

INFORME ANUAL 2018



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



Defensoría de niñas,
niños y adolescentes.
PROVINCIA DE SANTA FE

Informe Anual 2018



Índice

Prólogo	10
Palabras del defensor del Pueblo	
Introducción	15
CAPÍTULO 1	20
Relaciones con los ciudadanos	
1.1 Atención a la ciudadanía	21
1.1.1 Registro Nacional de las Personas y Registro Civil	21
1.1.2 Migrantes	22
1.1.3 Educación	23
1.1.3.2 Escuela Técnica de Vialidad Nacional N° 4 – ciudad de Santa Fe	24
1.1.3.3 Preocupación por la situación que atraviesan las universidades	24
públicas	
1.1.4 Hábitat y vivienda	25
1.1.4.1 Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo	25
1.1.4.2 Viviendas precarias en terrenos del ferrocarril	26
1.1.4.3 Protección de la vivienda	26
1.1.5 Adultos mayores	27
1.1.5.1 Actividades relacionadas	29
1.1.6 Seguridad Social	30
1.1.6.1 Caja de Jubilaciones de la provincia de Santa Fe	30
1.1.6.2 Administración Nacional de la Seguridad Social (Anses)	30
1.1.6.3 Solicitud de prórroga del Programa Nacional de Reparación Histórica	31
1.1.6.4 Pensiones no contributivas nacionales	32
1.1.7 Seguridad	32
1.1.7.1 Ruta nacional 168	33
1.1.7.2 Parroquias del cordón oeste de la ciudad de Santa Fe	33
1.1.8 Asesoramiento general	35
1.2 Infraestructura y servicios públicos	35
1.2.1 Transporte	36
1.2.1 Transporte interurbano de pasajeros	36
1.2.1.1 Transporte público: Santa Fe - Paraná	36
1.2.2 Seguridad vial	37
1.2.2.1 Conduciendo ConCiencia Vial	37
1.2.2.2 Ruta Nacional 174 (Rosario - Victoria)	38
1.2.2.3 Autopista Rosario - Córdoba	39

1.2.3 Servicios públicos domiciliarios	40
1.2.3.1 Servicio eléctrico: EPE	40
1.2.3.1.1 Requisitos para fijar incrementos en las tarifas	44
1.2.3.2 Servicio de gas	47
1.2.3.3 Aguas Santafesinas S.A.	47
1.2.3.4 Cooperativas de agua	54
1.2.4 Obra Pública	54
1.2.4.1 Traza del Puente Santa Fe - Paraná	54
1.2.4.2 Vecinos afectados por parálisis del desagüe Espora	56
1.3 Defensa al Consumidor	57
1.3.1 Servicios financieros y bancarios	58
1.3.1.2 Tarjetas de crédito	59
1.3.1.3 Atención por ventanilla en bancos	60
1.3.2 Electrodomésticos	60
1.3.3 Seguros	60
1.3.4 Intimaciones extrajudicial por deudas de bancos, financieras y empresas	61
1.3.5 Medicina prepaga	61
1.3.5.1 Prestaciones médicas y servicios anexos	62
1.3.7 Planes de ahorro de automotores	62
1.3.8 Operaciones por internet	62
1.3.9 Salud y seguridad en el consumo. Colegio de Farmacéuticos	63
1.3.10 Empresas de turismo	64
1.3.10.1 Quiebra de la empresa mayorista de turismo cordobesa TN	
Operador	64
1.3.10.2 Empresa de turismo estudiantil	65
1.3.11 Servicios de telefonía móvil	66
1.3.11.1 Reclamos de las empresas de telefonía móvil por deudas inexistentes	66
1.3.11.2 Incumplimiento contractual	67
1.3.11.3 Presentación efectuada por Cámara de Diputados de la provincia	67
1.3.12 Servicios de telefonía fija e internet	68
1.3.12.1 Empresa Gurú	69
1.3.13 Transporte aéreo	69
1.3.14 Alarmas ADT y servicio DirecTv	70
1.3.15 Denuncias por la espera mayor a 30 minutos en la atención al público	70
1.3.16 Jornadas sobre delitos informáticos	71
1.4 Atención a la Víctima	71
1.4.1 Estadísticas	74
1.4.2 Convenio con la Multisectorial de Mujeres. Ejes. Acciones	75
1.4.2.1 Educación Sexual Integral (ESI)	76
1.4.2.1 Acceso a la Justicia	76

1.4.2.3 Acceso a la vivienda para mujeres en situación de violencia	77	1.5.4.4 Ámbito educativo	106
1.4.3 Proyecto de prevención de violencia de género en el ámbito educativo. Talleres de sensibilización en Eempas de Rosario	78	1.5.4.5 Facilitaciones en conflictos sociales	107
1.4.4 Proyecto de prevención de violencias Los propios atravesamientos de las violencias y sus efectos en los lazos filiatorios	80	1.5.4.6 Formación de mediadores	107
1.4.5 Taller de Mujeres en Rosario	80	1.5.4.7 Capacitación interna	107
1.4.6 Grupo de mujeres en Santa Fe	81	CAPÍTULO 2	108
1.4.7 Talleres de prevención y promoción de derechos con adolescentes en instituciones educativas	82	Derechos, Territorios y Ambientes	
1.4.8 Proyecto en territorio. Asociación Civil Cebollitas, Santa Fe	82	2.1 Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas	109
1.4.10 Mujeres sordas y violencias: repensando prácticas en la comunidad	83	2.1.1 Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas	109
1.4.11 Violencia laboral	84	2.1.1.1 Estudio, análisis y abordaje de cuestiones jurídicas	109
1.4.11.1 Participación en la red intersindical. Protocolo de actuación en casos de violencia laboral	87	2.1.1.2 Asesoramiento	110
1.4.11.2 III Congreso Sindical Internacional Ambientes de trabajo libres de violencia	87	2.1.1.3 Elaboración de proyectos legislativos	110
1.4.12 Federación Santafesina de Entidades Mutualistas	88	2.1.1.4 Otras actividades relevantes en el período	110
1.4.13 VIII Jornadas Nacionales de Centros de Asistencia a la Víctima	88	2.1.2 Relatoría y Análisis Normativo	112
1.4.14 Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito	89	2.1.2.1 Resoluciones con recomendación del defensor del Pueblo	112
1.4.15 Paridad de género	89	2.1.3.1 Resoluciones de aprobación de convenios de cooperación y adhesión	115
1.4.16 Oficina en zona sur de Rosario	90	2.1.3.2 Disposiciones de cierre y archivo	117
1.4.17 Delegaciones del CAV	91	2.1.4 Nuevos servicios y competencias	117
1.5 Mediación y resolución de conflictos	96	2.1.5 Programa Oficina Móvil	117
1.5.1 Gestión de mediación 2018	96	2.1.5.1 Vinculación	120
1.5.1.1 Mediaciones penales en zona Norte	98	2.1.7 Autoridad de aplicación de la ley de prohibición de cobro de plus médico 13.731	124
1.5.1.2 Mediaciones Centro Integral Comunitario. Zona norte	98	2.1.8 Órgano de Revisión de Salud Mental (ley 13.733)	125
1.5.2 Actividades realizadas en Santa Fe y Rosario durante 2018	99	2.2 Salud, discapacidad y ambiente	126
1.5.2.1 Protocolo de intervención	99	2.2.1 Total de caso atendidos en el período 2018	128
1.5.2.2 Precongreso y Congreso Mundial de Mediación	99	2.2.1.1 Zona norte	128
1.5.2.3 Registro de Mediadores Comunitarios	99	2.2.1.2 Zona sur	128
1.5.2.4 Registro de Pasantías en Mediaciones Comunitarias	101	2.2.2 Acceso a la salud	131
1.5.2.5 Encuentro Mediadores en Red: Vaquerías 2018	101	2.2.2.1 Instituto Autárquico Provincial de Obra Social	131
1.5.3 Actividades realizadas durante 2018 en la zona norte	102	2.2.2.2 Efectores públicos	136
1.5.3.1 Curso de formación de mediadores comunitarios	102	2.2.2.3 Medicación de baja incidencia y alto costo	138
1.5.3.2 Convenio con el Ministerio Público de la Acusación	103	2.2.2.4 Agencia de Control del Cáncer. Participación de la defensoría en el Consejo Consultivo	138
1.5.3.3 Labor en el Hospital de niños Dr. Orlando Alassia	104	2.2.2.5 Programa Incluir Salud	139
1.5.3.4 Facilitación medioambiental	104	2.2.2.6 Ley 23.660. Obras sociales nacionales	140
1.5.4 Actividades realizadas durante 2018 en la zona sur	105	2.2.2.7 Obras sociales universitarias	141
1.5.4.1 Delegaciones	105	2.2.2.8 Caja de Seguridad Social para profesionales del Arte de Curar	141
1.5.4.2 Otros espacios de articulación	105	2.2.2.9 Medicina prepaga (Ley 26.682)	142
1.5.4.3 Actividad descentralizada en barrios de la ciudad y sus proyecciones	105	2.2.2.10 Pami-INSSJyP	142

2.2.2.11 Adultos mayores: hogar de Ancianos, geriátricos y Holepam	143
2.2.3 Discapacidad	144
2.2.3.1 Defensa y promoción de derechos de las personas con discapacidad	144
2.2.3.2 Atención de casos particulares	146
2.2.3.2.1 Exenciones impositivas. Administración Provincial de Impuestos	147
2.2.3.2.2 Cupo laboral	148
2.2.3.2.3 Pensiones no contributivas ley 18.910. Ámbito nacional	148
2.2.3.3 Otras Actividades. Capacitación y asistencia a jornadas	150
2.3 Medio ambiente y desarrollo sustentable	151
2.3.1 Objetivos	152
2.3.2 Acciones desarrolladas	152
2.3.2.1 Zona sur	153
2.3.2.2 Zona norte	154
2.4 Defensoría en el territorio	158
CAPÍTULO 3	160
Comunicación y cultura	
3.1 Comunicación y relaciones institucionales	161
3.1.1 Delegaciones y oficina móvil	161
3.1.2 Interacción con instituciones de la comunidad	162
3.1.3 Nueva página web	162
3.1.4 Guía de Promoción de Derechos y Recomendaciones	163
3.1.5 Campañas	163
3.1.6 Feria de Organizaciones Sociales (FOS)	164
3.1.6.1 Algunas actividades de 2018 en el marco de la FOS	164
3.1.7 Tercera Maratón de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe	166
3.1.8 Asistencia y colaboración de la defensoría para organismos nacionales e internacionales	167
3.2 Preservación del Patrimonio Cultural	167
3.2.1 Museo Virtual de Arte Santafesino	167
3.2.1.1 Relevamiento del Patrimonio	169
3.2.1.2 Difusión y coberturas	169
3.2.2 Programas culturales	170
3.2.3 Objetivos para 2019	172
CAPÍTULO 4	173
Gestión y modernización	
4.1 Administración y gestión presupuestaria	174

4.2 Informática	176
4.3 Estrategia y gestión	178
4.3.1 Ejes de trabajo	178
4.3.1.1 Primer eje de trabajo: Optimización de las condiciones de atención y respuesta a la ciudadanía	179
4.3.1.1.1 Capacitación del personal	184
4.3.1.1.2 Segundo eje de trabajo. Aproximación estratégica a la comunidad	186
4.3.1.1.4 Tercer eje de trabajo. Fortalecimiento de la institución en su vinculación estratégica con otros organismos que comparten sus intereses	189
CAPÍTULO 5	190
La Defensoría del Pueblo en el país y el mundo	
5.1 Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra)	193
5.2 Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO)	195
5.3 Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)	197
5.4 Instituto Iberoamericano del Ombudsman (IIO)	197

INFORME ANUAL. DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES 2018 205

Introducción	206
CAPÍTULO 1	209
1. Atención Integral	210
1.1 Rosario y sur provincial	215
1.1.1 Sobre los principales temas abordados: centro de vida, violencias y políticas sociales	215
1.1.2 Actuaciones y señalamientos de aspectos críticos del Sistema de Protección Integral	216
1.1.3 En cuanto a la labor de articulación interna con las Áreas de Promoción y de Monitoreo	218
1.1.4 En relación al trabajo territorial	219
1.2 Santa Fe y norte provincial	220
1.2.1 Actuaciones y señalamientos de aspectos críticos del Sistema de Protección Integral. Principales temas abordados	220
1.2.2 En cuanto a la labor de articulación interna con las áreas de Promoción y de Monitoreo	225

CAPÍTULO 2	227
2. Monitoreo de Derechos	228
2.1 Sistema de Justicia Penal Juvenil	228
2.1.1 Población juvenil en el Sistema de Justicia Penal Juvenil	230
2.1.2 Establecimientos cerrados	231
2.1.3 Niñas y niños alojados en unidades penitenciarias de mujeres adultas	233
2.2 Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales	237
2.2.1 Medidas y presentaciones en defensoría	238
2.2.2 Seguimiento de dispositivos de alojamiento informal para población adolescente con Medidas de Protección Excepcional	240
2.2.3 Seguimiento de comunidades terapéuticas conveniadas con la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia	240
2.2.4 Visita emergente: hogar para personas con discapacidad	240
2.2.5 Monitoreo de instituciones de reciente apertura	241
2.2.6 Ciclo de capacitación Enfoque de derechos y prácticas de cuidados responsables hacia niñas, niños y adolescentes con medidas de protección excepcional en nodo Reconquista	242
2.2.7 Herramienta defensorial: resolución de recomendación	243
2.3 Inversión social en niñez y adolescencia	244
2.4 Medios de comunicación	248
2.4.1 La construcción de la niñez y la adolescencia en las noticias	250
2.4.2 Actuaciones defensoriales para incidir en las empresas informativas	251
2.4.3 Instancias de capacitación con periodistas y comunicadores/as	251
2.5 Bienestar subjetivo en la niñez y la adolescencia	252
CAPÍTULO 3	255
3. Promoción de derechos e incidencia	256
3.1 Altavoz con adolescentes en proceso de egreso de instituciones de acogimiento	256
3.2 Ciclo de talleres y actividades con grupos de adolescentes y jóvenes	258
3.3 Jornadas de formación en instituciones socioeducativas destinadas a docentes y adultos responsables del cuidado de niñas, niños y adolescentes	259
3.4 Ciclo de capacitación Enfoque de derechos y prácticas de cuidados responsables hacia niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional en Reconquista	261

3.5 Comunicación institucional	263
3.6 Convenio con Unicef	263
3.7 Sistema informático de gestión	263
3.8 Convenio con Aldeas Infantiles	264
3.9 Folletería y publicaciones	264
3.10 Bienestar	264
3.11 Ilustraciones	264
3.12 Mi opinión no es menor	265
3.13 Quita penas	265
3.14 Sitio web	265
3.15 Fotografías	265
3.16 Calendario	266
3.17 Agenda huertera 2019	266
3.18 Video clip	266
3.19 Comunicación y escuelas	266
3.20 Redes	266
3.20.1 Adpra	267
3.20.2 Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)	268
3.20.3 Encuentros de defensorías de Niñez	272
3.21 Paneles y participación en actividades de otras instituciones	273
3.24 Prensa	275
Conclusiones	278

Prólogo

Palabras del defensor del Pueblo

Señores legisladores:

Tengo el agrado de dirigirme nuevamente a ustedes con el objeto de elevar a esas Honorables Cámaras el informe anual de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe correspondiente al período marzo 2018 – marzo 2019, de acuerdo con lo establecido por la Ley 10.396. Ha sido para nosotros un año más de trabajo colectivo destinado a la comunidad; un año de nuevos avances en el cumplimiento de nuestro programa de crecimiento institucional y en nuestro objetivo de mayor acercamiento a las necesidades concretas y diversas de nuestros comprovincianos.

En este sentido querría referirme, en primer lugar, a algunos progresos en aspectos constitutivos de la Defensoría, como lo son su personal y su infraestructura edilicia. En relación con nuestro plantel de funcionarios y empleados debemos mencionar la conclusión satisfactoria en 2018 de un amplio proceso de concursos iniciado en 2017, que permitió regularizar la situación administrativa de gran parte de nuestra planta de acuerdo con los lineamientos de nuestro organigrama. Creemos que con esta materialización colectiva de derechos hemos podido dar un paso más en nuestro objetivo de consolidar la dedicación especializada de nuestros profesionales en sus respectivas funciones. La atención personal, cordial, humana, que se brinda en nuestra Defensoría es nuestro principal activo institucional y es la base sobre la cual se construye y legitima todo nuestro programa de ampliación de servicios a la comunidad. Por otra parte, y teniendo en cuenta que una buena atención requiere de instalaciones adecuadas, hemos logrado en 2018 dos claros avances en el desarrollo de nuestra estructura edilicia para las sedes centrales de Rosario y de Santa Fe. En Rosario hemos conclui-

do el proceso de adquisición del dominio de un nuevo inmueble –de valor histórico e inmediatamente cercano a nuestra sede- solventado con fondos propios del presupuesto de la Defensoría. Por otra parte, y en relación con la sede Santa Fe, hemos obtenido del gobierno la cesión de un inmueble propiedad de la provincia, adyacente al CEMAFE, en el que se construirá la nueva sede de la Defensoría. Los trabajos de demolición de la anterior construcción ya han comenzado.

Pero nuestro esfuerzo de acercamiento personalizado a nuestros usuarios se está desplegando también a lo largo y a lo ancho de nuestra extensa geografía provincial. Prueba de ello es la creación, durante 2018 y lo que va del 2019, de numerosas delegaciones en prácticamente todos los distritos departamentales del territorio provincial. A este desarrollo espacial de naturaleza “fija” se suma la implementación de dos valiosas innovaciones en nuestro esfuerzo de aproximación inmediata a nuestros comprovincianos. Una ha sido la creación de la *Defensoría Móvil*, constituida por un meritorio equipo de trabajo y móviles debidamente equipados, que han recorrido incansablemente las rutas y caminos de toda la provincia para llegar a los pueblos y comunas más alejados, aquellos sitios geográficos en donde resulta más costosa o difícil la concurrencia a delegaciones o centros de atención. **Y otra ha sido el comienzo de un programa de renovación integral de nuestros sistemas informáticos, que en un plazo relativamente cercano nos permitirá una mayor fluidez en la conectividad con nuestras delegaciones –lo cual a su vez supone una mayor celeridad en los trámites iniciados en el interior- y que también nos dará la posibilidad de una relación directa, domiciliaria, on line, con cada uno de nuestros comprovincianos que requieren los servicios de la Defensoría.**

En otro plano, y tocante a la compleja problemática del país, resulta necesario un esfuerzo de cooperación entre distintos organismos públicos para construir una cultura de paz y de convivencia social, que permita erradicar la violencia y la persistente conflictividad que corroen y destruyen los lazos sociales en múltiples esferas de los vínculos interpersonales. En pos de ese gran objetivo de construcción social, nuestra Defensoría ha querido hacer su aporte a través de dos iniciativas ligadas a esta temática: por un lado, los cursos y capacitaciones destinados a formar en mediación comunitaria a diversos actores sociales que intervienen en distintos ámbitos y niveles barriales o institucionales; la colaboración, asimismo, con organismos de la esfera judicial

–como el Ministerio Público de la Acusación- ha sido sumamente valiosa para instruir a aquellos actores sociales en la intervención sobre los conflictos que constituyen el origen o la ocasión de posteriores actos de violencia. Asimismo, la Defensoría participó –con buena parte de su equipo profesional- en el Congreso Mundial de Mediación realizado en Buenos Aires en 2018, en donde fue distinguida como la única institución defensora que expuso en el papel de panelista. Por otro lado, la preocupación por los fenómenos de violencia laboral ha alcanzado en nuestra provincia un amplio tratamiento normativo, iniciado con la ley de violencia laboral de 2005, ampliado luego por una resolución del Poder Ejecutivo que extiende su aplicación a la actividad privada y refrendado ahora con la elaboración de un protocolo –del que nuestra Defensoría ha sido parte promotora- que será incluido como tema de recomendación en la próxima reunión de la OIT. Asimismo, el valioso y productivo diálogo con el Poder Legislativo provincial se ha traducido en la aprobación de diversas normas que han apuntalado y ampliado las funciones sociales de la Defensoría del Pueblo, como han sido la ley de creación del Observatorio de Salud Mental, la creación de la figura del Defensor de la Tercera Edad, la legitimación procesal activa de la Defensoría para causas de naturaleza colectiva y la reforma del Código Procesal Penal que ha incluido al Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito como organismo de asesoramiento en la actividad procesal penal.

Finalmente, quiero destacar la publicación en 2018 de la primera experiencia en Latinoamérica relativa al control de las políticas públicas sobre Derechos Humanos, centrado inicialmente en el área metropolitana de la ciudad de Rosario, que se ha concretado con el inestimable aporte de un equipo de investigadores de la Universidad Nacional de Rosario, trabajo que ha sido presentado en diversos organismos internacionales –como la ONU, la FIO, la ILO, la IOI- y en prestigiosas universidades extranjeras, como la de Alcalá de Henares y la Universidad de las Islas Baleares. Se ha completado asimismo la traducción al inglés de este primer informe, que será volcado a diferentes sitios web de organismos nacionales e internacionales, entre ellos la ONU. Por último, está en elaboración el resultado del segundo informe relativo al control de políticas públicas, esta vez extendido a todo el ámbito provincial, y el primer informe relativo al mundo de la economía social y solidaria en la provincia de Santa Fe, producido por un equipo de investigadores de la Universidad Nacional del Litoral.

Creemos con esto haber completado así un año de crecimiento y de consolidación de la tarea eminentemente social de nuestra Defensoría, con numerosas concreciones en beneficio de la ciudadanía y siempre en pos de lo que Rudolf von Ihering llamaba *"la lucha por el Derecho"*.

Saludo con atenta consideración a los Señores Legisladores.

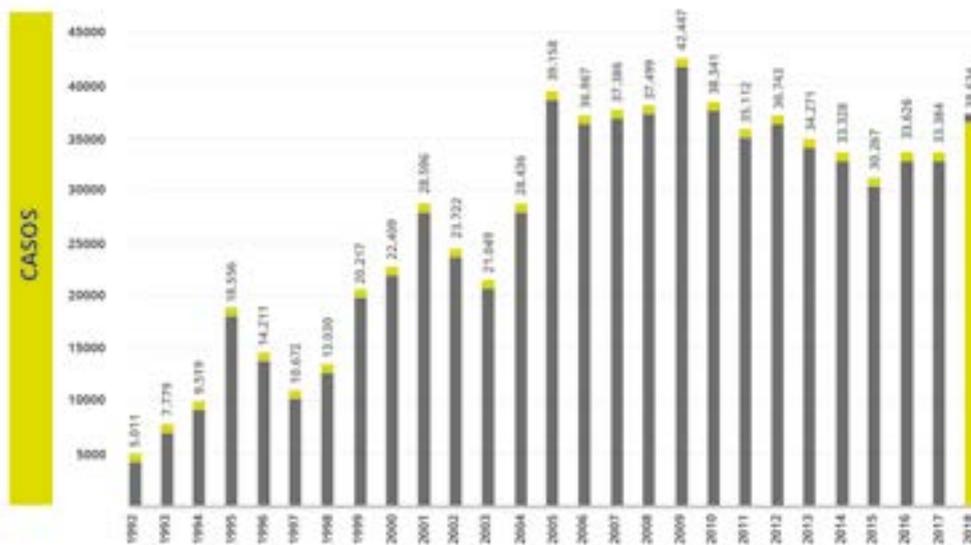
Raúl Lamberto
Defensor del Pueblo
de la Provincia de Santa Fe

Introducción

Durante el año 2018, en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se abrieron un total de 38.634 expedientes. Esta cifra refleja el número de expedientes iniciados, aunque no es indicativa de la cantidad de personas que transitaron por las diferentes sedes y delegaciones de la institución, ya que en las ocasiones en que los ciudadanos llegan al organismo por un asesoramiento simple no se inician expedientes. También es necesario considerar, por un lado, que muchos expedientes implican a más de una persona (como los casos ambientales en trámite que involucran a barrios o poblaciones enteras) y, por otro, que el desarrollo de muchos casos, principalmente los vinculados a mediación o al Centro de Asistencia a la Víctima, lleva a que los peticionantes se presenten en la Defensoría en varias ocasiones. Tampoco están considerados en este guarismo los casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, de los cuales se dará cuenta en la segunda parte de este trabajo.

Evolución de casos atendidos

Período 1992-2018



Del total de los casos, 15.523 fueron en la Sede Rosario (representando poco más del 40,18 por ciento), 8.437 en la Sede Santa Fe (21,84 por ciento), 13.298 en las delegaciones del interior provincial (34,42 por ciento), y 1.375 en las oficinas móviles (3,56 por ciento).

Al analizar la distribución de los casos atendidos en la defensoría se encuentra que la mayoría de las presentaciones estuvo vinculada a derechos ciudadanos (con más de 44,51 por ciento). En esta categoría se reúnen los casos relacionados con educación, seguridad, justicia, salud, ambiente, discapacidad, vivienda, identidad y cuestiones impositivas. En segundo lugar se ubican los planteos de defensa al consumidor, que representan el 18,62 por ciento. Luego se encuentran los agrupados en la categoría otros, que en rigor aglutina presentaciones referidas a municipios y comunas, ámbito nacional, seguridad y poder judicial y otras defensorías con el 18,57 por ciento. Y, posteriormente, casi con el mismo porcentaje, se encuentran consultas vinculadas con infraestructura y servicios públicos (12,81 por ciento) y transporte (5,50 por ciento).

Atención a la ciudadanía por temas

Total provincial - Año 2018

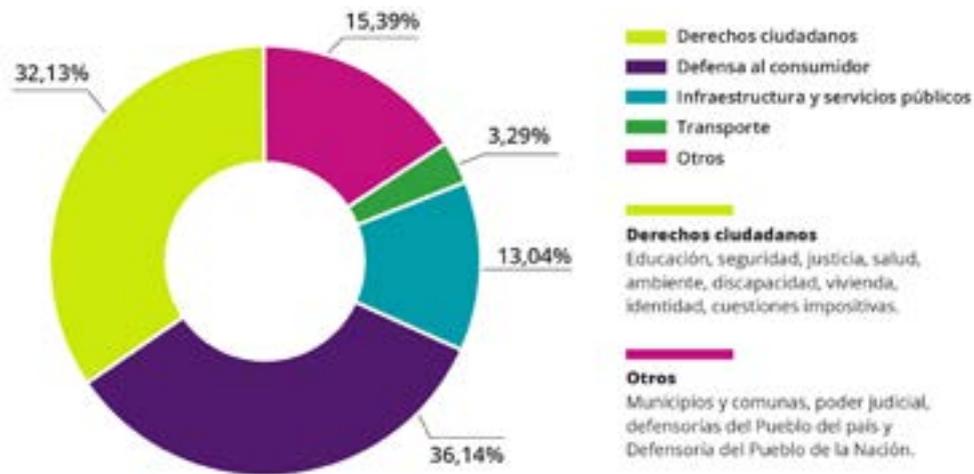


Tanto en Rosario como en Santa Fe la distribución de los casos es similar, respetando la tendencia observada a nivel provincial para las primeras tres categorías. Aunque se puede destacar que en la sede Santa fe es mayor la cantidad de casos vinculados con defensa al consumidor con más del 36 por ciento.

Atención a la ciudadanía

Sede Santa Fe - Año 2018

Total sede Santa Fe: **8.016**

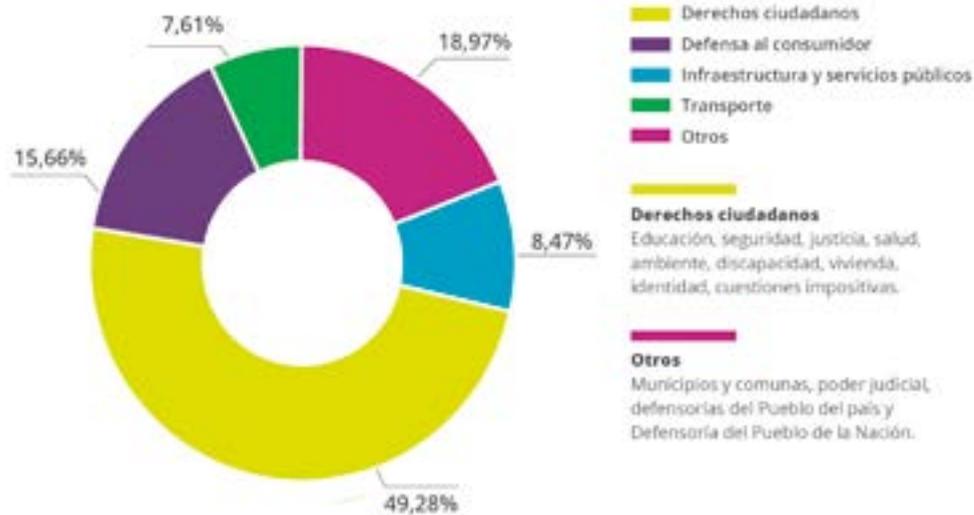


El informe que se presenta a continuación desarrolla de manera más pormenorizada (tanto como es posible para una labor tan extensa y compleja) el trabajo desarrollado por las diferentes áreas de la institución, con datos y estadísticas de ellas.

Atención a la ciudadanía

Sede Rosario - Año 2018

Total sede Rosario: **15.129**



Capítulo 1

Relaciones con los ciudadanos

1.1 Atención a la Ciudadanía

La defensoría es una institución al servicio del ciudadano, que actúa como nexo entre el ciudadano, sus necesidades y el gobierno provincial. Muchas veces la solución a las necesidades de la gente está al alcance de la mano, pero por su realidad, por su economía, por no saber a dónde acudir, esos problemas parecen no tener solución y la deberían tener.

En este sentido donde hay derechos la defensoría se hace presente y como en años anteriores se continúa informando, facilitando y garantizando a los ciudadanos el pleno ejercicio y goce de sus derechos, tanto en el ámbito administrativo como en el judicial.

Para ello se brinda asesoramiento legal pertinente que aumenta el conocimiento de los derechos y obligaciones de los asistidos, como así también el acompañamiento a las demandas que a diario se presentan.

De esta forma, desde esta Defensoría del Pueblo de Santa Fe en sus sedes y delegaciones se garantiza el cumplimiento de los derechos humanos, propiciando la igualdad y un sistema inclusivo.

Cada ciudadano que llega es escuchado para tener una respuesta, que en muchas ocasiones se consigue de forma inmediata. De lo contrario, si la defensoría no es competente se realizan las gestiones para ser atendido como corresponde por el organismo pertinente.

En el caso, deben señalarse las derivaciones a la defensoría General del Poder Judicial para tramitar divorcios, alimentos o realizar inscripción tardía de nacimiento.

El objetivo es que no puede haber ningún ciudadano que llegue a la defensoría y no tenga una respuesta. Como, asimismo, una debida atención, el trato y la cordialidad, dado que aquí llegan personas vulnerables, que no tienen los suficientes recursos, que tienen dificultades y que tienen problemas que necesitan tener soluciones.

1.1.1 Registro Nacional de las Personas y Registro Civil

En miras a garantizar el derecho a la identidad jurídica, se continúa trabajando en la implementación del Programa Santa Fe sin Indocumentados. La identidad de las personas es fundamental para la constitución del sujeto y su documentación es un elemento indispensable para su inclusión en la sociedad, y hace al ejercicio efectivo de otros derechos y beneficios sociales.

En el marco del convenio que fuera celebrado entre el Registro Civil de la provincia y esta defensoría se continúan gestionando gratuitamente partidas de nacimientos, defunción y matrimonio ante el requerimiento de ciudadanos carente de recursos económicos. Siendo estas necesarias para inscripciones en las escuelas, para inscripción en planes de viviendas o trámites vinculados a la seguridad social. Dichos pedidos se gestionan ante el Registro Civil de otras provincias, tales como el de Chaco, Corrientes, Mendoza, Entre Ríos y Córdoba, entre otras. Para el caso, y de corresponder, se efectúa el asesoramiento y/o derivación judicial para que las personas mayores de 12 años puedan efectuar inscripciones tardías de su nacimiento.

Por otra parte, no han sido menores los casos durante el presente año donde se solicitó intervención ante inconvenientes que se presentan por errores en la confección del DNI, y a fin de obtener la agilización del trámite, nuestro organismo procedió a realizar gestiones ante el Registro Civil de Santa Fe, Renaper y formal derivación a la Defensoría del Pueblo de la Nación. A partir de esa gestión, se consiguió que la Dirección de Actuaciones Judiciales, Proyectos y Relatoría Jurídica del Renaper resuelva la subsanación de los mismos.

Asimismo, se debió intervenir ante la presentación de ciudadanos que manifestaban su disconformidad ante la excesiva demora en la renovación del DNI -si bien se trata de casos observados por problemas con las huellas digitales-. De las gestiones realizadas por esta defensoría ante el Registro Civil y Renaper se logró la agilización y entrega de los mismos.

1.1.2 Migrantes

Se han recibido consultas y efectuado gestiones a solicitud de extranjeros que se encontraban con inconvenientes al tiempo de tramitar la residencia en nuestro país. Muchos de ellos no contaban con los medios económicos necesarios o su traslado para realizar el trámite en las oficinas de la Dirección Nacional de Migraciones, localizadas en la ciudad de Rosario, se tornaba dificultoso.

En particular, se recibió un reclamo de un extranjero de nacionalidad paraguaya, quien solicitaba su admisión en el territorio nacional, dado que de hecho residía desde el año 2012. Las gestiones realizadas desde esta defensoría ante Consulado Paraguayo en Rosario, Registro Nacional de Reincidencia y Dirección Nacional de Migraciones Delegación Rosario lograron que se le conceda la residencia permanente en el país.

También se debió intervenir ante la presentación de una ciudadana que solicitaba se realicen gestiones ante la Dirección de Migraciones a fin de que esta remita la disposición y/o acto administrativo que otorgara oportunamente a su esposo la residencia permanente en el país y ante el Renaper, a fin de obtener

la certificación correspondiente, pues tal documentación resultaba indispensable para tramitar la rectificación de la partida de nacimiento de su niño de 4 años. Tras las gestiones efectuadas se obtuvo la documentación requerida.

