPT concluyó que quedó probada la relación Causa-Efecto entre el daño denunciado por la quejosa y el evento que se produjo en las instalaciones de MT de EDET SA, y que como consecuencia de esto se produjo el daño reclamado. En consecuencia, resolvió hacer lugar al reclamo formalizado por la causante y ordenar a EDET SA que proceda a reparar el electrodoméstico citado en el formulario.

En todo este proceso mencionado la Defensoría realizó la tarea de seguimiento de expediente que concluyó con el dictado de la

Resolución ERSEPTN° 2393-20, que hizo lugar al reclamo de la causante, y que permitió cerrar nuestra Actuación por cumplimiento satisfactorio de su objeto.

- **Actuación N° 209608/19:** iniciada de Oficio, para resguardar los derechos del Sr. A.P., domiciliado en Pje. Ambrosio Nougés, altura 1700, de esta capital. Si bien esta actuación se inició durante el año 2019, la tramitación y resolución favorable de la misma se produjo durante el transcurso del año 2020.

El Sr. A. P., es una persona que sufrió un accidente que le provocó una cuádrupleja, en razón de la cual debe estar de manera permanente recostado en una cama especial y solo puede comunicarse con un sistema electrónico de comunicación por voz.

En el marco de la Actuación realizamos diferentes gestiones administrativas atento las necesidades del servicio eléctrico que requería el causante, ya que el mismo no podía pagar la factura en su totalidad, por lo que se le tramitó el acceso al beneficio de Tarifa para Electrodependientes. Las gestiones realizadas culminaron en un acuerdo con la empresa EDET SA, y el otorgamiento de la tarifa especial para Electrodependientes por parte de la Dirección de Tecnología Médica del SIPROSA.

## La Revisión Tarifaria Integral de EDET SA

También debemos destacar, nuestra intervención en el Procedimiento para la Revisión Tarifaria Integral del Servicio de Distribución de Electricidad, la que fue convocada por el ERSEPT mediante Resolución N° 562/20 para considerar la Revisión Tarifaria Integral (RTI) Ordinaria de EDET SA correspondiente al período comprendido entre el 31 de diciembre de 2020 y el 04 de agosto de 2025, realizada el día 09 de diciembre de 2020.

En nuestra presentación, efectuamos diversas observaciones para su evaluación y eventual aprobación por parte del Ente Regulador, cuyos puntos principales fueron:

- ✓ Es de vital importancia que la aplicación de futuros aumentos en los servicios públicos se realice de manera gradual, mucho más aún en el actual contexto de pandemia, y establecer una Tarifa Social dirigida a los sectores más vulnerables de la población.
- ✓ Es necesario prever un Régimen Tarifario Especial para personas que no son considerados por la ley como Electrodependientes pero que por razones de salud tienen un consumo elevado de energía eléctrica.
- ✓ Es necesario adecuar el Régimen Tarifario estableciendo opciones para los usuarios, generando nuevas y mejores categorías dentro de las pequeñas demandas (T1R – T1G).
- ✓ Proponemos la aprobación de un sistema de Audiencias de Conciliación por reclamos vinculados a la prestación de los servicios bajo control y regulación del ERSEPT, como método alternativo de resolución de conflictos, que persiga como finalidad acortar los tiempos en la tramitación de los reclamos de los usuarios, en todas aquellas materias que resulten susceptibles de conciliación.

Mediante Resolución 645/2020 el ERSEPT concluyó el procedimiento de la Revisión Tarifaria Integral de EDET SA para el periodo 2021/2025. Cabe destacar que la Resolución dictada ha tomado en cuenta la mayoría de las observaciones efectuadas desde nuestra Institucional participar en la Audiencia Pública, tanto en lo que respecta a la Calidad del Servicio, Régimen tarifario, métodos de pago y aplicación gradual de los aumentos que eventualmente se aprueben, Régimen de Extensión de Redes y Regularización de Loteos, la modificación del Procedimiento de Reclamo de los Usuarios para hacerlo más rápido y eficaz, y sobre la Tarifa Social.

EDET		
id	Descripción	Cantidad
40020	Facturación Excesiva	581
40021	Daños de electrodomésticos	11
40022	Tarifa Social	8
40023	Solicitud de medidor	13
40024	Pedido de tendidos	2
40025	Remoción de postes	9
40026	Baja tensión	7
100015	Intervención ante el ERSEPT	0
130016	Otros	567
130018	Revisión de factura	12
180074	Agilización de Expediente	120
180083	Financiación de Deuda	74



# Servicio de Distribución de Gas Natural

---

El Área Servicio de Distribución de Gas trata los reclamos de la ciudadanía y las Actuaciones iniciadas de Oficio, vinculadas a la prestación del servicio que en nuestra provincia tiene a su cargo la Empresa GASNOR SA. Destacamos que en esta materia, nuestra tarea es fundamentalmente la de asesoramiento de los usuarios, tanto en relación a las sumas que se les factura, como a las condiciones de seguridad que deben reunirse para recibir el servicio, debiendo reiterarse como una constante al momento de recepcionar los reclamos, la falta de información adecuada de la ciudadanía respecto de sus derechos y obligaciones para con la Distribuidora, así como sobre la existencia o los alcances de la competencia de la Delegación del Ente Regulador Nacional. Es por ello que desde la Defensoría del Pueblo continuamos con la difusión de derechos y asesoramiento específico en cada caso particular.

En el periodo correspondiente al presente informe anual, las modificaciones en el sistema de facturación de la empresa, como consecuencia de la imposibilidad de toma de lecturas para los periodos de aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), motivaron facturaciones estimadas consecutivas, con los problemas que ello implicó para los usuarios. Esta situación motivó nuestra intervención en forma directa ante la Licenciataria, para acordar formas de financiación para un importante número de usuarios que se vieron afectados en su economía familiar a raíz de la situación de pandemia y que fueron resueltas de manera satisfactoria.

Gasnor		
id	Descripción	Cantidad
22	Tarifa Social	10
24	Reclamo Técnico	2
25	Corte o Suspensión de Servicio	12
26	Facturación	104
110015	PLAN HOGAR	0
180016	REVISION DE MEDIDOR	2
180110	Agilización de trámite	22



## Servicio de Agua y Cloacas

En relación al Servicio de Agua y Cloacas, debemos destacar que, ante el cambio de gestión de la Empresa Distribuidora SAT SAPEM en el periodo correspondiente al presente informe anual, observamos una mejora en la relación con la Distribuidora, lo que se tradujo en la concreción de reuniones quincenales con autoridades de la misma. Este acercamiento posibilitó el planteo de reclamos de la ciudadanía mejorando la capacidad de respuesta a los problemas presentados, sin perjuicio de la evidente necesidad de obras de envergadura para la solución de los problemas de fondo en la prestación del servicio.



Debemos destacar, además, que, en el año 2020, continuamos la tarea que veníamos desarrollando desde 2018, en relación a los trámites vinculados al beneficio de la Tarifa Social actuando como Órgano de Recepción de los pedidos de inclusión en el beneficio, revisando la totalidad de la documentación presentada, la cual, es derivada al ERSEPT en forma periódica, mediante la carga en una base de datos, que luego es remitida al SINTIS para su evaluación y posterior aprobación.

A su vez el ERSEPT nos remite cada 15 días la base de datos actualizada de los Beneficiarios de la Tarifa Social lo que nos permite informar a la ciudadanía sobre la obtención de dicho beneficio.

## Casos Testigo

- **Actuación N° 1749/20:** iniciada por el Sr. E. Z., sobre derrame de líquidos cloacales en la vía pública frente a un edificio de su propiedad donde funciona una oficina del PAMI en J. B. Alberdi. El causante realizó cuatro reclamos ante la SAT, agencia Alberdi, sin obtener respuesta. A través de nuestra intervención directa con autoridades de la empresa, conseguimos que se realice la obra correspondiente que consistió en la renovación del colector cloacal por calle Lídoro Quinteros entre ruta 38 y calle M. Campero, en una longitud de 630 mts, brindando así una solución definitiva el problema del Sr. Z
- **Actuación N°: 210646/19:** iniciada por el Sr. C.J., a fines de 2019 quien solicitó nuestra intervención ante la empresa SAT-SAPEM por refinanciación de deuda. En este caso, gestionamos ante el Sector Comercial de la SAT SAPEM la financiación de la deuda a fin evitar las restricciones o corte de servicio por falta de pago, y hasta tanto el causante pueda abonar, dada su condición de jubilado. También conseguimos que la fecha de vencimiento de su factura coincida con la fecha en la que percibe su jubilación.

SAT		
id	Descripción	Cantidad
40055	Factura excesiva	23
40058	Corte de servicio	23
40059	Refinanciación de deuda	3
40060	Perdida de líquidos cloacales	45
40061	Rotura de vereda	6
80015	Tarifa social SAT	65

<b>120016</b>	Servicio Deficiente	34
<b>130017</b>	Reasignación de consumo	2
<b>130019</b>	Falta de presión de agua	10
<b>180050</b>	Perdida de Agua Potable en vía Pública	10
<b>180075</b>	Agilización de Expediente	67
<b>180090</b>	Perdida de agua en medidor	0
<b>180101</b>	Financiación	18
<b>180107</b>	Presunto cobro indebido	6



# Vivienda y Loteos

---

El Área Temática Vivienda y Loteos, tiene bajo su responsabilidad el asesoramiento y la gestión de requerimientos de intervención ante diferentes Organismos Públicos relacionados con la problemática habitacional. En tal sentido, el Instituto Provincial de la Vivienda y Desarrollo Urbano (IPVDU) es el máximo Organismo responsable para la elaboración y ejecución de las políticas de Estado necesarias para atender la demanda habitacional en la provincia.

A continuación, enumeramos las temáticas más relevantes que se tramitaron en esta Defensoría:

- Información y asesoramiento.
- Agilización de expedientes presentados ante el organismo.
- Solicitud para adjudicación de vivienda: gestión de adjudicación, gestión de inscripción, etc.
- Solicitud de mejoras habitacionales.
- Solicitud de consideración por aumento en el valor de la cuota de adjudicatarios originales y de compradores de vivienda transferidas.

