

INDICE

- Mesa de Entrada – Atención al Ciudadano – Servicios Públicos.....Pág. 01
- Asesoría Legal y Mediación Comunitaria.....Pág. 03
- Área Social.....Pág. 06
- Defensoría del Turista.....Pág. 08
- Relaciones Institucionales.....Pág. 10
- Ejecución Presupuestaria.....Pág. 11

MESA DE ENTRADA – PERSONAL Y/O WEB – SERVICIOS PUBLICOS

En lo que respecta al año 2016 informamos que de las situaciones planteadas por los vecinos y de las que se encontraban en trámite: RECLAMO/QUEJAS/CONSULTAS, del 100% el 34% ingresaron como expedientes y el 66% fueron consultas que se manejaron a través de asesoramiento legal y del personal de mesa de entrada capacitado para informar y atender dichas consultas. De los que generaron expedientes, el 18% se derivaron al Centro de Mediación, el 56% ya tienen Resolución y el 26% aún se encuentran en trámite.

Los temas más planteados por los vecinos fueron:

EPEC y CARLOS PAZ GAS

- ✓ Ante el gran aumento de tarifas, desde esta Defensoría tramitamos la Tarifa Social para todo aquel vecino que reunía las condiciones para poder acceder a este importante beneficio.

COOPI y COOPERATIVA SAN ROQUE

- ✓ Deudas por facturas.
- ✓ Facturación excesiva por pérdidas no advertidas.
- ✓ En el caso de la Cooperativa Integral y sobre la colocación de nuevos medidores, intervinimos para que sólo se colocaran en caso de que la vida útil del equipo ya hubiera finalizado o no funcionara.
- ✓ En el caso de la Cooperativa San Roque continuamos solicitando atiendan la necesidad de brindar agua potable a sus usuarios.
- ✓ Interpretación en el conflicto por el cobro de Capitalización en la misma boleta de servicios.

MUNICIPALIDAD

- ✓ Obras de cordón cuneta y pavimento/adoquinado, cobro en plazos inviables por parte de la empresa que realiza la obra, sin opciones para aquel vecino que por su situación económica no puede afrontar el pago en dichos términos.
- ✓ Transporte urbano: - Falta de unidades de reemplazo cuando un coche tiene desperfectos y los vecinos deben esperar a que la unidad siguiente pase (según el horario estipulado) entre 20 a 40 minutos más, dependiendo de la línea. - Cambio de recorridos sin previa notificación a los vecinos.
- ✓ Falta de respuestas ante el volcamiento de aguas servidas, multas erróneas y control de las sanciones correspondientes; todo esto asociado a la falta de obras de cloacas y desagües pluviales que se ven reflejadas cada vez que llueve y en su mayoría por las nuevas obras de pavimento y adoquinado.

- ✓ Control de animales sueltos que lesionan a transeúntes desprevenidos (perro y caballos.)
- ✓ Salud Pública: problemas para gestionar turnos en el Hospital Sayago (atención médica, estudios y cirugías.)
- ✓ Salud Pública: control y fumigación (incluyéndose el descacharreo domiciliario) por mosquitos transmisores de Dengue, Zika y Chikungunya.

VARIOS

- ✓ Telecom: intervinimos reactivando reclamos y solicitando desde esta Defensoría la pronta respuesta para nuestros vecinos. Con alta respuesta positiva por parte de la empresa.
- ✓ BAM (Boleto Adulto Mayor): asesoramos a los vecinos y tramitamos los turnos necesarios para que nuestros mayores pudieran gestionar la credencial CIDI (Ciudadano Digital) y así poder acceder al beneficio.
- ✓ Deudas en Tarjetas de Créditos por seguros y cargos no contratados: gestionado a través del asesoramiento legal y profesional de nuestro personal.
- ✓ Alquileres temporarios y anuales: la informalidad en la contratación genera problemas y diferencias entre las partes.

Estas problemáticas están fuera de la competencia directa de esta Defensoría, pero en el compromiso de estar al servicio de los vecinos actuamos permanentemente de manera proactiva, muchas veces interviniendo en forma indirecta, para poder obtener soluciones a problemas que no pueden esperar respuestas que se diluyen en el tiempo y que al ser abordados por el Defensor del Pueblo se logran tramitar con mayor diligencia.