1.1.3 Educación

Cuando los organismos responsables en materia de educación no efectúan respuestas a los planteos de docentes y aspirantes a cargos, estos muchas veces concurren a realizar presentaciones en la Defensoría del Pueblo. Estas refieren a la falta de conocimiento de los postulantes o a interpretaciones que la autoridad de aplicación hace respecto del Reglamento General de Concursos de Titularización y Ascenso para cargos y horas cátedras que rige para todo el sistema educativo provincial (decreto 3.029/12 y modificatorio, capítulos I a V).

Asimismo, se intervino en el caso de una ciudadana que había solicitado en el año 2014 su reincorporación al cargo docente como prosecretaria 1° categoría en el Instituto del Profesorado de la ciudad de Rafaela y hasta el momento de su presentación no había obtenido resolución. Las gestiones de la institución lograron una respuesta.

También se intercedió por el reclamo de un alumno ante Gestión Privada del Ministerio de Educación. Una alumna regular del Instituto Superior Particular Incorporado 4035 “Brigadier Estanislao López” se presentó en la institución mencionando haber solicitado traslado de su residencia sin obtener respuesta alguna por parte del ministerio. La actuación de la Defensoría del Pueblo logró que a la presentante se le ofrezca la residencia que solicitó.

En la ciudad de Rosario y el sur de la provincia, desde la creación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, la mayoría de las quejas referidas al Ministerio de Educación son tomadas por este organismo, atento a vincularse con los derechos de niñas, niños y adolescentes. En las oficinas de la Defensoría del Pueblo se continúan recibiendo quejas referidas, principalmente, a agentes que prestan servicios ante el Ministerio de Educación.

Se reiteran quejas de porteros y ayudantes de cocina que vienen desempeñando tareas para el Ministerio de Educación, siendo éste su único ingreso. Ante su buen desempeño, las autoridades escolares los derivan a Salud Laboral para la realización de la carpeta médica. Estas personas padecen patologías por las cuales entienden correspondería su inclusión en la categoría de “apto relativo”, pese a lo cual se les asigna “inapto relativo”, lo que les impide continuar realizando reemplazos. El Departamento Dictámenes del Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe, sede zona sur, manifestó al respecto que existe una problemática general vinculada a que el decreto 1.919 es del año 1989 y se encuentra desactualizado. A este hecho se suma un cambio de criterio por parte de Salud Laboral, que

ha comenzado a aplicar literalmente las disposiciones del mismo, conjunción esta (desactualización del decreto y aplicación literal del mismo) que está llevando a un crecimiento exponencial de recursos de apelación ante el Ministerio de Salud, que al ser analizados por el Departamento de Dictámenes dan cuenta de que el acto administrativo emitido por Salud Laboral carece de la debida fundamentación y razonabilidad, lo que a futuro podría significar la proliferación de juicios contra la provincia.

1.1.3.2 Escuela Técnica de Vialidad Nacional N° 4 – ciudad de Santa Fe

En marzo se recibió el planteo de alumnos y el cuerpo docente de la Escuela Técnica de Vialidad Nacional N°4, ante la decisión de las autoridades nacionales de cerrar el establecimiento. Se mantuvieron reuniones con miembros de dicha comunidad educativa y con las autoridades de Vialidad Nacional en la provincia.

Debe señalarse que la problemática fue incluida en el documento final del Primer Plenario de Adpra de 2018, puesto que también hay escuelas en Tucumán, Santa Cruz, Chubut y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Los defensores del país manifestaron en esa ocasión el apoyo irrestricto a estas escuelas técnicas y la necesidad de que el Estado las fortalezca. Posteriormente la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y sus pares de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) se reunieron con las autoridades de la Dirección Nacional de Vialidad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Como propuesta alternativa cabía la posibilidad de que la carrera continúe en otra institución educativa. La Defensoría del Pueblo de Santa Fe consideró que, en el caso de una tecnicatura como esta, que tiene una salida laboral asegurada tanto en el país como en el exterior, y con la característica de que es única en Sudamérica, se debía respetar la modalidad de cursado.

Tras las reuniones mantenidas, la defensoría estuvo presente en la firma de un convenio entre la Dirección Nacional de Vialidad Nacional y la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), que estableció los mecanismos para que los alumnos que estaban cursando en las escuelas dependientes de Vialidad puedan culminar la carrera en el ámbito de la UTN, sin perjuicio de realizar las gestiones ante el Ministerio de Educación de la provincia.

1.1.3.3 Preocupación por la situación que atraviesan las universidades públicas

Defensores del Pueblo de la República Argentina, manifestaron a través de una declaración la profunda preocupación con relación a la situación que atraviesan las universidades públicas y la comunidad universitaria.

En agosto de 2018 se cumplieron tres mesas sin actividades en 57 universida-

des públicas y en colegios preuniversitarios como medida de fuerza por el reclamo de un aumento salarial docente superior al 15 por ciento, resuelto de manera unilateral por el Ministerio de Educación de la Nación, sin cláusula gatillo, que les permita garantizar el poder adquisitivo de los salarios ante la inflación.



En lo que respecta a la inversión en la infraestructura universitaria, el documento expresa que si bien el presupuesto destinado a las universidades fue mayor en el último año, se advierte una subejecución presupuestaria reflejada en obras licitadas que no han comenzado, presentan retrasos o están detenidas.

El aumento generalizado de las tarifas de los servicios públicos, sobre el cual la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina se ha expedido en reiteradas oportunidades, implica una severa reducción en el presupuesto de cada universidad, debido a que se ven obligadas a destinar cada vez más fondos para solventarlos, continúa la declaración.

Finalmente, los defensores del Pueblo de la República Argentina manifestaron suma preocupación ante la situación que atraviesan las universidades públicas y la comunidad universitaria, que impacta no solo en las 57 casas de estudio mencionadas, sino también en 190.000 docentes y en 1.600.000 estudiantes universitarios.

1.1.4 Hábitat y vivienda

1.1.4.1 Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo

Se reciben en el organismo presentaciones por falta de respuesta a problemas de deterioros de las unidades, solicitudes de adjudicación para personas con dis-

capacidad, denuncias de irregularidades de ocupantes usurpación de viviendas, entrega de la escritura pública y desadjudicaciones, entre otros.

La intervención de la defensoría logró aclarar situaciones vinculadas con un recargo extraordinario impuesto por la DPVyU en las cuotas (debió proceder a rectificarlas) y también en la adjudicación como beneficiaria del grupo discapacidad del Plan Mi Tierra Mi Casa.

También se realizaron gestiones de agilización a fin de que se actualicen los montos de las actuales hipotecas con municipalidades -en el caso de San Javier-, y el seguimiento en la entrega de los planos de mensura del antiguo Plan Lote, en distintos barrios, por convenio realizado entre el ministerio y el Colegio de Agrimensores.

1.1.4.2 Viviendas precarias en terrenos del ferrocarril

Un grupo de familias asentadas en los terrenos de propiedad de Belgrano Cargas se presentaron en la delegación en la ciudad de Coronda luego de ser notificados de un inminente desalojo solicitado por la empresa. Frente a ello, se iniciaron reuniones en la localidad con vecinos y autoridades del área de mediación de este organismo, de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y de la Secretaría de Hábitat.

Tras tomar conocimiento de que los desalojos se debían a la activación del ramal que une Santa Fe - Coronda, se ofreció al juez interviniente los servicios de mediación, aunque no hubo respuesta.

Sobre finales de 2018 se mantuvo una reunión con el coordinador Regional del Relevamiento Nacional de Barrios Populares de la zona centro norte de la provincia de Santa Fe, en la cual se intercambió información al respecto de la recientemente promulgada ley 27.453, denominada Régimen de regularización dominial para la integración urbana, y sobre algunos procesos de desalojos que están en curso y que mediante esta ley quedarían suspendidos.

1.1.4.3 Protección de la vivienda

Zona norte

La reciente implementación de nodos de atención con personal del Registro General de la Propiedad en las ciudades cabeceras ha llevado a una significativa disminución de presentaciones en las oficinas de zona norte de la Defensoría del Pueblo, en comparación con años anteriores. Esto se debe a que son los propios agentes públicos quienes elaboran las actas de afectación en presencia de los insituyentes. Dicha política pública se ve reflejada en el primer semestre del año con

escasas solicitudes de trámites solo provenientes de la ciudad de Santo Tomé, Santa Fe y San Jorge.

Para la afectación se requiere de la presentación del título de propiedad, los documentos personales y toda documentación que acredite el vínculo entre constituyente/s – beneficiarios, no exigiéndose para el caso de convivientes condóminos y/o cuando a uno de ellos se lo constituye como beneficiario. El personal de la Defensoría del Pueblo asesora a los interesados respecto del llenado de los formularios publicados online por el Registro General, a los que considera como únicos y válidos, siendo denominados “AV” (Afectación a vivienda) y “DV” (Desafectación a vivienda). Además de facilitarle al ciudadano el acceso a internet (muchos no poseen o manifiestan no entender) y aspectos sobre la confección de los documentos, la Defensoría del Pueblo aporta el estudio de títulos y/o planos que, como requisito formal, deben contener los mencionados formularios, sumado a la gratuidad y tranquilidad en resguardo de su vivienda única.

Zona sur

De acuerdo con los convenios suscriptos entre la institución y las autoridades municipales de diversas localidades de la provincia de Santa Fe, en la zona sur los trámites de afectación realizados abarcaron, además de vecinos de Rosario, también de los departamentos General López, Iriondo, Constitución, Caseros y San Lorenzo.

Además, se realizaron asesoramientos sobre la desafectación, notas para cancelación de usufructo, sustitución de Bien de Familia, actas de ampliación de beneficiarios y diversos asesoramientos relacionados a la Ley de Bien de Familia.

1.1.5 Adultos mayores

La Defensoría del Pueblo trabaja en la promoción y protección de los derechos de los adultos mayores, que excede el reclamo individual, con el fin de resignificar la vejez desde un rol más activo, tendiente a su inclusión en la comunidad y colaborando en la construcción de su autonomía e independencia.

A tal fin se realiza un trabajo en red con distintos organismos del Estado, con organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía, en pos de una comunidad pacífica, contribuyendo al bienestar en primer lugar de aquellas personas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad.

El objetivo del área se centra en dar respuesta, en el menor tiempo posible, a las innumerables presentaciones, necesidades, pedidos de asesoramiento que a diario se reciben. La asistencia se orienta a temas relacionados con la seguridad social, servicios de salud, servicios públicos, relaciones de consumo, servicios financieros y asesoramientos en general en miras a garantizar todos los derechos.

Un tema puntual son las tarifas de servicios públicos, ya que este sector de la sociedad presenta dificultades para hacer frente a la facturas. También se observa que la pérdida de poder adquisitivo obliga a muchos a tener que trabajar.

Un lugar relevante ocupan las consultas en materia de consumo. Los adultos mayores se presentan aún más vulnerables en lo que refiere a la promoción y venta de productos, ya sean realizadas vía telefónica o por medio del uso de las nuevas tecnologías, provocando conflictos que son abordados desde el área de defensa del consumidor.



La Defensoría del Pueblo trabaja en la promoción y protección de los derechos de los adultos mayores, que excede el reclamo individual, con el fin de resignificar la vejez desde un rol más activo, tendiente a su inclusión en la comunidad y colaborando en la construcción de su autonomía e independencia.



También son una constante las denuncias por descuentos en recibos de haberes no autorizados. A modo de ejemplo, puede mencionarse una presentación contra la Mutual Amtae, de la que nunca se habría hecho socio el denunciante, quien atento a impedimentos de distancia, edad avanzada y falta de recursos económicos, solicitó la intervención de esta defensoría a fin de que se tramite el pedido de baja de la misma y la devolución de lo indebidamente descontado. La citada mutual respondió que el presentante se había asociado voluntariamente, eligiendo como medio de pago de la cuota social el descuento por medio Ansés. Asimismo, habría gestionado un servicio especial de salud llamado “Rama Plus Premium” y una ayuda económica a cancelar en 24 cuotas de 400 pesos. En virtud de lo cual, y atento la documental respaldatoria que fuera enviada, se le indicó presentar renuncia al carácter de socio de dicha mutual.

Similar situación se da con la contratación telefónica de diversos seguros (contra incendios, robo de carteras, entre otros), que importan el pago de una prima que se deduce de tarjetas de crédito. Las sumas de las primas rondan los 400 pesos. Sucede que en muchos casos el damnificado demora en advertir la situación, dado que no tiene el hábito de controlar el resumen o en ciertos casos el resumen no llega, por lo cual cuando nota el descuento resulta ser tarde para el cuestionamiento de los cargos. La Defensoría del Pueblo ha solicitado a las aseguradoras

denunciadas el cese del cobro y la devolución de los importes, por considerarlo una práctica abusiva frente a la persona mayor afectada.

También se han recepcionado consultas de adultos mayores que reciben una llamada telefónica a través de la cual les dicen que para poder acceder a la reparación histórica tienen que hacer una contratación, un pago de dinero. En estos casos se les advirtió que Ansés no llama por teléfono, que no tomen decisiones apresuradas, registren los datos (no eliminen los mensajes de texto y los audios de voz) y que se dirijan a los centros territoriales de denuncia para hacer las denuncias pertinentes.



1.1.5.1 Actividades relacionadas

Junio: capacitación en operatoria bancaria

La Asamblea General de las Naciones Unidas designa el 15 de junio como Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez. Representa el día del año cuando todo el mundo expresa su oposición a los abusos y los sufrimientos infligidos a algunas de nuestras generaciones mayores.

El fenómeno del envejecimiento requiere un tratamiento especial que permita alcanzar a los adultos mayores el lugar que por derecho les corresponde.

En las sedes de Defensoría del Pueblo, con el objetivo de promocionar el trato digno al adulto mayor, se les brindó a los adultos mayores, durante tres viernes de junio, la posibilidad de capacitarse/informarse en el manejo básico de herramientas digitales bancarias, brindándoles la posibilidad de familiarizarse con el uso de cajeros automáticos, tarjetas de débito y crédito, homebanking, entre otros.

1° de octubre - Día Internacional de las Personas Mayores

La Defensoría del Pueblo celebró el Día Internacional de las Personas Mayores con una charla en el Centro Unión Empleados de Comercio de Santa Fe (Cuec) sobre abusos financieros. Allí se abordaron los riesgos para los adultos mayores y conceptos básicos para prevenir el sobreendeudamiento, dado que son numerosas las presentaciones de personas mayores con deudas que sobrepasan su capacidad de pago.

1.1.6 Seguridad Social

1.1.6.1 Caja de Jubilaciones de la provincia de Santa Fe

Se recibieron reclamos, pedidos de asesoramientos y solicitudes de agilización vinculados con la demora en la resolución de pedidos de reajustes de haberes por razonable proporcionalidad, no percepción del primer haber jubilatorio pese al tiempo transcurrido desde que salió favorable el beneficio, consultas sobre requisitos para acceder a una jubilación ordinaria, demoras en resolución de expedientes, entre otros. Se realizaron gestiones en forma directa con las autoridades de la Caja facilitando el asesoramiento y en muchos casos lográndose la agilización de dichos expedientes.

1.1.6.2 Administración Nacional de la Seguridad Social (Ansés)

Con respecto al Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados, se continuaron recibiendo, aunque en menor medida, consultas de ciudadanos que, habiendo aceptado la misma y a los fines continuar con la homologación, requerían asesoramiento. En este caso fueron derivados al Centro de Acceso a la Justicia dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, el cual se encuentra interviniendo en casos de personas que carecen de abogados, garantizando la gratuidad para el ciudadano. Asimismo, se recibieron pedidos de asesoramiento relacionados con la obtención de la clave de la seguridad social, pedidos de gestión de turnos para la realización de los diversos trámites de pensiones y jubilaciones y, en especial, de asignación Universal por Hijo, ante inconvenientes para conseguirlos tanto por la línea 130 de que dispone Ansés, como por el sitio web www.anses.gov.ar. Otros casos requerían agilización de solicitudes de pensión, asesoramiento sobre negativa de asignación familiar, pedidos de intervención ante inconvenientes relacionados con el Programa Argenta o información sobre cómo iniciar un trámite ante dicha repartición en general.

Particularmente, se debió intervenir ante la presentación de un ciudadano que, habiendo solicitado un préstamo del Programa Argenta en la Unidad de Atención Integral (Udai) de su localidad, a la fecha de la presentación en la Defensoría del

Pueblo no había obtenido resolución favorable. En virtud de ello se solicitó a la Ansés que informe el estado de la solicitud, disponiendo, de ser procedente, las medidas tendientes a su agilización y/o conclusión administrativa. En respuesta, desde la Dirección de Atención a Titulares Argenta se informó que el titular no podría gestionar dicho préstamo hasta que el banco pagador no remita a Ansés la información correspondiente a su cuenta a través de la rendición de pago de haberes. Comunicando que desde ese organismo articularían las acciones pertinentes para que la entidad bancaria cumpla con lo requerido. Las gestiones efectuadas lograron que se arbitren las medidas tendientes al cruce de información entre el banco pagador y Ansés, pudiendo de esta manera el titular gestionar créditos sin problema alguno.

Entre otros, se plantearon en la Defensoría del Pueblo reclamos por falta de obtención de turnos para la realización de juntas médicas para la continuidad del beneficio del retiro por invalidez. También por la gran demora en la resolución de los trámites jubilatorios, pensiones, pensión de madres de 7 hijos y reconocimientos de servicios, con retrasos superiores al plazo previsto por Ansés en el acta compromiso con el ciudadano.

Asimismo, se registraron gran cantidad de reclamos por baja de asignaciones familiares, principalmente por nuestras gestiones ante Ansés, tomando conocimiento de que en muchos casos se debía a la falta de aportes por parte de los empleadores, por no presentar estos los correspondientes declaraciones juradas y por la falta de documentación pertinente en la actualización del trámite.

Continúan los reclamos por descuentos en los haberes previsionales en concepto de créditos, préstamos o mutuales contratadas, y no contratadas.

También fueron muchas las consultas en relación a los aportes requeridos para iniciar trámites jubilatorios, y sobre la posibilidad de compra de aportes, cuando aún no se cuenta con la edad jubilatoria, de trámites en general, como solicitar subsidio de contención familiar, asignaciones familiares, subsidio de desempleo.

Se mantuvo contacto constante y fluido, con las autoridades regionales y locales del Ansés que facilitan las gestiones realizadas desde esta defensoría, en las delegaciones del organismo de la zona sur.

1.1.6.3 Solicitud de prórroga del Programa Nacional de Reparación Histórica

El defensor del Pueblo realizó gestiones ante Ansés solicitando la prórroga del Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados cuya vigencia culminaba el 31 de agosto de 2018, tras recibir en la institución numerosos consultas por parte de jubilados y pensionados nacionales de la provincia de Santa Fe que pertenecen al Sistema Nacional de la Seguridad Social. Las presentaciones versaban sobre el inminente vencimiento del plazo otorgado para suscribir

acuerdo, el cual había sido prorrogado hasta el 31 de agosto de 2018.

Ante el escenario planteado, el defensor solicitó que, atento a la proximidad de esa fecha y considerando que la ley tiene un plazo de vigencia de 3 años que termina en mayo de 2019 y debido a la gran cantidad de beneficiarios que se encontraban percibiendo el haber en forma anticipada y que aún no habían podido suscribir el acuerdo, se arbitren todos los medios al alcance de la Ansés a los fines de otorgar una nueva prórroga.

Asimismo, con posterioridad al vencimiento del plazo se recibieron consultas sobre cómo reactivar dicho beneficio, en especial de aquellos beneficiarios que habían aceptado la propuesta pero no suscribieron el acuerdo. Estos, cabe remarcar, aún podían proseguir con el trámite.

1.1.6.4 Pensiones no contributivas nacionales

En relación a las pensiones no contributivas nacionales, los reclamos versan sobre la mora en las tramitaciones de las mismas y rechazos sin notificar causales, pese a reiterados reclamos efectuados por los ciudadanos. En virtud de lo cual, y teniendo en cuenta el estado de vulnerabilidad socio económica de los grupos familiares, se efectúan gestiones ante la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, a fin de que tomen intervención a los efectos de que se constate el estado de las actuaciones nacionales y se arbitren los mecanismos administrativos para la agilización correspondiente.

Durante 2018 se recibieron un total de 269 presentaciones por pensiones no contributivas por incapacidad. De ellas, 162 se tramitaron en la zona norte de la provincia y 107 en zona sur.

1.1.7 Seguridad

Se recibieron durante 2018 reclamos relacionados con el accionar irregular de algunos agentes, miembros de las fuerzas de seguridad, tales como malos tratos en los procedimientos, uso indebido de bienes del Estado y atención inadecuada en toma de denuncias, entre otras.

En mérito a ello, se dio intervención a la Secretaría de Control - Unidad Especial de Asuntos Internos, dependiente del Ministerio de Seguridad para ponerla conocimiento de tales hechos, y se procedió a verificar el estado de dichos procesos, los que a la fecha se encuentran en etapa sumarial.

Asimismo, se recibieron presentaciones vinculadas a la carrera de los agentes, tales como requerimientos de traslados de agentes, lo que dio inicio a gestiones administrativas ante las dependencias pertinentes del Ministerio, tendientes a lo-

grar los traslados pretendidos, los que a la fecha se encuentran pendientes de resolución por parte de las autoridades. Se mantiene contacto con los solicitantes a los fines de verificar el estado de sus requerimientos.

1.1.7.1 Ruta nacional 168

La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná realizó ante esta institución una presentación comunicando un hecho delictivo en la ruta nacional 168 y solicitando intervención, a fin de que se inste a los organismos de seguridad de la provincia de Santa Fe a brindar protección y resguardo a las personas que circulan en ese corredor. Se enviaron entonces oficios al jefe de la Unidad Regional I, a la Subsecretaría de Coordinación de Políticas Preventivas de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, al jefe Sección Seguridad Vial Colastiné de la Gendarmería Nacional, a Vialidad Nacional, al secretario de Seguridad Pública y a Vialidad Provincial.

Desde Gendarmería Nacional se informó que la Sección Seguridad Vial Colastiné efectúa recorridos en la totalidad de la zona de responsabilidad sobre la ruta nacional 168, en coordinación y apoyo con las autoridades locales. También propuso que se gestione el mantenimiento de la luminaria y la colocación de alambrados perimetrales en la totalidad de la extensión de los puentes aéreos existentes sobre el corredor vial nacional.

La Dirección Provincial de Vialidad tomó conocimiento de las actuaciones. Con posterioridad, y luego de realizarse gestiones telefónicas con dicho organismo, se remitió nuevo oficio solicitando información respecto de si le compete a esa administración lo relacionado al alumbrado de dicha zona en cuestión y, en caso de que así sea, qué medidas planeaba adoptar. La Dirección Nacional de Vialidad detalló las distintas jurisdicciones de mantenimiento de la iluminación, a la vez que informó que estaba en desarrollo un proyecto para el acondicionamiento y mantención del vallado, que es frecuentemente vandalizado. En base a la nueva información, surgió la necesidad de remitir un nuevo oficio a Vialidad Provincial a fin de gestionar el mantenimiento de la luminaria, y también se envió una nota a la Municipalidad de Santa Fe. Al momento de la redacción de este informe se continúa realizando el seguimiento de este tema.

1.1.7.2 Parroquias del cordón oeste de la ciudad de Santa Fe

Los sacerdotes de distintas parroquias ubicadas en todo el cordón oeste de la ciudad transmitieron a la Defensoría del Pueblo las preocupaciones que atraviesan los vecinos de los barrios del oeste de la ciudad de Santa Fe, desde el sur hasta el límite norte. La problemática planteada giró alrededor de tres ámbitos: criminalidad (asaltos, homicidios), degradantes condiciones urbanas (formación de villas miseria, usurpación de terrenos y casas, basurales a cielo abierto, desarmaderos

de autos en veredas, insuficientes conexiones de agua potable, falta de presión de agua y pésima iluminación pública) y niñas y niños abusados psicológicamente en sus familias.

A partir del informe recibido, desde esta defensoría se remitieron oficios al presidente del Directorio de Aguas Santafesinas SA, Gendarmería Nacional, la Delegación Santa Fe de la Policía Federal Argentina, el subsecretario de Coordinación Plan Abre Región III de Santa Fe, la Policía de la provincia, el secretario de Seguridad Pública, el secretario de Seguridad Comunitaria, la Delegación de la Prefectura Naval Argentina y la Municipalidad de Santa Fe.



En virtud de las gestiones efectuadas, la Delegación Santa Fe de la Policía Federal informó que integraban el llamado Operativo Capital, que consiste en el patrullaje como apoyo de los barrios San Pantaleón y Barranquitas, brindando presencia policial, seguridad y vigilancia, conforme a los recursos humanos y materiales.

Gendarmería Nacional, por su parte, expresó que su personal realiza actividades de prevención y seguridad ciudadana en el marco del convenio entre el Ministerio de Seguridad de la Nación y el gobierno de la provincia de Santa Fe, en los barrios Yapeyú y Nueva Tablada de la capital provincial, previa coordinación y análisis semanal con autoridades locales que tienen intervención en el tema y la Policía de la provincia de Santa Fe.

A su turno, la Policía santafesina y el secretario de Seguridad Pública manifestaron que, en virtud a las distintas problemáticas expuestas por los sacerdotes, tomó intervención el Departamento Operaciones D3, a través de la orden operacional 011/18, la cual rige a partir del 9 de marzo de 2018. Esto implica que se emplean recursos policiales como también de las fuerzas de seguridad federales. Expresaron que se realizaron distintos servicios a través de la Unidad Regional I,

conjuntamente con la Dirección General de la Policía Comunitaria y la Dirección General de la Policía de Acción Táctica. Asimismo, la Dirección General de la Policía de Investigaciones informó que, en base al pedido de la defensoría, se impartieron directivas específicas al personal de esa fuerza.

Desde la defensoría se continúa trabajando sobre las cuestiones planteadas y acompañando con la atención en la problemática diaria de las iglesias católicas.

1.1.8 Asesoramiento general

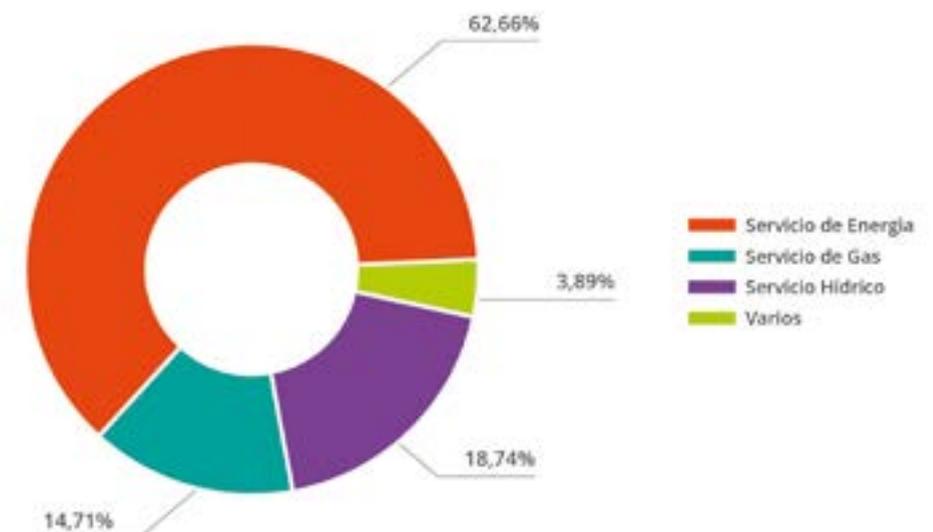
Diariamente los ciudadanos requieren asesoramiento en materia de contrataciones en general, entre las que se encuentran alquileres, sucesiones, familia, alimentos y cuidados personales, divorcio vincular y uniones convivenciales, consumos con tarjetas de débito o crédito, servicios bancarios, multas que se cobran dentro y fuera de la provincia, seguridad vial, todo lo vinculado a saneamiento, al medio ambiente, todas realidades que hoy forman parte de sus preocupaciones y las cuales son atendidas por la defensoría.

Generalmente se trata de personas vulnerables que no cuentan con los recursos suficientes, las que concurren necesitando soluciones. También en estos casos los presentantes son escuchados a fin de brindarles una respuesta, que en muchas ocasiones se consigue de forma inmediata.

1.2 Infraestructura y servicios públicos

Distribución de Casos Atendidos

Infraestructura y Servicios 2018



1.2.1 Transporte

1.2.1 Transporte interurbano de pasajeros

Las asociaciones civiles Vecinal San Camilo, Vecinal las Mercedes, Vecinal Nobleza y Vecinal Barrio del Parque, haciéndose eco de los reclamos de los vecinos de toda la ciudad de Recreo, solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo ante distintas deficiencias que presenta el transporte público de pasajero que brinda la empresa concesionaria del servicio que une Santa Fe con la ciudad de Recreo. Esto perjudica, entre otros, a numerosas personas que a diario se trasladan de Recreo a Santa Fe para trabajar.



Desde la defensoría se convocó a una mesa de diálogo con las entidades vecinalistas, autoridades de la Dirección Provincial de Transporte y autoridades del gobierno municipal. Se establecieron los canales de denuncias de los vecinos contra la empresa por incumplimiento de horarios, limpieza de las unidades de transporte y malos tratos de los choferes. Asimismo, se pautó una mesa de encuentros entre vecinos y la municipalidad en vista a proyectos para un sistema de transporte que ingrese a distintos barrios, demanda originada por la expansión poblacional en los últimos años.

1.2.1.1 Transporte público: Santa Fe - Paraná

Como en años anteriores, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe debió intervenir ante el requerimiento que efectuó la Federación Estudiantil Universitaria del Lito-

ral (FUL) tanto ante este organismo como ante el defensor del Pueblo de la ciudad de Paraná.

En esta ocasión los estudiantes dieron cuenta del deterioro que presentan los coches, el alto costo del pasaje y la no aplicación de descuentos universitarios, ni los del Progresar en la tarjeta Sube, la necesidad de que el concesionario sume más unidades al servicio y la falta de controles por parte de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, dado que se han cerrado las oficinas en la Región Litoral, por lo cual hay únicamente una delegación en la ciudad de Rosario y una Subdelegación en Santa Fe que cubre Santa Fe y Entre Ríos.

Como consecuencia de ello el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó junto a sus pares de Adpra y a representantes de la FUL de una reunión con el director Nacional del Transporte Automotor de Pasajeros, a quien se le expuso la problemática señalada. Asimismo, los defensores manifestaron la necesidad de incorporar a las defensorías a la unidad administrativa, ya que son estas quienes receptan con frecuencia los reclamos de los usuarios relativos a las prestaciones del servicio.

Por su parte, el funcionario nacional indicó que las empresas pueden incrementar unidades si les es rentable pero sin una compensación completa del Estado nacional. En el mismo sentido, afirmó que está previsto un comité que amplía la unidad administrativa convocando a defensores, estudiantes y otros actores. Asimismo, tomó el compromiso de evaluar las quejas vinculadas con el boleto estudiantil.

Posteriormente, **este organismo reiteró el pedido de implementar un descuento en el boleto interprovincial para los estudiantes universitarios**, a la vez que se remarcó la necesidad de incorporar nuevas unidades, dado que muchas veces las esperas en las terminales de ambas capitales se extienden por dos o tres horas para poder realizar un viaje de 25 minutos, según lo manifiestan los usuarios. Al momento de la redacción de este informe, aún no se ha recibido respuesta al respecto.

1.2.2 Seguridad vial

Numerosos santafesinos se acercan a la defensoría para ser asesorados al momento de ser informados de una acta por infracción de tránsito. En general, son asesorados a los efectos de realizar una correcta lectura de la notificación recibida. Se identifica si fue notificado en término, si los cinemómetros se encuentran autorizados y homologados por la autoridad de aplicación, cuál es el Juzgado de Faltas en el que radica la causa y, en general, si cumplen con los requisitos formales que exige la reglamentación. Además, en caso de requerirlo, se efectúan recomendaciones a la hora de formular el descargo, teniendo en cuenta la normativa vigente.

Asimismo, durante 2018 también se han recepcionado casos de infracciones imputadas a ciudadanos santafesinos en otras jurisdicciones, principalmente la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la provincia de Buenos Aires. En estas situaciones, debe tenerse presente que cada una de las jurisdicciones puede tener su propia normativa en materia de tránsito y seguridad vial. En estos casos se consideran otras particularidades: la identificación precisa del Juzgado de Faltas y, de ser necesario, el contacto con el mismo, las modalidades de realización del descargo que permite cada jurisdicción (postal, vía mail, por chat, etc), el modo de verificar si la infracción persiste o fue anulada y la consulta de infracciones on line, entre otras cuestiones.

Además, se continuaron recibiendo derivaciones de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santiago del Estero, relativas a infracciones de tránsito labradas en la provincia de Santa Fe. Desde esta defensoría se efectuaron gestiones ante la Agencia Provincial de Seguridad Vial y ante los municipios y comunas, entre otras dependencias, de las que se obtuvo información respecto de las multas efectuadas y la autorización / homologación de los radares que operan en la provincia.

De las gestiones realizadas por la institución se advierte que, a pesar de que la ley nacional de tránsito establece que los responsables ante las sanciones son las personas físicas que incurran en las conductas antijurídicas, sea el conductor o el titular registral, el sistema Sugit, al que ha adherido la provincia de Santa Fe, funciona en la práctica como si las multas de tránsito pertenecieran a los vehículos.

1.2.2.1 Conduciendo ConCiencia Vial



La Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Educación, la Asociación Argentina de Volantes (AAV), la Agencia Provincial de Seguridad Vial y Upcn Seccional Santa Fe organizaron la charla Conduciendo ConCiencia Vial, que estuvo a cargo del ex piloto y titular de la AAV, Juan María Traverso, el viernes 31 de agosto.

La charla se enmarcó en las acciones que lleva adelante este organismo con el objetivo de trabajar en la prevención de los accidentes de tránsito, inculcando la conducción responsable y el apego a las normas que regulan la circulación vehicular, desde el ámbito escolar.