En el caso de requerimiento de adjudicación de una vivienda digna, debemos destacar que en su mayoría se trata de personas y/o familias que no están aún inscriptos al momento de su solicitud. Desde la Defensoría del Pueblo iniciamos el trámite de gestión ante el IPVDU a fin de que considere tal situación, requiriendo, en su mérito, se atienda contemplando el carácter humanitario del pedido. No obstante, lo expresado, el Organismo informa al solicitante sobre los procedimientos a seguir para obtener la adjudicación de una vivienda.

En los casos vinculados a aumentos de valor de cuota cabe señalar que, ante un alto porcentaje de morosos, el IPVDU implementa planes de pago para los adjudicatarios, con refinanciación de deuda. En estos casos realizamos gestiones

directamente ante el Instituto para que se analice una adecuación en el valor de las cuotas, tomando en cuenta cada situación en particular.

## Casos Testigo

- ✓ **Actuación Nº 227641/19:** iniciada por el Sr D.F., a fines de 2019 sobre solicitud de intervención ante el Instituto Provincial de la Vivienda y Desarrollo Urbano de la Provincia, por agilización de expediente sobre denuncia de irregularidad en la inscripción para ser adjudicatario.

El titular de la actuación había participado del sorteo del IPVyDU -cupo Ex combatientes- en el cual había otros inscriptos, los cuales según investigaciones y declaraciones aportadas por el Sr. D., no cumplimentaban los requisitos.

Realizamos diversas gestiones ante el IPVyDU para que se constate el cumplimiento de los requisitos para acceder a una vivienda y seguimos todo el proceso de investigación de los favorecidos en el sorteo, en el que el causante había quedado como primer suplente. Una vez finalizado el tiempo de investigación, el IPVyDU determinó que los sorteados como titulares no cumplían con los requisitos dispuestos, se les notifico la baja y se notificó al Sr D. que se investigaría su carpeta, si cumplía con los requisitos y pasaba las entrevistas se convertiría en un adjudicatario, informándose al causante la novedad, que permitió concluir nuestra intervención satisfactoriamente.

# Asuntos Municipales, Comunales y Seguridad Vial

---

Es de nuestra competencia la tramitación de quejas o reclamos relacionados con demoras, negligencias, arbitrariedades, etc. por parte de los Municipios y Comunas, y aspectos relacionados con la Seguridad Vial en rutas y caminos del territorio de la provincia.

En relación a los Asuntos Municipales y Comunales, se orienta a los ciudadanos de cada jurisdicción respecto de los derechos y obligaciones que contemplan, tanto las Ordenanzas y Resoluciones de cada Organismo, como las establecidas por la Constitución Provincial. Asimismo, ante quejas concretas que derivan de una negligencia, demora o mal desempeño de las obligaciones de los funcionarios o avasallamiento de los derechos consagrados en la mencionada Constitución, desde la Defensoría del Pueblo efectuamos el control de legalidad correspondiente.

## Casos Testigo

- **Actuación N° 8341/20:** iniciada por la Sra. M., quien solicitó nuestra intervención ante la falta de respuestas a sus reclamos realizados ante la Municipalidad de San Miguel de Tucumán por denuncia en contra de un supermercado por una rampa de acceso que estaba mal construida y que le provocó un accidente.  
Intervenimos ante el Tribunal de Faltas de la Municipalidad. Luego de realizar las gestiones correspondientes, el Tribunal procedió a la multa del supermercado, así como a su clausura hasta tanto dé cumplimiento con las Normas Municipales.
- **Actuación N° 207445/19:** iniciada por la Sra. U., domiciliada en el Municipio de San Pedro de Colalao en el año 2019, cuya tramitación concluyó en el año

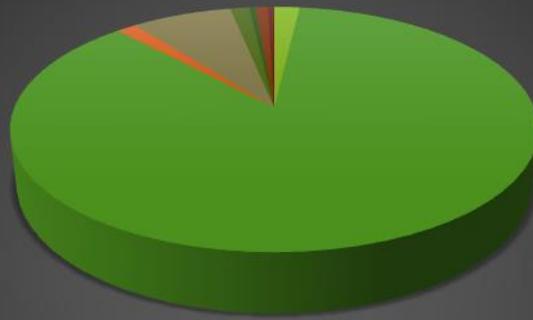
2020, por la cual solicitó nuestra intervención para acceder a la red de agua potable, provista por una Cooperativa local.

Realizamos diversas gestiones ante el Secretario General de la Junta de Agua, quien se comprometió a dar solución al requerimiento del Barrio Ampliación San Ramón de la localidad de San Pedro de Colalao. En el seguimiento de la Actuación pudimos constatar que las obras para la provisión de agua comenzaron y solo queda pendiente que los vecinos terminen de abonar el canon de obra.

- **Actuación N° 2444/20:** iniciada por el Sr. R, recurrió a esta Defensoría por un problema ante la empresa Trenes Argentinos y ante la CNRT debido a que había adquirido un boleto de tren y no le permitían viajar con su mascota. A fin de procurar una solución al problema, realizamos el estudio de las leyes que involucran el traslado de animales en materia ferroviaria, y expusimos ante los organismos recurridos nuestra postura legal con respecto al caso, logrando de esa manera que el causante pueda viajar finalmente en tren con su mascota.

Municipios y Comunas		
id	Descripción	Cantidad
17	Poda o extracción de arboles	4
23	Multas de Tránsito	188
27	Transporte	0
10016	Permisos o habilitación	3
40018	Ruidos Molestos	0
110017	Agilización de expediente	16
180058	Falta de Alumbrado Público	3
180059	Deficiente servicio de Agua Potable	1
180119	Limpieza de canales	0
180133	Basurales clandestinos	2
180150	Ayuda Social	1

## Municipios y Comunas



- |                                |                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| ■ Poda o extracción de árboles | ■ Multas de Tránsito                  |
| ■ Transporte                   | ■ Permisos o habilitación             |
| ■ Ruidos Molestos              | ■ Agilización de expediente           |
| ■ Falta de Alumbrado Público   | ■ Deficiente servicio de Agua Potable |
| ■ Limpieza de canales          | ■ Basurales clandestinos              |
| ■ Ayuda Social                 |                                       |

# Salud

---

En el contexto de pandemia, y atento que el pico de contagios por COVID se produjo en nuestra Provincia a finales del mes de Agosto, manteniéndose durante los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre 2.020 inclusive, el trabajo desplegado por el Área Salud de esta Institución se tornó clave, ya que en forma paralela a la elevación de la curva epidemiológica en nuestra Provincia, se producía la disminución en la disponibilidad de camas en internación, tanto en el sistema público como en el privado, especialmente en la llamada Unidad de Terapia Intensiva.



A través de un equipo de profesionales de nuestra Institución especializados en la temática salud, se realizaron cientos de gestiones telefónicas ante Obras Sociales (Nacionales y Provinciales), Empresas de Medicina Prepaga e incluso ante el Sistema Público de Salud; procurando en todos los casos que cualquier persona que requiriese atención médica por síntomas de Covid-19, tuviere una respuesta eficaz.

El sistema de salud de nuestro país si bien puede definirse como “*amplio*” en términos de cobertura, se caracteriza por su excesiva

“fragmentación”, ya que está compuesto por tres sub-sectores poco integrados entre sí y al mismo tiempo, divididos en su interior:

1. Público: Nacional, Provincial y Municipal (Hospitales, Caps., etc.);
2. Seguridad Social obligatoria: Obras Sociales Nacionales y Provinciales (PAMI, Subsidio de Salud, Obras Sociales Sindicales, Universitarias, etc);
3. Privado: Empresas de Medicina Prepaga.

Según datos del último censo realizado en nuestro país (2.001), aproximadamente el 43% de la población total argentina, se encuentra atendida –cubierta- por el sub-sistema Público, el 47% por el sub-sistema de obras sociales y el 10% restante, por el sector privado de prepagas.

Esta fragmentación influyó en la naturaleza de los reclamos planteados en nuestra Institución como consecuencia de la Pandemia de Covid-19, ya que se comunicaron decenas de afiliados de los distintos sub-sectores, reclamando unas distintas coberturas por parte de su Obra Social, su Prepaga o el sistema Público de Salud, la que difería según la afiliación que tuviere cada uno. En efecto, si bien el sistema Público brindaba una cobertura integral respecto del llamado test o “hisopado”, éste no estaba cubierto por la obra social Provincial e incluso por muchas Obras Sociales Nacionales, situación que se unificaba respecto de la prestación “internación” por Covid, ya que todos los agentes del sistema se encontraban obligados a brindar su cobertura en forma integral.

Es así que nuestro personal se embarcó en la difícil tarea de “interceder” en cientos de reclamos; ante la Obra Social Provincial, las distintas Obras Sociales Nacionales y las Empresas de Medicina Prepaga -por un lado- y los Sanatorios Privados y Hospitales Públicos -por otro- a fin que ningún ciudadano que presentare síntomas de Covid-19, se viera privado de su derecho a acceder en tiempo oportuno a la atención adecuada de su salud, máxime cuando la situación del paciente demandaba por su complejidad, la necesidad de internación .

En el marco de los reclamos individuales, las denuncias recibidas por nuestra Institución durante el curso del período 2.020, se refirieron especialmente a: cobertura en internación, cobertura de hisopado, cama en UTI, afiliación a Obra Social o Prepaga.

Al respecto cabe destacar la amplia colaboración brindada a nuestra Institución por la obra social Provincial Subsidio de Salud, como así también por distintas Obras Sociales Nacionales que por su masividad de afiliados - PAMI, PRENSA, OSECAC- fueron receptoras durante el período 2.020, de numerosos reclamos por parte de sus beneficiarios.