ASESORIA LEGAL Y MEDIACION COMUNITARIA

Durante el transcurso del corriente año la Asesoría Letrada ha desarrollado las siguientes funciones:

- ✓ Asesoramiento al Sr. Defensor del Pueblo
Ante los requerimientos del Sr. Defensor y del resto del personal de la Defensoría, sobre situaciones que han surgido por el normal desenvolvimiento de su tarea, se ha asesorado sobre la situación y encuadre legal de cada cuestión, dando una opinión profesional sobre los pasos a seguir y decisiones a tomar.
- ✓ Tratamiento de reclamos de los vecinos
Formulados los reclamos que se reciben por diversas vías, se otorga a ellos un primer encuadre legal, determinando la procedencia de la

intervención de la Defensoría. Luego se asesora sobre los pasos procedimentales que debe respetar la tramitación del reclamo. Se han asesorado casos como: relaciones contractuales como contratación de profesionales, contratos de locación, solicitud de préstamos, inconvenientes con tarjetas de crédito y toda relación encuadrada dentro de la Ley de Defensa del Consumidor; relaciones y conflictos vecinales como tenencia irresponsable de animales en predios cerrados, violencia entre vecinos, violación de la intimidad; reclamos administrativos ante municipio, provincia y nación; reclamos ante prestatarias de servicios (Coopi, Cooperativa San Roque, Epec, Carlos Paz Gas); problemas con instituciones educativas locales; etc.

- ✓ Acciones legales iniciadas desde la Defensoría
Habiéndose iniciado acción ordinaria ante los Tribunales Federales en virtud del dictado y aplicación de Resolución de la Secretaría de Energía que disponía la aplicación de nuevo cuadro tarifario sobre el consumo de Gas Natural, la misma se encuentra pendiente de tramitación, pues ante el cumplimiento de parte del Poder Ejecutivo de los procedimientos constitucionales correspondientes (Celebración a Audiencia Pública), finalmente se transformó en ley el aumento de dicho servicio, volviéndose abstracta la tramitación de la acción iniciada.
- ✓ Programa de Reparación Histórica para Jubilados Nacionales
En consonancia con lo actuado por la Asociación de Defensores de la Rep. Argentina (ADPRA), se ha emitido resolución 19/17 en la cual se hace llamado público a abogados que cuenten con Matrícula Federal, para que previa suscripción de acuerdo que los obligue a respetar el monto de honorarios profesionales que fija la ley, puedan los abogados interesados asesorar y acompañar con su firma a los Jubilados que puedan acceder a este reconocimiento de sus derechos, llevado adelante por el Gobierno Nacional.
- ✓ Gestiones interinstitucionales ante otros organismos
En el normal desarrollo de su actividad, el sr. Defensor del Pueblo recibe reclamos sobre determinadas situaciones que motivan la necesidad de comunicarse con otros organismos. Lo mismo sucede cuando por iniciativa e inquietud del sr. Defensor, ante realidades locales que enervan su atención.

Así, se han realizado las siguientes intervenciones, las que aún se encuentran en trámite, y continuarán gestionándose durante el próximo año:

1. Tribunal Superior de Justicia: En trabajo conjunto con la delegación del Colegio de Abogados local, se ha solicitado al Poder Judicial Provincial que informe sobre la existencia de proyecto de construcción de la sede del Poder Judicial en la Ciudad de Villa Carlos Paz (asignación de espacio físico, partida presupuestaria, monto de la

inversión, fechas de comienzo y finalización previstos de la obra, y toda cuestión de interés que eche luz sobre esta obra), e INFORME asimismo sobre las tareas de mantenimiento sobre los nueve (9) inmuebles en los cuales actualmente funcionan las diversas dependencias del mismo.

2. Juzgados de la Ciudad de Carlos Paz. Se ha mantenido reunión personal con los titulares de ambos juzgados, con la finalidad de conocer sobre las estadísticas relacionadas al tratamiento de la Violencia Familiar en nuestra ciudad. Se acordaron políticas comunes con sendos magistrados.