Cabe recordar que en 2017, la defensoría y el Ministerio de Educación rubricaron un convenio para establecer, en forma conjunta, acciones de cooperación y colaboración institucional para promover la educación vial, la conducción responsable y segura, la disminución de los riesgos y la siniestralidad vial, la promoción de conductas prudentes y responsables en materia de circulación de vehículos y personas en la vía pública. Estas apuntan principalmente a la franja etaria que se inicia a los 16 años, porque incluye a jóvenes que están a punto de obtener su primer carné de conducir y se procura que estén preparados para asumir una responsabilidad tan grande como es manejar un vehículo, con el que no solo pueden poner en riesgo a su persona sino a terceros.

1.2.2.2 Ruta Nacional 174 (Rosario - Victoria)

En el transcurso del mes de marzo, la Defensoría del Pueblo solicitó a la Dirección Nacional de Vialidad y a la Agencia Nacional de Seguridad Vial para que se construya una doble traza en toda la ruta nacional 174 que une Rosario (Santa Fe) con Victoria (Entre Ríos).

La Defensoría destacó que la ruta, de 60 kilómetros, sólo cuenta con doble traza en el puente sobre el brazo principal del Río Paraná, mientras que los 47 kilómetros restantes corresponden a una carretera de un solo carril por sentido construida sobre terraplenes, existiendo además en ese tramo 12 puentes. La institución realizó un relevamiento, que puso a disposición de las autoridades competentes, que señala que “en gran parte de la traza no existen banquetas, que son obras indispensables para mejorar las condiciones de seguridad vial”.

1.2.2.3 Autopista Rosario - Córdoba

En el mes de octubre, y a partir de los reclamos de los usuarios, la defensoría expresó su preocupación por el estado en que se encuentra la autopista Rosario - Córdoba en el tramo comprendido entre Carcarañá y Roldán, motivo por el cual envió una misiva a la empresa concesionaria Corredor Panamericana II S.A. a quien le solicitó “tomar las medidas necesarias a los fines de una inmediata re-

paración del tramo señalado”, y realizó otro envío a la administradora General de Vialidad Nacional, a quien también le solicitó “tomar las medidas necesarias a los fines de ordenar la inmediata reparación del tramo señalado”.

1.2.3 Servicios públicos domiciliarios

1.2.3.1 Servicio eléctrico: EPE

La Empresa Provincial de la Energía ha dado lugar al aumento de presentaciones de los usuarios. El número de presentaciones ha aumentado en los últimos meses debido a la actualización de la tarifa que ocurrió tras el aumento dispuesto por empresa mayorista Cammesa, que se suma al VAP de la distribuidora. En este contexto, se ha producido un aumento de las personas que se acercaron a consultar cuestiones relacionadas con la facturación. La mayoría deseaba conocer si los montos correspondían a un problema en la facturación o reflejaban los aumentos.

Otro de los inconvenientes planteados son la falta de tomadores de lectura. Este problema conlleva errores de facturación, que a través de las gestiones telefónicas realizadas por los instructores se solucionan favorablemente, ya que se realiza una refacturación de las boletas con estimativos. No obstante ello, se considera que es grande el universo de personas que no concurren a la institución y tienen ese inconveniente.



Han bajado considerablemente las consultas por fraude o hurto de energía, debido a un mayor control de la empresa en los domicilios. Por otra lado, las sub-

do las presentaciones por falta de respuestas a reclamos por artefactos dañados. En estos casos, la EPE tarda más de tres meses en dar una respuesta a cada reclamo, el que tras la espera puede o no ser aceptado.

De las atenciones a las personas de la defensoría móvil surge un gran problema de falta de toma de lecturas en el interior de la provincia y en los barrios alejados del centro de la ciudad de Rosario, lo que ocasiona un problema importante en la facturación de cada bimestre. En estos casos también se logra la refacturación.

Incremento de las tarifas

Desde la defensoría se solicitó al Directorio de la Empresa Provincial de la Energía y a la Secretaría de Energía que se establezca una tarifa social o preferencial para las pequeñas y medianas empresas, comercios e industria, en virtud de su importancia en la economía, ya que muchas veces las tarifas de los servicios públicos conspiran contra el desarrollo y sustentabilidad de los ciudadanos. Además, se les solicitó que se prohíba el corte del suministro a quienes no pueden pagar las facturas con incrementos y expresen su voluntad de hacerlo.

Asimismo, se manifestó a la Secretaría de Energía la preocupación por el alto costo de la energía mayorista distribuida por Cammesa y solicitó que las subas de este costo no superen el porcentaje de las actualizaciones salariales. Se insistió en que se disponga en las facturas de la distribuidora EPE el detalle del monto correspondiente a la energía mayorista, tal como se efectúa con los impuestos, considerando que de esa manera se cumpliría con el derecho constitucional del usuario a recibir información adecuada.

Finalmente, se pidió incrementar las bandas de consumo en el cuadro tarifario de EPE, de modo que en los meses de mayor consumo las tarifas no se determinen según el mayor valor del kilovatio, y se requirió que la primera banda incluya hasta un consumo no menor a 450 kilovatios por hora mensuales.

Durante el mes de abril de 2018 se recibieron en la zona norte de la provincia numerosas presentaciones, entre las que se encuentran:

- Honorable Concejo Municipal de la ciudad de Villa Ocampo, conjuntamente con instituciones intermedias y gremiales.
- Vecinos de la ciudad de Reconquista .
- Vecinos y representantes de instituciones intermedias de la ciudad de Recreo.
- Presidente comunal de la localidad de Gregoria Pérez de Denis.
- Intendente de la Municipalidad de Laguna Paiva.

- Concejo Municipal Malabrigo.
- Vecinos autoconvocados de la ciudad de Esperanza.
- Comuna de Nelson
- Partido Vecinos Arroyo Leyes
- Concejales de la ciudad de Florencia y usuarios del servicio de energía eléctrica.
- Usuarios del servicio eléctrico de la localidad de Tostado.
- Concejo Municipal de las Toscas.

Dichas presentaciones manifestaban y/o planteaban, entre otros temas, la preocupación por el aumento del servicio, la posibilidad de realizar la facturación mensual, la implementación de un método donde el usuario pueda validar que su medición es certera, la explicación de los costos que el usuario paga por alumbrado público, puesta en práctica de tarifas preferenciales (por cuestiones de zonas que sufren altas temperaturas, o aquellos usuarios que no tienen gas natural y deben hacer funcionar bombas), la necesidad de impulsar las modificaciones en el marco regulatorio para adecuarlo en materia de garantías a la comunidad y que se impulse la creación de un ente regulador provincial de la energía eléctrica.

Se han incrementado las consultas de los ciudadanos que no pueden hacer frente al pago de las facturas, requiriendo mayor información e intervención a fin de obtener planes de pago acordes a las reales posibilidades económicas.

Tras las presentaciones recibidas, personal de la defensoría concurrió a cada una de las localidades mencionadas, donde se atendieron a los usuarios en forma personalizada. Allí se pudieron detectar distintas situaciones e irregularidades, tales como: estimaciones en el consumo, errores en las lecturas, desconocimiento de la necesidad de mantener actualizada la titularidad del suministro para que cumplidos los requisitos puedan acceder a una tarifa social, entre otras consultas. La tarea permitió en su gran mayoría efectuar las correcciones correspondientes

en beneficio de los usuarios del servicio eléctrico.

En general en esta temática, y en momentos en que las tarifas de los servicios públicos son eje de debate, se han incrementado las consultas de los ciudadanos que no pueden hacer frente al pago de las facturas, requiriendo mayor información e intervención a fin de obtener planes de pago acordes a las reales posibilidades económicas, asignación de tarifa social o cambio de tarifa social a otra más beneficiosa, ante la voluntad de pago manifiesta. Debe destacarse que el beneficio otorgado por la tarifa social nacional continúa siendo exiguo, por lo que los usuarios del servicio concurren a nuestra institución requiriendo la aplicación de la tarifa social provincial.

Por otra parte, el defensor del Pueblo insistió a los organismos provinciales y nacionales respecto a la necesidad de:

- Una tarifa social o preferencial para las pymes.
- Desagregar el precio mayorista en la factura de energía en cumplimiento del deber de información a los usuarios y transparentar el precio.
- Informe sobre las causas que ocasionaron la interrupción del servicio con el gran apagón que ocurrió en gran parte del sur de la provincia. También pidió analizar posibles sanciones.
- Observó la falta de una audiencia pública para definir los nuevos valores de la energía eléctrica para el mercado mayorista
- Se insistió la implementación de “una tarifa social para el consumo del consorcio de torres monobloques y/o Fonavi en donde la condición social de sus habitantes denote necesidades básicas insatisfechas.

Ruta 1. Redes de media tensión

Durante 2018 se continuaron las gestiones ante la Empresa Provincial de la Energía requiriendo información sobre el estado de avance de las obras que se encuentran en ejecución en la zona de la ruta provincial 1, entre los kilómetros 0 y 33, con el objeto de que se mejore la calidad del servicio, se garantice el abastecimiento eléctrico de manera segura y permanente de su zona de influencia y se adecúe a las características del medio ambiente. Dicho requerimiento se funda en la grave situación que venían atravesando los vecinos de la zona, los cuales se encontraban padeciendo jornadas sin servicio eléctrico que alcanzaban las 10 horas promedio en algunos casos.

En virtud del requerimiento se informó que la obra de la nueva Estación Transformadora (ET) Rincón se encontraba finalizada. Con relación a la línea de doble terna de 132 kilovatios que permite su alimentación, señalaron que se encontraba

en ejecución, con un avance de aproximadamente del 65 por ciento.

Una vez esta línea esté terminada, se podrá alimentar la nueva planta transformadora desde la actual línea que vincula la ET Calchines con la ciudad de Paraná, quedando la nueva ET Rincón inserta en este circuito. Se informó que se prevé termina esta otra en el operativo en el verano 2018/19.

También se debió intervenir ante el pedido de un ciudadano que solicitaba la asistencia de la institución tras haber iniciado en agosto de 2016 ante la Empresa Provincial de la Energía y Municipalidad de Santo Tomé el pedido de reemplazo del tendido eléctrico precario existente en la zona de su domicilio y poda de árboles que se enredaban con los cables sin haber obtenido respuesta hasta el momento del planteo. La situación, relató, se agravaba en días de tormentas o con fuertes vientos.

Desde la institución se realizaron gestiones ante la EPE y ante el municipio respectivo. Estas lograron el cambio de cableado, cambio de medidor del presentante y la poda de los árboles, garantizando de esta manera un servicio regular y en condiciones de seguridad.

Asimismo, tras la presentación recibida oportunamente por parte de Interconsorcios del Barrio El Pozo solicitando la aplicación de tarifa social para espacios comunes, se continúan realizando las gestiones pertinentes ante la Empresa Provincial de la Energía. Hasta la redacción de este informe no hay resolución sobre este tema.

Tarifa social

Especial mención merecen los casos en que la defensoría ha debido intervenir, ante la solicitud de vecinos a quienes les niegan el beneficio de la tarifa social, por error de informe del sistema, que da cuenta de la existencia de más de una propiedad a sus nombres. Esto sucede porque para acceder al beneficio de tarifa social nacional de los servicios públicos de energía eléctrica y gas es condición no ser propietario de más de un inmueble.

Estos errores fueron subsanados a través de gestiones ante el Registro General de la Propiedad del gobierno de la provincia, organismo que a pedido de la defensoría remitió informes donde consta la búsqueda por teleprocesamiento en la base de datos del Servicio de Catastro e Información Territorial de los inmuebles a nombre de los requirentes

La institución expresó la valoración positiva con relación a la decisión del Estado provincial de mantener la tarifa social eléctrica provincial en el 2019 y la tarifa social nacional en el primer bimestre del año próximo, en consonancia con la postura de esta Defensoría del Pueblo de Santa Fe y de los defensores del Pueblo del país nucleados en Adpra.

Electrodependientes

Durante 2018 el Ejecutivo provincial tomó la decisión de bonificar el consumo eléctrico a aquellas personas que estén registradas como electrodependientes por razones de salud. Esa medida, que garantiza un régimen gratuito de provisión de energía eléctrica a aquellos que tengan en su núcleo familiar una persona que por cuestiones sanitarias deba realizar un consumo intensivo del servicio, había sido solicitada por la Defensoría del Pueblo en la audiencia pública para determinar el nuevo valor de la tarifa de energía eléctrica realizada en diciembre de 2017 en la ciudad de Recreo.

1.2.3.1.1 Requisitos para fijar incrementos en las tarifas

La Defensoría del Pueblo considera que los principios de proporcionalidad, gradualidad, certeza y razonabilidad de las tarifas establecidos por la Suprema Corte de Justicia para cualquier determinación tarifaria deben aplicarse bajo la óptica de los usuarios, debiendo considerarse todo el impacto que producen las subas de las tarifas de todos los servicios y de los precios de la economía en general.

La institución ha sido la única que ha estado presente y ha fijado postura en todas las audiencias públicas de todos los servicios: gas por redes, energía eléctrica, agua y cloacas, tanto en el orden provincial como en el nacional. La audiencia pública es una institución válida, necesaria de defender y es importante que sea masiva.

Como defensoría se tiene una mirada de defensa de los usuarios que no siempre concuerda con la mirada de la empresa, que busca en términos generales el equilibrio económico (ecuación costos y rentabilidad), o del Estado, que tiende a la reducción de subsidios.

En virtud de tratarse de servicios públicos esenciales para el desarrollo de una vida digna y para el progreso del comercio y la industria, las tarifas deben ser razonables y proporcionales a los ingresos de los usuarios y todo aumento efectuarse de manera gradual, garantizándose de ese modo la accesibilidad de los mismos.



En todas las audiencias públicas, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se manifestó en contra de la política de reducción de subsidios y la dolarización de los valores de generación de la energía, advirtiendo que ello tendría como consecuencia tarifas elevadas que impactarán en los usuarios residenciales y las pymes del país.



Asimismo, los defensores del Pueblo pidieron subas atadas a las paritarias durante el plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, celebrado en Viedma (Río Negro). Los funcionarios exigieron que se cumpla lo estipulado por la Corte Suprema nacional de proporcionalidad, gradualidad, razonabilidad y no confiscatoriedad, para que los ciudadanos puedan acceder sin restricciones a los servicios básicos. Se propuso un plan nacional de desarrollo energético elaborado entre el gobierno y las fuerzas políticas y la “eliminación de la pobreza energética” en el país, reiterando la necesidad de ampliar la tarifa social, en especial a familias en situación socioeconómica vulnerable, como también implementarse tarifas regionales y tarifas especiales para empresas según la modalidad de producción.

Además, ratificaron su política de equidad, señalando que la tarifa debe aplicar aumentos para quienes consuman residencialmente gas y luz en exceso, y teniendo una capacidad económica superior como grupo familiar. Propusieron una política de promoción y concientización en el uso racional de la energía con intervención del Estado para promover sustitución de electrodomésticos, instalación de paneles solares, impermeabilización y aislamiento de las viviendas, bajo los principios de uso de energía renovable, eficiencia energética, construcción sostenible, movilidad eléctrica y alternativa.

Finalmente, requirieron a los entes reguladores que cumplan con su rol, que es el control de las empresas concesionarias de servicios públicos en sus inversiones y obras, y defensa irrestricta de los usuarios. Proponiendo como objetivo la eliminación en toda la Argentina de la pobreza energética, entendida como la falta de acceso al agua potable y a la red cloacal y a la no afectación de más del 10 por ciento de los ingresos familiares para el pago de los servicios públicos.

Por otra parte, la institución señaló que no se puede soslayar que a los aumentos determinados nacionalmente se le sumarían otros aplicados por las distribuidoras, que en el caso del gas y según el marco regulatorio, ajustan sus tarifas tomando como referencia la variación del índice de precio mayorista que solo en el último trimestre representó un incremento del 15,8 por ciento según los valores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (Indec).

Audiencia pública de noviembre de 2018

En el marco de la audiencia pública realizada en la ciudad de Santa Fe para discutir el nuevo cuadro tarifario de la Empresa Provincial de la Energía (EPE), el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe, propuso una serie de medidas para morigerar el impacto de las actualizaciones, principalmente entre los sectores más vulnerables:

- Solicitó que se agoten todas las instancias ante la Secretaría de Gobierno de Energía de la Nación para que el valor mayorista de la energía que debe adquirir la EPE cumpla con la proporcionalidad, razonabilidad y gradualidad exigidas, considerando la realidad socioeconómica de las personas. Debe tenerse en cuenta que del costo total de la tarifa en un 52 por ciento corresponde al costo mayorista. -

- En consonancia con la postura de los defensores del Pueblo del país pidió esperar para la entrada en vigencia del aumento en los cuadros tarifarios hasta el momento que se conozcan fehacientemente los incrementos salariales y/o previsionales con los que han de contar los usuarios para afrontar el pago del servicio y se tenga en consideración esos valores de ingresos de los usuarios.

- Se requirió que se estudie la posibilidad de incrementar las bandas de consumo en el cuadro tarifarios de EPE, elevando la primera banda hasta un consumo no menor de 450 kilovatios hora mes y la implementación de la medición mensual para los usuarios residenciales. Con esto se espera que en los meses de mayores consumos las tarifas no se determinen según el mayor valor del kilovatio, aliviando la carga a los usuarios.

- Se solicitó que solo haya un aumento de tarifas por año en relación al Valor Agregado de Distribución, y que “se peticione la autorización para obtener financiamiento externo para la concretar obras, evitando de tal modo que su costo impacte solo en los usuarios actuales”.

- Se requirió que se considere prohibir el corte de suministro eléctrico para aquellas personas que se vean imposibilitadas de afrontar el pago de sus facturas y expresen fundamentalmente voluntad de hacerlo.

- Se pidió se garantice el esquema de tarifa social provincial.

1.2.3.2 Servicio de gas

A partir del 1º de abril 2018 comenzó a regir el nuevo cuadro tarifario de la distribuidora Litoral Gas que contempla el último tramo de 30 por ciento del aumento aprobado en RTI (revisión tarifaria integral), el aumento por variación de precios mayoristas (ajuste por inflación), la compensación por diferimiento del aumento aprobado por RTI, la actualización del valor del transporte y el aumento de valor boca de pozo por reducción de subsidios.

En este sentido, la defensoría expresó que lo planteado en la audiencia pública desarrollada en el mes de febrero para debatir el precio del gas no fue tenido en cuenta en la elaboración de este cuadro tarifario. En dicha audiencia desde la institución también se había planteado que el cuadro tarifario no considera la

situación socioeconómica de los usuarios y la evolución de salarios y de la economía en general. Se explicó que la tarifa vigente registraba un aumento mayor para los hogares de menores consumos y que las alzas registradas en comparación a diciembre de 2017 eran entre el 27 y el 45 por ciento, dependiendo la categoría del usuario.



Sin embargo, si se toman como referencia los meses de mayo y junio del 2017 y se los compara con igual bimestre del 2018, el aumento fue del orden del ciento por ciento, teniendo un impacto significativamente mayor en esta época del año donde los consumos aumentan considerablemente por las bajas temperaturas registradas.

La Defensoría del Pueblo también solicitó en la mencionada audiencia pública tarifas especiales para las subdistribuidoras provinciales de carácter público, y una definición del gas en garrafa como servicio esencial y que se valore aplicar en el tarifario el llamado amesetamiento en las facturas, es decir que bimestralmente se pague el promedio del gas consumido en el año para amortiguar el consumo de invierno, sin costos administrativos a los usuarios.

Por último, y en referencia al valor de boca de pozo, la postura de la institución fue contundente al advertir sobre el riesgo que presentaba para los usuarios el tener un precio dolarizado sobre el gas en boca de pozo.

Frente al cuadro tarifario vigente, la institución recordó a los usuarios corroborar que la categoría de usuario sea la correcta y tratar de cotejar el consumo con el de igual período del año anterior. En el mismo sentido, les informó que para los

meses de mayo y junio por resolución 97/18 de Enargás establecía la bonificación del ciento por ciento del gas natural o del gas propano indiluido que los usuarios de tarifa social consuman. En tanto, los consumidores residenciales y comerciales pudieron optar por financiar en tres cuotas el 25 por ciento de las facturas emitidas entre el 1 de julio y el 31 de octubre.

Quejas contra la distribuidora Litoral Gas

Se han recibido pedidos de intervención ante la mora registrada por la distribuidora Litoral Gas para realizar las inspecciones domiciliarias, previas al otorgamiento del servicio de gas. Es de destacar que se obtuvo una buena predisposición por parte de la empresa, agilizándose notablemente los tiempos de espera.

Asimismo, se observa que a consecuencia del impacto producido por el aumento de la tarifa del servicio, se han incrementado consultas sobre la posibilidad de obtener la aplicación de tarifa social u obtener planes de pagos.

Gasoducto de la Costa

El 10 de mayo se realizó en la ciudad de Santa Fe una audiencia pública para tratar el proyecto para la construcción del Gasoducto de la Costa, proyecto que procura dotar del servicio de gas natural por red a los vecinos del Barrio Colastiné (de la capital provincial) y de la ciudad de San José del Rincón. En el encuentro, la Defensoría del Pueblo solicitó al Enargás que apruebe el proyecto de la empresa estatal Enerfé de construir la obra y operar y mantener el sistema como subdistribuidora, al considerar que esa iniciativa “resulta la más conveniente y garantiza un acceso más rápido a este indispensable servicio público” a los vecinos de la zona en cuestión.

Al no recibir respuesta por parte del organismo de control nacional, el defensor del Pueblo le solicitó que se expidiera respecto del proyecto, y subrayó que el reglamento de audiencias aprobado por el Enargás establece un plazo de 10 días hábiles administrativos para presentar un informe de cierre con las intervenciones e incidencias de ella, según lo establecido en el artículo 22 del procedimiento de audiencias públicas aprobado por la resolución del Enargás I-4089 de 2016. Además, remarcó que una vez recibido ese informe, el Enargás tiene un plazo “no mayor a 30 días” para “emitir una resolución final fundando la decisión que se adopta y explicando de qué manera ha tomado en cuenta las opiniones de los participantes y la ciudadanía”.

Audiencia pública convocada por Enargás

El defensor de Pueblo santafesino participó del encuentro convocado por Enargás el 4 de septiembre con el fin de poner en discusión un nuevo régimen tarifario. Allí expresó lo siguiente:

- Enfatizó que no debería autorizarse aumento tarifario alguno, dado que

no resulta razonable ni oportuno. La situación económica impone la necesidad de convocar a un diálogo social como lo sostuvieron los defensores del Pueblo de todo el país reunidos en Adpra.

- Solicitó no utilizar el espacio de las audiencias públicas para dirimir conflictos entre productores y distribuidores, ya que las audiencias deben tener como único fin el de brindar información a los usuarios y garantizar su derecho de participación.
- Se refirió a la necesidad de debatir sobre el valor del gas al Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (Pist).
- Señaló la importancia de que se convoque a una audiencia pública tendiente a brindar información suficiente a los usuarios respecto al valor del gas en boca de pozo.
- Reiteró la posición contraria a mantener la dolarización del Pist.
- Con relación a la facturación, recordó que para el invierno de 2018 Enargás dispuso un mecanismo de pago diferido de un porcentaje de las facturas optativo para usuarios, y señaló que la distribuidora es la que debió proponer en audiencia pública pasada un mecanismo de facturación a consideración de los usuarios, porque ese era uno de los objetos de dicha audiencia. Sin embargo, incumplió con ello y en cambio la autoridad de control estableció un sistema sin la participación de los usuarios.
- Reiteró la necesidad de implementación de un régimen de tarifa social para pymes, en virtud de la importancia que tienen en la economía siendo las mismas una de las mayores fuentes laborales.
- Solicitó volver al régimen anterior de tarifa social, por el cual se bonificaba el ciento por ciento del valor del gas y extender el beneficio a la tarifa de la distribuidora.
- Requirió al Enargás que resuelva la prohibición del corte de suministro de gas natural por red a aquellos usuarios que se vean imposibilitados de afrontar el pago del mismo.

Reiteró la propuesta de que se disponga la implementación de una auditoría externa a los fines de que se expida sobre el valor del gas en boca de pozo.

- En relación a la provincia de Santa Fe, pidió que se considere la situación de las subdistribuidoras de manera que puedan contar con un cuadro tarifario similar al de las distribuidoras del país.

Programa Clubes Argentinos

Desde la defensoría se recordó que está vigente el Régimen de Promoción de los Clubes de barrio y de pueblo, implementado por la ley nacional 27098, a través del cual se reintegra a las instituciones parte de las facturas de gas, luz y agua.

En el año 2016, según la resolución Minem 28/16 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación, y la resolución de Enargás 3784/16, se estableció el procedimiento por el cual los clubes deben acreditar ante la prestadora, en su caso Litoral Gas, su condición de usuario esencial. Posteriormente, por resolución 615/16, se estableció un sistema de reintegros del 40 por ciento de facturas de servicios pagadas por los clubes que estuvieran inscriptos en dicho registro, funcionando regularmente hasta mediados de 2017. A partir de esa fecha, los reintegros comenzaron a ser mínimos, esporádicos y actualmente casi nulos.



El 11 de septiembre de 2018 el defensor del Pueblo se reunió con autoridades de clubes deportivos de la región, quienes le expresaron que oportunamente dichas entidades habían cumplido con la inscripción en el Registro Nacional de Clubes, obteniendo su número de registro. No obstante ello, señalaron que no se les aplica la tarifa social básica, ni se les reintegra el 40 por ciento de lo pagado, obligándolos a realizar pagos a cuenta a Litoral Gas, con la amenaza del corte del suministro y, de este modo, desconociéndolos como usuarios esenciales.

Por lo expuesto, y atento al mecanismo indirecto implementado por la resolución 615/16, que a la fecha ha hecho más gravosa la situación de los clubes, colocándolos al borde del corte del servicio por parte de la prestadora local, es

que solicitaron la intervención de esta defensoría a los fines de ser considerados como usuarios esenciales.

Se remitieron oficios e incluso se efectuaron reuniones con las autoridades nacionales de Enargás y la Secretaría de Deportes de la Nación con el objeto solicitarles un nuevo sistema que se concrete en un subsidio directo y acorde a la tarifa actual para los clubes sociales amateur. Sin respuesta al momento de la redacción del presente informe.

Asimismo, se solicitó a la empresa prestadora Litoral Gas que se abstenga de cortar el suministro de gas a quienes tengan voluntad de pago, habilitando un sistema de pago y/o convenios, acorde a los ingresos de los clubes, pedido que no fue contemplado.

Se solicitó a la empresa prestadora Litoral Gas que se abstenga de cortar el suministro de gas a quienes tengan voluntad de pago, habilitando un sistema de pago y/o convenios, acorde a los ingresos de los clubes, pedido que no fue contemplado.

Gestiones de Adpra

La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) interpuso un recurso jerárquico contra la resolución 20 de 2018 de la Secretaría de Energía de la Nación, que establecía un pago adicional para compensar la devaluación del peso. Además solicitó que se revoque el acto impugnado por ausencia de sus elementos esenciales en flagrante violación a la ley. Posteriormente se informó que se dio marcha atrás con la citada Resolución.

1.2.3.3 Aguas Santafesinas S.A.

Si bien se continuaron recibiendo pedidos de intervención y agilización por demoras en la solución de los reclamos que efectúan los usuarios en forma directa a la empresa (renovación de conexiones que provocan falta del suministro de agua, desobstrucción y limpieza de cloacas, falta de presión de agua, relleno de baches, entre otros), se observa una disminución en relación al año 2017, pudién-

dose advertir que este período está marcado por el fuerte impacto que provocó el aumento de las tarifas en un amplio segmento que tiene dificultades para afrontar las subas.

Un concejal de la ciudad de Reconquista solicitó la intervención de la defensoría ante Aguas Santafesinas SA y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress), por la deficiente calidad en el agua que reciben los usuarios de dicha ciudad. La calidad de la misma dista de los parámetros normales del agua potable limpia, presenta color oscuro y olor. En esa oportunidad, el edil expresó que los usuarios habían impulsado sus reclamos, los cuales no habían tenido hasta la fecha tratamiento ni respuesta.

Tras las gestiones realizadas por parte de esta institución, desde el Enress se informó que resolución 121 de febrero de 2018 dispuso ordenar a Aguas Santafesinas SA aplicar una reducción de la tarifa en el servicio de agua potable a todos los usuarios de la ciudad de Reconquista, proporcional a la cantidad de días resultantes, en virtud de las anomalías comprobadas entre los días 9 y 23 de febrero de 2018. Además, dispuso la realización de una auditoría técnica de los niveles de prestación del servicio de agua potable en la ciudad para determinar el origen y las medidas tomadas por el prestador.

Por su parte, el directorio de Aguas Santafesinas SA consideró oportuno otorgar un reintegro del importe total del servicio prestado con dicha anomalía a instrumentarse en la siguiente factura, correspondiente al segundo bimestre de 2018.

Debe destacarse que Aguas Santafesinas continúa teniendo problemas respecto de la demora en la solución a los problemas planteados por los usuarios.

Audiencia pública del servicio sanitario

El defensor del Pueblo participó de la audiencia pública convocada por el Enress para discutir el nuevo cuadro tarifario de Aguas Santafesinas SA, donde:

Se insistió en la necesidad de una tarifa social para este servicio que atienda a los sectores más vulnerables, teniendo en cuenta que la naturaleza de una tarifa social difiere con los llamados casos sociales, propios de un esquema de privatización, y se propenda a una medición a fin de que los usuarios paguen lo efectivamente consumido.

Se solicitó la aplicación de los principios de gradualidad y razonabilidad a las tarifas de Assa, por lo que consideró que la actualización debe ser acorde a los incrementos salariales de los trabajadores, jubilados y pensionados.

Se indicó que el incremento solicitado por la empresa, implica una suba acumulada de más de un 60 por ciento de aumento en dos etapas, en el primer y tercer trimestre del 2019, el cual luce excesivo si se toman como parámetro compara-

tivo las previsiones de subas de los ingresos de trabajadores y pasivos estimados para similar período.

1.2.3.4 Cooperativas de agua

En el marco de los ajustes tarifarios aplicados en los diversos servicios públicos durante 2018, y la creciente dificultad de los usuarios para afrontarlos, aun habiendo efectuado esfuerzos en el uso responsable de los mismos, la Defensoría del Pueblo hizo pública su profunda preocupación, dado que el servicio de provisión de agua potable resulta un derecho primordial de subsistencia, la salud y el desarrollo de la vida humana, establecido por la Asamblea General de las Naciones Unidas a través de la resolución 64/292, del 28 de julio de 2010,

La resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

En este sentido, se solicitó a las cooperativas que se contemplen y arbitren las acciones que fueran necesarias para evitar el corte del servicio de agua potable a los usuarios. Para los casos en que sea necesitarlo, y en forma muy excepcional, las exhortó a tener presente lo dispuesto por Enress, a través de la resolución 711/15, que ha obligado a la distribución de agua en forma alternativa a la red a razón de 5 litros de agua diarios por habitante para su hidratación y alimento.

1.2.4 Obra Pública

1.2.4.1 Traza del Puente Santa Fe - Paraná

En abril de 2018 se recibió al defensor del Pueblo de la Ciudad de Paraná, quien estuvo acompañado por vecinos, dirigentes sociales y ambientales de la ciudad preocupados por el proyecto de ejecución del puente entre Paraná y Santa Fe.

El motivo del encuentro fue iniciar conversaciones que deriven en gestiones tendientes a facilitar el acceso de la información pública referida a la obra y a visibilizar las opiniones, dudas y posicionamientos de habitantes de Paraná que observan con inquietud el desarrollo preliminar del proyecto.

El defensor de Paraná expuso las dudas y necesidades de vecinos de la ciudad ante los anuncios de ejecución de la obra que cruzará el río Paraná. Aclaró que el punto de discusión es la ubicación del puente, no la obra en sí, pues se trata de una infraestructura históricamente anunciada que absorbería el paso del tránsito pesado aliviando el flujo por el túnel subfluvial Uranga-Sylvestre Begnis.

Al respecto, el defensor paranaense puso énfasis en la necesidad de resguardar desde instituciones como las defensorías el acceso a la información por parte de los vecinos, así como la canalización de la voz ciudadana ante quienes tienen la responsabilidad de tomar decisiones.

El encuentro también sirvió para que los vecinos expusieran sus preocupaciones y reclamos.

Un grupo de organizaciones de la costa presentó una nota en la Defensoría del Pueblo mediante la que se solicita la intervención del ente de contralor y en la que manifiestan la preocupación ante la falta de información oficial sobre el avance del proyecto del puente Santa Fe - Paraná.

Por el mismo tema se recibió a los integrantes del Foro de Debate Metropolitano, quienes expresaron su preocupación por la inexistencia de información sobre los cambios en las recomendaciones hechas por el equipo consultor que llevaron a contradecir las recomendaciones originales y seleccionar una traza que tiene múltiples observaciones de todo tipo. Destacaron que los esfuerzos para obtener información fueron vanos, al punto de que la intendencia paranaense local manifestó que no tiene ninguna información al respecto, pese a que fue la encargada de presentar las conclusiones y la alternativa elegida en la ciudad de Paraná. Asimismo, resaltaron que se está ante una oportunidad histórica, la decisión que se tome puede impactar positivamente en la transformación de la región metropolitana o ser solamente una obra innecesariamente costosa que, además, agrave el tránsito ya de por sí complicado e impacte negativamente en el ambiente islero y costero.

Se manifestaron, además, convencidos de que para las decisiones de infraestructura, así como todas las obras que se realicen en la ciudad y región, se debe seguir una metodología una democrática y participativa.

Como respuesta a estos planteos, desde la institución se efectuaron gestiones ante el subsecretario de Gestión Ambiental y el secretario de Transporte.

Desde el Ministerio de Infraestructura y Transporte se informó que el Proyecto es llevado adelante por la Dirección Nacional de Vialidad (DNV), dependiente del

Ministerio de Transporte de la Nación. El mismo se encuentra en la etapa de análisis de trazas, quedando pendiente aún por definir la traza definitiva, para lo cual DNV deberá convocar a las provincias de Santa Fe y Entre Ríos y a las municipalidades de Santa Fe y Paraná para dar conformidad.