Finalmente cabe destacar dos problemáticas planteadas respecto de las cuales la intervención de nuestra Institución fue de trascendental importancia, a los fines de garantizar el acceso a la salud de la población en general:

- a. Conflicto entre el Ministerio de Salud de la Provincia y la Asociación de Clínicas y Sanatorios de Tucumán (ACyST), agosto 2020:
  - i. Surgió con motivo del amplio porcentaje de ocupación de camas en el sub-sector Público, que hasta entonces brindaba atención a la generalidad de pacientes que concurrían con síntomas del virus, sin distinguir si gozaban o no cobertura médico-asistencial en el sector privado. Es así que ante la posible saturación del sub-sector, el Sistema Provincial de Salud restringió la atención, limitando su admisión sólo a pacientes sin afiliación a obra social o prepaga, lo que despertó la reacción del sector privado que hasta entonces, limitaba la atención de pacientes con síntomas de Covid-19 (por carecer de los elementos de protección personal necesarios y/o la falta de

acuerdo con financiadores en relación a valores de aranceles por prestaciones derivadas del virus).

- ii. En efecto, en el marco de las distintas acciones desplegadas por nuestra Institución para dar respuesta a esta delicada problemática, mantuvimos numerosas reuniones con la titular de la cartera sanitaria de la Provincia, y los miembros del directorio de la ACyST, Si bien las negociaciones fueron arduas, su intervención en el rol de “mediador”, abrió el diálogo entre los distintos sectores, conduciendo a un acuerdo que permitió garantizar la atención médica a todos los ciudadanos, gocen o no de afiliación en el sub-sector privado.



- b. Conflicto entre el Instituto de Previsión y Seguridad Social de Tucumán –Subsidio de Salud- y la Asociación de Clínicas y Sanatorios de Tucumán, noviembre de 2.020:

La existencia de una deuda pendiente de pago por prestaciones brindadas a los afiliados de la Obra Social Provincial por parte de distintos Sanatorios Privados, como así también la falta de

acuerdo entre ambos sectores respecto al valor de las prestaciones derivadas del Covid-19 (medicamentos, reactivos, descartables, etc.), produjo un tenso conflicto que puso en serio peligro la continuidad de cobertura por parte de numerosas clínicas de reconocida trayectoria en nuestro medio, en relación a la masa de afiliados del agente de salud local.

Es por ello que intervenimos en el conflicto haciendo las veces de mediador entre ambos sectores, procurando evitar una rescisión contractual que perjudicaría a más de 300.000 afiliados en la Provincia.

Si bien la cuestión se judicializó a través de los autos caratulados “INSTITUTO DE PREVISIÓN Y SEGURIDAD DE TUCUMÁN – IPSST- c/ ASOCIACIÓN DE CLÍNICAS Y SANATORIOS DE TUCUMÁN - ACyST, s/”, Expte.N° 479 /20, que se tramitó ante la Excma. Cámara Contencioso Administrativo de Tucumán, la tarea desempeñada por nuestra Institución fue clave al momento de arribar a un acuerdo que evitó la rescisión del convenio suscripto entre el Subsidio de Salud y los distintos Nosocomios nucleados por la A.C.y S.T., y cuyo vencimiento operaba el día 31 de diciembre de 2.020.

La tarea descrita no hace más que reflejar el trabajo cotidiano desarrollado desde nuestra Institución, y que durante todo el curso del período 2.020 se vio seriamente afectado por la crisis sanitaria producida en el mundo entero como consecuencia de la Pandemia de Covid-19.

Salud		
id	Descripción	Cantidad
40031	Negativa o Mora de cobertura médica	145
40032	Obtención de turnos	2
40033	Provisión de Insumos	24
180067	Agilización de expediente reintegro	0
180094	Aumento excesivo de cuota	7
180111	Agilización de Expediente	30
180127	Otros	91
180132	Negativa de baja de Obra Social	10
180142	Negativa de atención paciente COVID 19	34



# Educación

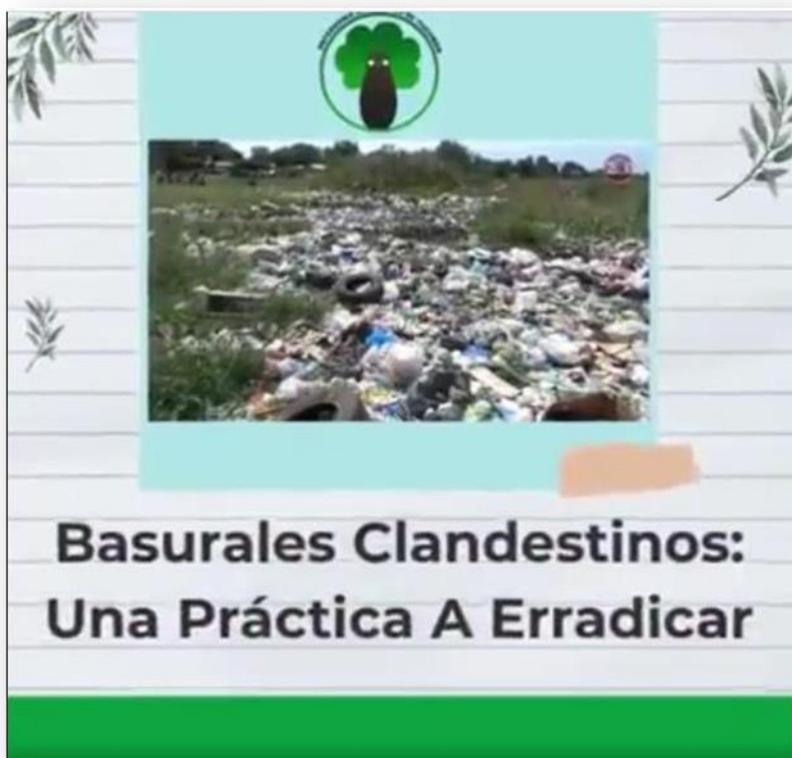
---

Durante 2020, dado el contexto donde las clases migraron del formato tradicional de educación a la virtualidad, nuestra Institución recibió consultas debido a la imposibilidad de pago de las cuotas en los establecimientos educativos de carácter privado. En consecuencia, la intervención oportuna de los asesores de esta Defensoría del Pueblo, permitió dar soluciones a través del asesoramiento brindado a los padres y/o tutores que consultaron, y los alumnos pudieron continuar con el año lectivo y el proceso enseñanza-aprendizaje que garantiza el derecho a la educación.

# Medio Ambiente

---

Durante el año 2020, el trabajo de la Defensoría en lo que respecta al medioambiente, se realizó de manera virtual, trabajando desde casa y requiriendo los informes pertinentes a los Organismos Oficiales a través de correo electrónico o en forma telefónica.



A continuación, mencionamos los principales temas que se trataron:  
Residuos Sólidos Urbanos (RSU)  
La problemática relativa a la deficiente gestión de los Residuos Sólidos Urbanos

(RSU) en Tucumán es de larga data y lamentablemente, con la pandemia, el problema se intensificó. Las investigaciones de Oficio que realizamos y las Actuaciones iniciadas por los ciudadanos de diferentes puntos de la Provincia así lo confirman.

## Casos Testigo

- **Actuación N° 228191/19:** promovida de Oficio sobre “Intervención ante autoridades competentes por erradicación de basural ubicado en la ciudad de Tafí Viejo”.

El objetivo fue instar a la Municipalidad de Tafí Viejo a que erradique un basural ubicado en Avenida Constitución al 1700, en donde se encontraron cientos de botellas de plástico junto a otros residuos en la vera de un puente obstaculizando el paso del agua.



En virtud de ello, dimos intervención a la Dirección de Medio Ambiente de esa ciudad a fin de que adopten las medidas necesarias para erradicarlo y evitar que se forme nuevamente. Luego de las gestiones realizadas pudimos constatar que el lugar se encontraba limpio y en óptimas condiciones, razón por la cual se concluyó la investigación por Cumplimiento Satisfactorio de su Objeto.

- **Actuación N° 206821/19:** promovida de Oficio referida a: “Intervención ante las autoridades competentes para limpieza del basural ubicado a orillas del Canal Sur entre Av. Jujuy y la calle William Blis”.

Requerimos la intervención de la Dirección de Higiene Urbana de la Municipalidad de San Miguel de Tucumán, la Dirección Provincial del Agua y la Secretaría de Saneamiento y Mejoramiento de Espacios Públicos a fin de que informen sobre las tareas que llevan a cabo para contribuir al buen funcionamiento de este colector y erradicar los basurales existentes a su alrededor, así también se los instó a trabajar en conjunto para evitar que se sigan arrojando residuos a su cauce.

La Dirección Provincial del Agua indicó que en septiembre de 2020 se licitó y adjudicó una obra con el objeto de realizar trabajos de limpieza en el canal sur, desde Av. Alem hasta su desembocadura con el río Salí, tramo que comprende la zona problemática que originó esta Actuación.

La Secretaría de Saneamiento y Mejoramiento de Espacios Públicos, manifestó que la limpieza del sector bajo análisis, no se encontraba dentro de sus competencias, pero que estaban a disposición de la repartición responsable de la misma para brindar ayuda cuando fuera necesario.

En el marco de la Actuación 8041/20, actualmente en trámite, referida a *“Intervención ante las autoridades competentes para conocer las tareas que se llevan actualmente para mejorar y mantener el estado de los canales de la ciudad”* se recibió una respuesta de la Dirección Provincial del Agua de la cual se desprendió información relevante, permitiéndonos inferir que las obras destinadas a la limpieza del tramo del canal en cuestión, ya estaban siendo ejecutadas.

Ante esta información, se decidió realizar una inspección en el lugar. Observamos que se estaban empezando a limpiar y recuperar la sección del canal entre las progresivas de interés para esta investigación: tramo entre calle Jujuy y William Bliss.

Concluimos la Actuación por Cumplimiento Satisfactorio de Objeto y se aconsejó a la Dirección Provincial del Agua, Dirección de Higiene Urbana y a la Secretaría de Saneamiento y Mejoramiento de Espacios Públicos, se elabore un plan óptimo que coordine y articule las tareas de las Autoridades Municipales y Provinciales.