Desde estos juzgados se recibió la inquietud y el reclamo de intervención que ellos personalmente hicieron previamente al Ejecutivo Municipal, que respondió de manera evasiva al pedido que se les hizo en relación a la disposición de mayor personal y de profesionales dispuestos especialmente para el tratamiento de esta realidad.

3. Fiscalía General Adjunta de la Provincia: Se ha mantenido reunión personal con la Dra. Hillman, Fiscal Adjunta de la Fiscalía General de la Provincia de Córdoba el pasado 29 de noviembre de 2016. De dicha reunión surgió la iniciativa de replicar en nuestra ciudad el funcionamiento del Polo de la Mujer que funciona actualmente en Cruz del Eje, y en la Ciudad de Córdoba. Esta reunión se llevó adelante en un clima de absoluta cordialidad y colaboración con la autoridad provincial, al igual que todas aquellas autoridades que recibieron al equipo de la Defensoría del Pueblo para tratar la cuestión del tratamiento de las personas afectadas por Violencia Doméstica.

4. Municipalidad de Villa Carlos Paz: Esta Defensoría viene solicitando sin descanso desde su puesta en marcha, a comienzos del año 2014, que el Poder Ejecutivo municipal instrumente la ya aprobada Ley Provincial 8892, que refiere a las sanciones que se imponen a los deudores alimentarios, sin haber obtenido ni siquiera respuesta a los reclamos y pedidos de informes. Nuestra ciudad ha adherido a la ley provincial, aprobada por ordenanza desde el año 2012, que le brinda a los menores de edad un elemento fuertemente coactivo para que los progenitores cumplan con sus obligaciones más elementales: la Ley ordena que todo trámite a nivel local exija la presentación de Certificado de Libre Deuda de Deudor Alimentario. Pero el municipio no la pone en práctica, porque esta cuestión no parece ser una prioridad para el Ejecutivo Municipal, a diferencia de lo importante que ha resultado para esta Defensoría. No ha alcanzado la insistencia, y no alcanzará tampoco, en tanto el municipio no entienda que esta cuestión debe ser prioridad de Estado.

AREA SOCIAL

El Área Social de la Defensoría del Pueblo, creada en el mes de enero de 2015 con la misión de promover la defensa, la protección y la difusión de los derechos humanos desde una perspectiva integral; continuó durante el 2016 de manera sostenida con diversos proyectos y actividades tendientes al logro de dicho fin.

- Durante el 2016 asesoramos sobre temas relacionados a la Tarifa Social, recuperación histórica para jubilados, trámites de Anses, trámites de pensiones, transporte, etc.
- Desde el Programa **Igualdad de Oportunidades y Género**; cuya misión es *“Promover la defensa, la protección y la difusión de los derechos”*, realizamos:
 - ✓ La Campaña **“Mas Derechos menos flores”**, que contó con la participación de actrices reconocidas como Kajtya Alemann, Silvia Kutika, María Rosa Fugazot, entre otras.
 - ✓ El Taller **“Trata de Personas. La esclavitud del Siglo XX.”** A cargo de la Profesora Magister Alicia Peressutti (De la Ong Vínculos en Red y Defensora del Pueblo de Villa María) como facilitadora.
 - ✓ La segunda **“Jornada de Inclusión - Integración. Paradigmas del Nuevo Siglo.”** Dando continuidad al trabajo que se comenzó el año anterior con la Fundación UPIS.

GESTIONES

- ✓ Durante este año, y frente a los reclamos de un grupo de organizaciones comprometidas con los derechos de las mujeres, quienes reclamaron por la falta de asistencia a las mujeres que sufren violencia en nuestra ciudad, realizamos una serie acciones desde esta Defensoría, en las que se abarcó al Poder Judicial, la Policía Local, La Unidad Judicial, la Municipalidad de Villa Carlos Paz y la fiscalía General.
- ✓ También, y en virtud de los reclamos recibidos durante la temporada pasada, en cuanto al desconocimiento de las leyes que regulan los derechos de las personas con discapacidad por parte del personal que atiende en las boleterías de los teatros de nuestra ciudad; solicitamos ante la Cámara de Teatro un asesoramiento adecuado para esta temporada, a fin de evitar el descontento y/o futuros reclamos por parte de los ciudadanos que nos visitan.
- ✓ Realizamos un seguimiento de los casos de niñez vulnerada en sus derechos, que llegaron a través de reclamos de vecinos e instituciones de nuestra ciudad. A través de pedidos de informes a la UDER (Unidad de Desarrollo Regional) local, organismo perteneciente a la Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia de Córdoba.