A partir de la definición de la traza, la consultora interviniente, contratada por DNV, deberá presentar toda la información técnica (estudios ambientales, hídricos y demás) ante las provincias intervinientes para su análisis y aprobación.

Luego de las aprobaciones provinciales, DNV deberá presentar los pliegos licitatorios y llevar adelante las audiencias públicas correspondientes.

Asimismo informaron que todas las actuaciones técnicas llevadas adelante por la consultora hasta el momento, en el marco de este proyecto, han sido presentadas y remitidas a DNV, dado el carácter de comitente del mismo.

Con la respuesta recibida se pudo brindar la información requerida a los presentantes.

1.2.4.2 Vecinos afectados por parálisis del desagüe Espora



El defensor del Pueblo recibió a vecinos afectados por la parálisis de la obra del desagüe Espora. Como corolario del encuentro, se solicitó formalmente a la Municipalidad de Santa Fe, al Ministerio de Trabajo de la provincia y a la empresa constructora que informen: 1) cuál es el plan dispuesto para atender las cuestiones de seguridad y del servicio de agua potable, 2) cuál es el plan de obra global y 3) cómo está previsto afrontar los daños ocasionados en el lugar y que afectan a un importante número de vecinos. Asimismo, personal de la institución se presen-

tó en el lugar para realizar un relevamiento de la zona.

Por su parte, la contratista notificó en la última audiencia en el Ministerio de Trabajo que solo retomará a seis empleados para completar una plantilla de 15, incumpliendo su primer promesa de retomar a 24 empleados de los 45 despedidos.

Desde la Secretaría de Infraestructura y Política Hídrica enviaron un informe elaborado por el área técnica en el que se da cuenta de que es la Municipalidad de Santa Fe la comitente de la obra y, por ende, es la jurisdicción responsable de la inspección de la misma y de todo aspecto técnico y legal relacionado con los trabajos ejecutados, siendo el personal técnico de la Dirección Nacional de Obras Hidráulicas de esa Secretaría el auditor de la verificación de las labores.

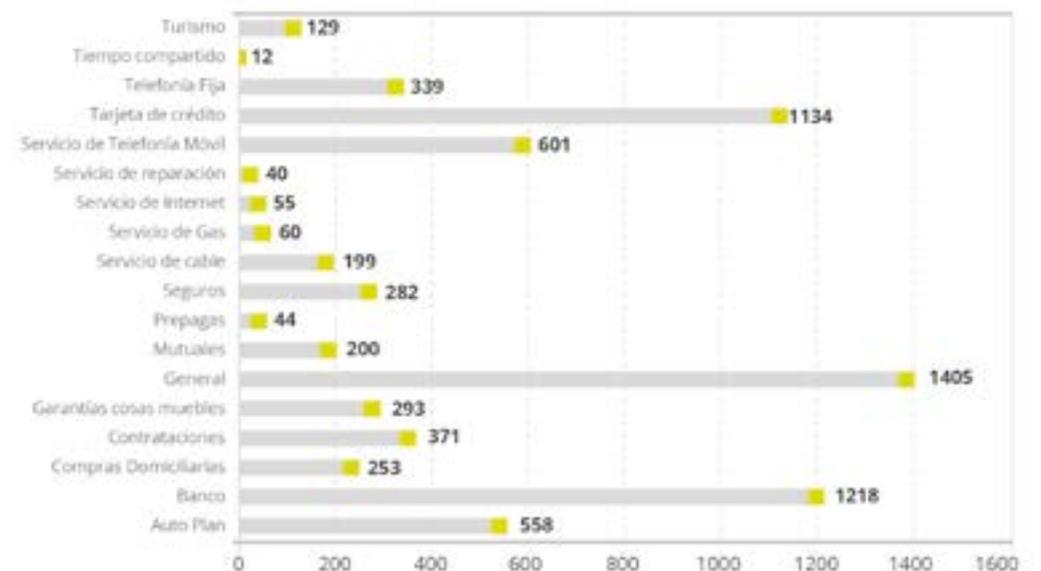
La municipalidad de la capital provincial reiteró el interés en que la obra se finalice dentro de los plazos previstos, en la medida que constituye una fuente relevante de empleo y su implementación mejora la calidad de vida de los vecinos de la ciudad.

Al momento de la confección de este informe, la defensoría continúa trabajando sobre el tema.

1.3 Defensa al Consumidor

Distribución de Casos Atendidos

Defensa al Consumidor 2018



En el transcurso del año 2018 el área de Defensa al Consumidor recibió 6.478 reclamos, de los cuales 2.304 corresponden a la zona sur y 4.174 a la zona norte.

En la zona sur los principales reclamos estuvieron vinculados a problemas con tarjetas de crédito, empresas de telefonía móvil, bancos, electrodomésticos, auto-planes, operaciones por internet, turismo, servicios de cable, seguros, contrataciones, servicio de reparación, servicios de internet, tiempo compartido, mutuales y servicio de telefonía fija, entre otros.

1.3.1 Servicios financieros y bancarios

Como se destacó en Informe Anual 2017, se observa un incremento sostenido de los reclamos referentes a la operatoria financiera, íntimamente vinculados con el servicio que brindan las entidades financieras y las empresas de tarjetas de créditos (TC). Las gestiones se efectúan directamente ante la entidad financiera y/o empresa de TC y, en caso de corresponder, dando la intervención a la Gerencia Principal de Protección de Usuarios del Servicio Financiero del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

Las presentaciones versaron principalmente en: falta de información clara, precisa y detallada al tiempo de contratar algún producto o celebrar alguna operación, recepción de tarjetas de crédito no solicitadas por el consumidor u ofrecidas por los bancos bajo apariencia de gratuidad, cuestionamientos de cargos de seguros no contratados, paquetes anexados a partir de pedidos de créditos y compras no efectuadas, entre otras.

1.3.1.1 Deudas crediticias

La constante publicidad de créditos y los requisitos mínimos que permiten el acceso inmediato por montos superiores a la real posibilidad de pago del solicitante, así como cuestiones relacionadas al uso de tarjetas de créditos generalmente terminan con situaciones de imposibilidad de pago o el atraso en efectivizar el mismo, acompañado con el consiguiente aumento de la suma pendiente de pago, por la aplicación de intereses por mora. Los casos más complejos, y luego de unos meses en los cuales el ciudadano no puede saldar sus obligaciones, terminan en manos de estudios de cobranza, que intiman a los deudores bajo pena de judicializar dichos reclamos, con el consiguiente nuevo aumento de la deuda, generado por los gastos de cobranza y honorarios profesionales.

En virtud de gestiones efectuadas desde esta defensoría ante las entidades bancarias involucradas, se lograron refinanciamientos de deudas y planes de pagos accesibles a las condiciones socioeconómicas de los presentantes.

1.3.1.2 Tarjetas de crédito

El decreto de necesidad y urgencia 27/2018, publicado por el Ejecutivo nacional el 12 de enero, modificó entre otros el artículo 4º de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor y el 24º de la ley 25.065 de tarjetas de crédito, otorgando a las empresas la facultad de determinar el modo en que remitirán la facturación por los servicios que prestan a usuarios y consumidores.

Ello puede generar perjuicios en el usuario que desconoce la nueva normativa y, por ende, no hace uso de su manifestación de voluntad de continuar recibiendo el resumen en su domicilio, dado que las entidades financieras, como así también las empresas de servicios quedan habilitadas a enviar los resúmenes de cuenta en forma electrónica, a través del correo electrónico y de su sitio web. Es por ello que este organismo recomendó a los ciudadanos estar atentos ante esta situación, ya que las empresas podrían comenzar a migrar a sistemas digitales en un corto plazo, siempre debiendo informar a sus clientes con antelación. En caso de que el consumidor esté de acuerdo, no hace falta realizar ningún trámite.

“ Se observa un incremento sostenido de los reclamos referentes a la operatoria financiera, íntimamente vinculados con el servicio que brindan las entidades financieras y las empresas de tarjetas de créditos. ”

Asimismo, se han recibido denuncias y consultas generadas a partir de la imposibilidad de obtener la baja de la tarjeta, y la consiguiente generación de facturaciones posteriores con el costo que conllevan. Sumado a los casos por renovación (de tarjetas no activadas o usadas), que al momento de vencer sus períodos de validez automáticamente generan un costo de reposición de los plásticos.

En caso de existir una solicitud de baja previa realizada por el usuario, se hace valer dicha fecha para que los posteriores cargos no le sean imputados, exigiendo la devolución de los montos indebidamente debitados y la obtención de un libre deuda, que certifique que no existen deudas pendientes a cargo del reclamante.

El envío de una tarjeta de crédito no solicitada no debe generar ningún cargo o comisión. Caso contrario, si le genera algún cargo automático que lo obliga como

consumidor a manifestarse por la negativa, la entidad bancaria está violando el artículo 35 de la Ley de Defensa del Consumidor.

1.3.1.3 Atención por ventanilla en bancos

Aunque en menor medida, continuaron los reclamos en relación a esta temática a la atención por ventanilla en bancos. Se debió intervenir efectuando gestiones ante el Nuevo Banco de Santa Fe, en relación a inquietudes relativas a la atención por ventanilla de los clientes en sucursal El Trébol. En virtud de la ley nacional 27.360 que adhiere a la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de los Adultos Mayores, se le solicitó que tengan a bien arbitrar las medidas a su alcance tendientes a garantizar en todas las sucursales la atención para operar sin restricciones por ventanilla, en especial a esta franja etaria, para contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

1.3.2 Electrodomésticos

En el caso de electrodomésticos, muchos de los conflictos y disconformidad de los usuarios surgen en la etapa de posventa con relación a los service oficiales o a los fabricantes. En estos casos y atento a la responsabilidad del vendedor, se gestiona el cambio de dichos productos por otros de similares características o, en su defecto, la devolución de los montos abonados, si el reclamo fue planteado inmediatamente de adquirido, o si desde el service oficial no se puede dar una reparación satisfactoria en los plazos previstos por ley.

La conflictividad con los servicios técnicos oficiales se debe principalmente al no cumplimiento de los plazos que prescribe la ley para reparar un producto, o a la reparación insatisfactoria que a veces se realiza. Muchas de estas reparaciones dependen del envío de repuestos específicos desde fábrica, o el envío del mismo producto defectuoso a otra ciudad, con la consiguiente dilatación de los tiempos y la privación de los mismos por parte del comprador.

Desde esta Defensoría del Pueblo se apunta a lograr una reparación integral del producto en el menor tiempo posible, ya sea gestionando directamente ante fábrica el envío en tiempo y forma de los repuestos, o solicitando, ante la reiteración de ingresos de los productos al service por reparación insatisfactoria, la autorización para acceder a un cambio del producto por uno de similares o superiores características al originalmente adquirido.

1.3.3 Seguros

Se continúan recibiendo reclamos por la imputación en las facturaciones de

las tarjetas de crédito diversas pólizas, la mayoría de las veces no solicitadas y que ocasionan un costo extra.

Dichas pólizas son brindadas por empresas de seguro que no atienden en tiempo y forma los reclamos de baja de las mismas, muchas veces generando meses de facturación aún después del reclamo consiguiente.

En estos casos, se realizan gestiones tendientes a lograr la devolución de los montos descontados por estos conceptos ante las empresas de seguro emisoras de las pólizas. En caso de no obtener una respuesta satisfactoria, se realiza la derivación de dichos reclamos a la Superintendencia de Seguro de la Nación.

1.3.4 Intimaciones extrajudicial por deudas de bancos, financieras y empresas

Se registran numerosos reclamos de intimación de supuestas deudas, por estudios de cobranza en nombre de terceras empresas. En estos casos, a través de la constante intimación, se tiende a lograr el pago de montos muy dispares a los originarios, ofreciendo en el caso de optar por el pago inmediato importantes quitas. En la generalidad de estos casos se vulnera el derecho a la información del consumidor, atento a que no se informa claramente el origen de la deuda que se imputa, su monto original y los ítems que llevan a solicitar una cifra muy superior, siendo los ciudadanos sometidos a un acoso constante, que incluye el envío de carta de intimación similar a requerimientos judiciales, a los lugares de trabajo o vecinos del supuesto causante, con el consiguiente perjuicio en su buen nombre y faltando a los requerimientos de trato digno al supuesto deudor que establece el artículo 8 bis de la ley 24.240.

En estos casos, en virtud al derecho a la información contemplado en la Constitución Nacional, plasmado en la ley 24.240 y el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, se intima a dichas entidades a que se informen detalladamente los fundamentos determinantes de su reclamo y, en el caso de no poseer la documental respaldatoria, se cese en la requisitoria, solicitándoles la emisión de un libre deuda, y la rectificación de la información plasmada en los registros de deudores, Veraz o Banco Central de la República Argentina.

Como ejemplos se puede citar a la empresa Avon, Personal, distintos fideicomisos financieros, entre otros.

1.3.5 Medicina prepaga

Las presentaciones recibidas versaron principalmente sobre problemas de facturación del servicio, y la falta de cobertura de prestaciones. Las mismas se gestionaron a través de correos electrónicos y notas. También se atendieron consultas

sobre los aumentos sufridos a lo largo del año, homologados por el gobierno nacional y debidamente notificados previamente al asociado.

1.3.5.1 Prestaciones médicas y servicios anexos

La firma América Servicios ofrece una serie de servicios a jubilados y beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo, relacionados a prestaciones médicas y servicios anexos en distintos barrios, que luego no son brindados. En relación a lo cual, se recibieron numerosas presentaciones solicitando nuestra colaboración a fin de tramitar la renuncia al contrato con dicha empresa.

Luego de las gestiones efectuadas, América Servicios informó que se procedió a dar las bajas solicitadas por los reclamantes.

Asimismo, se les recomendó a los presentantes no firmar documentación sin tener en claro antecedentes de la empresa, a fin de tomar conocimiento de con quién va a contratar y las consecuencias monetarias que tendrá finalmente en sus cuentas cualquier adhesión a un servicio de este tipo.

1.3.7 Planes de ahorro de automotores

Se verificaron problemas con la suscripción de planes de ahorro brindados a través de cláusulas predisuestas por las empresas automotrices a través de sus diversos concesionarios.

Mediante gestiones oficiosas ante las empresas se procuró lograr la correcta imputación de los pagos, el cumplimiento de las cláusulas de rescate en los casos en que no se pueda o no se quiera continuar abonando las mensualidades, el cumplimiento de las promociones en los casos en que se debían aplicar bonificaciones por pagos en términos y, finalmente, la entrega de los vehículos en tiempo y forma una vez saldados los montos comprometidos en la contratación, o logrado la habilitación para acceder a los mismos por sorteo o licitación.

Las gestiones efectuadas desde esta defensoría permitieron solucionar diversos casos relacionados con las problemáticas relatadas, lográndose en su generalidad acelerar los plazos en la resolución de los reclamos, normalmente iniciados previamente por los ciudadanos de manera particular y desatendidos por las empresas. Se consiguieron además, en casos puntuales, bonificaciones por incumplimientos imputables a las concesionarias o terminales productoras.

1.3.8 Operaciones por internet

La generalidad los reclamos recibidos radica en un deficiente o nulo “sistema

de atención al cliente”, a través centros de atención automatizados o canales de contacto interno desde páginas de internet (para lo cual hay que poseer una cuenta particular) haciendo imposible el contacto con una voz humana.

“ Las operaciones comerciales por internet es una problemática en constante aumento, íntimamente relacionada con el incremento del uso de este canal de comercialización. ”

Desde la defensoría se realizan constantes gestiones ante las empresas para que atiendan los reclamos previos entablados por los ciudadanos. No obstante, es muy difícil lograr una respuesta de las mismas, ya que carecen de representantes legales u oficinas comerciales claramente identificables. Se advierten grandes atrasos a la hora de entregar productos ya abonados, manejando las empresas plazos aproximados a 10 o 15 días hábiles para proceder a la entrega en el domicilio del comprador o una sucursal cercana.

1.3.9 Salud y seguridad en el consumo. Colegio de Farmacéuticos.

El defensor del Pueblo de Santa Fe recibió la preocupación del Colegio de Farmacéuticos de Santa Fe y del Ministerio de Salud de la provincia de Santa Fe por la venta de medicamentos por canales ilegales.

Desde el Colegio de Farmacéuticos se explicó que “es un tema que viene sucediendo desde hace tiempo pero que recrudece en el presente”. Y explicó que su acción se centra a través de dos vías: sobre la demanda, tratando de concientizar a la población de los peligros de consumir medicamentos adquiridos por canales no habilitados y, por otro lado, ante el Ministerio de Salud para tratar de encauzar el tema a través de controles.

Por su parte, el asesor técnico de la Dirección de Farmacia del Ministerio de Salud manifestó que se trata de un problema de salud pública, pero destacó que la dificultad que se presenta es que muchas veces estos comercios están habilitados por los estados locales y son ellos los que los inspeccionan. En las denuncias que reciben a través de un 0800 les dan cuenta de algunos lugares de trueque donde se comercializan medicamentos o de distribuidores, como así también que algunos de estos son de países limítrofes.

La defensoría acordó con que se trata de un problema de salud pública, que la acción se debe centrar en los proveedores de estos medicamentos, procedentes de un mercado paralelo, con escaso control y a veces con medicamentos vencidos o no legítimos, proponiendo trabajar de manera coordinada y tener reuniones con los gobiernos locales, con el área de municipios y comunas de la provincia, a fin de focalizar en los distribuidores para tener resultados. Si bien la defensoría no hace inspecciones, sí acompaña y actúa como nexo entre todos los actores en algo vital como es la salud de los santafesinos.

Con posterioridad al encuentro, se recibió una queja por el no cumplimiento de las farmacias de sus turnos de atención nocturna en la ciudad de Santa Fe. Esta defensoría solicitó informe a la Dirección Provincial de Red de Medicamentos y Tecnología Farmacéutica. Esta dio cuenta de que el control no solo se realiza en la ciudad de Santa Fe, sino en el resto de las localidades del interior que integran la Primera Circunscripción, abarcando desde el departamento San Martín hasta el norte de la provincia, tres veces por semana, aclarando que esa autoridad sanitaria debe cumplimentar con lo dispuesto por el artículo 94 de la ley 2.287, que impone que cada farmacia en la provincia deberá ser inspeccionada una vez al año por lo menos. De los controles se han detectado incumplimientos en los turnos, los cuales dieron lugar al desarrollo de los sumarios administrativos pertinentes, con la aplicación de la sanción correspondiente.

Asimismo, se solicitó a los municipios y comunas de la provincia colaboración en el marco de las actuaciones de referencia, a fin de que dispongan, por los medios adecuados y dentro de su órbita de competencia, medidas conducentes a fiscalizar el debido cumplimiento de la normativa aplicable en cuanto a venta de medicamentos refiere, en el ámbito territorial bajo su control. Ofreciendo la defensoría como espacio de diálogo para aunar criterios de trabajo en forma conjunta, en caso de que sea necesario.

1.3.10 Empresas de turismo

1.3.10.1 Quiebra de la empresa mayorista de turismo cordobesa TN Operador

El operador de vuelos mayorista TN Operador anunció por redes sociales su quiebra y desató la preocupación de centenares de turistas. La Defensoría del Pueblo de Santa Fe se puso a disposición de los afectados a los fines de brindarles el correspondiente asesoramiento jurídico y canalizar sus reclamos administrativos ante la Secretaría de Turismo de la Nación.

Con posterioridad, se confirmó la quiebra de la empresa, por lo que fueron los propios agenceros los que debieron soportar las pérdidas, renegociando los paquetes turísticos vendidos con cambios de fechas y destinos.

En este contexto, la defensoría también brindó una serie de recomendaciones a la hora de contratar con agencias de viajes.

1.3.10.2 Empresa de turismo estudiantil

El turismo estudiantil está regulado por ley nacional 25.599, su modificatoria 26.208 y la resolución 23/2014. La mencionada normativa prevé el Fondo de Turismo Estudiantil, cuya finalidad es asegurar la realización de los viajes de egresados ante eventuales incumplimientos por parte de las agencias. Dicho fondo se integra con la llamada cuota cero, que es lo primero que se paga y equivale al 6 por ciento del valor del viaje.

La Defensoría del Pueblo recibió numerosas consultas -durante los primeros días de agosto de 2018- desde las localidades de Rosario, Pilar, Tostado, Felicia y Recreo en relación a la problemática generada por la quiebra de la empresa Snow Travel de turismo estudiantil. En el país fue importante el número de estudiantes afectados, lo que motivó que el presente caso se trabajara en conjunto con los defensores nucleados en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra).

“ La Defensoría del Pueblo recibió numerosas consultas -durante los primeros días de agosto de 2018- desde las localidades de Rosario, Pilar, Tostado, Felicia y Recreo en relación a la problemática generada por la quiebra de la empresa Snow Travel de turismo estudiantil. ”

Los alumnos que tenían programado su viaje en el año 2018 pudieron viajar debido a que funcionó el sistema de cuota cero. Mayores inconvenientes atraviesan quienes deben viajar en el año 2019, dado que la empresa de viaje Snow Travel no efectivizó el depósito al Fondo Fideicomiso Banco Nación.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe solicitó a la autoridad nacional competente la formulación de la correspondiente denuncia penal y la adopción de todas las medidas necesarias a los fines de que los estudiantes puedan acceder a los viajes contratados. Sin respuesta a la fecha de redacción del presente informe.

1.3.11 Servicios de telefonía móvil

Las consultas y reclamos relativos a la telefonía móvil continúan siendo frecuentes. Este es un rubro que genera importantes inconvenientes y preocupaciones a la ciudadanía.

En ocasiones, el ciudadano desconoce ciertas particularidades de contratación, o tiene dudas en algunas situaciones puntuales respecto de si le asiste el derecho o el modo de ejercerlo. Por ello, es factible que el ciudadano acuda a esta defensoría en busca de un asesoramiento, sin que sea necesario que se continúen las gestiones. Algunos de estos casos son:

- El modo en que opera la garantía del equipo, cómo ejercerla y qué documental se precisa.
- El aumento en el precio de los planes.
- El modo en que funciona la portabilidad numérica (posibilidad que tiene el cliente de cambiar de empresa proveedora del servicio manteniendo el mismo número de línea) y el derecho que tiene la empresa con quien rescinde su vínculo, de cobrar cargos por rescisión anticipada (es práctica usual la adquisición de un equipo bonificado en su precio, con el compromiso de permanecer en la empresa durante 24 meses).
- Cargos que figuran en la facturación cuyo significado es desconocido por el ciudadano.
- Modalidades de contratación: prepago o pospago, con abono o con tarjeta.
- En otros supuestos los reclamos cobran mayor entidad, en virtud de lo cual se realizan gestiones ante las empresas, tendientes a dar solución a las distintas situaciones que a diario se presentan.

1.3.11.1 Reclamos de las empresas de telefonía móvil por deudas inexistentes

Se trata de situaciones en que la empresa requiere el cobro de aparentes saldos impagos, a través del envío de mensajes de texto, llamados telefónicos reiterados y/o cartas postales que provienen de estudios de cobranzas. Es uno de los reclamos más recurrentes y que mayor malestar genera en el ciudadano. Existen supuestos en que las empresas informan a sus presuntos deudores en las bases de datos de morosos (Veraz SA), lo que genera mayores dificultades al ciudadano, por los inconvenientes que esto provoca al momento de acceder a créditos, préstamos o planes de financiación. En estos casos, la defensoría ha gestionado con

las compañías la emisión de un libre deuda para, posteriormente, proceder a la rectificación de la base de datos de deudores.

1.3.11.2 Incumplimiento contractual

Se han recibido reclamos de ciudadanos que han contratado un determinado servicio, cuya facturación no resulta ser la convenida. En estos casos, se ha gestionado ante la empresa en procura de respetar lo pactado y que se proceda a la devolución de los cargos que hayan sido indebidamente cobrados.

Se debió intervenir a pedido de una ciudadana que manifestaba haber contratado el servicio de Fibertel con una promoción de internet y cable gratis por el término de dos meses, pese a lo cual se le debitó de su caja de ahorros la suma que debía ser bonificada en virtud de las condiciones de contratación.

Como respuesta a las gestiones efectuadas por esta defensoría, la empresa procedió a transferir a la usuaria los montos descontados indebidamente.

1.3.11.3 Presentación efectuada por Cámara de Diputados de la provincia

La Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Santa Fe realizó una presentación ante la defensoría por el modo de operar de las empresas de telefonía móvil respecto de los equipos denunciados como robados ante estas, para impedir el uso futuro de los mismos y desalentar el robo de teléfonos celulares y su posterior comercialización. A partir de allí, la institución realizó una serie de gestiones ante los principales prestadores de servicios de telefonía móvil.

En virtud de ellas, desde la Gerencia de Legales de Claro SA se informó que el procedimiento aplicable en estos casos es el definido en la resolución Enacom 2.459/2016. De esta forma Claro ingresa a una base de datos negativa aquellos Imei (sigla en inglés: International Mobile Station Equipment Identity, es un código de 15 dígitos pregrabado por el fabricante para identificar cada equipo móvil a nivel mundial) cuyos titulares denuncian como robados. De esta forma, mientras un Imei se encuentre afectado a dicha base no se le permite conectarse a la red.

Asimismo, desde la defensoría se ofició al Ente Nacional de Comunicaciones a los fines de obtener mayor información en relación con el requerimiento efectuado. Este informó, de manera congruente con la respuesta de la empresa Claro SA, que la normativa aplicable a estos casos es la resolución 2,459/2016, que establece el procedimiento para el bloqueo de terminales móviles con reporte de robo, hurto o extravío y la identificación de Imei irregulares.

También se ha gestionado entrevista con agentes de la Policía de Investigaciones de la provincia de Santa Fe. Dichos agentes han afirmado que existen softwa-

res creados con la específica finalidad de adulterar la vinculación de la terminal con el IMEI, con el objeto de habilitarlos nuevamente para su uso. Por esta razón, si bien el procedimiento de bloqueo de terminales opera correctamente, no es efectivo.

A mediados de año se hizo efectiva la segunda etapa de implementación para el bloqueo de las terminales móviles, que se había iniciado con el dictado de la resolución de Enacom 2.459/16. En esta etapa la base de datos que contiene los números de los dispositivos denunciados como robados, incluye también aquellos adulterados o falsificados. De este modo, todos los equipos de telefonía celular irregulares quedarán bloqueados de manera progresiva, a medida que se los pretenda asociar a una tarjeta SIM. A partir de lo cual se pautó un plazo para que los usuarios registren las líneas de celulares, principalmente las prepagas, evitando la posibilidad de que sean bloqueadas.

1.3.12 Servicios de telefonía fija e internet

Algunos reclamos versan sobre la prestación del servicio en sí misma, y se sustentan en importantes demoras para la instalación de líneas nuevas del servicio básico de telefonía, reparación de líneas averiadas o bien para el traslado de líneas por cambio de domicilio del titular. En estos casos, la defensoría toma contacto directo con representantes de la empresa Telecom SA para lograr una pronta solución al reclamo. El porcentaje de casos satisfechos es muy alto. No obstante, si la gestión no resulta exitosa, se efectúa la derivación al Enacom para su conocimiento e intervención.

Otras quejas refieren a inconvenientes con la facturación, principalmente por pretensiones de cobro de deudas que el usuario considera improcedentes. La más usual es el cobro del servicio en los períodos en que el mismo no fue prestado, como consecuencia de alguno de los inconvenientes detallados precedentemente.

Asimismo, se han presentado reclamos por deudas que se exigen con posterioridad a la solicitud de baja del usuario. De hecho, en algunos casos la baja es requerida por el cliente pero no es tramitada por la empresa o no es otorgada por alguna falla en el sistema. Esto ocasiona mayores inconvenientes y un creciente malestar en el ciudadano, quien pretende dejar de recibir un servicio y, como contrapartida, continúa recepcionando facturas mes a mes. Esta paradójica situación genera reclamos y, por ende, gestiones por parte de esta defensoría, que persiguen la obtención de la baja del servicio, el cese en la facturación, el reintegro por cobros indebidos y el cese de las intimaciones por montos que, por considerarse improcedentes, no han sido abonados. En general, la resolución de estos casos ha sido favorable.



Un número importante de quejas vinculadas a telefonía fija e internet han sido recibidas y tramitadas por la defensoría, en su gran mayoría con resultados favorables.



Debe señalarse una situación que se repite a través del tiempo y que implica, en muchos casos, que los ciudadanos tengan que abonar por un servicio que no está siendo prestado de forma adecuada: se trata de las fallas en la conexión a la red de los servicios de internet. En virtud de las gestiones efectuadas desde esta defensoría ante las empresas prestadoras, se ha logrado en su gran mayoría que las mismas brinden un servicio regular.

No obstante, la situación se agudiza cuando las prestadoras prometen una mejora en la calidad del servicio (aumentando la velocidad) a sabiendas de que la infraestructura de la zona no les permite alcanzar la calidad ofrecida. La coyuntura descripta provoca un natural malestar en el ciudadano, debido a que no le es útil obtener la baja sino, por el contrario, recibir un servicio óptimo.

Ante esta situación, la defensoría se contacta con las respectivas empresas para poner en conocimiento los reclamos recibidos y solicitar la realización de los ajustes y/o obras necesarias para la prestación de un servicio de calidad, acorde con lo contratado.

1.3.12.1 Empresa Gurú

Otros casos que se presentaron refieren a los inconvenientes sufridos por los usuarios de la empresa Gurú Soluciones Multimedia, que factura sus servicios de publicidad de las Páginas Amarillas u otras prestaciones dentro de la propia factura de Telecom SA. Las presentaciones versan sobre la renovación de las suscripciones anuales de manera automática, sin requerir el consentimiento del ciudadano que, en ocasiones, no está interesado en continuar con el servicio. Además, suele haber numerosas trabas para obtener la baja del servicio.

Tras las gestiones efectuadas por esta defensoría, se ha logrado la baja y la devolución de los cargos indebidamente cobrados.

1.3.13 Transporte aéreo

Se ha brindado asesoramiento a ciudadanos que han visto vulnerados sus de-

rechos en el marco de contratos de transporte aéreo internacional, principalmente por demoras en los vuelos o inconvenientes con los equipajes.

En particular, se ha tramitado el caso de un matrimonio que, al arribar al país, se encontró con importantes demoras en la entrega de su equipaje y que le habían sustraído varios elementos del mismo. Como la aerolínea ofrecía una compensación económica insuficiente, esta institución asesoró a los presentantes respecto de la normativa internacional vigente, los requisitos formales necesarios para reclamar y las vías administrativas para hacerlo, entre otras recomendaciones.

Como consecuencia de ello, la aerolínea les ofreció una suma mayor.

1.3.14. Alarmas ADT y servicio DirecTv

Numerosos reclamos se reciben a diario contra empresas ADT y DirecTv, generalmente ante la imposibilidad de obtener la baja de los servicios que brindan. Esta situación se ve agravada pues, mientras el damnificado pretende terminar la relación comercial, las empresas instan al pago y generan una deuda mayor al ciudadano. Desde esta defensoría se gestiona la baja definitiva y, de corresponder, la devolución de los montos percibidos durante los períodos que no operó el sistema, o que debió operar la solicitud de baja previa.

1.3.15. Denuncias por la espera mayor a 30 minutos en la atención al público

El gobierno de Santa Fe promulgó la ley 13.712, la cual plantea el trato digno en cualquier institución pública o privada. La misma considera una práctica abusiva y contraria al trato digno la espera mayor a 30 minutos en la atención al público. A fin de garantizar el cumplimiento, las entidades alcanzadas deben exhibir, con carácter obligatorio y a la vista del público, carteles indicativos donde se informe lo siguiente: *“Señor usuario o consumidor, usted tiene derecho a saber que su tiempo de espera en las cajas de atención al público no debe superar los treinta (30) minutos. No debe esperar en el exterior a la intemperie, en condiciones de incomodidad para poder ser atendido. Se le informe la cantidad de personas en espera existentes y el tiempo estimado de demora en su atención. Así también, cuenta con la existencia del libro de quejas para efectuar los reclamos pertinentes”*.

En este sentido, la Asamblea por los Derechos Sociales (ADS), asociación civil sin fines de lucro, le envió una carta al defensor del Pueblo para solicitarle la implementación de la ley de Trato Digno. En relación a esta temática desde esta defensoría se veló por el respeto y el trato digno que merecen los usuarios, principalmente ante casos puntuales planteados por adultos mayores y discapacitados.

1.3.16. Jornadas sobre delitos informáticos

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe, en conjunto con la Subsecretaría de Investigación Criminal del Gobierno de Santa Fe y diferentes centros comerciales de la provincia, realizó diversas jornadas de capacitación sobre la prevención de Delitos Informáticos en varias localidades. Los disertantes fueron especialistas en seguridad informática, fiscales del Ministerio Público de la Acusación de Santa Fe (MPA), integrantes de la Policía de Investigaciones (PDI) del Ministerio de Seguridad, y referentes de los centros comerciales.



Se trataron temas como ciberacoso, grooming, sexting, phishing, protección de datos personales y consejos de seguridad para el uso de tarjetas de crédito y débito. Las mismas estuvieron dirigidas especialmente a docentes, comerciantes y ciudadanos en su rol de consumidores de productos y servicios.

Las jornadas se llevaron a cabo en las ciudades de Rosario, Santa Fe, Reconquista, Sunchales y Coronda.

1.4 Atención a la Víctima

La labor cotidiana guarda estrecha vinculación con lo establecido en el objetivo 5 de la Agenda 2030 respecto de **“Lograr la igualdad entre los géneros y empo-**

derar a todas las mujeres y las niñas”, como así también algunas de las metas previstas en dicho objetivo, entre las cuales se pueden mencionar:

- Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.
- Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.
- Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas a todos los niveles.
- Teniendo en cuenta dicho objetivo y las metas mencionadas se considera fundamental pensar el trabajo de asistencia y prevención, teniendo en cuenta que una víctima de violencia de género está atravesada no solo por su circunstancia personal y singular, sino por un complejo contexto histórico, cultural, social y religioso que ha facilitado la configuración de tal estado de cosas.
- Según la ONU Mujeres, *“las causas de la violencia contra las mujeres se encuentran en la discriminación de género, las normas sociales y los estereotipos de género que la perpetúan. Dados los efectos devastadores que la violencia tiene en las mujeres, los esfuerzos se han concentrado principalmente en las respuestas y servicios para las sobrevivientes. Sin embargo, la mejor manera de contrarrestar la violencia de género es prevenirla tratando sus orígenes y causas estructurales.”* (ONU Mujeres, <http://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/prevention>).