- **Actuación Nº 8747/20:** la Actuación fue iniciada por vecinos del Country La Arboleda atento a que tuvieron conocimiento de que la Compañía Azucarera Los Balcanes, había presentado un aviso de proyecto en la Dirección de Medio Ambiente de la Provincia para la construcción de un crematorio en el área del ex - Ingenio San Pablo.



Cabe destacar que la zona en la que pretendían construirlo es urbana, cercana a las viviendas del Country La Arboleda donde viven más de 180 familias y de otros barrios de la zona. Al momento de la presentación no había una ley que regule los crematorios en nuestra provincia, sólo existían

ordenanzas municipales que legislan sobre este servicio en la Capital y Yerba Buena, pero ninguna ha sido puesta en práctica ni reglamentada.

A los fines de salvaguardar los derechos de los vecinos dimos intervención a La Dirección de Medio Ambiente de la Provincia y a la Comuna de San Pablo y Villa Nogués

La Dirección de Medio Ambiente, informó que:

- Con fecha 02/09/20 ingresó al CPEA el Aviso de Proyecto “Parque Cinerario San Pablo” presentado por Cía. Azucarera Los Balcanes.
- En fecha 23/09/2020 se remitió copia a la Comuna de San Pablo, a fin de que los ciudadanos interesados tomen vista, realicen copias y hagan las presentaciones administrativas pertinentes, en una especie de procedimiento de participación ciudadana e información pública ambiental.
- En igual fecha el CPEA resolvió interrumpir el trámite administrativo por el plazo de 15 días, a tales efectos.
- En fecha 22/09/20 la DMA ordenó una inspección en el terreno para constatar movimiento de suelos, encontrándose en trámite las actuaciones.

Por su parte, la Comuna de San Pablo y Villa Nogués, indicó que:

La Comuna recibió una idea proyecto para la instalación de salas crematorias, No autorizó ninguna obra, movimiento de suelos y/o cualquier actividad, hasta no cumplir con los requisitos y tener los informes pertinentes y que con fecha 08/08/20 detectó el inicio de trabajos e inmediatamente solicitó la suspensión de todo trabajo, notificando que no tenían autorización para dichas actividades.

Por nuestra parte, realizamos observaciones al Aviso de Proyecto Parque Cinerario San Pablo ante el Concejo Provincial de Economía y Ambiente de la Provincia, manifestando expresamente al mismo extreme recaudos y requiera a la Cía. Azucarera Los Balcanes la presentación de:

- Un Estudio de Impacto Ambiental que contemple todos los potenciales impactos ambientales negativos, las medidas de mitigación pertinentes,

plan de gestión ambiental, etc. como así también sitios alternativos para la instalación del crematorio, en radios NO urbanos.

- Se garantice la participación ciudadana.
- Se inste a la presentación del Certificado de Prefactibilidad de Uso de Suelo y habilitaciones pertinentes.
- Se realicen estudios relativos al clima de la zona, a fin de evaluar la dispersión de viento, ello teniendo en cuenta las emisiones en la atmósfera de las chimeneas de los hornos crematorios, debido la proximidad de las viviendas, y todos aquellos estudios complementarios que este Consejo estime oportunos que sirvan para evaluar todas las aristas negativas posibles que esta actividad pudiere producir y evitar de esta forma daños a la salud y al ambiente de los vecinos.

Cabe destacar que: la Honorable Legislatura de la Provincia dictó y promulgó la N° 9.307 que regula la instalación y el funcionamiento de crematorios de cadáveres y restos humanos en la Provincia de Tucumán, la cual en su art. 5 inciso 3 dispuso que el lugar de emplazamiento deberá estar ubicado a una distancia igual o superior a seis (6) kms. de zonas urbanas, suburbanas, centros rurales urbanos, y de todas aquellas áreas donde pudiera afectarse la salud humana, los recursos naturales existentes y el medio ambiente.

El Comisionado de San Pablo y Villa Nougues, mediante Resolución Comunal n° 360/20, dispuso la adhesión a la ley n° 9.307 y rechazó el anteproyecto elaborado por la organización Galvez SA para la instalación del crematorio en San Pablo, elevado por la Cia. Azucarera Cía. Azucarera Los Balcanes.

La Actuación se encuentra en trámite monitoreando el proceso sancionatorio ambiental que lleva adelante la Dirección de Medio Ambiente de la Provincia, atento a que ese Organismo constató, por un requerimiento efectuado desde nuestra Institución, movimiento de suelos en la zona, antes de contar con el Certificado de Aptitud Ambiental.

# Defensa del Consumidor

---

Como consecuencia de la Pandemia de Covid 19, la Dirección de Comercio Interior DCI cerró sus puertas en marzo y recién reabrió a finales de noviembre. Solo se habilitó una dirección de mail para que los consumidores envíen sus reclamos, pero lo cierto es que, en la Defensoría, continuamos trabajando de forma virtual todo este tiempo, incrementaron los reclamos y pedidos de intervención por problemas de consumo, sobre todo los relacionados con cuestiones bancarias, de tarjetas de crédito, débito, financieras, préstamos y descuentos indebidos.

Ello nos llevó a gestionar contactos en las diferentes Entidades Bancarias para lograr una respuesta para los consumidores, evitando que ellos debieran concurrir a las sucursales y exponerse a contagios.

La respuesta de los directivos de las Entidades Bancarias fue muy efectiva, dado que contribuyeron a dar una solución a las cuestiones planteadas, teniendo en cuenta que de esa manera descomprimen sus oficinas y lograban satisfacer a sus clientes.

A continuación, se detallan algunos de los casos en los que esta Defensoría intervino, solucionando rápidamente las problemáticas de los causantes.

## Casos Testigo

- **Actuación Nº 8889/20:** iniciada por el Sr. AJ, solicitó nuestra intervención ante Banco Supervielle por el descuento indebido de \$20.000 de su cuenta, debido a que un extraño realizó compras con su tarjeta de débito. Hizo el reclamo ante la entidad bancaria, pero no obtuvo ninguna respuesta. Como no había realizado la baja de la tarjeta de débito, se lo asesoró como hacerlo ante Visa, también cómo solicitar una nueva, para evitar que le

sigan usando sus datos. A partir de las gestiones realizadas pudimos obtener que el importe impugnado fuera acreditado en la cuenta del causante y en virtud de ello, se concluyó la Actuación por cumplimiento satisfactorio de su objeto.

- **Actuación N° 8843/20:** iniciada por el Sr. HAS quién solicitó nuestra intervención ante el Banco Francés por cobro de compras realizadas con su tarjeta de crédito en el exterior, las cuales desconocía. Lo asesoramos a fin de que realice el desconocimiento de dichos consumos a través de la página de Visa Home y por teléfono a Visa. Allí le contestaron que el reclamo fue resuelto desfavorablemente, por lo que realizamos diversas gestiones ante la Gerencia de la sucursal San Miguel de Tucumán del Banco Francés, obteniendo que desde Visa realizaran todas las notas de créditos en relación a este reclamo, resolviendo el caso de modo positivo. Acto seguido, se le informó al causante, quien agradeció el trabajo coordinado del Banco con la Defensoría para resolver su problema.
- **Actuación N° 8705/20:** iniciada por el Sr. HS ante el Banco Francés y/o Ruíz Automotores por doble cobro de cuota de Plan de Auto. El reclamante manifestó haber pagado la cancelación del plan de auto en Ruíz Automotores -de contado- en el mes de agosto, sin embargo, en la tarjeta de crédito se le incluía la cuota del mes de septiembre.  
A fin de lograr una rápida solución al planteo, realizamos diversas gestiones ante la Gerencia del Banco Frances, obteniendo que se acreditara el importe de \$18.511,58 en la cuenta del denunciante, reintegro realizado por Visa, el cual se reflejaba en el resumen del mes de octubre, por lo que se concluyó la actuación por Cumplimiento Satisfactorio de su Objeto.
- **Actuación N° 8626/20:** iniciada por la Sra. A.S. ante el Banco Columbia, por negativa en dar de baja su tarjeta de crédito y por el cobro de los cargos por renovación anual.  
En este caso, realizamos ante el Banco gestiones en forma remota solicitando la solución del reclamo. A partir de las gestiones realizadas, el

Banco dio de baja a la tarjeta de la causante y le bonificó los gastos de renovación anual.

## Operativo de control de precios en pandemia

El operativo de control de precios y abastecimiento en comercios de la Capital, que llevó adelante la Municipalidad de San Miguel de Tucumán, conjuntamente con nuestra Institución por disposición del Gobierno Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid-19 para garantizar que los productos de alimentación, de higiene y de limpieza mantengan los valores vigentes al 6 de marzo de 2020, se desarrolló durante los meses de abril y mayo.



Los inspectores de la Dirección de Ingresos Municipales (DIM) y nuestro personal se constituyeron en supermercados, almacenes, mercados, autoservicios y mayoristas, requiriendo la exhibición en calidad de declaración jurada de un listado de los precios vigentes al día 6 de marzo, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución N° 102/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación. Estos precios fueron cotejados por los inspectores con los precios de góndola de los

comercios a fin de controlar que fueran equivalentes o inferiores a los declarados en el listado mencionado.

Destacamos que estos operativos coadyuvaron a evitar los desabastecimientos y conductas especulativas que perjudiquen a los consumidores y los casos detectados en infracción, fueron remitidos a la DCI para el inicio de los correspondientes procedimientos sancionatorios.

# Telecomunicaciones

---

Durante el año 2020, continuamos atendiendo los reclamos en esta materia de la misma forma que lo veníamos haciendo y utilizando la misma metodología, cumpliendo un doble rol:

1. Asesoramiento: El cual se realizó de forma telefónica o por WhatsApp, sobre los derechos de los consumidores en general, y en especial, el servicio de telefonía fija o celular.
2. Gestión: Una vez realizados los reclamos ante la empresa, nos encargamos de gestionarlos uno por uno y en la mayoría de los casos, las empresas solucionan por si los problemas, tanto técnicos, como de facturación.