- ✓ Efectuamos gestiones interinstitucionales para algunos casos particulares de violencia de género y discapacidad.
- ✓ Elaboramos informes socioeconómicos que acompañaron la solicitud de algunos vecinos de escasos recursos.

Como proyección para el año 2017, creamos el **Área de Capacitación en Derechos**, la cual tendrá como misión *Promover la formación de nuestra ciudadanía a fin de multiplicar acciones para la defensa, la protección y la difusión de los derechos humanos desde una perspectiva de género.*

Como primera propuesta, a partir de abril daremos comienzo al Diplomado en Prevención de Violencia de Género destinado a docentes de todos los niveles, Fuerzas de Seguridad, Poder Judicial, Profesionales de la Salud, Ong, y otros interesados en la temática. El mismo contará con certificación de la Universidad de Villa María y la ONG Vínculos en Red.

DEFENSORIA DEL TURISTA

La Defensoría del Turista, en su segundo año de gestión, se constituye como un espacio en pleno crecimiento, lo que genera la puesta en marcha para desarrollar nuevas actividades, reforzando las acciones llevadas a cabo y permitiendo un mayor compromiso en la planificación.

A continuación, informamos acerca de las acciones que llevamos adelante durante el 2016:

- ✓ **Balnearios y/o Natatorios Inclusivos - Sillas Anfibias.** Elaboramos el proyecto de ordenanza, **“Balnearios y/o Natatorios Inclusivos - Sillas Anfibias”**, en el cual se establece: *“Los balnearios públicos y/o natatorios públicos o privados de uso público en la Ciudad de Villa Carlos Paz, deberán contar entre sus servicios con, al menos, una silla anfibia, para uso de personas con alguna imposibilidad motriz, permanente o transitoria”*. El proyecto fue concretado y hoy el Balneario el Fantasio cuenta con una silla anfibia.
- ✓ **Convenios de Cooperación Institucional entre Defensorías del Pueblo y Asociación de Padres del Turismo Estudiantil.** Firmamos un convenio de Cooperación Institucional entre las Defensorías del Pueblo de Bariloche, Mar del Plata y la Asociación de Padres del Turismo Estudiantil (A.P.T.E). Este convenio, tiene como fin, la protección y promoción de los derechos humanos y los derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en la Constitución Nacional, en la Convención sobre los Derechos del Niño, Leyes Nacionales y Provinciales.
- ✓ **Yo respeto tus espacios.** A fin de difundir acciones a favor de las personas con capacidades diferentes, pusimos en marcha la Campaña *“Yo respeto tus espacios”*, que busca promover entre otras, el respeto por las áreas de estacionamiento implementadas para quienes padecen algún tipo de discapacidad.
- ✓ **Muestra Anual Turismo Accesible.** Participamos de la Feria Anual de Turismo, bajo el lema Turismo Accesible, organizada por el Instituto Arturo Illia (**IPEM 359**). Dicha Participación se suma a las acciones que se llevan adelante por la Defensoría de Pueblo, en la cual se promociona el Turismo Accesible y la eliminación de barreras para un turismo para todos.
- ✓ **Red de Defensorías del Turista de la República Argentina.** Conformamos la Red de Defensorías del Turistas de la República Argentina, el propósito de la misma es el fortalecimiento institucional y la generación de líneas de trabajo. La Defensoría del Turista de Villa Carlos Paz, es la representante dentro de la red y coordinara las acciones en toda la provincia de Córdoba.