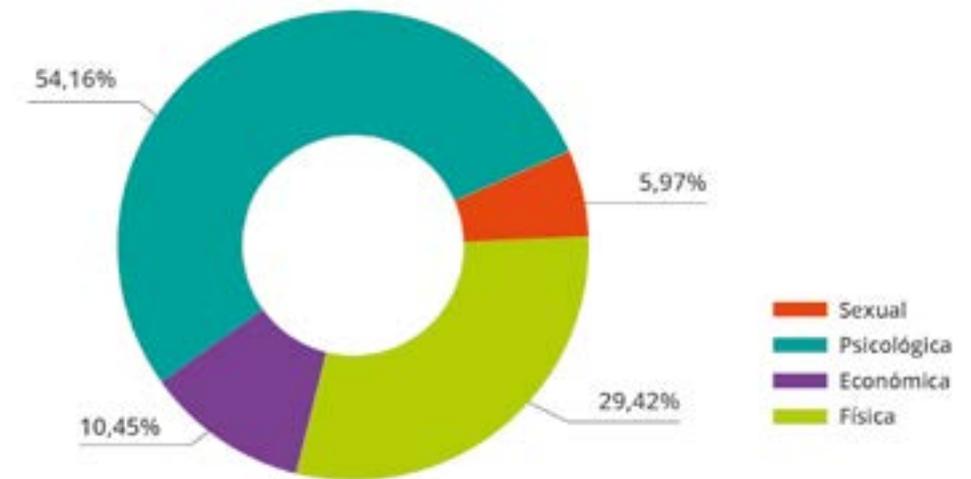
En virtud de que es función de la Defensoría del Pueblo ocuparse de la promoción, defensa y apoyo de los derechos de las mujeres y la lucha contra la violencia de género en todas sus formas, la institución mediante la resolución 82 adhirió al Paro Internacional de Mujeres dispuesto para el día 8 de marzo de 2018, desafectando a las mujeres trabajadoras a fin de asegurarles el derecho a participar de acciones programadas en esta jornada en el marco del Día Internacional de las Mujeres, en coincidencia con lo dispuesto por la Cámara de Diputados.

En el transcurso del año 2018 se realizaron reuniones con el Ministerio Público de la Acusación, la Oficina de Gestión Judicial y el Centro de Asistencia Judicial (CAJ), con el objetivo de acordar un protocolo para el abordaje y acompañamiento de víctimas a partir de la modificación al Código Procesal Penal de la provincia de Santa Fe.

En el mes de marzo de 2018 se suscribió un Convenio Marco de Cooperación entre el procurador de la Corte Suprema de Justicia de Santa Fe y la Defensoría del Pueblo (CAV) mediante el cual se crea una vía de acceso directo de los casos atravesados por situaciones de violencia atendidos en nuestras oficinas.

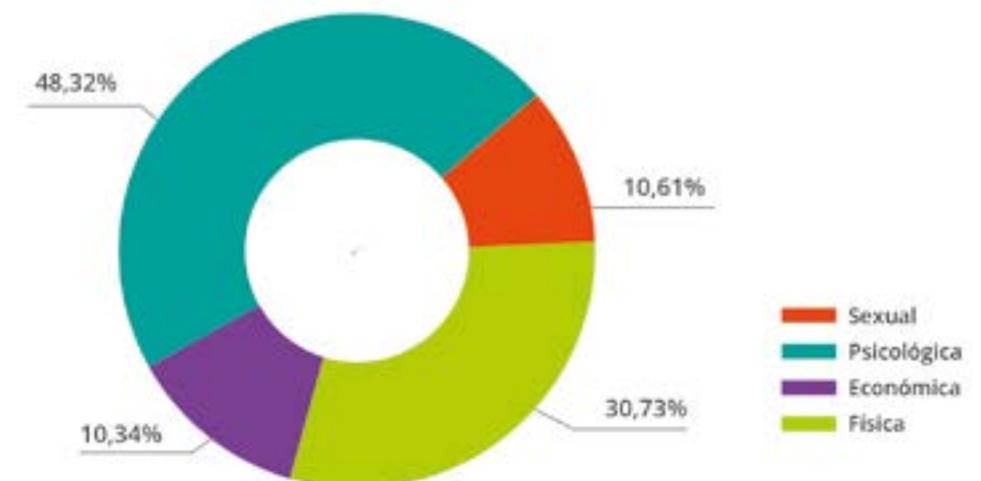
Atención a la víctima por tipo de violencia

Sede Rosario - Año 2018



Atención a la víctima por tipo de violencia

Sede Santa Fe - Año 2018



Asimismo el equipo interdisciplinario del CAV interviene en aquellos casos derivados a tal fin.

“ En el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV) se brinda diariamente asistencia integral, interdisciplinaria a víctimas de violencia. ”

El CAV continúa aportando datos al sistema provincial del Registro Único de Violencia contra la Mujer (Ruvim), centralizado en el Instituto Provincial de Estadísticas y Censos.

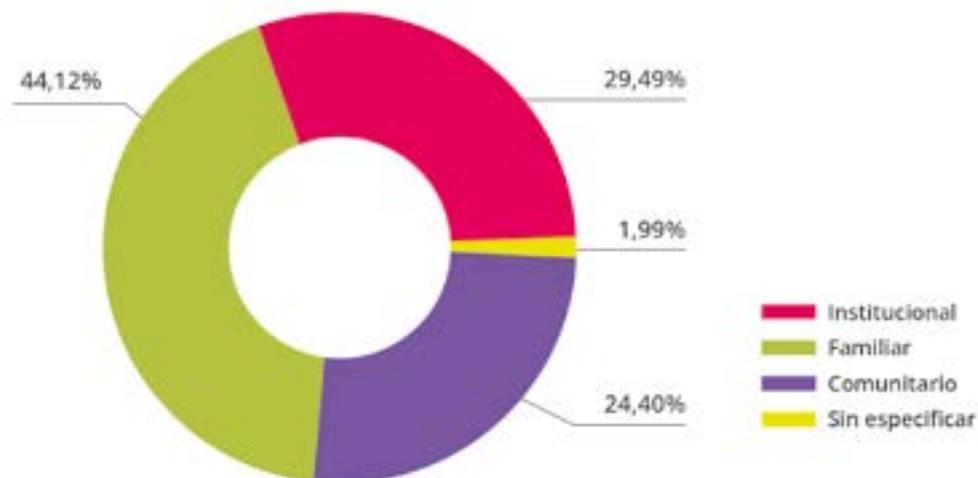
1.4.1 Estadísticas

En el año 2018 el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito recibió 2.148 presentaciones, correspondiendo 890 a Santa Fe y 1.258 a Rosario.

Al igual que el año anterior, en los casos que se clasifican como situaciones de violencia predominan aquellos en que la violencia que se evidencia es la psicológica y la física, en ese orden.

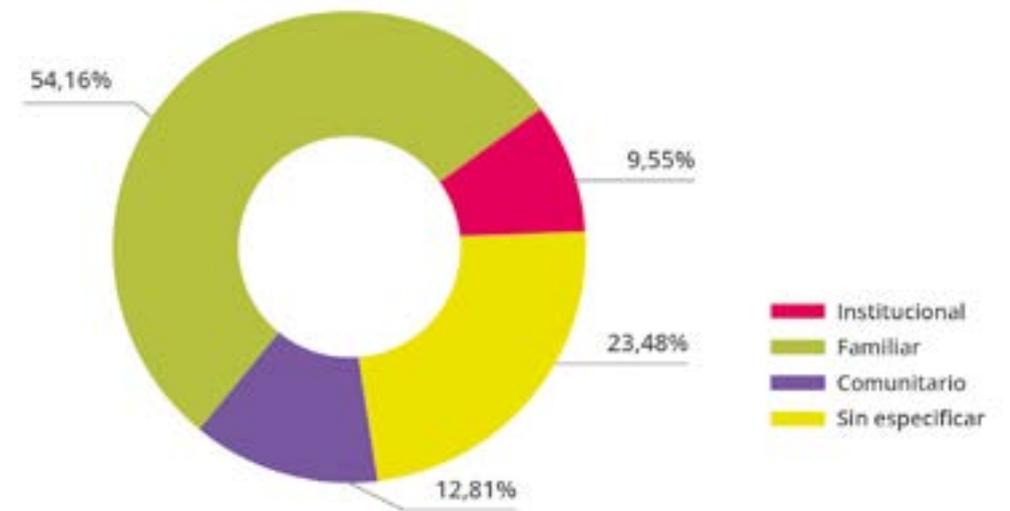
Atención a la víctima por ámbitos

Sede Rosario - Año 2018



Atención a la víctima por ámbitos

Santa Fe - Año 2018



El ámbito familiar es el principal escenario de las violencias denunciadas, relacionándose la mayoría de los casos con situaciones de violencia contra la mujer.

En el ámbito comunitario la problemática habitacional continúa siendo analizada con preocupación, estableciéndose enlaces con las áreas de promoción social en las diferentes zonas de la provincia. El tema más recurrente está relacionado a los problemas entre vecinos.

Se advierte una gran cantidad de casos vinculados con problemáticas de salud mental (padecimiento mental).

En el ámbito institucional es de destacar el incremento en las atenciones y recepciones de denuncias por violencia laboral en el ámbito público. En el ámbito privado se articula con el área de trabajo decente de la Secretaría de Trabajo de la provincia de Santa Fe.

Es de considerar el trabajo realizado desde el CAV, en difusión, generación de redes y atención que han permitido que la población se referencie frente a la violencia laboral en esta institución.

1.4.2 Convenio con la Multisectorial de Mujeres. Ejes. Acciones.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, la Multisectorial de Mujeres de Santa Fe y la Multisectorial de Mujeres de Rosario continuaron trabajando

juntos durante el año 2018 en la búsqueda de avances sustanciales en materia de igualdad equidad y justicia de género.

En este sentido, las acciones que se llevaron adelante guardan estrecha vinculación con el compromiso asumido en torno a los siguientes ejes: educación sexual integral, acceso a la Justicia con asistencia integral, interdisciplinaria y patrocinio jurídico gratuito para víctimas de violencia de género y vivienda para víctimas de violencia de género. En este sentido pueden resaltarse las siguientes actividades:

1.4.2.1 Educación Sexual Integral (ESI)

Un equipo de profesionales del CAV trabajó en un análisis profundo respecto de los proyectos de ESI, participando en varias actividades tales como Agitazo por la ESI, Punto ESI y Basta de medias tintas.

En el mes de septiembre de 2018 se realizó un encuentro en la defensoría, donde estuvieron presentes el defensor del Pueblo de la provincia, la coordinadora Política Área Relaciones con los Ciudadanos, el diputado provincial Julio Garibaldi, la ministra de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, el subsecretario de Diversidad, el subsecretario de Derechos Humanos, el secretario de Gestión Territorial Educativa, el coordinador del Área Pediátrica del Centro y Norte de la provincia, integrantes de la subsecretaría de Políticas de Género, del Programa Equidad en Salud UNL, del Registro Único Provincial de Aspirantes a Guarda con Fines Adoptivos (Ruaga), la Multisectorial de Mujeres y el Frente de Docentes por la ESI.

En esta mesa de diálogo se logró coordinar esfuerzos para el avance en políticas inteligentes que contribuyan a la prevención y promoción de derechos, y como resultado de ello se elaboró un documento que se presentó ante la Comisión de Educación de la Cámara Alta con la finalidad de transmitir dicho compromiso y acercar posturas, despejar inquietudes, dialogar, establecer y mantener un acercamiento positivo en torno a las temáticas de que trata el eje trabajado.

La ESI y su adecuada transversalización constituye una herramienta fundamental para:

- El conocimiento y valoración del propio cuerpo.
- Circulación e intercambio de información proporcionales a la edad.
- Promover el reconocimiento de la diversidad.
- Expresión sexual emocional.
- Educación afectiva y basada en el buen trato.
- Construcción de la identidad, autonomía, inviolabilidad y dignidad.

- Identificación y deconstrucción de estereotipos.

- Los puntos señalados constituyen pilares para la prevención de situaciones del orden de la violencia familiar, maltrato infantil, abuso sexual, bullying, embarazos adolescentes y no deseados, la discriminación, entre otros, contribuyendo al desarrollo saludable de todo sujeto. En este sentido, la ESI resulta una propuesta esencial para la convivencia social.



Se logró coordinar esfuerzos para el avance en políticas inteligentes que contribuyan a la prevención y promoción de derechos, y como resultado de ello se elaboró un documento que se presentó ante la Comisión de Educación de la Cámara de Senadores de la provincia de Santa Fe.



1.4.2.2 Acceso a la Justicia

Se realizaron reuniones relacionadas con el proyecto de reforma del Código Procesal Civil y Comercial, manifestando la importancia de dotar a los procesos judiciales de herramientas para brindar respuestas efectivas a la problemática de las mujeres para acceder a la Justicia, como modo de visibilizar la problemática de género.

En el mes de agosto se participó de una reunión en la Comisión de Derechos y Garantías de la Cámara de Diputados de la provincia, con el fin de lograr la incorporación de la perspectiva de género y derechos, que se entiende prioritaria en el tratamiento de los proyectos presentados, así como también brindar información técnica y precisa para establecer las bases de una posible labor conjunta en la creación y diseño de políticas públicas para la tutela real y efectiva de los derechos de las mujeres víctimas de violencias.

1.4.2.3 Acceso a la vivienda para mujeres en situación de violencia

Como consecuencia de la labor cotidiana, y entendiendo que es imprescindible dignificar la condición de las mujeres víctimas de violencia, generando condiciones de posibilidad de una vida autónoma que permita el desarrollo autosustentable, se realizaron reuniones con diputados y con la Comisión de Derechos y Garantías

de la Cámara de Diputados, ocasión en que se trasladaron a los legisladores presentes los aportes técnicos desde una perspectiva de género y de derechos elaborados por el equipo del CAV. Habida cuenta de que existen propuestas legislativas respecto de políticas públicas de vivienda para mujeres víctimas de violencia de género.



1.4.3 Proyecto de prevención de violencia de género en el ámbito educativo. Talleres de sensibilización en Eempas de Rosario

El Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe diseñó un proyecto de taller de sensibilización en perspectiva de género y violencias a desarrollarse en las Escuelas de Enseñanza Media para Adultos (Eempas.), cuyo principal objetivo fue el de generar un cambio en la perspectiva en relación al género con la finalidad de estar sensibilizados y atentos a todos los comportamientos desiguales y discriminatorios que se presentan como habituales y cotidianos. Es importante destacar que la labor realizada dejó en evidencia la necesidad imperiosa de la implementación de la ESI en forma transversal a todos los niveles educativos.

La elección de los establecimientos educativos estuvo fundada en dos conceptos: descentralización y contextualización, convocando a escuelas ubicadas en diferentes zonas del departamento Rosario.

Se entiende que a partir de la descentralización se aportó una pequeña cuota al

proceso de democratización de la educación y participación ciudadana, otorgando más autonomía de decisión, poder y recursos a las instancias locales y regionales, lo cual permite comprometer a la comunidad con la temática de la perspectiva de género.

Escuelas donde se realizaron los talleres

1. Eempa anexo 1165 Asociación de Empleados de Comercio Rosario (Corrientes 462, centro Rosario).
2. Eempa 1165 José Hernández - Rosario (Jujuy 1983, centro Rosario).
3. Eempa 1322 Estanislao López - Pueblo Esther (España 638, sudeste departamento Rosario).
4. Eempa 1143 Cecilia Picciuchi - Villa Gobernador Gálvez (Pasaje 4 2221, sudeste departamento Rosario).
5. Eempa 1312 Bandera Santafesina - Ibarlucea (Pasaje Razzori 3518, noreste departamento Rosario).
6. Eempa 1310 Bandera Argentina - Alvear (Belgrano 1919, sureste departamento Rosario).
7. Eempa 141 Remanso Valerio - Baigorria (Noreste departamento Rosario).
8. Eempa 1223 Rosario (Biedma 5204, barrio Moderno, oeste Rosario).
9. Eempa 1255 Presidente Frondizi - Rosario (Entre Ríos 143, centro Rosario).

La experiencia de trabajar con jóvenes adultos en el ámbito educativo generó espacios de sensibilización en perspectiva de género y capacitación sobre derechos. Se trabajó abordando la necesidad de deconstruir los patrones socioculturales hegemónicos, que se traducen en relaciones desiguales y discriminatorias que se presentan como habituales y cotidianas. Se brindó información sobre la legislación existente, con el fin de facilitar herramientas para el ejercicio efectivo de los derechos.

Más allá de ello, y teniendo en cuenta que el reconocimiento normológico no garantiza el acceso a la Justicia, se referenció al Centro de Asistencia a la Víctima como espacio de atención victimológica integral, con asistencia psicológica, jurídica y social.

Se destaca nuevamente la importancia de la incorporación de la ESI de forma transversal a todos los contenidos y niveles educativos, para construir relaciones democráticas entre mujeres y varones posibilitando la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos, con cualidades y características equitativamente valoradas,

sin discriminaciones. La ESI resulta una herramienta fundamental para la eliminación y erradicación de la violencia contra las mujeres.

1.4.4 Proyecto de prevención de violencias *Los propios atravesamientos de las violencias y sus efectos en los lazos filiatorios*

El proyecto se llevó a cabo en el Centro de Convivencia Barrial Las Flores (Rosario) y dentro de esta institución se trabajó con el grupo de mujeres madres que concurren al espacio Infancias, un espacio en el que las mujeres junto a sus hijos e hijas desayunan y almuerzan. Fue entre el momento del desayuno y del almuerzo en que los encuentros se desarrollaron. Cabe señalar que durante los encuentros en que se trabajó con las madres, los niños y niñas trabajaban en la huerta a cargo de la coordinadora de la misma más coordinadora del espacio Infancias.

El trabajo en grupo permitió la circulación significativa de la palabra en torno a la propia historia de los lazos familiares. Con circulación significativa de la palabra se connota la intención de propiciar enunciaciones que pueden ser un acto de implicación subjetiva con el grupo, con la temática y consigo mismo/a. Esta implicación pudo ser cotejada en los diferentes encuentros por el nivel de compromiso de las mujeres que fue visualizado no solo en el hecho de expresar explícitamente su satisfacción con las actividades grupales, sino por el nivel de participación durante todo el proyecto, pero especialmente por el cuidado en la escucha de los relatos de diferentes vivencias expresadas en el grupo por determinadas mujeres.

La mayoría de las mujeres madres que conformaron los grupos con los que se trabajó refirieron haber vivido diferentes violencias durante su infancia, adolescencia y vida adulta.

La deconstrucción de los estereotipos de género implicó una autointerpelación de los roles y el consecuente cuestionamiento de la transmisión de ciertos estereotipos, mitos y mandatos culturales.

1.4.5 Taller de Mujeres en Rosario

El objetivo del taller se focalizó en contribuir al desarrollo de la autonomía de las mujeres que han padecido violencia de género, generando participación activa, habilitando la búsqueda del propio deseo y posibilitando la reconstrucción de lazos familiares y sociales en general. Además, se plantearon como objetivos específicos promover la capacidad de organización, fomentar la participación política, desnaturalizar el trabajo reproductivo como propio de las mujeres, potenciar su capacidad productiva, la generación de recursos económicos y la posibilidad de disponer de ellos.



El Taller de Mujeres se desarrolló en un clima cordial, evidenciando la necesidad de las participantes de construir un espacio conjunto donde compartir experiencias, escuchar activa y empáticamente, aportando cada una sus vivencias personales.



Partiendo de la necesidad de ofrecer un espacio de reflexión para las mujeres que han sufrido el impacto de situaciones traumáticas, fue de gran importancia realizar un aporte que trascienda la contención y que lo trabajado por el grupo tenga repercusión por fuera del espacio, enriqueciendo el día a día de las mujeres y su modo de vincularse, contribuyendo al desarrollo de la autonomía y la adquisición de herramientas para afrontar los problemas.

El contenido de las temáticas planteadas y el modo de abordarlas funcionó como disparador y facilitador del despliegue de las subjetividades individuales inmersas en el grupo, las cuales pudieron ir enriqueciéndose. El dispositivo grupal además favoreció la obtención, por parte de las mujeres, de las herramientas subjetivas necesarias para comenzar a desnaturalizar la violencia, repensando en conjunto los patrones socioculturales que la sostienen.

La experiencia del taller arrojó resultados enriquecedores respecto de las mujeres que participaron activamente, se involucraron en el desarrollo de sus proyectos de vida, reflexionaron sobre los estereotipos y relacionaron sus vivencias con el contexto social que contribuyó en sostenerlas.

1.4.6 Grupo de mujeres en Santa Fe

Este proyecto tiene una larga historia, con los primeros antecedentes en el año 2009, y se implementa en forma regular y sistemática desde el año 2013. En 2018 se volvió a realizar en la sede de ATE. Es una propuesta complementaria a la atención individual y familiar tendiente al empoderamiento, sensibilización de derechos, conciencia de género, construcción de diálogos igualitarios y desarrollo de un apoyo mutuo entre las mujeres.

1.4.7 Talleres de prevención y promoción de derechos con adolescentes en instituciones educativas

Desde el CAV Santa Fe se acompañó la iniciativa de varias instituciones de nivel secundario, para trabajar con la temática de violencia de género, promoviendo la prevención y el intercambio, en diferentes barrios de la ciudad de Santa Fe y en otras localidades del interior (Sastre, Romang y La Gallareta).

Desde el CAV Santa Fe se acompañó la iniciativa de varias instituciones de nivel secundario, para trabajar con la temática de violencia de género, promoviendo la prevención y el intercambio, en diferentes barrios de la ciudad de Santa Fe y en otras localidades del interior (Sastre, Romang y La Gallareta).

Se observó como particularidad en el trabajo con estos grupos, su apertura al diálogo, a la participación, a la mirada crítica, lo que evidencia un significativo posicionamiento aprendizaje y concientización, quiebre de valores tradicionales y estereotipos en relación con la condición de género.

Estos procesos, acompañados por personal docente y directivos de los establecimientos que convocaron a la institución, confirman la importancia decisiva de la ESI.

1.4.8 Proyecto en territorio. Asociación Civil Cebollitas, Santa Fe

La institución asiste y se encuentra atravesada por temáticas sociales complejas que invitan a la construcción permanente de modalidades de intervención que propicien el acercamiento y presencia territorial, buscando el modo más adecuado de generar respuestas eficaces. En el transcurso del año 2018 se llevaron adelante actividades que posibilitaron la asistencia integral en territorio, llegando a barrios de vulnerabilidad económica, social, cultural y escasos recursos institucionales (Los Troncos, Loyola, Acería, Las Lomas, Los Ángeles, entre otros) generando redes y referencias territoriales con actores e instituciones claves como centros de salud, escuelas, defensorías generales.

Mediante la atención interdisciplinaria y talleres de promoción de derechos y

prevención se habilitaron espacios de cuestionamiento y desnaturalización de la violencia contra la mujer y de prevención del abuso sexual infantil.

En noviembre de 2018 se realizó la campaña Animate, que tiene dos ejes centrales: la promoción de la salud integral por un lado y la prevención del abuso sexual infantil por otro. Se utilizaron recursos audiovisuales, el cuento La mochila de Iripina, la imagen y la palabra, para favorecer el diálogo e intercambio entre los participantes, a los que se repartieron pines alusivos. Se llevó a cabo en la Escuela Juan Marcos y en la Asociación Civil Cebollitas participando de la propuesta más de 150 niños. Estas actividades permitieron que los niños pudieran expresar situaciones de abuso sexual vividas, adquirir información, promover el diálogo y el intercambio, así como aprender habilidades de autocuidado y hábitos saludables.

1.4.10 Mujeres sordas y violencias: repensando prácticas en la comunidad

A mediados de 2018 se conformó una mesa de trabajo con profesionales del Área Mujer de la Municipalidad de Santa Fe, la Unidad de Atención Para Sordos del Hospital Iturraspe, integrantes del Proyecto de Extensión de Interés Social de la Facultad de Trabajo Social de UNL, representantes de Asociación de Sordos Santa Fe y profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo. Fijaron como objetivo de trabajo la prevención y promoción de derechos en la comunidad sorda, a través del abordaje de los estereotipos y la desnaturalización de los distintos tipos de violencias.

A partir de allí, se diagramó en forma conjunta con integrantes de la comunidad sorda la organización de un taller, lo que implicó que se abordaran las leyes de protección nacional y provincial, el circuito para la denuncia y obtención de asistencia y medidas de protección que las mujeres pueden utilizar en situaciones de violencia.

Finalmente, se llevó a cabo el taller de Prevención de la Violencia contra las Mujeres Sordas que consistió en la proyección de un video y diapositivas con información completa y detallada sobre instituciones y herramientas de protección.

Comprendiendo la complejidad de las vulneraciones de derechos y las dificultades en el acceso a iguales oportunidades de desarrollo pleno a las que se enfrentan los integrantes de esta comunidad a diario, se los convocó a participar en el Ciclo de Cine Debate Género, Discapacidad y Memoria. Reivindicando Derechos, organizado por parte del equipo del CAV durante el mes de octubre.

A partir de que determinadas variables profundizan las dificultades de las mujeres sordas víctimas de violencia, se renovó el compromiso para su asistencia y acompañamiento trabajando en forma conjunta con un colectivo que implica el reto de acortar brechas comunicacionales.

1.4.11 Violencia laboral

El rol de la Defensoría del Pueblo en torno al tema queda definido como organismo de promoción, defensa y garantía de los derechos e instancia de referencia, especialmente en relación a las atribuciones que le confiere la ley provincial 12.434 del año 2005, que apunta a prevenir, controlar y sancionar la violencia laboral, y brindar protección a trabajadoras y trabajadores víctimas de esa acción, a la que define como “toda conducta activa u omisiva, ejercida en el ámbito laboral por funcionarios o empleados públicos que, valiéndose de su posición jerárquica o de circunstancias vinculadas con su función, constituya un manifiesto abuso de poder, materializado mediante amenaza, intimidación, inequidad salarial fundada en razones de género, acoso, maltrato físico, psicológico y/o social u ofensa que atente contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social”.

El compromiso institucional se centra principalmente en la atención que desde los centros de Asistencia a la Víctimas de las ciudades de Rosario y Santa Fe se brinda a las personas que se presentan espontáneamente o son derivadas desde el Ministerio de Trabajo y/o de los sindicatos de trabajadores y trabajadoras que padecen distintos tipos de expresiones de la violencia laboral. Quien requiere asistencia de la institución es escuchado y asesorado por un equipo interdisciplinario que lo constituyen abogados, trabajadores sociales y psicólogos.

Entre las conductas de maltrato que configuran violencia laboral y que con mayor frecuencia se denuncian, se pueden mencionar:

- Hostilidad continua y repetida en forma de insulto, hostigamiento psicológico, desprecio, crítica y/o amenazas.
- No asignación de tareas.
- Traslado: desplazamiento del lugar habitual de trabajo hacia otra dependencia sin que se verifiquen antecedentes objetivos que fundamenten la medida.
- Discriminación.
- Obstrucción de tareas: acciones u omisiones que dificultan o impiden el normal desenvolvimiento de las funciones propias del puesto de trabajo.
- Acoso sexual.
- Modificación de las condiciones de trabajo: alteración del sector de prestación de tareas/ámbito físico de desempeño, horario habitual de trabajo y/o tareas comúnmente asignadas.

Se han incorporado a la legislación argentina tratados internacionales de protección de las mujeres como la Convención de Belém Do Pará y la Cedaw, que dieron lugar al dictado de la ley nacional 26.485 de Protección Integral para Pre-

venir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. La norma entiende por modalidades “las formas en que se manifiestan los distintos tipos de violencia contra las mujeres en los diferentes ámbitos”. Y en punto c hace especial referencia a la violencia laboral contra las mujeres, a la que define como “aquella que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de test de embarazo. Constituye también violencia contra las mujeres en el ámbito laboral quebrantar el derecho de igual remuneración por igual tarea o función. Asimismo, incluye el hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral”.

Los datos recolectados por la Defensoría del Pueblo convocan a pensar y abordar la violencia laboral con perspectiva de género. Las estadísticas indican que de cada 10 denuncias 7 son mujeres.

La provincia de Santa Fe adhirió a esta ley mediante la ley provincial 13.348. Por otra parte, existe una estrecha relación entre violencia laboral y discriminación, ya que muchas veces actitudes o percepciones discriminatorias son parte de las motivaciones que operan en el maltrato o acoso por parte de quien o quienes lo ejercen. A su vez, es habitual que el acoso se manifieste a través de un trato discriminatorio hacia uno o varios trabajadores. En todo caso cabe considerar que el trabajo digno también importa un trato sin ningún tipo de discriminación por razones de sexo, raza, nacionalidad, religión, políticas, gremiales, de edad o por cualquier otra circunstancia.

De los tipos de violencia la que prima es la psicológica, difícil de probar en instancias administrativas y judiciales, pero denigrantes en cuanto a la subjetividad del trabajador, que en muchas ocasiones toma como alternativa de salida la licencia psiquiátrica, no siendo la tipificación adecuada a la patología que padece y volviendo de este modo a revictimizarse en la situación. Las violencias laborales de tipo sexual y física quedan en segundo término.

Los trabajadores que acuden a la institución son empleados del Ejecutivo, de empresas del Estado, de municipios y comunas, además de los que trabajan en

relación de dependencia en forma privada. Ellos son atendidos y acompañados especialmente por el área de psicología.

Estas acciones que viene desarrollando la defensoría se encuadran en los objetivos que plantea la Agenda 2030, especialmente en la temática del mundo del trabajo, sus relaciones y consecuencias, en los objetivos 8 y 12. El objetivo 8 expresa que la “continua falta de oportunidades de **trabajo decente**, la insuficiente inversión y el bajo consumo producen una erosión del contrato social básico subyacente en las sociedades democráticas: el derecho de todos a compartir el progreso. La creación de empleos de calidad sigue constituyendo un gran desafío para casi todas las economías. Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente. También tendrá que haber oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes e igualitarias. Asimismo, el aumento de la productividad laboral, la reducción de la tasa de desempleo, especialmente entre los jóvenes, y la mejora del acceso a los servicios financieros para gestionar los ingresos, acumular activos y realizar inversiones productivas son componentes esenciales de un crecimiento económico sostenido e inclusivo”.

A la Defensoría del Pueblo acuden empleados del Ejecutivo, de empresas del Estado, de municipios y comunas, además de los que trabajan en relación de dependencia en forma privada. Ellos son atendidos y acompañados especialmente por el área de psicología.

Esto se complementa con el objetivo 12 *Producción y consumo responsable*: “El consumo y la producción sostenible consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos y la energía, la construcción de infraestructuras que no dañen el medio ambiente, la mejora del acceso a los servicios básicos y la creación de empleos ecológicos, justamente remunerados y con buenas condiciones laborales. Todo ello se traduce en una mejor calidad de vida para todos y, además, ayuda a lograr planes generales de desarrollo, que rebajen costos económicos, ambientales y sociales, que aumenten la competitividad y que reduzcan la pobreza”.

El CAV participó en la Comisión de Trabajo Decente del Consejo Económico Social de la provincia de Santa Fe, en el Precongreso de Violencia Laboral y en el III Congreso Sindical Internacional de Violencia Laboral.

Se trabajó en conjunto con el Ministerio de Trabajo provincial en el programa Nexa Empleo para acercar posibilidades de trabajo a mujeres atendidas en el CAV.

1.4.11.1 Participación en la red intersindical. Protocolo de actuación en casos de violencia laboral

Este espacio fue instituido en el año 2016 entre diferentes sindicatos del ámbito público y privado, integrado también por organismos competentes en el tema de la violencia laboral como los ministerios de Trabajo de la provincia y nación, además de la Organización Internacional del Trabajo. Tiene como finalidad la organización, capacitación, debate y construcción de acciones conjuntas en relación a este tipo de violencia.

Como resultado de la labor desarrollada, en el mes de mayo de 2018, y contando con la participación del director de la oficina de la OIT en Argentina (Furtado de Oliveira), del ministro de Trabajo de la provincia (Julio Genesini), la encargada de asesoramiento sobre Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo de la Nación (Patricia Sáenz), el secretario General de la CGT Santa Fe (Claudio Girardi) y el secretario Adjunto nacional de la CTA de los Trabajadores (Jorge Hoffmann)

La red sindical integra a más de 30 gremios de las actividades públicas y privadas, las cuales elaboraron el protocolo presentado, que está basado en tres ejes relacionados con la información a quien denuncia un caso de violencia laboral de las herramientas con las que cuenta para ser asistido, el trabajo de manera coordinada y en conjunto entre la red sindical con las distintas áreas del Estado, deslindando competencias en cada caso, y el acuerdo de pautas para brindar un mejor acceso de los trabajadores a las áreas del Estado que diligencian las actuaciones.

También se promueven mecanismos de articulación entre la red a fin de construir y analizar la información que permita tomar una verdadera dimensión de la problemática de la violencia laboral en la provincia de Santa Fe.

Se participó en otras reuniones, en el marco de la puesta en funcionamiento del Observatorio Provincial de Violencia Laboral, en base al convenio firmado entre la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la provincia de Santa Fe.

1.4.11.2 III Congreso Sindical Internacional Ambientes de trabajo libres de violencia

El 28 de septiembre en ATE Casa España, se realizó el III Congreso Sindical Internacional Ambientes de trabajo libres de violencia, del que participaron más de 1.500 inscriptos de toda la provincia y el país, con destacadas disertaciones de especialistas en la problemática del ámbito local, nacional e internacional.

En el Congreso se abordaron diferentes temas y trabajó a través de 3 comisiones: “Violencia Laboral y Aspectos Jurídicos”, “Violencia Laboral y Salud” y “Violencia Laboral y su impacto en el trabajo y las Instituciones”, con especialistas de México, Cuba, Colombia, Brasil, Perú y de la Argentina.