Debemos destacar que, durante este año, se otorgó el carácter de servicio público a las tecnologías de información y telecomunicaciones (TIC), en el marco de la emergencia ampliada por el Decreto N° 260/20, que establece la suspensión de cualquier aumento o modificación de las tarifas de los servicios desde el 31/07/2020 hasta el 31/12/2020. En función de ello, el servicio de telefonía celular, acceso a internet, TV por cable y satelital se transformaron en servicios públicos, lo que implica que necesariamente las tarifas deben ser autorizadas por el Ente Regulador, que en este caso es el ENACOM.

Telecomunicaciones		
	Descripción	Cantidad
	Baja de Servicio	9
	Cobro indebido	33
	cote de Servicio	28
	Facturación	18
	Falta de instalación del servicio	5
	Incumplimiento de contrato	3
	Poste	2
	reconexión	2
	Servicio deficiente	27
	CCC Aumento indebido	31



# Acciones Judiciales del Defensor del Pueblo relacionadas con los Derechos de los Consumidores

---



- DEFENSOR DEL PUEBLO DE TUCUMÁN VS. VOLKSWAGEN S.A. DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS Y OTROS S/ ACCIÓN COLECTIVA DE CONSUMO, iniciada con el objeto de amparar a los suscriptores de planes de ahorro previo de automóviles ante la suba excesivas de las cuotas. En función de ella se obtuvo una medida cautelar favorable a los consumidores, que les permitió abonar una cuota razonable, mientras dura el proceso.
- DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE TUCUMÁN C/ EMPRESA DE MEDICINA PREPAGA COLMED SRL s/ Acción colectiva de consumo. Esta acción, al igual que la anterior, se iniciaron en el 2019, pero

continuaron durante todo el 2020. Su objetivo era proteger los derechos a la salud y al consumidor de los afiliados de Colmed Medicina Prepaga - la mayoría de ellos ancianos- a quienes, en el mes de septiembre de 2019, la empresa decidió aumentarles la cuota de afiliación en forma exorbitante. Como consecuencia de la demanda, se obtuvo una medida cautelar que impidió que la empresa continúe cobrando aumentos indebidos, retrotrayendo el valor de la cuota a los montos autorizados por la

Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación.

- DEFENSOR DEL PUEBLO DE TUCUMÁN S/ SU DENUNCIA.

Esta denuncia penal fue interpuesta a fin de que la Fiscalía Penal investigue la posible comisión del delito de defraudación o estafa en contra de los empleados públicos que cobran sus

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE TUCUMÁN  
25 Años

LÍNEA EXCLUSIVA  
PARA DENUNCIA DE  
DESCUENTOS  
INDEBIDOS

COMUNICARSE A  
TRAVÉS DE WHATSAPP  
DE 8:30 A 17:00

381 537-4355  
381 686-1367

ENVIAR POR WHATSAPP  
NOMBRE COMPLETO, DNI,  
DOMICILIO, TELEFONO Y FOTO O  
CAPTURA DE PANTALLA DEL  
COMPROBANTE DEL DESCUENTO

*Estamos para proteger tus derechos*

haber en el Banco del Tucumán, quienes en los últimos meses sufrieron

descuentos no autorizados por ellos en sus cuentas, de Mutuales, Aseguradoras y Empresas de Medicina Prepaga, que utilizaron para ello un mecanismo de débitos directos implementado por el BCRA. El objetivo de la acción es determinar si la misma fue una maniobra fraudulenta, dado que los empleados públicos afectados manifiestan no haberlos autorizado. En función de ella, la Justicia ordenó la suspensión de los descuentos por tres meses, hasta tanto avance la investigación.

# Mediación y Resolución de Conflictos

---

La tarea a cargo del Área de Mediación, sufrió un cambio sustancial a raíz de la pandemia.

Este acontecimiento, que nos obligó a aislarnos socialmente también nos obligó a repensar nuestra función institucional y el modo en el que desarrollaremos nuestra tarea en la comunidad para acompañar y sostener procesos de diálogos para la resolución de conflictos tanto durante el periodo de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) como en el Distanciamiento Social Preventivo Obligatorio (DISPO).

Esta modificación de la realidad nos estimuló a ensayar recursos digitales poco utilizados hasta el momento, como forma de compensar lo que no podemos hacer presencialmente. Es así que, en medio de muchas dudas porque la mediación se caracteriza por la inmediatez, por el contacto directo con las personas, emergieron como herramientas WhatsApp y video-llamada como forma de interacción dentro del marco del respeto de los principios de la mediación en lo que atañe a la voluntariedad, neutralidad, confidencialidad, respeto y buena fe, entre otros.

En cuanto al motivo de los planteos observamos los frecuentes en mediación comunitaria (ruidos molestos, arrojo de basura, convivencia entre vecinos); como así también solicitudes de intervención que fueron canalizadas a través de procesos de diálogos estructurados en los cuales, en base a técnicas y habilidades específicas, el equipo de mediadores colaboró con el Defensor en la organización y conducción de la conversación en cuestiones disímiles y en algunos casos judicializadas.

Es así que hubo procesos dialógicos en planteos por problemáticas habitacionales hasta en temas de prestación de salud<sup>1</sup>.

Más allá de lo expresado en cuanto a las temáticas habituales que ingresaron durante el año 2.020, otra de las consecuencias del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio primero y del Distanciamiento Social Preventivo Obligatorio (DISPO) después, es que se incrementaron las denuncias en las Comisarías de cada zona y por ende aumentó el número de derivaciones de causas por parte de la Unidad Fiscal de Decisión Temprana del Ministerio Público Fiscal del Poder Judicial de Tucumán.<sup>2</sup>

A su vez en pleno periodo de aislamiento intervenimos en conflictos entre locadores y locatarios por la aplicación del Decreto 320/2020 (P.E.N.) de fecha 29/03/2020 en virtud del cual en lo relativo a los contratos de alquiler se dispuso la suspensión de desalojos, prórroga de contratos y congelamiento de precios.

---

<sup>1</sup>La continuidad de la atención en centros privados a los afiliados al Subsidio de Salud con síntomas de covid-19.

<sup>2</sup>Los conflictos vecinales, que representan un 35% de las derivaciones realizadas por la UFDT y tienen que ver con situaciones de daños, medianería, dentellada de can, amenazas simples, hostigamientos, etc. Si bien actualmente estos conflictos son derivados en casos leves a Caj Centro y Sur y Defensoría del Pueblo, y para casos moderados al área de Conciliación propia de esta UFDT, lo cierto es que el volumen de ingreso de estos conflictos, es óbice para saturar la intervención de todas" Informe de Articulaciones y Derivaciones UFDT julio-octubre del 2.020.

# Capacitación y Perfeccionamiento

---

Nuestro trabajo como Defensoría va más allá de la tramitación de reclamos, es decir, su misión es amplia, a través de la implementación de diversos programas y acciones dirigidos a la ciudadanía, con un permanente ejercicio de la docencia para que todos los sectores de la comunidad puedan acceder al conocimiento, empoderamiento y exigibilidad de derechos.

Siguiendo esta lógica, el área de Capacitación y Perfeccionamiento Permanente tiene un carácter estratégico y transversal al resto de las áreas temáticas que componen la Institución.

Su finalidad es brindar herramientas para que la ciudadanía pueda acceder a información sobre sus derechos, cuáles son las políticas públicas para aportar al empoderamiento de una ciudadanía activa y participativa. Este accionar se materializa en las actividades de capacitación implementadas desde dos ejes: la capacitación interna de sus recursos humanos y la capacitación externa, dirigida a la ciudadanía en general.

Es por eso que las líneas de trabajo de ésta área apuntan a subrayar la importancia del ejercicio responsable de derechos, por un lado, desde la difusión conceptual y por otro lado, desde las acciones continuas en el tiempo, por lo que las actividades organizadas en conjunto con el resto de las áreas temáticas que integran la Defensoría involucran aspectos relacionados con los derechos humanos, la mediación y resolución de conflictos, la salud, la educación, el medio ambiente, etc. fomentando el diálogo y la participación ciudadana en instancias de educación formal y no formal.

Este año tan particular, las actividades de capacitación fueron adaptadas a las circunstancias demandadas por la situación de aislamiento obligatorio en virtud de la pandemia por COVID 19.

Cabe resaltar que, tal cual lo informamos en ejercicios anteriores, uno de los ejes es brindar educación a distancia a través de los cursos de formación, que incluyen material y actividades pedagógicas, destinados a toda la comunidad, apuntando a que los ciudadanos del Interior y de otras Provincias accedan a educación de calidad. Esto es posible, en virtud del Convenio de Cooperación

celebrado años atrás con la Universidad Nacional de Tucumán UNT, que nos permite trabajar con UNT virtual y usar su plataforma virtual. Sin duda, esta herramienta fue estratégica en la concreción de actividades de formación y educación sostenidas en el tiempo, y materializadas a través de varias cohortes.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE TUCUMÁN**

**2020**

**CONSTRUYENDO CIUDADANÍA**

**45HS**

**CURSO ONLINE GRATUITO CON CERTIFICACIÓN DE UNT Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**INSCRIPCIONES ABIERTAS 13/4 AL 20/4**

*campusvirtualunt.net / campus.unt.edu.ar*  
*Consultas: capacitaciondefensoriatucuman@gmail.com*  
*HTTPS://FORMS.GLE/GQRDSRCA4KENNIQHA*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN  
SECRETARÍA ACADEMICA  
UNT virtual  
www.untvirtual.unt.edu.ar

Es por eso que, apenas decretado el aislamiento obligatorio, fue posible iniciar de inmediato los cursos virtuales, adaptando el material y las temáticas a las circunstancias excepcionales que transitamos dictamos:

- ✓ Curso virtual: “Construcción de Ciudadanía -edición 2020-” con contenidos elaborados por el área Capacitación. Dirección de foros a cargo de: Área Capacitación y Área Derechos humanos. Finalizaron 103 Personas.
- ✓ Curso Virtual “Perspectiva de Género y Derechos Humanos- edición 2020-”. Dirección de foros a cargo de: Área Capacitación y Área Derechos humanos. Finalizaron 70 Personas



- ✓ Capacitación dirigida al personal policial que la Defensoría dicta año tras año, sobre: “Rol del Ombudsman, Violencia Institucional y Mediación Comunitaria”, en conjunto entre las áreas Capacitación, Mediación y DDHH, dictaron bajo modalidad virtual mediante *classroomy meet*.
- ✓ Recurso Humano de la Defensoría obtuvo el Diplomado en Administración Pública dictado por el Instituto de Administración Pública IPAP, bajo modalidad virtual.
- ✓ Las Áreas Medio Ambiente y Capacitación integraron el equipo que participó en la edición, compilación y aporte de varios artículos en el libro: “Política hídrica en la cuenca Salí Dulce”, publicado en agosto de 2020. Esta producción se desarrolló en el marco del Convenio de colaboración que la Defensoría tiene con la Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino UNSTA.
- ✓ También integramos la Mesa Interministerial e Interinstitucional del Programa “Relaciones con la Comunidad de la Subsecretaría de



Coordinación Institucional del Ministerio de Seguridad”. En ese marco, además de participar de reuniones para coordinar tareas, las áreas de Capacitación y Mediación una capacitación dirigida al personal de que atiende las Comisarías sobre: “Rol del ombudsman y Mediación Comunitaria”.