- ✓ **FIT – Feria internacional de Turismo.** Promocionamos el área de la Defensoría del Turista en la Prestigiosa Feria Internacional de Turismo, que se llevó a cabo en el predio Rural de Palermo. La Defensoría del Turista compartió stand, con las Defensorías de Ciudad Autónoma de Buenos Aires, San Juan, Posadas y Bariloche, el objetivo de la promoción fue trasladar el mensaje de compromiso que ambas impulsan con respecto a la protección de derechos y garantías a los turistas que las visitan.

Durante la temporada 2016 intervinimos ante reclamos que tuvieron que ver con diferentes problemáticas:

- ✓ **Publicidad engañosa y estafas** (contratación de alquileres temporarios vía web.)
- ✓ **Robos** (en domicilios y en la vía pública.)
- ✓ **Falencias en la prestación de servicios** (hoteles, agencias de viajes, empresas de transporte de pasajeros en general y comercios gastronómicos.)
- ✓ **Falta de mantenimiento** (calles, veredas, baños públicos.)
- ✓ **Carencia e ineficiencia en los servicios públicos** (luz y agua.)

RELACIONES INSTITUCIONALES

La Defensoría del Pueblo extiende los marcos de cooperación ante instituciones y organismos con el fin de concretar lazos y acercamientos que posibiliten realzar las relaciones antes diferentes entidades.

- ✓ Durante el mes de marzo la Defensoría del Pueblo mantuvimos una reunión con el Presidente de la Cámara de Supermercados de la Provincia de Córdoba y con el Jefe de Policía de la Departamental Punilla.
- ✓ Creamos el Programa de Asesoría Vecinal en materia de Faltas, a los efectos de proveer a los vecinos de la ciudad una adecuada asistencia en materia de faltas.
- ✓ Durante el mes de abril la Defensoría del Pueblo fuimos anfitriones del **Primer Plenario Anual de Defensores del Pueblo de la República Argentina**, en el cual participaron los Defensores del Pueblo de todo el país y funcionarios nacionales, tales como el Director Nacional de Defensa del Consumidor, el Interventor del INADI, la Presidente de Superintendencia de Salud y el Presidente de la Asociación de Padres del Turismo Estudiantil.
- ✓ En el mes de octubre recibimos a la delegada en la Provincia de Córdoba, del Instituto Nacional contra la Discriminación, Xenofobia y el Racismo (INADI), con quien suscribimos un acuerdo de trabajo en conjunto en donde se establece que la Defensoría del Pueblo de Villa Carlos Paz puede receptor denuncias del INADI. En ese marco, la delegada del INADI en Córdoba, Lic. María Pedicino, junto al Defensor del Pueblo Adjunto Rudy Trossero, brindaron una charla a los alumnos del Colegio Dr. Arturo Illia.
- ✓ Participamos en la asunción del Ombusman de la ciudad de Río Cuarto, Dr. Ismael Rins. Inmediatamente después del acto institucional, conformamos una Mesa de Trabajo en la que abordamos diferentes aspectos que hacen a nuestras funciones, a más de acordar líneas de acción conjunta.
- ✓ Durante el mes de noviembre, interpretando la sugerencia de numerosos vecinos que se acercaron a plantear dudas, inquietudes y reclamos, asumimos la necesidad de generar un espacio y proporcionar un instrumento que ayude a los inquilinos a conocer sus derechos y obligaciones. En respuesta a ello se desarrolló la **“Guía Básica de los Derechos del Inquilino”**, elaborada con un lenguaje sencillo y amigable a la lectura.

EJECUCION PRESUPUESTARIA

Gasto Total 2016

	%	\$
RECURSOS HUMANOS	70,43%	2.862.080,20
BIENES Y SERVICIOS	29,57%	1.201.482,44
TOTAL	100%	4.063.562,64

Gasto en Bienes – Servicios de Consumo y Personales 2016

	%	\$
BS DE USO	1,34%	11.480
BS DE CONSUMO	3,41%	29.126,53
SERVICIOS PERSONALES	95,25%	815.161
TOTAL	100%	855.767,53

Presupuesto 2016

	%	\$
PRESUPUESTO	100%	5.371,687
DEVENGADO	75,86%	4.075.042,62
DIFERENCIA	24,14%	1.296.644,38