El defensor del Pueblo de la provincia expuso que, en la problemática de la violencia laboral, desde el organismo se tiene “una mirada desde la perspectiva de los derechos humanos y un abordaje multisectorial”. Por su parte, el experto en legislación Pablo Arellano, de la OIT, hizo “un llamado a continuar el trabajo que se está haciendo en la materia”

En tanto el secretario de Trabajo de la provincia destacó el Congreso “en estos momentos que quieren sojuzgar a los trabajadores y avasallar sus derechos”. Por su parte, el ministro de Trabajo de la provincia propuso “discutir todos los temas, avanzar en el trabajo en conjunto, y en esa marcha de reivindicación de los trabajadores seguramente vamos a encontrar más coincidencias que diferencias, defendiendo en conjunto los derechos de los trabajadores. En estos tiempos, no podemos dejar de poner la voluntad de debatir y dialogar”.

En el panel de cierre, Florencia Peña Saint Martin (México), Lidia Guevara Ramírez (Cuba), Luis Serrano Díaz (Perú), Yaneth Vargas (Colombia), Carla Bracchi Silveira (Brasil) y Marta Scarpato (Bélgica) coincidieron en que “es fundamental para abordar y combatir la violencia laboral el acompañamiento de gobiernos populares”.

1.4.12 Federación Santafesina de Entidades Mutualistas

En el marco del convenio firmado con la Federación Santafesina de Entidades Mutualistas se llevaron a cabo diversas actividades. En el primer encuentro se realizó la presentación del Centro de Asistencia a la Víctima y sus incumbencias, en una segunda jornada se trabajó sobre violencia laboral y en la actividad de cierre del año se realizó un taller de concientización sobre el respeto de los derechos humanos y la construcción de la paz.

1.4.13 VIII Jornadas Nacionales de Centros de Asistencia a la Víctima

Las VIII Jornadas Nacionales de Centros de Asistencia a la Víctima de Argentina se realizaron por primera vez en la ciudad de Santa Fe, organizadas en forma conjunta con la Defensoría del Pueblo y en el marco de la reunión anual del Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito. Dicha jornada fue desarrollada los días 11 y 12 de octubre.

En las mismas, los CAV tuvieron una activa participación en uno de los paneles donde se expusieron los trabajos *Proyecto en territorio. Asociación Civil Cebollitas*,

referido al trabajo de atención y promoción de derechos en esa institución, ubicada en la zona noroeste de la ciudad de Santa Fe, *Proyecto de apoyo y acompañamiento a las delegaciones de la zona centro-norte: Vera, Reconquista y Rafaela*, Proyecto de Prevención de Violencia de Género en el Ámbito Educativo. Talleres de Sensibilización en Perspectiva de Género y Violencias en las Eempas. Rosario, Proyecto de Prevención de Violencias *Los propios atravesamientos de las violencias y sus efectos en los lazos filiatorios*, Centro de Convivencia Barrial *Las Flores*, Rosario. Asimismo, las directoras de los CAV de Rosario y Santa Fe se expresaron acerca de las incumbencias y tareas de asistencia y prevención. El tema de la violencia laboral fue especialmente tratado en el panel.



1.4.14 Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito.

El CAV continúa teniendo representantes como consejeros de Rosario y Santa Fe con voz y voto en el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito, integrado por 25 servicios de atención a víctimas del delito de 18 provincias.

1.4.15 Paridad de género

El defensor del Pueblo de Santa Fe, acompañado por la ex vicegobernadora Griselda Tessio, recibió a un nutrido grupo de mujeres de distintos ámbitos de la sociedad para expresarles enfáticamente su acompañamiento a la lucha que

llevan adelante para que la provincia cuente con una ley de paridad de género, en consonancia con la legislación electoral nacional, provincias como Córdoba y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En la sede Santa Fe de la institución, y ante medio centenar de mujeres referentes de instituciones políticas, gremiales, artísticas, sociales, de ONG e instituciones de la sociedad civil, el defensor manifestó: “Nuestra provincia no puede quedarse atrás de otros Estados que ya han sancionado una norma de este tipo, más aún cuando unas 40 municipalidades y comunas aprobaron ordenanzas de paridad, entre ellas Santa Fe y Rosario”. “La provincia de Santa Fe merece tener una ley de paridad de género”, afirmó. “Nuestra provincia fue pionera al contar con una educación común diez años antes que se sancionara la ley 1.420 y tuvimos una ley de matrimonio civil diez años antes que este se regulará en el orden nacional. Siempre fuimos una provincia de derechos con instituciones progresistas y hoy tenemos la paridad en el orden nacional y en muchas provincias pero no en Santa Fe”, explicó.

“Merecemos tenerla porque debemos acompañar las tendencias internacionales de respeto de derechos, de respeto a la igualdad que está consagrada en los tratados internacionales, que de la misma manera que la Agenda 2030 forma parte de los objetivos y metas que se comprometieron más de 180 países que ratificaron la agenda de la ONU”, concluyó.

Como resultado del encuentro se acordó avanzar con tres acciones: pedir al gobernador de Santa Fe que habilite en las sesiones extraordinarias el tratamiento de la ley de paridad de género, solicitar una reunión con la Cámara de Senadores para transmitirle la importancia del proyecto y su sanción definitiva y solicitar a los partidos políticos que se autolimiten e incorporen la paridad en cada una de sus listas en caso de que el Senado no apruebe la ley.

1.4.16 Oficina en zona sur de Rosario

El CAV en la delegación zona sur comenzó a funcionar en el mes de abril de 2018, cumpliendo una función esencial en la reafirmación de derechos de los ciudadanos, así como en la contención y acompañamiento de los mismos en la orientación de trámites y/o acciones para garantizar los derechos.

Se trabaja en permanente coordinación con las demás instituciones públicas de la zona, como son los centros de salud, centros de convivencia barrial, escuelas públicas, vecinales, entre otras, abordando los distintos matices de la violencia padecida por la víctima con un enfoque interdisciplinario.

En relación a las consultas que se reciben en el CAV, se destaca la diversidad temática (violencia familiar, violencia contra la mujer, discapacidad, salud, conflictos familiares) y en su mayoría refieren a denuncias por violencia física, psicológica, económica contra la mujer y los adultos mayores, e incumplimiento de

medidas. Las consultas son evacuadas desde una mirada interdisciplinaria, ejercitando una escucha activa de la persona que se presenta en nuestras oficinas. Se trabaja según el caso con la institución con la cual se referencia la víctima, se busca fortalecer a la misma, siempre con un acompañamiento de las profesionales del CAV. En la mayoría de los casos atendidos la herramienta más utilizada es la facilitación. A través de esta técnica se ha logrado en ocasiones mediante el diálogo descomprimir la situación conflictiva traída a la consulta.

1.4.17 Delegaciones del CAV

En el año 2018 se realizaron encuentros entre las delegaciones de la zona norte y la zona sur, para lo cual se formaron grupos constituidos por cuatro profesionales, de las diferentes disciplinas y una coordinación general.

Los encuentros periódicos con las delegaciones contribuyeron a la integración provincial. Las temáticas requeridas se refirieron a cuestiones de información técnica, de capacitación, dificultades en las interacciones, trabajo en red y recursos a los que se puede recurrir. Se visualizaron riquezas y carencias y un fuerte interés en el crecimiento personal/grupal así como de las vinculaciones entre todos los CAV.

Zona sur

Villa Gobernador Gálvez

En la delegación de Villa Gobernador Gálvez dos profesionales del CAV Rosario concurren semanalmente a atender interdisciplinariamente casos vinculados a las temáticas propias del espacio.

Desde junio de 2018 y durante todo ese año se abordaron temáticas de diferente índole, destacándose las referidas a violencia contra la mujer y violencia intrafamiliar. Asimismo, se abordaron situaciones vinculadas a violencia contra adultos mayores y problemáticas de niños en edad escolar.

El ámbito familiar y especialmente la violencia contra las mujeres son los casos que más se han atendido, pudiéndose observar que, en general, los mismos habían sido únicamente intervenido en su aspecto jurídico, por lo cual ameritaban un acompañamiento de índole integral, atendiendo a las necesidades de cada caso particular mediante el seguimiento correspondiente.

Cabe destacar que en muchos de los casos se articuló con organismos de la comunidad pertinentes.

Sin perjuicio de que la presencia del CAV en la delegación es de frecuencia semanal, vale señalar que el trabajo interdisciplinario y el seguimiento de los casos se continúa realizando a diario sobre las estrategias a llevar a cabo con Dirección y Subdirección.

En cuanto a la prevención y la importancia de descentralizar los recursos de los que dispone la Defensoría del Pueblo, se coincide en la necesidad de adecuar nuestra presencia en la delegación de Villa Gobernador Gálvez. En este sentido, se decidió la participación del CAV en la Mesa de Organismos Oficiales que se realizará de manera mensual durante el año 2019, a los fines de optimizar la tarea de asistencia y prevención y aportar información acerca de los servicios que brinda la defensoría.

En el año 2018 se realizaron encuentros entre las delegaciones de la zona norte y la zona sur del Centro de Asistencia a la Víctima, para lo cual se formaron grupos constituidos por profesionales de las diferentes disciplinas y una coordinación general.

Venado Tuerto

Se brinda a todas aquellas personas que se acercan o requieren intervención profesional, en forma espontánea o a través de oficios judiciales, atención, contención, escucha y asistencia para cada una de las problemáticas que presentan.

Las situaciones más frecuentes estuvieron vinculadas a la violencia familiar y de género, violencia institucional, problemáticas con adultos mayores, niñez, abuso sexual infantil, divorcios, alimentos, régimen parental y consumo problemático de estupefacientes.

En el marco del desarrollo del trabajo, y conforme al requerimiento puntual de cada caso, se trabaja en articulación y coordinación con otras instituciones de Venado Tuerto, a saber: MPA, Juzgado de Familia, delegación provincial de Niñez, Adolescencia y Familia, Defensoría General, Nodo de Salud, Pami, Hospital Samco Alejandro Gutiérrez, Superintendencia de Salud y Centros Integradores Comunitarios Municipales.

Zona norte

San José del Rincón

En la ciudad, cercana a Santa Fe, se comenzaron atender, desde el mes de mayo, problemáticas del CAV.

Se atendieron 22 casos: 11 corresponden a violencia contra la mujer, entre los cuales predominó la violencia psicológica, siguiendo la física y en tercer lugar la económica.

Las intervenciones se articularon realizando enlaces con el equipo local del municipio, perteneciente a la Secretaría de Desarrollo Social, y con el Centro Territorial de Denuncias, ofreciendo además acompañamiento psicológico.

Los casos restantes se tipifican como violencia contra niños/as, que se dieron en el ámbito institucional de dos escuelas, una primaria y otra secundaria. En la escuela primaria la violencia estaba vinculada al bullying. Allí se idearon una serie de acciones para trabajar la problemática, dentro de las que se incluyó el acompañamiento psicológico para el niño víctima. En la escuela secundaria, se brindó solución a una situación de vulneración del derecho a la educación. Esto se logró gracias a reuniones mantenidas con la directora de la mencionada institución y gestiones telefónicas con la coordinadora Pedagógica de la Regional IV.

Los otros casos, se trabajaron en forma conjunta con el equipo local de Niñez.

Vera

La delegación ha promovido fuertemente la colaboración continua y el trabajo en red con las diferentes instituciones de la ciudad y de localidades y ciudades vecinas: comisaría de la Mujer, Ministerio Público, Subsecretaría de Políticas de Género (Reconquista), hospitales y escuelas. Estos organismos han sido requeridos en diversos abordajes.

El equipo dictó diferentes charlas, tales como Límites, destinadas a padres y alumnos de la Escuela Rosario Vera Peñaloza N° 6056, y fue convocado a un programa televisivo "debate sobre la violencia de género".

Se participó junto a otras instituciones para trabajar conjuntamente la violencia en el barrio San Martín de Porres, a partir de un caso específico.

Las profesionales colaboraron con el programa oficina móvil, incluyendo la realización de un taller sobre Violencia en el Noviazgo, en las ciudades de Romang, Calchaquí y la Gallareta.

El CAV de Vera fue destinatario del proyecto de supervisión y acompañamiento a las delegaciones del interior. El mismo consistió en encuentros periódicos donde profesionales del equipo del CAV Santa Fe visitaron la delegación de Vera a lo largo del año para trabajar en relación a la integración del grupo de trabajo, la interacción con el medio, abordaje de casos, entre otros.

Asistieron y colaboraron en el curso dictado por una profesional del CAV Santa Fe sobre abuso sexual infantil en la ciudad de Reconquista.

El equipo ha buscado también acrecentar sus conocimientos y prácticas asis-

tiendo a diversos cursos y capacitaciones, por ejemplo al curso dictado en la ciudad de Reconquista por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe, llamado Enfoque de derechos y práctica de cuidados responsables hacia niños/as y adolescentes con medida de protección excepcional.

También asistió a la VIII Jornada Nacional de Asistencia a la Víctima realizada en la ciudad de Santa Fe.

Rafaela

En este período la delegación de la ciudad de Rafaela brindó atención a diversos casos de violencia recepcionados y desarrolló numerosas actividades dentro de las cuales se pueden mencionar: reuniones de coordinación con equipos de instituciones públicas (Subsecretaría de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia; Hospitales y centros de Salud), y organizaciones no gubernamentales que abordan situaciones de violencia de género. Por otra parte se sostuvieron encuentros con integrantes de la Defensoría General del Poder Judicial, del Ministerio Público de la Acusación, a los fines de articular y coordinar acciones en la localidad.

1.5 Mediación y resolución de conflictos



El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe realiza una concreta contribución para la construcción de sociedades más justas e

inclusivas y para la pacificación social a través de la utilización de métodos de gestión y transformación de conflictos, formación de consensos y de capacitaciones en distintas localidades dentro de la provincia a través de cursos de formación de mediadores comunitarios, charlas, debates, ateneos de casos y talleres de sensibilización en distintos ámbitos.

En este sentido, la actividad del Centro se vincula directamente con los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, principalmente con el objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.

A través de las actividades del Centro también se promueven los procesos de diálogo participativos y colaborativos, que contribuyen a la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas, como indica el punto 16.7 de la Agenda. En este sentido, se destaca la importancia de la labor dentro del ámbito educativo, viéndose a la institución educativa como un actor fundamental en la formación de una ciudadanía participativa y democrática.

La Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe ha ingresado durante el 2018 726 casos susceptibles de ser mediados. Del total, 474 casos correspondieron a la zona norte (29,5 por ciento más que el año anterior) y 252 a la zona sur de la provincia.

El aumento de los casos de la zona norte (140 casos más que el año anterior) se debe a numerosos factores, entre ellos se pueden mencionar: mayor difusión de los métodos no adversariales, mayor presencia institucional y relevamiento de casos (en zonas vulnerables) a través de la oficina móvil, implementación de la mediación penal a partir de un convenio celebrado en 2017 entre la Defensoría del Pueblo y la Fiscalía Regional.

“ La actividad del Centro de Mediación se vincula directamente con los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, principalmente con el objetivo 16: promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. ”

Se celebraron acuerdos en el 80 por ciento de los casos mediados. Es importante señalar el alto índice de concurrencia, que se vincula con la labor realizada en la convocatoria que se realiza por nota y se refuerza por teléfono.

Un aliado estratégico, a la hora de destrabar conflictos interpersonales, continúa siendo la felicitación telefónica. La misma brinda inmediatez en la comunicación cuando las partes no pueden trasladarse.

1.5.1 Gestión de mediación 2018

En el año que importa a este informe ingresaron 728 expedientes, incluidas las facilitaciones, derivaciones de otros organismos y mediaciones penales. Como se mencionó anteriormente, 476 casos fueron abordados por la zona centro-norte y 252 por la zona sur. Corresponde señalar que cada caso ingresado requiere de numerosas gestiones, reuniones de mediación, facilitaciones, seguimientos telefónicos, presenciales y acuerdos arribados de manera particular a partir de la contención y orientación brindada por esta área.

En lo que respecta a las temáticas derivadas a mediación como espacio útil para la búsqueda de la solución de los conflictos interpersonales, se pueden mencionar los casos familiares, vecinales, comerciales, contractuales, institucionales, entre otros. En este ítem es necesario diferenciar las zonas ya que las temáticas varían de acuerdo a las regiones norte o sur.

En lo que respecta al Centro de Mediación de Rosario, se advierte una diferencia en la actividad desplegada a partir de la elaboración y puesta en práctica de un nuevo protocolo de funcionamiento.

Así se encuentra una significativa variación en la cantidad de casos ingresados en el segundo trimestre del año con relación al resto, donde solo ingresaron 24 solicitudes de mediación de las 252 de todo el año. Fue necesaria una capacitación e instrucción de los agentes de la institución a fin de lograr la cabal comprensión del nuevo giro institucional.

En la primera mitad del año, cuando aún no se había efectivizado la aplicación del protocolo de actuación, un 56 por ciento de las solicitudes ingresadas en la zona sur de la provincia correspondieron a conflictos comerciales y de consumidor, involucrando en ello mayormente los que refieren a incumplimientos contractuales, entre los que se destacan contratos de adhesión y locaciones urbanas.

A partir del segundo semestre, el originario perfil comunitario del Centro ha vuelto a ser el eje de funcionamiento, refiriendo las mediaciones en su mayoría a ruidos molestos y problemas de humedad o filtraciones entre vecinos, principalmente en el área del centro de la ciudad de Rosario. Asimismo, hubo un notable incremento de la cantidad de casos vinculados a la problemática familiar, duplicándose en su número, sobre todo en la zona sur de la ciudad de Rosario.

La facilitación telefónica ya se ha consolidado como herramienta de gestión de

conflictos, logrando un nivel de acuerdos del 65 por ciento del total de las intervenciones realizadas, principalmente en la temática vinculada con derechos del consumidor.

Durante el 2018 ingresaron 728 expedientes al Centro de Mediación de la defensoría del Pueblo, incluidas las facilitaciones, derivaciones de otros organismos y mediaciones penales. De esos, 476 casos fueron abordados por la zona centro-norte y 252 por la zona sur.

En la zona norte de la provincia se destaca el predominio de los casos de familia, en torno a cuestiones relativas al derecho de comunicación, cuidados personales, adultos mayores, entre otros, representando un 35 por ciento de los casos ingresados. En segundo lugar se encuentran las cuestiones relativas a lo estrictamente comunitario, entre los que se pueden mencionar ruidos molestos, medianeras, humedades, los relativos a viviendas, propiedad horizontal, entre otros, llegando a un porcentaje cercano al 23 por ciento. Durante 2018 se realizaron 17 mediaciones institucionales.

Además se continúa trabajando en torno a situaciones de violencia laboral, en muchos casos en forma conjunta con el Centro de Asistencia a la Víctima.

Es de destacar que el 61 por ciento de las solicitudes de mediación fueron realizadas por mujeres.

El número cada vez mayor de casos se debe a la permanente difusión del medio de solución de conflictos, como así también a la transmisión oral de quienes han transitado la misma para resolver sus disputas, y vuelven a utilizar el servicio, así como al espacio que la defensoría sigue construyendo en la conciencia social.

En la zona norte la gran mayoría de la casuística que se trabaja corresponde a temas familiares, de vivienda y de vecinos. Además, desde el mes de junio se trabajan conflictos penales, derivados desde el Ministerio Público de la Acusación. La particularidad de las mediaciones penales es que se trabajan en reuniones preliminares con cada una de las partes, generando así mayor cantidad de encuentros y, una vez que el mediador lo considera oportuno, puede sugerir reuniones con ambas partes presentes. Siempre salvaguardando la integridad y seguridad de todos los participantes en el proceso de mediación.

1.5.1.1 Mediaciones penales en zona Norte

Mediaciones en el marco del convenio celebrado con el MPA

El 29 de junio de 2018 se comenzó a trabajar con las mediaciones penales, dando inicio a una etapa y ampliación de servicio tradicional de mediación. La mayoría de los mediadores del equipo estable de mediación está capacitado en mediación penal. Se trabajó un total de 75 mediaciones, de las cuales 23 finalizaron y 52 se encontraban aún en curso al momento de la redacción de este informe.

En todos los casos las mediaciones penales son abordadas en reuniones preliminares individuales, por mediadoras expertas en la temática, quienes evalúan la conveniencia o no de proponer reuniones conjuntas.

“ En la zona norte, la gran mayoría de la casos de mediación penal que se trabajan corresponden a temas familiares, de vivienda y de vecinos. ”

En general hay un porcentaje muy alto de asistencia de la parte denunciante o víctima (90 por ciento), a quien se la escucha activamente.

En algunos casos, aunque el proceso de mediación no termine en acuerdo, las personas se llevan aprendizajes de abordaje colaborativo del conflicto, por lo cual más tarde logran acuerdos o entendimientos en forma privada.

1.5.1.2 Mediaciones Centro Integral Comunitario. Zona norte

Durante 2018 se continuó concurriendo quincenalmente al Centro Integral Comunitario (CIC) ubicado en la zona norte de la ciudad de Santa Fe, en calle Facundo Zuviría al 8100, donde se desarrollaron 56 mediaciones, de las cuales 6 aún continuaban en curso al momento de redactar este informe.

Temáticas que constituyen el objeto de las mediaciones realizadas:

- + Cuestiones familiares: 51 (92%)
- + Cuestiones de vecinos y vivienda: 4 (7%)
- + Contrato de servicios de terceros: 1 (1%)

1.5.2 Actividades realizadas en Santa Fe y Rosario durante 2018

1.5.2.1 Protocolo de intervención

A partir de 2018 se puso en vigencia un Protocolo de Intervención en materia de mediaciones comunitarias a partir de la resolución 253/18. De este modo, se pretende unificar los criterios de la labor que desempeñan ambas direcciones generales de Mediación y Resolución de Conflictos en lo que respecta a los casos admisibles, la gestión de los expedientes, mecanismos de comunicación, material probatorio, cantidad de reuniones, temáticas relativas a cuestiones laborales, violencia o conflictos con contenido patrimonial.

Los nuevos criterios y pautas de trabajo fueron puestos en conocimiento de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe con el fin de lograr la mejor articulación posible de las modificaciones implementadas.

1.5.2.2 Precongreso y Congreso Mundial de Mediación

Entre el 17 y el 22 de septiembre de 2018 se desarrolló el XIV Congreso Mundial de Mediación en las ciudades de Rosario y Buenos Aires respectivamente.

El equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo participó de los Talleres Preparatorios y del Congreso Mundial de Mediación. Durante el Congreso se desarrollaron conferencias y talleres brindados por especialistas en materia de mediación institucional, comunitaria, familiar, educativa, gestión de conflictos sociales complejos y medioambientales y justicia restaurativa.

El objetivo general del Congreso fue contribuir a generar espacios de reflexión, impulsar iniciativas en el ámbito privado y público y promover políticas públicas que permitan la prevención, gestión y transformación de situaciones y espacios de conflicto, favoreciendo la construcción de sociedades tolerantes, inclusivas y equitativas.

1.5.2.3 Registro de Mediadores Comunitarios

En el marco de la resolución 173/17, que creó el Registro de Mediadores Comunitarios, se inscribieron en Santa Fe, Rafaela y Rosario 63 mediadores.

El Registro tiene como objetivos generales difundir y consolidar los métodos no adversariales de abordaje de conflictos, tomando a la mediación comunitaria como referente principal para detectar preventivamente y gestionar situaciones de conflicto en la sociedad, comprender el ámbito comunitario y su dinámica social con el fin de contribuir a promover un abordaje de las relaciones interperso-

nales basado en principios democráticos, inclusivos, solidarios y de respeto a los derechos humanos fundamentales.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe reconoce el servicio ad honorem que prestan los mediadores que forman parte del Registro, y acredita su experiencia como mediadores comunitarios, su servicio a la comunidad como operadores de conflictos y agentes de la paz y les ofrece la posibilidad de participar en capacitaciones, talleres, ateneos de casos y demás actividades que la institución organice en la materia.

A partir de 2018 se puso en vigencia un Protocolo de Intervención en materia de mediaciones comunitarias.

En septiembre de 2018 se reabrió el registro, se incorporaron 4 nuevos mediadores comunitarios en la ciudad de Santa Fe. Renovaron su inscripción 21 mediadores inscriptos del año anterior.

La sede Rafaela mantiene en su registro tres mediadoras comunitarias.

En lo que respecta a Rosario y zonas aledañas, se incorporaron 6 nuevos aspirantes y se mantuvieron en el registro 26 mediadores.

Algunos de los mediadores comunitarios del registro participaron como comediantes en el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo, lo que brindó la oportunidad de re trabajar en torno a la práctica el procedimiento de la mediación.

A fin de contribuir a la formación continua de los voluntarios, se organizaron dos capacitaciones bajo la forma de talleres reflexivos: *Mediación Comunitaria y Diálogos Colaborativos, un enfoque transformador*, a cargo de Alejandro Nató, y *Facilitación y Abordaje de Conflictos Socioambientales e Intraorganizacionales*, a cargo de Nilda Santoro de Hernández, ambos en la ciudad de Rosario.

Todos los mediadores comunitarios del Registro fueron becados para participar del Precongreso de Mediación organizado en Rosario, a instancias de esta institución.

En el marco de la resolución 173/17, que creó el Registro de Mediadores Comunitarios, se inscribieron 63 mediadores en Santa Fe, Rafaela y Rosario.

1.5.2.4 Registro de Pasantías en Mediaciones Comunitarias

En diciembre de 2018 se creó el Registro de Pasantías en Mediaciones Comunitarias, en el ámbito de la Dirección General de Resolución de Conflictos. En este registro podrán inscribirse todos los mediadores comunitarios formados por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe o por otras instituciones formadoras. La iniciativa surgió frente a la necesidad de reforzar el aprendizaje de los nuevos mediadores, generando espacios de prácticas, observaciones, foros, ateneos y demás.

1.5.2.5 Encuentro Mediadores en Red: Vaquerías 2018

Los días 23, 24 y 25 de noviembre de 2018 se realizó el XII Encuentro Vaquerías: 20 años de Mediadores en Red, organizado por la Fundación Mediadores en Red, en el complejo Daspu en Valle Hermoso, Vaquerías, Córdoba.

Se trató de un encuentro de mediadores de todo el país, en el que se expusieron vastas experiencias y se reflexionó sobre temas específicos referidos a la práctica de la mediación en las distintas regiones del país.

En este marco, la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe presentó, junto a la Casa de la Pax Cultura y Cooperativa Empatío, la experiencia realizada en conjunto durante 2018 referida a la formación de mediadores comunitarios en la ciudad de Santa Fe, enmarcada en el desarrollo de otras iniciativas llevadas adelante en la provincia de Santa Fe por parte de la Defensoría del Pueblo, como los proyectos de formación de interruptores de violencia en la ciudad de Rosario y de mediadores comunitarios en la ciudad de Reconquista. Todo integrado en la visión del enfoque restaurativo como eje central.

1.5.3 Actividades realizadas durante 2018 en la zona norte

1.5.3.1 Curso de formación de mediadores comunitarios

En abril de 2018 se dio comienzo a un curso de formación de mediadores comunitarios en la ciudad de Santa Fe, donde participaron más de 120 interesados. La capacitación fue organizada por la Defensoría del Pueblo en conjunto con la Asociación Civil Casa de la Pax Cultura y Upcn Seccional Santa Fe. Además, contó con el apoyo de otras organizaciones sociales nucleadas en la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) –como la cooperativa de mediadores Empatio, Intermed Salta y Espacio Surgir–, así como del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná.

Con dicho curso se amplió la base de ciudadanos voluntarios capacitados en la solución pacífica de conflictos. Para la finalización del mismo fue menester que cada participante realizase una réplica en cascada para transferir lo aprendido a grupos de personas de su entorno, procurando generar de este modo un efecto exponencial del abordaje de cultura de paz.

Se ofrecerán capacitaciones, debates y otras actividades tendientes a la formación de los nuevos mediadores comunitarios.



En el mes de octubre el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe y el titular del Ministerio Público de la Acusación encabezaron el acto de presentación de un curso de formación para mediadores comunitarios que dichos organismos llevaron adelante en la ciudad de Reconquista.

La actividad fue posible gracias a una alianza estratégica entre la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Acusación Pública y la Municipalidad de Reconquista, y contó con el aporte técnico-temático y académico de la Asociación Casa de la Pax Cultura.

El curso tuvo por objetivo dotar a ciudadanos de Reconquista de herramientas teórico-prácticas para actuar en prevención de situaciones potencialmente violentas o para gestionar los conflictos en los ámbitos territoriales que les son propios a su desempeño cotidiano.

1.5.3.2 Convenio con el Ministerio Público de la Acusación

A través de la resolución 317/17 se firmó un convenio de cooperación entre el Ministerio Público de la Acusación de la provincia de Santa Fe, Fiscalía Regional 1, y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Por resolución 248/18 se firmó otro convenio de cooperación entre el Ministerio Público de la Acusación de la provincia de Santa Fe, Fiscalía Regional 4, y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

El equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se encuentra transitando la primera etapa del plan de trabajo consistente en la realización de talleres y charlas de capacitación sobre herramientas para el adecuado manejo de las relaciones humanas.

En el marco de ambos convenios, las partes acordaron potenciar las acciones que ambas instituciones vienen desarrollando, principalmente en lo que respecta a temáticas como atención de víctimas y testigos y la solución de conflictos a través de instancias de mediación.

A partir del mes de julio de 2018 se comenzaron a realizar mediaciones penales con mediadoras capacitadas en la temática del equipo del Centro de Mediación de la sede Santa Fe.

1.5.3.3 Labor en el Hospital de niños Dr. Orlando Alassia

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe es un organismo al servicio del ciudadano y de la comunidad en su conjunto, que tiene como propósito fundamental estar cerca de las necesidades de la gente y de las instituciones de la sociedad.

En función de ello, y reconociendo al hospital como un espacio de nexo e inmediatez directa con la ciudadanía, se ha pensado en la posibilidad de generar espacios de encuentro con las personas que integran su comunidad a fin de considerar, en forma conjunta, la conveniencia de compartir herramientas de trabajo propias de la mediación tendientes a promover un adecuado manejo de las relaciones humanas y, por ende, de la vida en relación, en pos de facilitar una convivencia más humana, pacífica y saludable en beneficio de la comunidad hospitalaria y la sociedad en general.

Se apunta a conocer el contexto hospitalario, su estructura y dinámicas principales, las personas que conforman la comunidad del Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia, los referentes de cada área del efector y sus necesidades, su interés en participar de las propuestas de trabajo que ofrezca el equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo a partir de la información obtenida de las autoridades y equipos profesionales del centro de salud, todo con la finalidad de generar un proceso de cambio hacia métodos más saludables de comunicación y relación, promoviendo la cultura de paz, generando ambientes de menor conflictividad y mayor bienestar y calidad de vida.

Al momento de la redacción de este informe el equipo de mediación de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se encuentra transitando la primera etapa del plan de trabajo consistente en la realización de talleres y charlas de capacitación sobre herramientas para el adecuado manejo de las relaciones humanas, teniendo en cuenta que se trata de una labor gradual y sistémica, acordando la realización de próximos talleres de sensibilización a los fines de definir posibles referentes y/o destinatarios de la comunidad hospitalaria.

1.5.3.4 Facilitación medioambiental

Desde el año 2017 se viene trabajando en torno a un caso planteado a partir del reclamo de vecinos de una planta industrial de una localidad del interior por presunta contaminación.

Al momento de la confección del informe, el proceso de facilitación se encuentra con importantes avances, trabajando en reuniones conjuntas –de carácter técnico– acerca de los progresos del plan de obra (cronograma de tareas/tiempo) que está llevando a cabo la empresa con control y supervisión del Ministerio de Medio Ambiente, con una excelente predisposición, participación y colaboración

de cada una de las partes –siendo uno de los pilares fundamentales para poder continuar– y en miras a obtener una solución satisfactoria para todos, a través de una planificación de cooperación, haciendo posible su desarrollo y sustentabilidad en el tiempo, motivo por el cual a la fecha se trabaja en continuo contacto con el equipo, de forma precisa, manifestando las inquietudes y necesidades de los involucrados, consultando y aportando ideas a los fines de obtener una comunicación efectiva y un trabajo provechoso para todos.

1.5.4 Actividades realizadas durante 2018 en la zona sur

1.5.4.1 Delegaciones

Desde el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo sede Rosario durante 2018 se habilitaron espacios de mediación en las ciudades de Venado Tuerto, San Lorenzo, Villa Gobernador Gálvez y en la Delegación sur de la ciudad de Rosario, fortaleciendo y comediando con personal de las delegaciones ya capacitados, y dando una formación general sobre la actividad para las derivaciones en los otros casos.

1.5.4.2 Otros espacios de articulación

Se forjaron importantes lazos de trabajo con los centros de Integración Comunitaria de las ciudades de Rosario, Villa Gobernador Gálvez, Granadero Baigorria y General Lagos.

Un fuerte e interesante vínculo se estableció con distintos centros de Convivencia Barrial de la ciudad Rosario, principalmente del barrio Ludueña, donde se articuló una actividad semanal, en conjunto con diferentes actores sociales del lugar.

1.5.4.3 Actividad descentralizada en barrios de la ciudad y sus proyecciones

Zona sur de Rosario: el Centro de Mediación participó en una acción articulada del gobierno provincial, el Ministerio Público de la Acusación y la Municipalidad de Rosario en la zona de Grandoli y Gutiérrez de la ciudad en la atención de los vecinos que requirieron orientación sobre la conformación de consorcios, procesos de escrituración de unidades inmobiliarias y asesoramiento ante distintas problemáticas y conflictos, articulando la actuación con las distintas agencias estatales y entidades civiles.

Se trabajó en el sector comprendido por las calles Lola Mora, Hipócrates, Sánchez de Thompson y Grandoli, y desde principios del mes de noviembre en el ba-

Barrio municipal del sector comprendido entre las calles Esteban de Luca, Grandoli, Alice y Lamadrid.