A fin de fortalecer la calidad de la atención al público capacitamos al recurso humano destinado a la atención de los reclamos sobre el tema de negativa de atención médica en los sanatorios y hospitales y asesoramiento a pacientes con COVID, así como sobre Mediación Comunitaria y Ley de Alquileres.

Implementamos una sección en nuestra página web dirigida a Personas mayores ([www.defensoriatucuman.gov.ar/adultosmayores](http://www.defensoriatucuman.gov.ar/adultosmayores)), en la que se brinda información de utilidad y actividades diversas a este sector etario. En este

contexto, de modo novedoso se implementó bajo modalidad virtual el curso: “Personas Mayores, Derechos y Realidades”, dirigido a las personas mayores y a la comunidad a fin de que puedan conocer sus derechos y participar en actividades de interés. El mismo se inició en el mes de octubre a través de la plataforma virtual de la UNT y finalizó en diciembre de 2020.

**PERSONAS MAYORES:**  
*Derechos y Realidades*

**Temas:**  
Convención Interamericana sobre protección de Derechos Humanos de las personas mayores - Discriminación - Defensoría del Pueblo y Personas Mayores, entre otros.

- + DESTINATARIO: PÚBLICO EN GENERAL
- + LANZAMIENTO: OCTUBRE DE 2020
- + MODALIDAD: VIRTUAL
- + PÚBLICO Y GRATUITO
- + SE ENTREGAN CERTIFICADOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN  
UNT virtual  
www.campusvirtual.unt.edu.ar

SECRETARÍA ACADÉMICA

# Inclusión y Promoción Social

---

La Oficina de Inclusión y Promoción Social tiene como objetivo complementar las tareas de las diferentes Secretarías Ejecutivas de la Defensoría del Pueblo de Tucumán, a través del diseño y la implementación de planes y proyectos orientados a garantizar el efectivo cumplimiento de los Derechos Humanos y el fortalecimiento del sentido y las prácticas democráticas.

Entendemos que la defensa de estos derechos implica la construcción y el fortalecimiento de una ciudadanía participativa, crítica y respetuosa de la diversidad social y cultural para la transformación hacia una sociedad más justa y solidaria.

En este sentido nos posicionamos desde una perspectiva pluricultural orientada a valorar las diferentes formaciones y expresiones culturales locales, esto es, las diversas formas de entender y de habitar el mundo con la profundidad y complejidad que ello implica.

El proyecto principal, que llevamos adelante desde el año 2017, y que fue declarado de interés cultural por el Ente Cultural de Tucumán, es *Construyendo Juntos: Talleres Artísticos Culturales*. El mismo se apoya en la convicción de que el arte y la cultura son poderosas herramientas de transformación social, y apunta principalmente a la puesta en valor de la diversidad social y cultural en todas sus aristas a través del encuentro y la creación colectiva.

Se trata del dictado de talleres artísticos culturales de carácter totalmente gratuito, y destinados a la comunidad en general con o sin experiencia previa, y llevamos adelante intervenciones artísticas en diferentes espacios públicos e institucionales tanto en la capital como en el interior de la provincia.

Año tras año, los objetivos del proyecto se van configurando de diferentes maneras en cada taller, en el que se entrelazan tanto las diferentes habilidades, destrezas y emociones que se ponen en juego con cada disciplina artística, como las particularidades de cada grupo humano que se va conformando, cada uno con diferentes características, miradas e historias. De esta forma, las experiencias y aprendizajes que resultan de este trabajo, tienen que ver tanto con los conocimientos específicos de cada expresión artística, como con los recursos y herramientas sociales para aprender a estar, compartir, crear y construir de manera colectiva.

En el año 2020, adaptamos nuestras tareas y servicios a las diferentes condiciones de trabajo y a las medidas de seguridad sanitaria dispuestas por el gobierno, priorizando siempre la salud y el bienestar de la ciudadanía. En este sentido produjimos varios videos que se difundieron por las redes sociales de la Defensoría del Pueblo y por WhatsApp. Los mismos consistieron en tutoriales cortos de Arte y Muralismo, Malabares y Equilibrio, Guitarra, Huerta y Jardinería, y Fotografía. Estuvieron destinados al público en general de todas las edades, con o sin conocimientos previos.

Por otro lado, en consonancia con lo trabajado los años anteriores, y con el objetivo de fortalecer el trabajo articulado con las diferentes áreas del gobierno provincial, llevamos adelante la campaña virtual #YoMeQuedoEnCasaPorVos, en coordinación con la Secretaría de Estado de Participación Ciudadana del Ministerio de Seguridad Ciudadana de la Provincia. La misma tuvo como objetivo acompañar y fomentar el cumplimiento del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio apelando a la empatía y la responsabilidad ciudadana.

## Adicciones y Promoción Humana

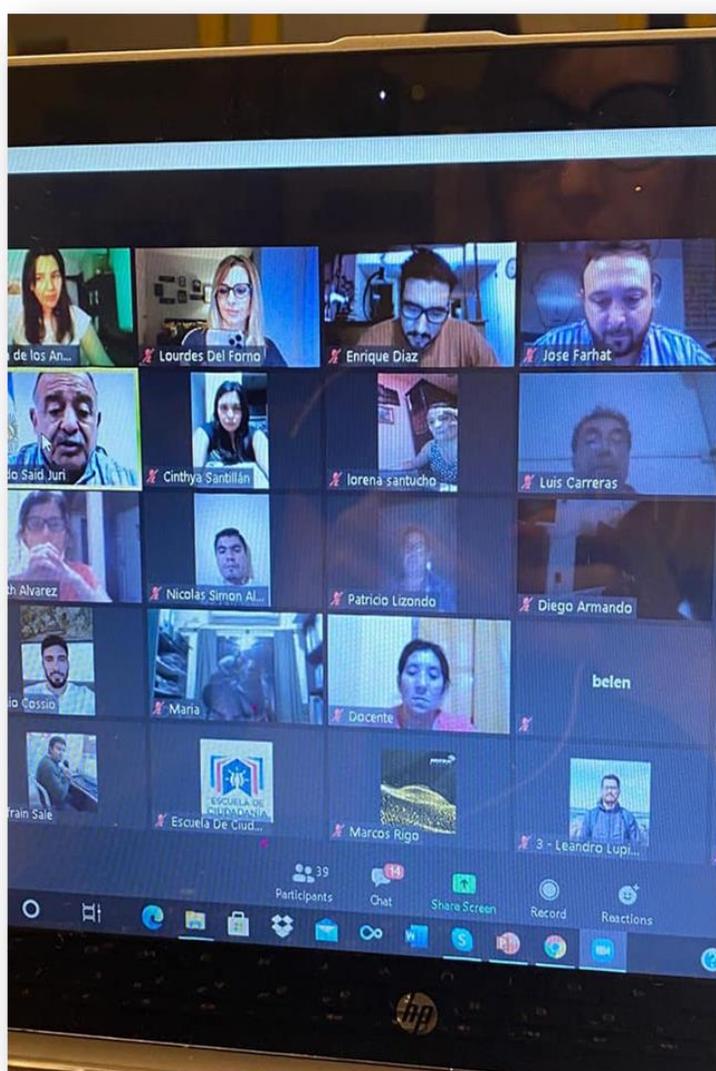
---

Atento el novedoso escenario resultante de la pandemia y las medidas de aislamiento social preventivo y obligatorio, y ante el aumento de conductas de riesgo de los ciudadanos, entre ellas los casos de adicciones y consumos problemáticos, como las problemáticas de salud mental en general, desde el Área de Adicciones y Promoción Humana implementamos mecanismos de acompañamiento remoto, tanto en materia preventiva como en escucha y derivación pertinente de los casos que necesitaban ser atendidos. Trabajamos de manera coordinada en colaboración con diferentes sectores e instituciones de nuestro medio: SIPROSA, Ministerio de Seguridad, Ministerio de Educación, Municipios, Colegios Privados, etc.



También durante el año 2020 llevamos a cabo *acciones preventivas y de formación*, las cuales fueron las siguientes:

- Participación en la WebinarLab Interministerial “Herramientas para prevenir, contener y proteger las infancias”, organizado por la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Talleres de Prevención de Consumos Problemáticos, modalidad on line destinados al personal de la Municipalidad de Bella Vista, a docentes de las escuelas secundarias del Municipio de Bella Vista, del Instituto Privado Rivadavia, Alderetes, y alumnos del Instituto Privado Tucumán.
- Taller de Orientación Laboral junto a Testa Grupo, modalidad presencial



## Casos Testigo

- Una madre se presentó en la Institución en el mes de noviembre solicitando internación de su hijo por adicción de sustancias de vieja data, junto a patología de salud mental de base. Asesoramos a la causante para que inicie un proceso judicial de internación involuntaria y nos constituimos como un nexo entre la actuante y la Defensoría de Menores e Incapaces, lo que dio por resultado que el equipo interdisciplinario de Tribunales concorra a su domicilio y constatando la gravedad del caso, se procedió al traslado del paciente al Hospital Obarrio para su internación y desintoxicación.
- Una joven acudió a la Defensoría manifestando que su médica psiquiatra del Hospital Obarrio le recetó un medicamento, en el marco del tratamiento por adicciones, pero que ese medicamento no se lo dan en el mismo Hospital y ella no tiene recursos para comprarlo.