Barrio Ludueña: El Centro participó durante el año 2018 en el barrio Ludueña Sur de las reuniones mensuales de vecinos con referentes de distintas instituciones territoriales del municipio y la provincia, Allí se abordaron temáticas sobre medio ambiente, eliminación de basurales, posibilidad de desarrollo de huertas particulares y comunitarias, procesos de reciclaje y otros talleres, aprovechamiento de espacios públicos, seguridad vial y colocación de barreras ferroviarias, entre otros.

En esta zona, el organismo integra la mesa intersectorial del barrio Ludueña, un espacio conformado para la articulación entre instituciones pertenecientes a diversas esferas de gobierno y organizaciones no gubernamentales, con el fin de conformar una red para el abordaje de distintas situaciones, intercambio de información y experiencias de trabajo, construcción de criterios y la promoción de derechos. Desde esta red el Centro ha participado y apoyado distintas actividades en el barrio, como muestras anuales o intervenciones de tipo restaurativas vinculadas a la conflictividad del mismo.

1.5.4.4 Ámbito educativo

Profesionales del Centro junto a mediadores comunitarios voluntarios dictaron un taller de capacitación interactivo y vivencial en la Escuela de Educación Secundaria N° 3.127 Don Bosco del barrio Ludueña, sobre comunicación y formas de abordaje de los conflictos. Participaron del mismo directivos y docentes secundarios de la escuela, integrantes del Centro de Vida Padre Misericordioso (espacio de acompañamiento de jóvenes en situación de consumo), del Centro de Día Saltimbanqui y del Centro de Convivencia Barrial de Ludueña Sur

Dentro del ámbito educativo también se dictó -junto a mediadores comunitarios- un taller sobre transformación de conflictos y comunicación asertiva en el Instituto Superior de Formación Docente N° 9.085 Santa Rosa Viterbo de San Lorenzo, del que participaron profesores y alumnos de dicha institución, como también directores, supervisores y coformadores de nivel inicial y primario de diferentes instituciones educativas de la localidad de San Lorenzo, Puerto General San Martín y Ricardone.

Ambas experiencias se realizaron a pedido de las respectivas instituciones convocantes que tomaron contacto con la institución por intervenciones o participaciones previas de nuestro Centro.

Se organizó con la directora Provincial de Educación para el Adulto una charla sobre formas de abordaje de los conflictos y de difusión de la mediación para supervisores y directivos de los distintos establecimientos educativos.

1.5.4.5 Facilitaciones en conflictos sociales

Dentro del marco del nuevo protocolo de actuación y su énfasis en el abordaje de problemáticas comunitarias, se realizaron diversas facilitaciones e intervenciones entre diversos actores frente a variados conflictos, como problemas de loteos inmobiliarios en Arroyo Seco y Roldán y planes de contingencia para personas electrodependientes para la ciudad de Rosario y alrededores.

1.5.4.6 Formación de mediadores

Por convenio con la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación, se formaron 67 mediadores comunitarios dentro del personal de la misma Defensoría del Pueblo, así como de otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales colaborando el Centro de Mediación con la organización del ciclo.

1.5.4.7 Capacitación interna

A nivel interno desde el Centro se desarrollaron dos jornadas de capacitación básica general para los empleados de la defensoría a fin de que conozcan con mayor precisión el funcionamiento del Centro y los casos con posibilidades de mediación, teniendo especialmente en cuenta la implementación del nuevo protocolo de actuación de mediación

Capítulo 2

Derechos, Territorios y Ambiente

2.1 Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas

La Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas es la usina de los actos administrativos de la Defensoría del Pueblo, en virtud de que dentro de sus competencias se encuentra la de elaborar los proyectos de resolución, disposición, dictámenes, convenios y leyes.

A las funciones expresadas se les incorporan otras de suma importancia derivadas de leyes promulgadas a comienzo de 2018: legitimación procesal para interponer acciones colectivas, autoridad de aplicación de la ley que prohíbe el cobro de plus médico y órgano de control en el marco de la ley de salud mental.

Asimismo, en su órbita se encuentra la Coordinación de Despacho encargada de las protocolizaciones, registro, archivos y notificaciones de muchos de los actos anteriormente señalados.

La Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas se encuentra integrada por: Subdirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas; Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo (zona norte); Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo (zona sur); Subdirección de Nuevos Servicios y Competencias y Coordinación de Despacho.

Para una mejor exposición a los fines del presente informe se describirán las actividades y acciones relevantes realizadas por cada una de las unidades que integran la Dirección.

2.1.1 Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas

Sus funciones a los fines expositivos del presente informe pueden ser divididas en: a) estudio, análisis y abordaje de cuestiones jurídicas y formulación de opinión jurídica no vinculante a requerimiento del defensor del Pueblo o de las direcciones de la institución; b) asesoramiento ante las consultas efectuadas por la ciudadanía vía correo electrónico, c) elaboración de proyectos legislativos conforme a facultad conferida al defensor del Pueblo en su ley de creación y d) otras actividades.

2.1.1.1 Estudio, análisis y abordaje de cuestiones jurídicas

En el año 2018 la Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas intervino en expedientes que requirieron de elaboración de dictámenes y/u opiniones

jurídicas que versaron sobre las siguientes temáticas: indemnización contemplada en el artículo 34° del Estatuto del Personal Legislativo, contratos de locación, convenios, compra de bienes muebles, altas y bajas de inmuebles, entre otros.

2.1.1.2 Asesoramiento

A diario, se evacuan consultas, vía correo electrónico, relacionadas comúnmente con los siguientes temas: derechos de usuarios y consumidores (garantías de productos, tarjetas de créditos y alquileres), servicios públicos (tarifas, calidad en la prestación, atención de reclamos y tarifa social), actas por infracciones de tránsito provinciales y/o nacionales, problemas en consorcios de propiedades horizontales, problemas ambientales y cuestiones municipales, entre otros.

2.1.1.3 Elaboración de proyectos legislativos

Durante 2018, y como parte del Informe Anual 2017, se acompañó una iniciativa legislativa tendiente a modificar la ley 10396 de creación de Defensoría del Pueblo e incorporar como competencia el control sobre municipios y comunas de la provincia.

2.1.1.4 Otras actividades relevantes en el período

>> Reunión con autoridades de la Municipalidad de Venado Tuerto: representantes del Estado municipal de Venado Tuerto se reunieron con el defensor del Pueblo y transmitieron preocupación por los fuertes aumentos de las tarifas eléctricas dispuestos por la Cooperativa Eléctrica de Venado Tuerto (CEVT). En ese marco y por orden del defensor, la Subdirección de Asuntos Jurídicos participó de reunión con las autoridades de Cooperativa Eléctrica y presentó peticiones donde se requirió que se suspendan por un período de tiempo prudencial los cortes del suministro eléctrico a aquellos usuarios que se vean imposibilitado de pagar las facturas, se implemente dentro del cuadro tarifario de la cooperativa una tarifa preferencial para pymes de la ciudad, se cree un sistema de tarifa social sobre el valor de distribución que se complemente a la tarifa social federal existente otorgada por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación sobre el precio mayorista, en semejanza a la vigente para los usuarios de la EPE, se tenga en cuenta que debe convocarse a audiencia pública para considerarse la modificación tarifaria respectiva y se desglose en las facturas emitidas el precio de la energía adquirida, a los fines de que todos los usuarios puedan informarse respecto a cómo repercute en su tarifa.

>> Reunión con concejales y vecinos de Venado Tuerto y Rafaela: se recibió en la sede de Rosario y en delegación de Rafaela, respectivamente, a concejales

y un grupo de vecinos que presentaron firmas solicitando intervención ante la cooperativa que presta el servicio eléctrico. Se les informó respecto de las acciones realizadas por la Defensoría del Pueblo en los últimos años y respecto de la competencia de la misma para intervenir en los diversos espacios jurisdiccionales.

>> Participación en representación de defensoría del Pueblo y del Defensor en audiencia pública convocada para tratar tarifa de Cooperativa Eléctrica Venado Tuerto.

>> Participación en representación de Defensoría del Pueblo y del defensor en la audiencia pública convocada para considerar la actualización del precio del transporte del gas natural por red. La audiencia tuvo lugar en la ciudad de Yerba Buena, Tucumán.

>> Participación en representación de Defensoría del Pueblo y del defensor en la audiencia pública convocada para considerar la actualización del precio del transporte del gas natural por red. La audiencia tuvo lugar en septiembre de 2018 en Santiago del Estero y se intervino desde la sede del Enargás de la ciudad de Rosario.

>> Participación en audiencia pública convocada por Enress para considerar cuadro tarifario de Aguas Santafesinas para el año 2018: se asistió a la audiencia en la ciudad de Santa Fe, donde expuso el defensor del Pueblo, y en calidad de oyente en las ciudades de Rosario y Gálvez.

>> Colaboración en la exposición del defensor del Pueblo en el panel de jornadas organizadas por la Facultad de Derecho de la UNR relativas al 25 aniversario de la Ley de Defensa al Consumidor.

>> Colaboración en el panel de exposición del defensor del Pueblo en la jornada organizada por la Defensoría del Pueblo respecto de la reforma constitucional.

>> Participación en reuniones convocadas por el defensor del Pueblo con Directorio del Arte de Curar y autoridades de los colegios miembros por reclamo de profesionales.

Una actividad relevante para el área es la participación en el marco del decreto 1.084/2018. En virtud de esa normativa el gobernador de la provincia creó una Comisión Técnica de Análisis de Costos y Tarifas de la Empresa Provincial de la Energía, cuyos cometidos son: a) análisis de la estructura de costos de la EPE; b) proposición de medidas para lograr la reducción de los mismos, mayor eficiencia y calidad de servicio a los usuarios; c) análisis de la estructura tarifaria de la EPE; d) proposición de modificaciones tarifarias que permitan una mejor distribución de los costos internos de distribución (VAD) en el universo de usuarios, con sustento en criterios de equidad.

La Comisión está integrada por representantes de las facultades de Ciencias

Económicas de la Universidad Nacional del Litoral y Nacional de Rosario (un representante cada una), de entidades empresarias con representación provincial de la industria, sector agropecuario y el comercio (un representante por sector), de la EPE (dos representantes de nivel gerencial de áreas técnicas y económicas), entidades gremiales de Luz y Fuerza (un representante por la zona centro-norte y otro por el sur), la Defensoría del Pueblo (un representante) y la Secretaría de Estado de Energía (un representante).

Por nota del defensor del Pueblo se designó al subdirector de Asuntos Jurídicos, conjuntamente con el asesor de Gabinete, a participar en representación de la Defensoría del Pueblo.

Se realizan reuniones cada quince días en las ciudades de Santa Fe y Rosario, alternativamente, y la defensoría entregó un documento con las consideraciones derivadas de la información obtenida en la Comisión, a los fines de ser incorporadas al documento final.

2.1.2 Relatoría y Análisis Normativo

En el año 2018, se dictaron un total de 381 resoluciones, según el siguiente detalle: 41 resoluciones de recomendación, 26 resoluciones sobre adhesión y convenios cooperación y/o colaboración suscriptos con distintas instituciones, asociaciones civiles, defensorías del Pueblo, con el fin de establecer canales de intercambio de conocimientos y experiencias de interés común de las partes, que permitan optimizar la gestión en la protección de los derechos de la ciudadanía; y 314 resoluciones referidas a trámites administrativos internos, tales como autorización de partidas para gastos e inversiones del organismo, modificaciones y ampliaciones presupuestarias, contratos de alquiler de inmuebles, licitaciones y trámites que comprenden a los agentes que componen la planta de personal de la institución.

2.1.2.1 Resoluciones con recomendación del defensor del Pueblo.

En este período se dictaron 41 resoluciones de recomendaciones del defensor del Pueblo. Los temas abordados fueron: uso de agroquímicos-medio ambiente, lapos, Complejo Educativo Alberdi, Educación, investigación por incineración de tóxicos, reclamos a EPE por cupo discapacidad, micromedición de Assa, problemas con establecimiento lácteo (medio ambiente), ruidos molestos; cloacas de Assa, problemas de vecinos de barrio Copello con Assa, apagón en Rosario, violencia laboral y seguridad vial, entre otros.

Resolución 093/18. Se recomendó al lapos que “en el tratamiento de solicitudes de prestaciones de cuidadores domiciliarios se implemente un protocolo de intervención que posibilite el análisis de cada una de las situaciones personales

y de salud integrales de los solicitantes, adoptando criterios amplios de inclusión y protección, y que modifique el encuadre legal de subsidio, dado a la prestación de cuidadores domiciliarios, por la de prestación asistencial, a la cual obliga la ley nacional 24.901 de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad. En igual sentido se dictaron las resoluciones 101/18 y 371/18.

Resolución 104/18. Se recomendó al lapos la autorización inmediata de la provisión de la silla de ruedas motorizada solicitada por el afiliado.

Resolución 147/2018. El defensor del Pueblo recomendó al Ministerio de Infraestructura y Transporte de Santa Fe, al Directorio de Assa. y al Directorio del Enress que en el futuro las viviendas que se construyan dentro del régimen de propiedad horizontal cuenten con medidores individuales instalados en cada una de las unidades habitacionales.



En el año 2018 se dictaron un total de 381 resoluciones: 41 de recomendación, 26 sobre adhesión y convenios de cooperación, y 314 referidas a trámites administrativos internos.



Resolución 165/18. Se recomendó a la Administración Provincial de Impuestos (API) que en forma inmediata proceda a dictar la normativa pertinente de modo de contemplar dentro de las exenciones previstas en el libro segundo, capítulo III la situación de los discapacitados y de los ex soldados combatientes en la Guerra de Malvinas titulares de inmuebles destinados a vivienda propia, no sean ellos ni sus cónyuges titulares de dominio de otro inmueble y que no posean ingresos de ningún tipo.

Resolución 166/18. Se recomendó a la Dirección Provincial de Transporte de Pasajeros, dependiente de la Secretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe, que remita los informes solicitados con relación a la adquisición vía online de pasajes por discapacidad en la empresa El Norte Bis SRL para el tramo Las Toscas-Santa Fe y viceversa.

Resolución 267/2018. El defensor del Pueblo solicitó que se tomen las medidas necesarias para que los vecinos de los barrios Tierra de Sueños II y III accedan a todos los servicios básicos. En primer lugar solicitó a la Ministerio de Medio Ambiente que se expida sobre el proyecto de estudio de impacto vehicular presentado por la desarrolladora y, a su vez, exija la realización de un proyecto de obras

para explotación de aguas subterráneas y recursos hídricos. Asimismo, le solicitó a esa dependencia del Ejecutivo que tome intervención sobre la existencia de un basural a cielo abierto en el barrio Tierra de Sueños.

Al mismo tiempo, y mientras tanto culminan las obras de explotación de aguas subterráneas, la Defensoría del Pueblo le recomendó al Directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress) habilitar más días y lugares de entrega de bidones de agua desmineralizada por ósmosis inversa, a los fines de mejorar dicho servicio.

Por otra parte, el defensor del Pueblo pidió a la Secretaría de Recurso Hídricos que arbitre todos los medios a su alcance para finalizar las obras de alcantarillado en la ruta Rosario-Córdoba (kilómetros 309 y 311 de la ruta 9).

Se recomendó a la Administración Provincial de Impuestos (API) que en forma inmediata proceda a dictar la normativa pertinente de modo de contemplar, dentro de las exenciones previstas, la situación de las personas con discapacidad y de los ex soldados combatientes en la Guerra de Malvinas.

Asimismo, recomendó a la Secretaría de Protección Civil que evalúe los riesgos de las zonas de los barrios Tierra de Sueños II y III y, en base a eso, diseñe planes de emergencia.

A continuación, se solicitó a la Secretaría de Aguas que disponga de las acciones necesarias a los fines de que Aldic Emprendimientos Inmobiliarios realice los proyectos de obras pautadas para la zona en relación a los canales de escorrentamiento, a la ubicación de los reservorios de agua, a saneamiento cloacal y a la instalación de planta potabilizadora en la zona.

Finalmente, el defensor del Pueblo encomendó a la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas y al Ministerio de Medio Ambiente que consideren la tarea de abordar, de manera integral y coordinada la problemática ventilada en la resolución –dado el importante incremento de emprendimientos urbanísticos en las diferentes regiones de la provincia–, exigiendo, para ello, los estudios correspondientes, a los fines de preservar y conservar el ordenamiento territorial en función del desarrollo sustentable del medio ambiente.

Resolución 279/2018: correspondiente al expediente 2-008827/2018. El 30 de julio a las 20.30 horas, aproximadamente, tuvo lugar un apagón que dejó sin servicio eléctrico a la ciudad de Rosario y otras ciudades del sur de la provincia de Santa Fe en virtud de una falla en instalaciones del sistema de transporte en extra tensión, ocasionado por la salida de servicio de dos transformadores de la empresa Transener ubicados en la estación denominada Rosario Oeste, sita en la ciudad de Pérez. La Defensoría del Pueblo, en su rol incuestionable de defensa de los derechos de todos los santafesinos, procedió a iniciar expediente y requerir información a todas las partes involucradas respecto de las causas del apagón, a los fines de poder obtener una respuesta para la ciudadanía. La resolución cuestionó: “Entendemos que existen muchas cuestiones que se deben desentrañar a los fines de deslindar eventuales responsabilidades. En este sentido no queda claro de la información proporcionada por la empresa responsable de las tareas, los motivos de realizar las maniobras en ese día de temperatura baja, se deduce de ello mayor consumo, y en horario pico nocturno de día laboral donde gran parte de la población se encontraba regresando a sus hogares”. Y concluyó: “Entendemos que los elementos existentes y el marco regulatorio vigente justificarían el inicio, si ya no lo hubiera hecho, por parte del Ente Nacional de la Electricidad (Enre), de una investigación tendiente a obtener como resultado las causas del apagón sucedido el pasado 30 de julio en Rosario y ciudades del sur santafesino, y deslindar eventuales responsabilidades con la concierne aplicación de sanciones para el caso en que así corresponda, en virtud de haberse puesto en riesgo la vida, seguridad, salud e integridad física de todos los santafesinos que se encontraban en las ciudades afectadas”.

2.1.3.1 Resoluciones de aprobación de convenios de cooperación y adhesión.

Resolución 088/2018. Convenio con el Senador Departamental para la instalación de la Delegación Vera de la Defensoría del Pueblo.

Resolución 090/2018. Convenio con la Procuración de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe para la atención de las víctimas de la violencia y la relación con el MPA.

Resolución 091/2018. Convenio con el Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe para el uso de los recursos de la mediación.

Resolución 094/2018. Convenio con la Secretaría Ejecutiva del Órgano de Revisión de la Nación.

Resolución 103/2018. Convenio con la Casa del Sur y Espacio Surgir para la formación de mediadores comunitarios.

Resolución 108/2018. Convenio de Cooperación con la Municipalidad de Rin-

cón apertura Delegación San José del Rincón de la Defensoría del Pueblo.

Resolución 124/2018. Convenio de adhesión con el Ministerio Público de la Acusación al Congreso Mundial de Mediación.

Resolución 125/2018. Convenio de adhesión con la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe al Congreso Mundial de Mediación.

Resolución 136/2018. Convenio con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

Resolución 139/2018. Convenio con la Municipalidad de la ciudad de Sunchales para la instalación de la Delegación Sunchales de la Defensoría del Pueblo.

Resolución 153/2018. Convenio con el Senador Departamental de Las Rosas para la instalación de la Delegación Las Rosas de la Defensoría del Pueblo.

Resolución 160/2018. Convenio con el Senador Departamental de Tostado para la instalación de la Delegación Tostado de la Defensoría del Pueblo.

Resolución 163/2018. Convenio marco de colaboración suscripto con la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe para la protección de los derechos humanos.

Resolución 164/2018. Convenio marco con el Colegio de Arquitectos de la ciudad de Rosario.

Resolución 183/2018. Convenio marco suscripto entre la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Asociación Aldeas Infantiles.

Resolución 186/2018. Convenio de adhesión con la Asociación Baha'í al Congreso Mundial de Mediación.

Resolución 187/2018. Convenio de adhesión con la Fundación Ejército Ciudadano de Rosario al Congreso Mundial de Mediación.

Resolución 188/2018. Convenio de adhesión con la Dirección de Mediación de la Municipalidad de Rosario al Congreso Mundial de Mediación.

Resolución 247/2018. Declaración de Interés del Encuentro Internacional de Cátedras de Economía y Ambiente.

Resolución 248/2018. Convenio de colaboración con la Fiscalía IV (MPA) de la ciudad de Reconquista.

Resolución 249/2018. Adhesión a los 100 años de la fundación del Diario El Litoral de Santa Fe.

Resolución 264/2018. Convenio marco de colaboración con la Comisión de Mujeres de la Federación de Mutuales Brigadier Estanislao López.

Resolución 273/2018. Convenio con Presidenta Comunal de Cayastá para la instalación de la Delegación Cayastá de la Defensoría del Pueblo.

Resolución 290/2018. Convenio de cooperación recíproca suscripto entre Artefe, UPCN y el Banco de Santa Fe.

Resolución 292/2018. Convenio de cooperación con la Casa de la Pax Cultura y el Ministerio Público de la Acusación para la formación de mediadores comunitarios en la ciudad de Reconquista.

Resolución 360/2018. Convenio marco de cooperación suscripto entre la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y UNICEF, para el funcionamiento del Observatorio de los Derechos de la Niñez.

2.1.3.2 Disposiciones de cierre y archivo

En este período se dictaron 206 disposiciones de cierre y archivo en toda la provincia. De estas, 63 corresponden a la zona sur y 143 a la zona centro norte.

En la zona sur, de las 63 disposiciones, 41 son relativas a derechos de usuarios y consumidores: por resolución favorable del reclamo (27 disposiciones), desistimiento del presentante (9 disposiciones) y derivación a autoridad competente (5 disposiciones); y 22 disposiciones relativas a EPE, Assa, medio ambiente, municipios y comunas.

En la zona centro norte, de las 143 disposiciones, 51 son relativas a derechos de usuarios y consumidores y 72 relativas a otros temas (salud, discapacidad, EPE, provinciales, previsionales, partidas, aguas y cloacas y multas, entre otros).

2.1.4 Nuevos servicios y competencias

Por resolución 304/17 se incorporó a la estructura orgánica funcional de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe la Subdirección de Nuevos Servicios y Competencias, dependiente de la Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas, tomando posesión del cargo el 1 de enero de 2018.

2.1.5 Programa Oficina Móvil

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe es un organismo con competencia en todo el territorio de la provincia de Santa Fe, la que se caracteriza por su extensión territorial de más de 720 kilómetros de longitud de norte a sur y de 380 kilómetros en su eje este-oeste. Está dividida en 19 departamentos que agrupan 55 municipios y 308 comunas.

Desde su creación cuenta con dos sedes, en las ciudades de Santa Fe y Rosario, y delegaciones en otras localidades de la provincia. Si bien a la fecha de la redacción de este informe existen 35 delegaciones como consecuencia de una clara política institucional de descentralización, se consideró necesario implementar un dispositivo que garantice la total cobertura del territorio provincial, como surge del informe anual correspondiente al año 2017.

El programa Oficina Móvil atendió a 1.560 personas durante el 2018, visitando 54 localidades del interior provincial y concurrendo a 28 barrios de las ciudades de Santa Fe y Rosario.

Fue así que, tomando la experiencia previa de atención en los barrios de la ciudad de Santa Fe, se implementó el programa de oficinas móviles con alcance provincial, siendo el objetivo principal convertir a la defensoría en un organismo de proximidad, presente en el territorio para atender la demanda de toda la población, principalmente la más vulnerable, derribando los obstáculos económicos y de distancia que impiden el acceso a la institución.

Este programa tiene los siguientes objetivos:

- Acercar los servicios de la Defensoría del Pueblo a los ciudadanos de la provincia a través de la atención individual de reclamos, orientando, informando y asesorando jurídicamente en todos los casos que le es requerido.
- Intervenir en forma directa en la alfabetización jurídica mediante capacitaciones, sensibilizaciones y talleres en materias específicas a desarrollarse en territorio.
- Difundir las funciones de la defensoría por medio de la participación en eventos culturales, sociales, ferias, fiestas patronales y todo otro que la autoridad considere pertinente.
- Realizar campañas para promover temáticas específicas: viales, Día del Consumidor, días conmemorativos internacionales y otras.
- Brindar visibilidad a las actividades, talleres y/o jornadas realizadas por las direcciones del organismo fuera de sus sedes o delegaciones.
- Promover una cultura de paz para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos aplicando mecanismos de mediación y negociación.

El proyecto se implementó en el mes de junio del 2018, y para su puesta en marcha se adquirieron dos vehículos tipo utilitario (traffic), adaptados en su interior para la atención de los ciudadanos con el equipamiento informático y conectividad necesaria para brindar la atención en territorio, destinándose uno de ellos para la ciudad de Rosario y sur de la provincia y el otro para la ciudad de Santa Fe y centro-norte de la provincia.



Semestralmente se establecen las localidades a visitar de acuerdo a la programación, demandas sectoriales u otras circunstancias, las que se incrementarán con en el tiempo hasta alcanzar o superar la meta planteada.

Los equipos de trabajo en territorio están integrados por un chofer, dos profesionales afectados a la atención –preferentemente un abogado y un psicólogo o un trabajador social-, un director y/o subdirector y/o la persona que los mismos consideren idónea y con la experiencia necesaria para resolver las cuestiones complejas de atención que se presenten en territorio, un personal de comunicación y logística.

El proyecto fue presentado el 13 de junio de 2018 en las ciudades de Santa Fe y Rosario, iniciando las actividades el día 21 de junio en el barrio Alto Verde de la ciudad de Santa Fe.

Teniendo en consideración la extensión territorial de la provincia y solo a los fines de la organización de las visitas, las mismas se planifican por zonas (norte y sur).

El objetivo planteado para el año 2018 fue recorrer los 19 Departamentos de la provincia, realizando atenciones territoriales como mínimo en dos comunas o municipios de cada uno de ellos donde no haya una delegación del organismo, aspirando a brindar la misma calidad de atención que en las sedes.

Las salidas de las oficinas móviles son programadas con anterioridad, acordándose con los actores regionales la ubicación física y la difusión en medios de comunicación y redes sociales.

La zona norte comprende 11 departamentos: General Obligado, 9 de Julio, San Cristóbal, Vera, San Justo, San Javier, Garay, La Capital, San Martín, Castellanos y Las Colonias. Mientras que la zona sur tiene ocho: Iriondo, Caseros, Rosario, San Lorenzo, General López, Constitución, Belgrano y San Jerónimo.

El 62 por ciento de los reclamos fue resuelto con la atención, requiriendo el 38 por ciento restante un trámite posterior en las delegaciones o en las sedes.

Las salidas de las oficinas móviles para atención en territorio son programadas con anterioridad, acordándose con los actores regionales la ubicación física de la oficina y la difusión de la visita a través de las redes sociales y medios de comunicación regionales. Los contactos realizados en forma previa y concomitantes a las visitas permitieron la conformación de una red de más de 180 actores regionales y locales.

Cabe destacar que con la implementación de este programa fue posible llegar por primera vez a localidades distantes de las sedes como son las comunas de Villa Minetti y Pozo Borrado, en el Departamento 9 de Julio, al norte de la provincia, prestando el mismo nivel de servicio y respuesta que en las sedes.

A los fines de establecer una comunicación fluida con los ciudadanos atendidos, se les informa el número de celular de la oficina móvil, pudiendo comunicarse a través de las aplicaciones gratuitas. Esta simple herramienta permitió incorporar un nuevo canal de comunicación gratuito y en tiempo real, que borra la distancia entre el ciudadano y el organismo.

Otra de las funciones de la Oficina Móvil de la defensoría del Pueblo es la difusión de los servicios que presta el organismo y la promoción de derechos. Así, se

concurrió a los barrios de la ciudad de Santa Fe, todos los viernes en el marco del Programa Cebollita, a cargo del CAV de la Defensoría del Pueblo.

Además, se participó en el Super TC 2000 realizado en la ciudad de Santa Fe, los días 1 y 2 septiembre. La presencia en dicha actividad de carácter masiva no solo visibilizó a la defensoría mediante la entrega de folletería propia, sino que se llevó a cabo una actividad de promoción de derechos y sensibilidad ciudadana, mediante la entrega de la guía de derechos sobre Los actores de la Seguridad Vial al público presente, el cual superó las 120.000 personas.

La oficina móvil también participó junto a organizaciones no gubernamentales que integran la FOS de una actividad sobre salud en la ciudad de Santa Fe.

Convocados por el Centro de Día Burburinho, se encabezó la caminata por la inclusión.

Junto a la Federación de Mujeres Mutualistas, se participó de las *Jornadas de la Familia*.

En el marco de la mediación multiparte entre la EPE, el presidente Comunal de Monte Vera y los vecinos de dicha localidad se participó en una de sus reuniones en territorio, siendo la presencia de la oficina móvil unos de los puntos acordados en la negociación para brindar asesoramiento a los vecinos.

Se estuvo presente en la apertura de la Capacitación de Mediadores Comunitarios en Reconquista, con la finalidad de capitalizar la presencia de más de 140 asistentes de la región.

En el marco de las intervenciones multiagenciales en la ciudad de Rosario, se participó en jornadas desarrolladas en barrio Ludueña y plaza Homero Manzi.

Se visitó a la comunidad Qom de barrio Las Lomas, donde se participó de una asamblea de la comunidad, realizando atenciones a los vecinos.

La semana previa a las festividades del mes de diciembre se estuvo presente en centros comerciales a cielo abierto y ferias navideñas de las ciudades de Santa Fe y Rosario, repartiendo la Guía de Promoción de Derechos y Recomendaciones para los Ciudadanos en su rol de Consumidores.

2.1.5.1 Vinculación

Sumado a la atención en las unidades móviles, se trabajó en el fortalecimiento de las delegaciones de la defensoría, convocando a los empleados de delegaciones para que participen en las atenciones y reuniones de las localidades cercanas, vinculándolos de esta forma personalmente con los actores y ciudadanos regionales, quienes a partir de dicha visita comenzarán a referenciarse directa-

mente con la delegación. Cuando no resultó posible contar con la presencia del delegado, al momento de la atención se entregó folletería indicando los datos de la delegación más cercana.



Se difundieron las competencias de la Defensoría del Pueblo, convocando a las autoridades locales, a diversas ONG, actores civiles y sociales a una mesa de diálogo o taller.

Se dictaron talleres y/o capacitaciones de acuerdo a la demanda regional.

Se trabajó con los equipos de género y de niñez de municipios y comunas y se hizo entrega de las publicaciones del CAV *Reescribiendo Historia entre mujeres. Grupo de Mujeres y Violencia de Género y Ruta Crítica*. Trayectoria que siguen las mujeres en situación de violencia, lo que permitió la discusión e intercambio de saberes y experiencias de cada lugar.

Cabe señalar que las comunas en su mayoría no tienen equipos conformados en forma permanente y comparten los profesionales, por lo que se apuntó al CAV de la defensoría como espacio de referencia para el resto de las instituciones y la comunidad.

Como ejemplo se citan las siguientes actividades realizadas:

Santa Rosa de Calchines: reunión con operadores de violencia de género y personal del CAV.

Helvecia: visita a los actores institucionales, presentación del delegado de la defensoría en la localidad.

Crespo: reunión con operadores de violencia de género y delegada de San Javier.

Alejandra: reunión con operadores de violencia de género y delegada de San Javier.

Sastre: taller sobre violencia en los noviazgos para alumnos de secundaria.

Romang: taller sobre violencia en los noviazgos a cargo de psicóloga del CAV de Vera.

San Cristóbal: taller sobre la Defensoría, un organismo que nos facilita el ejercicio de los derechos.

San Cristóbal: taller sobre comunicación no violenta para alumnos del secundario nocturno.

Tostado: taller sobre la Defensoría, un organismo que nos facilita el ejercicio de los derechos.

Considerando las actividades desplegadas en el segundo semestre del año 2018, la cantidad de reclamos atendidos, la recepción y apertura de las localidades visitadas, se puede concluir que el dispositivo de las oficinas Oficinas Móviles es una herramienta adecuada para dar respuesta una necesidad existente.

En tal sentido, se consideró necesario adquirir una tercera unidad para atender los tres departamentos del norte santafesino, los que presentan la mayor extensión territorial.



2.1.7 Autoridad de aplicación de la ley de prohibición de cobro de plus médico 13.731

La ley 13.371 dispuso la prohibición de cobro de plus médico en toda la provincia, por parte de prestadores de obras sociales nacionales y de lapos. La autoridad de aplicación es la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, que debe disponer la investigación y sanción de actos prohibidos e inspeccionar activa y regularmente los establecimientos. Cuenta con la facultad de conformar un cuerpo de inspectores a tal fin.

El Ministerio de Salud debe proveer cartelera a los establecimientos sobre la prohibición del cobro del plus. Su no exhibición es pasible de sanción.

Fue publicada en el Boletín Oficial el 16 de febrero de 2018, estableciéndose que la reglamentación debía realizarse dentro de los 90 días a partir de su promulgación.

Trabajo en la defensoría: se estableció contacto con provincias que tienen similares normativas a fin de recabar información sobre sus experiencias en la imple-

mentación de las mismas y con lapos para evaluar lo actuado hasta la fecha. Por su parte, el defensor se reunió con la ministra de Salud por esta y otras temáticas que aborda el organismo.

La ley 13.371, en proceso de reglamentación, establece que sea la Defensoría del Pueblo de Santa Fe la autoridad de aplicación de la ley de prohibición del cobro del plus médico en toda la provincia.

Se considera imprescindible contar con la reglamentación de la norma para proceder a implementación. Dado que tal procedimiento es de competencia del Poder Ejecutivo, se elevó a la ministra de Salud un proyecto de reglamentación para que inicie el procedimiento correspondiente, de forma tal de establecer un sistema viable y razonable de control, que cumpla con el objetivo de ley, sin perder de vista el universo de actores involucrados, sugiriendo que en dicho procedimiento se convoque a todos los actores mediante el procedimiento participativo previsto por el artículo 82 del decreto 4.174/15.

2.1.8 Órgano de Revisión de Salud Mental (ley 13.733)



La creación de este órgano en el ámbito de la Defensoría del Pueblo implica la formación de una nueva estructura, con las funciones que la ley establece. Esta norma sigue los lineamientos de la ley nacional de salud mental (26.657) y su decreto reglamentario (603/2013).