Ante ello, intervenimos ante la Secretaría de Estado de Lucha contra las Adicciones de la Provincia y logramos articular para que el servicio de Adicciones en el Hospital Padilla hiciera entrega en el momento de la medicación.

Nos contactamos con la joven para cerciorarnos que había recibido la medicación, y nos manifestó que así fue y que seguirá con su tratamiento bajo control médico.

# Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

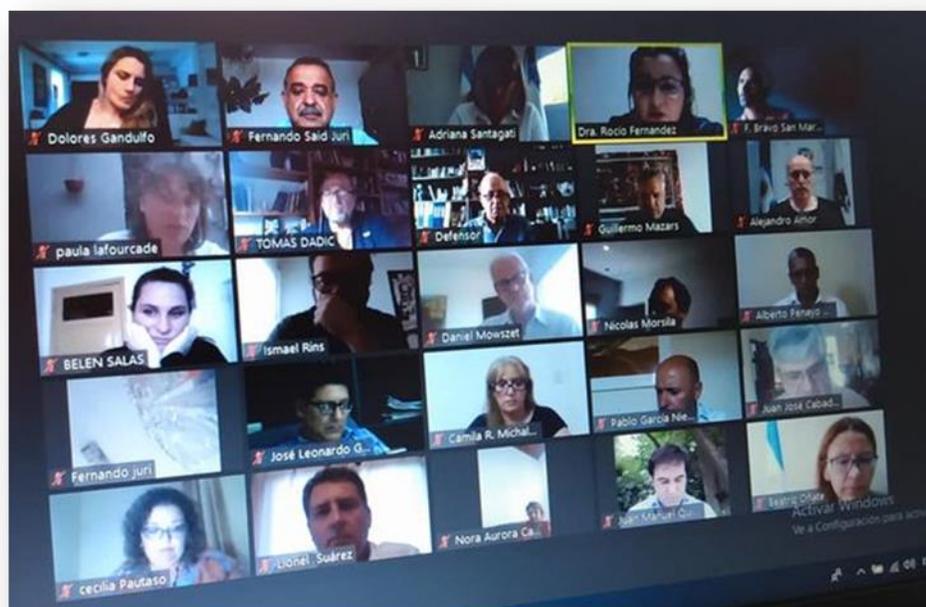
Como Defensor del Pueblo de Tucumán integro la Comisión Directiva de ADPRA, con mandato -2019-2021- como **Vicepresidente Primero**

Actividades realizadas durante 2020:

- El 14 de abril, se realizó la II REUNIÓN DEFENSORES DEL PUEBLO DEL NORTE GRANDE por vía de teleconferencia.

A los efectos de seguir trabajando en conjunto inquietudes y problemáticas que ingresan en nuestras instituciones, en el marco de la crisis sanitaria por el COVID-19, especialmente en relación a: PAMI, ANSES, Control de Precios, Acceso a la Justicia Políticas Públicas en materia de Salud

- En noviembre, nuevamente, los Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el país llevamos a cabo un nuevo Plenario Anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) de manera virtual.



Entre los temas que se trataron, se destaca el informe final de la misión de observación electoral sobre los comicios en el Estado Plurinacional de Bolivia y en particular el voto de los bolivianos y las bolivianas que votaron desde Argentina.

Otro de los tópicos más relevantes que se abordaron fue, respecto de los servicios públicos esenciales, los costos tarifarios de luz y gas en garrafa, y la falta de acceso de los usuarios a la atención comercial de las empresas, así como también se trató la implementación de subsidios para ayudar a los sectores más vulnerables con el pago de sus servicios.

Además, tratamos temáticas vinculadas al cuidado del medioambiente, a la prevención y el combate de incendios y a la lucha contra la brecha digital.

En el mes de diciembre, desde ADPRA expresamos nuestro apoyo al proyecto de resolución de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), A/C.3/75/L.38, relacionada con el rol de las instituciones de Ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos.

# Modernización y Digitalización

---

En el contexto mencionado de pandemia, el uso de la firma digital implementada en nuestra institución operó como una solución tecnológica para que, como Defensor del Pueblo pudiera continuar cumpliendo mis funciones al firmar con esta modalidad las resoluciones y los pedidos de consulta a las autoridades correspondientes.

Otro elemento que aportó a la optimización de nuestras tareas cotidianas aún con trabajo remoto fue en este contexto el nuevo sistema digital de Actuaciones.

Asimismo, generamos un sistema de otorgamiento de turnos para retomar la Atención al Público con el respeto de los protocolos solicitados por el COE.

# Derechos Humanos

---

## Violencia Doméstica y de Género

En consonancia con la metodología de trabajo establecida por el Protocolo de Atención y Derivación de Víctimas de Violencia de Género al cual adhirió la Defensoría del Pueblo como integrante de la Red Provincial, durante 2020, continuamos recibiendo consultas.

En consecuencia, activamos para las situaciones de violencia doméstica el procedimiento de atención y derivación asistida a otros organismos de la provincia, como ser el caso el Observatorio de la Mujer y la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Tucumán.

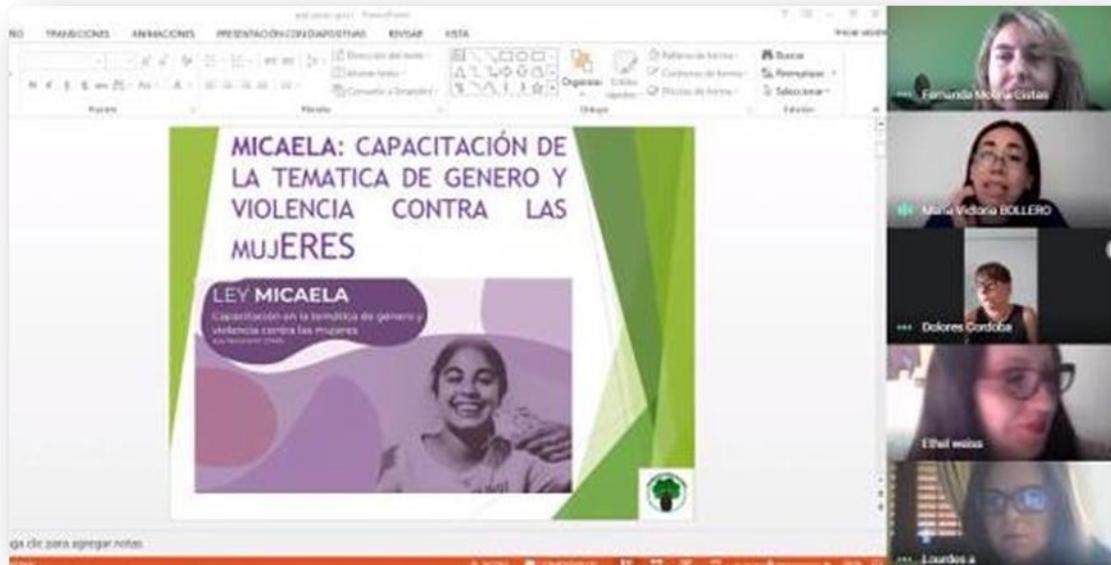
## Ley Micaela

Tucumán aprobó la Ley N°9247 de adhesión a la normativa nacional que establece la capacitación obligatoria en Género y Violencia de Género para todas las personas que se desempeñan en la función pública, en los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

En este contexto, nuestra institución avanzó con la Capacitación en la temática a todo el recurso humano.

Asimismo, como la Defensoría del Pueblo integra la Red Provincial de Lucha contra la Violencia a la Mujer, participó de las capacitaciones realizadas por el Poder Ejecutivo en conjunto con la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tucumán.

También, mencionamos que, en virtud del Convenio de colaboración con UPCN, capacitamos a más de cien (100) delegados gremiales bajo modalidad virtual.



# Comunicación Institucional y Prensa

---

En estos meses de aislamiento social preventivo y obligatorio consecuencia de la pandemia COVID-19, desde el Área de Comunicación enfatizamos nuestra presencia a través del uso de las redes sociales y videoconferencias como alternativas al contacto cara a cara.

Las necesidades comunicacionales se vieron incrementadas en volumen y variedad como efecto natural de la digitalización de la vida institucional. Nuestra mayor necesidad giró en torno a generar una mayor presencia digital y continuar brindando un adecuado servicio de comunicación institucional.

Contamos con las redes sociales, especialmente Facebook, Instagram y Twitter, que nos ayudaron a brindar información sobre covid, desde prevención, lugares de atención, líneas de denuncia, hasta información de la OMS sobre la gestión del stress durante el aislamiento, sobre el funcionamiento de entidades públicas, bancarias y privadas, sobre el calendario de cobro de subsidios y ayudas económicas para los ciudadanos en el contexto de pandemia, así como también generar nuevos contactos y formas de vínculo con la ciudadanía a través de las emisiones en vivo (*Live*), como herramienta para transmitir en vivo información sobre las consultas de los ciudadanos, o consejos de prevención de la salud.

Asimismo, las emisiones en vivo tienen como objetivo difundir las diferentes temáticas sobre las que trabajamos, analizando en cada encuentro, con diferentes especialistas de la Institución, cómo promover y proteger los derechos en contexto de pandemia.

En otras palabras, la nueva normalidad nos exigió adaptarnos a los canales emergentes de comunicación para permitirnos mantener y reforzar nuestro vínculo con los ciudadanos.

Por ello, pensar en la posibilidad de planificar dentro de las características inherentes al contexto dinámico en el que nos encontramos, es algo que además de novedoso resultó de suma importancia.

Sumamos en esta lógica, una gran oportunidad desde lo comunicacional vinculada a los 25 años de nuestra Defensoría del Pueblo, una fecha que trajo consigo toda una serie de desafíos que se profundizaron por la pandemia y la no presencialidad. Dadas las circunstancias y teniendo que optar por un tipo de organización, consideramos pertinente la planificación indiscriminada, en la cual pusimos énfasis en el medio y a partir de ello una amplia generación de contenidos en pro de la visibilidad digital de la Institución a través de este tipo de canales para llegar al ciudadano.



Para nuestra institución, la prioridad fue que la población tuviera acceso a la información correcta, veraz y confiable sobre la pandemia para desalentar las noticias falsas que al circular generan angustia, temor e incertidumbre en la ciudadanía.

Consideramos que los medios de comunicación tienen un rol fundamental para que la población confíe en sus autoridades y siga las recomendaciones establecidas para la prevención y para ello apelamos a la sensibilidad social, siendo el ser humano, el eje de todo accionar, como sujeto de derechos.



### **¿Cómo puedo evitar el riesgo de infección de Covid-19?**

**Estas son cuatro precauciones que se pueden tomar para evitar el contagio:**

- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con un desinfectante que contenga al menos 60% de alcohol.
- Taparse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo al toser o estornudar y desechar el pañuelo en un basurero cerrado.
- Evitar el contacto directo con una persona que tenga un resfriado o síntomas de gripe.
- Acudir al médico en caso de tener fiebre, tos o dificultad para respirar.





# COMO ENTRAR O SALIR DE TUCUMÁN

— NUEVAS DISPOSICIONES DEL COE —

## ¿QUÉ SE NECESITA?



Presentar autorización de circulación emitida conforme al art. 6 del Decreto 297/2020. Resolución conjunta del Ministerio del Interior y Ministerio de Transporte N 3/2020.

Permiso de ingreso emitido por el COE, presentado documentación que respalde el motivo por el que se otorga el permiso.

No se puede ingresar después de las 22 hrs. Y no es necesaria la cuarentena de 14 días en la Provincia.

## ¿QUÉ SE NECESITA?



No se requiere PCR para viajar en avión. Se firma una declaración jurada para quienes ingresan en un vuelo de línea a Tucumán.

Para salir de Tucumán no se requieren permisos, pero sí hay que revisar los requisitos de la provincia a la que se ingresa.

## ¿QUÉ SE NECESITA?



Debes llenar el formulario del COE que se encuentra en la página oficial del organismo.

El horario de ingreso a la Provincia será de 8 a 22 horas. Por los puntos de acceso habilitados.

Se necesita el informe del PCR o antígenos de Covid-19 Negativo, de hasta 48 horas previas al viaje.

**ENTRE TODOS PODEMOS FRENAR AL COVID.**



 **SEGUÍ UTILIZANDO ALCOHOL EN GEL Y LAVATE LAS MANOS FRECUENTEMENTE.**

 **SI NO ES NECESARIO, NO VAYAS AL BANCO, UTILIZÁ EL SISTEMA HOMEBANKING.**

 **RESPETÁ EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL DE 2 METROS ENTRE PERSONAS.**



25

**ENTRE TODOS PODEMOS FRENAR AL COVID.**



 **EVITÁ LAS AGLOMERACIONES, ES DONDE SE PRODUCEN LOS CONTAGIOS.**

 **CUIDÁ A LAS PERSONAS DE RIESGO, UN CONTAGIO PUEDE SER UNA VIDA.**

 **SI TENES QUE HACER UN TRÁMITE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, UTILIZÁ LOS CANALES VIRTUALES.**

 **SI SALÍS, USA SIEMPRE BARBIJO.**



25

## Actividades de Extensión

---

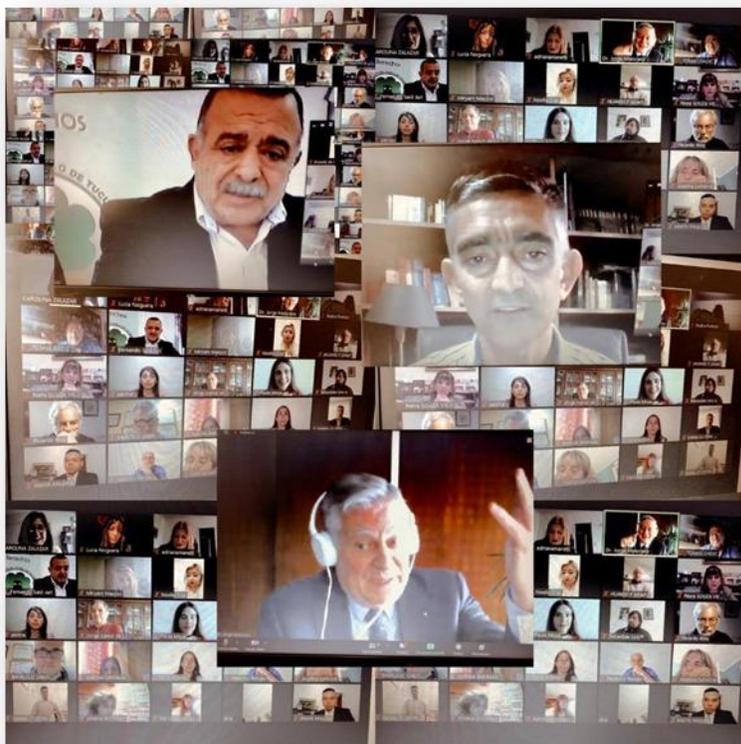
Participamos en las siguientes actividades:

- Ponencia en el “2º Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa, Construyendo una cultura de Diálogo, Paz y Derechos Humanos”. El Tema de exposición fue: “Experiencia del dictado del Curso virtual Construcción de ciudadanía como herramienta para la formación ciudadana y la práctica de acciones colectivas con efecto multiplicador en la comunidad en la comunidad”.
- Mediación a distancia en el contexto de emergencia sanitaria: cuestiones de procedimiento, organizado por el Centro de Especialización y Capacitación Judicial del Poder Judicial de la Provincia de Tucumán.
- Gestión Constructiva de la Conflictividad Social. Organizado por el Instituto Latinoamericano del Ombudsman.
- Mediación comunitaria para promover la cultura ciudadana; organizado por el Departamento de Mediaciones Comunitarias dependiente de la Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana de la Municipalidad de Santa Fe.
- 20 años trabajando juntos por la cultura de paz, organizado por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en conmemoración a los veinte años de capacitaciones del equipo docente.
- Encuentro Nacional de Red Federal de Centros Comunitarios y Red Federal de Formación en Mediación Escolar, denominado “La Red Federal y los desafíos de la virtualidad, organizado por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.
- Maratón 2H (online) organizado por la Secretaría de Participación Ciudadana.

# Un año de trabajo: Fortalecimiento y Consolidación

Finalmente, no podemos dejar de destacar que el 27 de octubre de 2020, la Defensoría del Pueblo de Tucumán celebró sus 25 años. Para conmemorar esta significativa fecha, organizamos una serie de actividades, que incluyeron una semana de celebración.

En virtud de las circunstancias excepcionales, todas las actividades se organizaron de manera no presencial. Se proyectaron reuniones y charlas virtuales que permitieron el contacto con los Defensores del Pueblo de habla



hispana y referentes

nacionales e internacionales.

Las actividades se iniciaron con una mesa panel online para debatir sobre un tema de significativa importancia y

permanente

actualidad en la argentina: “El

Defensor del Pueblo de la

Nación, una deuda

pendiente con los

ciudadanos”.

Nos acompañaron en esta instancia el primer Defensor del Pueblo de la Nación, Jorge Maiorano, el también ex ombudsman nacional Fernando Mondino, el Defensor de la ciudad de Buenos Aires y presidente de ADPRA, Alejandro Amor, el presidente de la Federación Iberoamericana del ombudsman FIO Jordán Rodas Andrade, la Secretaría Técnica de la FIO Carmen Comas Mata-Mira, el Defensor de Santa Fé y representante de ADPRA en la FIO, Raúl Lamberto y el Director del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI), de la universidad de Alcalá, Guillermo Escobar.

Las actividades continuaron durante la última semana de octubre en la que a través de IG Live y de Facebook Live con propuestas de utilidad destinadas a que la comunidad esté informada sobre temáticas de actualidad, tales como Servicios Públicos y Tarifas Sociales, Medio Ambiente y Mediación y herramientas para la resolución de conflictos.

 **Semana de la Defensoría del Pueblo**

**SERVICIOS PÚBLICOS**  
TARIFAS SOCIALES Y ESPECIALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. NORMATIVAS VIGENTES.  
**30 de Octubre, 18 Hs.**

A través de IG LIVE y Facebook Live:  
[@defensoriatucuman](#)



*25 años protegiendo tus derechos*

 **Semana de la Defensoría del Pueblo**

**MEDIO AMBIENTE Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR**  
CÓMO INICIAR TU PROPIO COMPOSTAJE  
MEDIO AMBIENTE Y DEFENSA AL CONSUMIDOR  
**29 de Octubre, 18 Hs.**

A través de IG LIVE y Facebook Live:  
[@defensoriatucuman](#)



*25 años protegiendo tus derechos*

 **Semana de la Defensoría del Pueblo**

**MEDIACIÓN**  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN:  
HERRAMIENTAS PARA LA COMUNIDAD  
**28 de Octubre, 18 Hs.**

A través de IG LIVE y Facebook Live:  
[@defensoriatucuman](#)



*25 años protegiendo tus derechos*

 **25 AÑOS DE LA Defensoría del Pueblo**

**DEFENSORÍA DEL TURISTA**  
DESAFÍOS Y PARADIGMAS DE LA NUEVA NORMALIDAD  
**3 de Noviembre, 18 Hs.**

A través de Facebook Live:  
Defensoría del Pueblo Tucumán



*25 años protegiendo tus derechos*