A los fines de comenzar a trabajar en su implementación, se estableció contacto con el Ministerio de Salud de Santa Fe para trabajar sobre la experiencia acumulada desde la sanción de la ley nacional, y se participó en el Primer Encuentro Nacional de Órganos de Revisión de Salud Mental, el día 16 de marzo de 2018, en la ciudad de Paraná. Dado que dentro de las funciones del Órgano de Revisión de Salud Mental de la Nación que funciona en el Ministerio Público de la Defensa se encuentra propiciar la formación de los órganos provinciales, se estableció contacto con la secretaría Ejecutiva Nacional, con quien se acordó la realización de jornadas de capacitación para el público en general, para el personal de la defensoría y la celebración de un convenio marco de colaboración.

Así, el martes 27 de marzo se desarrolló la charla abierta Salud Mental y Derechos Humanos. Camino hacia la constitución del Órgano de Revisión de Salud Mental en la provincia de Santa Fe, en el auditorio de ATE Casa San Luis. La presentación estuvo a cargo del defensor del Pueblo. Asistieron a la jornada más de 200 personas entre usuarios del sistema de salud mental, autoridades provinciales, autoridades del ORSM y del Ministerio de Salud de la provincia de Entre Ríos, dado el interés existente en su funcionamiento teniendo en cuenta que es un órgano cuyo objetivo es tutelar los derechos humanos de los usuarios del sistema.

Luego, el miércoles 28 de marzo, en la sede Santa Fe, se desarrolló una jornada de trabajo interna del organismo para tratar los temas específicos al montaje institucional del órgano.

“ La creación del Órgano de Revisión de Salud Mental en el ámbito de la Defensoría del Pueblo implica la formación de una nueva estructura, con las funciones que la ley establece. ”

En esa oportunidad, la secretaria Ejecutiva del ORSM de la Nación y defensor del Pueblo de Santa Fe firmaron un convenio de cooperación para realizar todas las acciones que requiera la implementación de este organismo en Santa Fe.

En la ejecución de dicho convenio, a fin de dimensionar el desafío que se pre-

presenta para la institución, el 25 de abril de 2018, personal del organismo asistió a una jornada de trabajo en la sede del ORSM en Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Caba).

Siendo necesario contar con la reglamentación de la ley para su ejecución, se remitió a la ministra de Salud un proyecto de reglamentación.

2.2 Salud, discapacidad y ambiente

En este período se advirtió un incremento en relación al mismo período del año 2017 del número de las personas que fueron atendidas ante problemáticas que incumben a la Dirección de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Ambiente, área única a nivel provincial para el abordaje de estas temáticas.

Además de la atención e instrucción de las consultas y reclamos recibidos de los ciudadanos que concurren diariamente a la sede del organismo, también se instruyen planteos remitidos desde las distintas delegaciones. En igual sentido, se brinda respuesta a todas las consultas que se reciben día a día de forma telefónica y por correo electrónico, divulgándose toda modificación de las normativas en las materias abordadas y de competencia.

En estas tres áreas del organismo se realizaron acciones concretas en pos de contribuir a cumplir los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) plasmados en la Agenda 2030. Los ODS hacen un llamado a la acción entre gobiernos, empresas y la sociedad civil para poner fin a la pobreza y crear una vida digna para todos.

En materia de salud, teniendo en mira el Objetivo 3 (salud y bienestar), cuyas metas son el acceso a medicamentos, a servicios de salud sexual y reproductiva, se ha trabajado en forma permanente en la promoción de dichos derechos, asesorando y difundiendo los mismos. También se llevaron a cabo acciones de restitución y defensa de estos derechos a través de reclamos ante efectores públicos de salud, obras sociales, prepagas, entre otros, con la meta de hacer cesar demoras e incumplimientos en entrega de medicamentos y negativa de tratamientos.

En materia ambiental se llevaron a cabo tareas de prevención y/o protección. Así, se ha trabajado en el Objetivo 6 (agua limpia y saneamiento), a través de la solicitud a las autoridades competentes de controles de calidad del agua en barrios y localidades que plantearon dudas o denuncias concretas sobre la calidad de la misma. Se ha efectuado un control del cumplimiento de las normativas provinciales que protegen el recurso agua, principalmente las leyes 11.220 y 11.717.

En materia ambiental se llevaron a cabo tareas de prevención y protección. Así, se ha trabajado en el Objetivo 6 de la Agenda 2030 (agua limpia y saneamiento), a través de la solicitud a las autoridades competentes de controles de calidad del agua en barrios y localidades que plantearon dudas o denuncias concretas sobre la calidad de la misma.

En relación al Objetivo 12 (mejoramiento de la gestión de residuos) se trabajó con distintos municipios en varios casos de denuncias por basurales, realizando un seguimiento de la gestión que realizan. Sobre el Objetivo 14 (conservación de ecosistemas costeros, zonas costeras y poblaciones de peces) se ha intervenido ante las autoridades ambientales con el fin de hacer cesar o evitar daños en los mismos.

También se ha intervenido ante los correspondientes organismos de aplicación, luego de denuncias por inminente pérdida de diversidad biológica (Objetivo 15).

El total de nuevos casos atendidos en el año 2018 en la zona norte fue de 1.101. Sin perjuicio de ello, se aclara que muchos de los expedientes iniciados, tal como se describirá seguidamente, abarcan a colectivos de ciudadanos, por lo cual el alcance de la actuación beneficia a mayor número de personas.

2.2.1 Total de caso atendidos en el período 2018

2.2.1.1 Zona norte

La Dirección General de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Medio Ambiente atendió durante 2018 un total de 1.180 casos en la zona norte de la provincia. De los cuales se instruyeron 612 expedientes (418 salud, 172 en discapacidad y 22 medio ambiente). De ellos, 568 se concluyeron con el asesoramiento legal brindado y eventualmente con gestión en el momento de la atención y/o articulación para la atención del tema en otro organismo competente.

Salud

De un total de 418 expedientes, 133 expedientes correspondieron a lapos (cuyas temáticas principales fueron demoras/negativas respecto de medicamentos, demoras en autorización/pagos de subsidios a cuidadores domiciliario, demoras en estudios médicos, demoras en reintegros, demoras en autorización de prácticas médicas y en autorización de prótesis, problemas con coberturas geriátricas, cobros de plus y prácticas abusivas, entre otros); 114 a obras sociales nacionales y prepagas (demoras/negativas para tratamientos médicos y para la entrega de medicamentos crónicos y oncológicos, provisión de prótesis y órtesis, tratamientos de reproducción médica asistida y demoras en alta de afiliación de monotributistas, principalmente); 86 relacionados con la obra social Pami (inconvenientes con la provisión de medicamentos, audífonos, geriatría, prótesis, órtesis y sillas de ruedas, demoras en autorización estudios médicos, demoras en autorización de tratamientos oncológicos, hemodiálisis y en autorización de cirugías y atención inadecuada); 43 del Ministerio de Salud (se intervino ante los hospitales J M Cullen, J B Iturraspe, Mira y López, Sayago, de Niños Dr. Orlando Alassia, Central de Reconquista, Cemafe, Servicio 107 y ante diversos Samcos); 24 vinculados con otras temáticas relacionadas con salud y 18 al Programa Incluir Salud (prótesis, cobertura hogar de día, de pañales, implantes, órtesis y de cobertura en salud mental).

Discapacidad

De un total de 172 expedientes: 147 correspondieron a trámites de pensión por invalidez (demoras, bajas), 7 estuvieron vinculados con el otorgamiento del Certificado Única de Discapacidad (CUD), 4 a otras temáticas relacionadas con discapacidad, 3 a pasajes discapacitados, 3 a curatela, 2 a cupo laboral; 2 a exención impositiva, 2 a vivienda y 2 fueron por a ayudas económicas/subsidios.

Medio ambiente

De un total de 20 expedientes: 5 correspondieron a basurales municipales o comunales; 2 a la instalación de antenas de telefonía celular, 3 a contaminación de ríos, 2 a protección de la fauna, 1 a tala de especies autóctonas en zona protegida, 1 a arbolado público, 1 a cotos de caza, 1 a contaminación ambiental de empresa, 1 a agrotóxicos, 1 a la calidad del agua, 1 a mortandad de peces y 1 vinculado con ruidos molestos.

2.2.1.2 Zona sur

Salud

De un total de 1.015 expedientes: 699 correspondieron a obras sociales y medicina prepaga, 143 a Pami, 127 a lapos y 47 a efectores público.

Discapacidad

De un total de 554 expedientes: 197 correspondieron a reclamos en general, 173 a obras sociales, 107 a pensión por invalidez, 38 a viviendas, 18 a transporte, 11 a cupo laboral, 6 a educación y 4 a exenciones impositivas.

Luego va discapacidad, pero hay que quitarle el número que y ponerla en negrita como los demás.

Medio ambiente

De un total de 96 expedientes: 41 estuvieron relacionados con 41 temas varios (recursos hídricos, antenas, fumigaciones, ruidos molestos y plantas de silos, principalmente), 37 con arbolado, 9 con cuestiones relativas a calidad de agua y servicios y 9 con el impacto líneas eléctricas y transformadores.

Crisis de la empresa Oil en San Lorenzo

En el transcurso del mes de marzo, la institución intervino en la crisis de la empresa Oil en San Lorenzo. En ese contexto, la defensoría fue convocada por el Sindicato Unido Petroleros e Hidrocarbúricos (Supeh) filial San Lorenzo a raíz de la posible quiebra de la firma y de la potencial situación de riesgo ambiental que generaría el abandono de las actividades en la refinería. La institución fue convocada debido a que las operaciones de refinamiento y producción fueron suspendidas y se teme la empresa declare la quiebra, lo que dejaría a la planta sin el mantenimiento necesario generando una potencial situación de riesgo para los ciudadanos que viven en sus alrededores.



Los representantes de la Defensoría del Pueblo se comprometieron a realizar las gestiones necesarias frente a las instituciones competentes para resguardar la salud de la comunidad de San Lorenzo y su zona, ya que la planta se encuentra dentro del ejido urbano en el norte de la localidad. Solicitando, asimismo, a quienes tienen la responsabilidad de la planta un informe técnico pormenorizado del estado de la misma, así como de todo plan de contingencia y de las acciones a desarrollar en caso de que se declare la quiebra.

Quema de pastizales en las islas de Entre Ríos

Durante el mes de septiembre, la institución advirtió por la quema de pastizales en las islas de Entre Ríos y pidió acciones para terminar con esa práctica. En este contexto, la defensoría expresó su preocupación por los efectos que el incendio de los mismos tiene en la salud de las personas, el medio ambiente y la seguridad vial; y envió notas a las autoridades nacionales y provinciales competentes requiriendo información sobre las acciones adoptadas e instándolas a encontrar soluciones integrales.

2.2.2 Acceso a la salud

La tarea desarrollada consiste en poner de resalto los derechos de los ciudadanos en tanto pacientes, por lo que se contribuye diariamente también al cumplimiento de la ley 26.529 de derechos del paciente. Asimismo, procura garantizar el efectivo derecho a la salud entendida en un modo amplio y tal como expresa la OMS, como “un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

2.2.2.1 Instituto Autárquico Provincial de Obra Social

Se observa en relación al año anterior en la zona norte un aumento del 50 por ciento de los reclamos recibidos para instrucción y del 30 por ciento en las consultas efectuadas por los ciudadanos afiliados de la obra social en relación al accionar de lapos, cuyo control se encuentra bajo competencia de esta defensoría.

Los planteos efectuados versaron sobre diversas problemáticas como son las demoras en autorización de cirugías y cobertura de prótesis, endoprótesis, endoprótesis diversoras de flujo y la realización de embolizaciones, entre otras. La instrucción de estos casos requirió inmediatez por las patologías que presentaban los afiliados (aneurismas carotídeos, cerebrales y de aorta abdominal), resultando positiva la actuación del organismo en cada uno de los casos trabajados.

También se trabajó ante denegaciones sin fundamento de análisis bioquímicos, demoras en autorización de tratamientos de rehabilitación para personas con discapacidad, de cobertura de transporte y demoras en efectuar reintegros de

prácticas a discapacitados. Además, y como algo novedoso, se solicitaron reconsideraciones y con resultados positivos de cobertura de estudios genéticos para afiliados con patologías oncológicas. Muchas de ellas se reiteran año a año.

Nueva auditoría médica oncológica

Otra problemática que se ha presentado este año ante la defensoría en forma reiterada y ha generado preocupación entre los afiliados que presentan enfermedades complejas, esencialmente oncológicas, es la negativa a autorizar tratamientos con drogas prescritas y justificadas por sus médicos tratantes.

Algunos de los casos refirieron a tratamientos oncológicos que habían sido evaluados y autorizados oportunamente por la obra social y que luego fueron rechazados por esta. La falta de entrega de las dosis restantes, previamente aprobadas por el lapos para culminar tratamientos en curso, sumó angustia a los afiliados que atravesaban por esta situación, dada la gravedad de sus patologías. En cada uno de los casos se intervino de forma directa ante las áreas pertinentes de la obra social con el propósito de que los afiliados perjudicados pudieran terminar regularmente dichos procesos terapéuticos. Cabe resaltar que todo ello ha coincidido con la contratación desde lapos de una auditoría oncológica externa.

Merced a las gestiones realizadas, desde la dirección provincial se facilitó al área una vía de contacto directo para obtener con mayor celeridad respuesta ante reclamos concretos por esta temática.

Medicamentos

En primer lugar corresponde destacar la gran predisposición y celeridad de la auditoría farmacéutica del lapos para brindar solución a los innumerables casos planteados desde este organismo por dificultades de los afiliados en relación al acceso de medicamentos.

Se tramitaron reclamos en relación al porcentaje de cobertura de medicamentos para pacientes con diabetes, recibándose pronta respuesta a lo requerido. Desde la obra social se explicitó: *“Respondiendo a la consulta recibida sobre la cobertura de medicamentos para DBT, no obstante también aplica para aquellos afiliados que posean un beneficio por otras razones o un certificado de discapacidad. Le comentamos que la cobertura vigente al 100 por ciento (mediante beneficio de excepción) corresponde sobre los principios activos o drogas, NO SOBRE marcas comerciales. Iapos seleccionó un listado de drogas al cual se aplica el siguiente mecanismo: se toma en cuenta un precio de referencia de principio activo, forma farmacéutica y presentación. La farmacia a la que concurra el afiliado deberá informar las marcas comerciales con cobertura al 100 por ciento de cada droga”.*

Afiliados discapacitados

La provincia de Santa Fe adhirió en el año 2000 a la ley 24.901 que estableció

las prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad, por lo que dicha legislación debe obligatoriamente ser tenida en cuenta por la obra social provincial en cuanto al alcance de la cobertura que brinda a sus afiliados con discapacidad. Los planteos versaron sobre:

>> Demora en autorizaciones y pagos de subsidio para dependientes o semidependientes. Una problemática que se trabajó desde comienzos de 2018 consistió en innumerables reclamos ante las demoras en autorizaciones y pagos de asistente domiciliario, también denominado por algunos cuidador domiciliario. El derecho a obtener esta cobertura surge del último inciso del artículo 39 de la ley 24.901 (agregado a través de la ley 26.480) que instituye el sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad.

Al respecto lapos brinda esta cobertura bajo la figura de subsidio, encuadre legal que la defensoría no comparte por tratarse de una prestación asistencial cuyo derecho surge de la ley antes mencionada y a la que, como más arriba se expresó, la provincia de Santa Fe adhirió.

Asimismo, este organismo en líneas generales advierte al lapos que al otorgar estas prestaciones no tiene en cuenta el carácter de integralidad de la cobertura establecida por la normativa, por lo que ante la persistencia de la obra social en tal postura ha sido necesario dictar resoluciones al respecto recomendando al lapos modifique el encuadre legal de subsidio dado a la prestación de cuidadores domiciliarios, como asimismo se instó en cada uno de los planteos a la agilización de los pagos. Todo ello quedó plasmado en las resoluciones 093/18, 101/18 y 371/18.

Cabe destacar que en el segundo semestre del año que se informa hubo ausencia de reclamos sobre demora en autorizaciones del subsidio referido y una merma en cuanto a la demora en el pago de los mismos. En relación a las quejas sobre el atraso de los pagos, las gestiones lograron agilizarlos y regularizarlos. Al respecto se debe recordar que se encuentra vigente nueva disposición 022/18 de lapos que reglamenta el circuito administrativo para la solicitud de este beneficio, contemplado en el programa de atención a personas con dependencia o semidependencia.

>> Cobertura de audífonos. Tal como se viene reflejando en informes de años anteriores, lapos sigue sin brindar la integralidad de cobertura de acuerdo a lo normado por la ley 24.901 en relación a la provisión total de audífonos en aquellas personas con patologías auditivas bilaterales. La cobertura que continúa brindando lapos en estos casos es de un solo audífono. A la fecha del presente informe se siguen recibiendo reclamos

de esta índole, los cuales, luego de ser debidamente instruidos a través de la remisión de oficios solicitando reconsideración de la cobertura y en aquellos casos que así lo ameriten, se sigue instando a través de resolución de recomendación a la obra social provincial al cumplimiento de la norma antes referida.

También se trabajó ante la demora en la autorización de dispositivos auditivos sistema Roger para una afiliada menor de edad con hipoacusia bilateral. Tras varios meses de gestión se logró que se proveyera lo solicitado. También se agilizaron trámites relativos a sillas de ruedas especiales y a medida.

>> Demoras en el proceso de autorización de tratamientos de rehabilitación y/o renovación de los mismos y demoras en pago a prestadores. Se continúan observando demoras para proceder a la autorización de tratamientos de rehabilitación (kinesiológicos, fisioterapia, terapia ocupacional y psicológicos, entre otros), así como restricciones en relación a las horas de tratamientos o sesiones ya autorizados al momento de solicitar la renovación de los mismos, por ejemplo acompañantes terapéuticos.

Analizado cada caso en particular, desde este organismo se consideró que las argumentaciones vertidas por lapos no tenían sustento al contrastarlas con los pedidos de continuación de los tratamientos de los médicos tratantes, por lo que se solicitó con éxito la reconsideración de las coberturas integrales.

La mayoría de las solicitudes se demoran en el área discapacidad de la obra social, desde la cual se esboza, entre otros argumentos, que cuentan con poco personal y que el médico auditor no tiene tiempo para ver todos los pedidos, lo que implica un perjuicio a la salud de los afiliados que requieren de este tipo de prácticas.

Se continuaron recibiendo reclamos por atrasos en reintegros de prácticas de rehabilitación para afiliados discapacitados. También reintegros de gastos de medicamentos. Esta institución ya se ha expedido a través de recomendaciones al lapos solicitando se evalúe implementar un método más rápido para efectuar los reintegros a los afiliados.

En igual sentido, afiliados discapacitados que se vieron perjudicados en sus tratamientos de rehabilitación por la falta de pago desde lapos a los prestadores solicitaron la intervención de la defensoría. En tales casos se requirió agilización de los mismos.

Prácticas abusivas. Cobro de plus médico

Durante 2018 se sancionó la ley 13.731, la cual se encuentra en etapa de reglamentación. Sin un nuevo procedimiento para el cumplimiento de la norma, el área siguió recepcionando consultas por situaciones en las que las actitudes de los prestadores condicionan y afectan la relación médico/paciente y afectan la calidad de la cobertura. Ante las mismas se brindó el asesoramiento sobre las diferentes modalidades de realizar los reclamos ante la obra social, poniendo a disposición a la defensoría ante la omisión de respuesta, instando la agilización de la misma.

En un caso se planteó la mora administrativa en el procedimiento que lapos aplicó ante la denuncia de un afiliado sobre cobro de plus médico con motivo de la realización de una técnica de reproducción médica Asistida. En este caso, se dictó la resolución de recomendación 370/18 instando a resolver el trámite.

Tratamientos de fertilización

En lo que hace a la cobertura de tratamientos de reproducción médicamente asistida, establecida por la ley 26.862 y desde que adhirió la provincia a la misma, esta defensoría ha venido solicitando su cumplimiento. En pos de ello, no solo se ha tenido que intervenir en numerosas situaciones, sino que en los inicios se cuestionó a lapos las exigencias que imponía a los afiliados para acceder a este derecho, exigencias que contrariaban notablemente e incluso iban más allá de lo normado por la ley nacional.

En el primer semestre de 2018 se ha notado una marcada disminución en las consultas recibidas. Se estima que esto pudo ser motivado por la decisión de la obra social provincial, adoptada en abril de 2018, de comunicar a sus afiliados sobre la simplificación del procedimiento para acceder a dicho programa, medida que es celebrada desde esta Defensoría del Pueblo.

Servicio complementario. Bonos asistenciales

En el año evaluado se recibió el planteo de un grupo de afiliados que manifestó su asombro con los notables aumentos en el monto del servicio complementario y aumentos en la cantidad de bonos asistenciales solicitados para las distintas prestaciones de salud. Desde la defensoría se envió un oficio consultando la normativa respaldatoria de dichos aumentos, tras lo cual se recibió una respuesta acompañada de las disposiciones pertinentes de esa obra social.

Atención a afiliados. Convenio de reciprocidad lapos-Apross

A principios del mes de mayo de 2018 se recibió una presentación de la Asociación de Trabajadores Empleados Municipales y Comunes (Atemyc), a través de la cual se solicitaba intervención urgente ante la posible afectación para el acceso a las prestaciones médico asistenciales a los afiliados originarios de ambas obras sociales y residentes en extraña jurisdicción, es decir afiliados originarios de lapos

y residentes en la provincia de Córdoba y viceversa. Inclusive se encontraban afectados ciudadanos de la ciudad de Frontera, quienes se atendían frecuentemente en la vecina provincia y ya no podían hacerlo.

Como parte de la instrucción, además de la remisión de oficio, se efectuaron diversas reuniones con las autoridades de Iapos, a los efectos de solicitar que se garantice la atención médica de estos afiliados afectados. Finalmente, se concretó un nuevo convenio de reciprocidad reanudándose la cobertura.

Libre tránsito y libre elección de médico. Topes prestacionales

A mediados de julio de 2018 se trabajó sobre la problemática –tratada en varios medios periodísticos– planteada por la Asociación Sindical Personal Iapos (Aspi), la cual solicitó a la defensoría intervención urgente en relación a la posible modificación por parte de Iapos de la cobertura de prácticas médicas a través del dictado de las disposiciones 27/18 y 067/18. Se exponía que las mismas conllevaban la afectación del libre tránsito y elección de prestador a los afiliados –principalmente del interior– y la fijación de topes en algunas prestaciones (radiografías, ecodoppler, ecografías, RMN, entre otras).

De las gestiones desplegadas por el organismo, remisión inmediata de oficios y reunión del defensor con las autoridades de la obra social provincial, se obtuvo el compromiso de estas de garantizar la cobertura existente sin ningún tipo de modificaciones, lo que luego fue plasmado en respuesta formal en la cual se manifestó expresamente lo siguiente: *“En relación a la libre elección de prestadores y al libre tránsito de los afiliados a fin de obtener prestaciones médicas en el ámbito de toda la provincia, cumpla en informar que dicha situación no ha variado. A partir del 01/08/18 el afiliado no deberá presentar ninguna autorización previa o derivación y simplemente seguirá atendiéndose como lo hace hasta la fecha”. Y “en relación a la aplicación de las tasas de usos: NO ES UN TOPE PRESTACIONAL para el otorgamiento y/o autorización de las prestaciones. Iapos mantiene el criterio expuesto en el mes de enero de 18 en su contestación al oficio 30.833 respecto de que no se han fijado topes para las autorizaciones”*. De esta manera, se zanjaron todo tipo de dudas al respecto.

Por último, se destaca que a mediados de año desde el área se ha mantenido un contacto más fluido con la dirección provincial de Iapos, asumiendo aquella el compromiso de facilitar la comunicación con este organismo tendiente a la resolución de los planteos que se reciben con una mayor celeridad.

2.2.2.2 Efectores públicos

Además de algunos casos planteados por ciudadanos que son pacientes hospitalarios, en la sede norte se atienden en el organismo consultas o solicitudes de los servicios sociales de efectores públicos por diversas problemáticas que involucran a pacientes de los mismos. La sede sur continúa trabajando con todos los

efectores públicos, a nivel comunal, municipal, provincial y/o nacional con mucha cooperación y buena predisposición, manteniendo contacto directo con autoridades de dichos nosocomios.

La mayor cantidad de reclamos es en relación a la falta y demora en la entrega de turnos para las diversas especialidades médicas y, en especial, a la demora en la entrega de medicación e insumos para la continuidad de los tratamientos. Asimismo, existe contacto directo con los agentes del Ministerio de Salud de la provincia, quienes facilitan los medios para dar una pronta solución a las diferentes cuestiones planteadas, en especial en lo que respecta a los reclamos en relación a tratamientos, estudios y entrega de medicación oncológica.

Hospital J M Cullen

Se mantiene un canal directo con las autoridades del nosocomio, destacando su buena predisposición y compromiso por brindar solución ante cada caso que les es planteado desde este organismo.

Las temáticas trabajadas ante dicho efector consistieron en reclamos de pacientes que solicitaron agilización de turnos de cirugía, realización de estudios médicos, entrega de medicamentos, provisión de prótesis, entre otras. Asimismo, se ha requerido a dicho efector información sobre los métodos anticonceptivos disponibles en el mismo.

Se intervino por reclamos de ciudadanos que denunciaron trato inadecuado por parte del equipo médico del servicio de traumatología y ortopedia respecto del plan terapéutico y seguimiento por el médico responsable del mismo, realizándose gestiones tendientes a esclarecer y resolver las situaciones planteadas.

Hospital Iturraspe

Se realizaron gestiones ante la farmacia de ese nosocomio, ante planteos concretos iniciados por pacientes en tratamiento por HIV, tendientes a regularizar la entrega de los medicamentos para esa patología. En este caso se consideró relevante dar también intervención al Programa Provincial de Sida y a la Dirección Provincial de Medicamentos, resaltando la predisposición de esta última para dar rápida solución a los casos planteados.

Servicio para la Atención Médica de la Comunidad (Samco)

Se tramitaron reclamos por discontinuidad en la entrega de medicación para pacientes hospitalarios, quienes manifestaban riesgo por interrupción de sus tratamientos en curso. Las respuestas a los planteos fueron favorables.

El Instituto Nacional contra la Discriminación, Xenofobia y Racismo (Inadi) ingresó un reclamo por el cual solicitó la intervención de esta defensoría ante la presentación de un ciudadano que denunciaba destrato del director del Samco y personal médico. Ante la ratificación del recurrente, se realizaron gestiones al

nodo correspondiente y al Ministerio de Salud informando dicha situación para el arbitrio de las medidas pertinentes destinadas a verificar el actuar de dicho funcionario y dependientes.

2.2.2.3 Medicación de baja incidencia y alto costo

Se actuó ante pedidos concretos de pacientes del Hospital Iturraspe, quienes padecen patologías complejas (oncológicas, hematológicas como las mielomas múltiples, entre otras) y vienen recibiendo hace tiempo terapia con drogas denominadas de alto costo, las cuales son provistas desde la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Ante demoras en la remisión de estos medicamentos, se trabajó desde la defensoría solicitando inicialmente la agilización ante dicho organismo nacional. También, mientras los pacientes se encontraban a la espera del envío de las drogas, se coordinó la entrega de tales medicamentos mediante stock por compras con el Ministerio de Salud de la provincia –a través del banco de drogas–, según criterios de priorización, evitándose así la interrupción de dichos tratamientos.

Además de algunos casos planteados por ciudadanos que son pacientes hospitalarios, en la sede de la ciudad de Santa Fe se atienden consultas o solicitudes de los servicios sociales de efectores públicos por diversas problemáticas que involucran a pacientes.

2.2.2.4 Agencia de Control del Cáncer. Participación de la defensoría en el Consejo Consultivo

En el corriente año se estableció un canal de diálogo con la Agencia de Control del Cáncer, interactuando en consulta en varios casos con la misma por planteos de ciudadanos relacionados con coberturas de drogas para la patología oncológica.

Asimismo, la defensoría comenzó a participar del Consejo Consultivo provincial

de dicha Agencia, órgano de cogobierno de la Agencia integrado por representantes de los poderes Legislativo, a través de representantes de las cámaras y la Defensoría del Pueblo, y Ejecutivo, con los gestores nodales de salud. El objetivo es que este actúe como amplificador de las políticas sanitarias en cáncer, así como interpelar a la Agencia en aquello que quedara fuera de la visualización del sistema sanitario.

2.2.2.5 Programa Incluir Salud

Con dicho programa, que brinda cobertura de salud para beneficiarios de pensiones no contributivas, se sigue manteniendo un canal directo y ágil con la Coordinación en Santa Fe y auditoría médica del mismo.

Se trabajaron reclamos relacionados a la demora en la entrega de pañales para pacientes del Programa Federal y cobertura sobre hemodiálisis en coordinación con efectores públicos, debido a la falta de cupo en los prestadores de Incluir Salud en la ciudad de Santa Fe.

El 4 de octubre de 2018 personal de la Dirección, conjuntamente con representantes de otras defensorías del Pueblo, mantuvo reunión con autoridades de la Agencia Nacional de Discapacidad. En la misma se habló sobre los reclamos relacionados con atrasos en los pagos a los prestadores por parte del Programa Incluir Salud.

En la sede Rosario se destacaron numerosos reclamos en relación al cumplimiento de la ley nacional de diabetes, por falta de cobertura de glucómetros, la demora en la entrega de insulina y de tiras reactivas y falta de entrega de medicación para el tratamiento de HIV.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe trasladó en esa oportunidad a los funcionarios como principal inquietud la problemática de la atención de pacientes en tratamiento de hemodiálisis bajo la cobertura de ese programa, atento a las misivas enviadas a ese programa desde distintos centros de diálisis privados que informaban que desistían desde el 1 de noviembre de 2018 de seguir atendiendo las hemodiálisis crónicas y solicitaban la reubicación de dichos pacientes

en efectores públicos. Como así también informaban que no ingresarían más pacientes de Incluir Salud. Motivaban tales negativas el atraso en los pagos y la falta de actualización de aranceles desde ese programa, atento a que –según se argumentaba– no se tenían en cuenta los aumentos de costos de insumos, tarifas y salarios.

Ante ello, el funcionario del Área Legales de la AND manifestó estar al tanto de la problemática específica de Santa Fe y mencionó que al respecto ya se había llevado a cabo reunión con la ministra de Salud de Santa Fe, además de reconocer la existencia de una gran deuda desde el año 2017, razón por la cual se solicitó a Hacienda ampliación de crédito presupuestario (el cual fue aprobado), lo que permitió la liberación de los fondos y el comienzo de la regularización de los pagos.

A pedido del servicio social del Hospital Protomédico se intervino ante Incluir Salud para que se agilice la internación de un joven discapacitado, lo cual no se podía realizar en la provincia por no haber cupo en lugar adecuado para el tratamiento de su patología. Desde el programa se dio intervención a la Dirección de Salud Mental para coordinar con el equipo de referencia una propuesta alternativa hasta tanto se concretara la internación, la cual finalmente se produjo.

2.2.2.6 Ley 23.660. Obras sociales nacionales

Se siguió trabajando de forma oficiosa ante planteos de afiliados de obra sociales nacionales, reguladas por la ley 23.660. En el período que se informa se realizaron gestiones oficiosas con resultados favorables ante numerosas obras sociales.

Se mantiene buen diálogo con el personal delegación Santa Fe del órgano de fiscalización de estos agentes de salud: Superintendencia de Servicios de Salud, siendo algunos ciudadanos derivados a la misma a los fines de su intervención.

En la zona sur se destacaron numerosos reclamos en relación al cumplimiento de la ley nacional de diabetes (23.753, modificada por la 26.914), por falta de cobertura de glucómetros, la demora en la entrega de insulina y de tiras reactivas en la cantidad necesaria para realizar los controles en debida forma y falta de entrega medicación para tratamiento de HIV. También sobre el plazo de cobertura de la obra social una vez culminado el vínculo laboral, falta de cobertura de la obra social e incumplimiento de la patronal en la realización de los aportes.

Se detectó un incremento de los reclamos de monotributistas, quienes habiendo efectuado opción de cambio a una obra social que consta en listado de la Superintendencia de Servicios de Salud, con la correspondiente derivación de sus aportes a dichas entidades, esta se negaba a prestarles servicios, por lo que se los asesoró en cada caso sobre cómo realizar el reclamo.

2.2.2.7 Obras sociales universitarias

En la sede norte se trabajaron con resultados positivos reclamos de afiliados discapacitados a la obra social de la Universidad Nacional del Litoral. Cabe resaltar la importancia de la intervención de la defensoría, atendiendo a que este agente de salud no se encuentra bajo la órbita de control de la Superintendencia de Servicios de Salud.

En la sede sur se presentaron numerosos reclamos en relación a la obra social de la Universidad Nacional de Rosario, asesorándose a las personas sobre el procedimiento para realizar los reclamos pertinentes.

2.2.2.8 Caja de Seguridad Social para profesionales del Arte de Curar

Especial mención merece el planteo de numerosos afiliados de la Caja del Arte de Curar. El 13 de agosto se celebró en la sede Santa Fe reunión entre autoridades de la Caja (presidente del Directorio y gerente de Legales) y la defensoría con motivo de una presentación efectuada de profesionales del sur de la provincia, sobre todo enfocada en relación a los procedimientos de cobro de honorarios y de acreencias vía judicial.

En la reunión se expusieron las distintas situaciones que planteaban diferentes profesionales y las autoridades del organismo informaron: 1) sobre los procedimientos habituales que se llevan a cabo para el cobro de sus acreencias: notificación de deuda, intimación, reclamo extrajudicial, previos a la iniciación de juicio y que no generan honorarios; 2) honorarios regulados judicialmente: los ejecutores externos tienen expresas directivas de que la efectiva percepción de estos no constituya obstáculo de tipo alguno para que el afiliado pueda celebrar acuerdo con esa entidad por la totalidad de capital adeudado, debiendo en su caso posibilitar el pago de los mismos en cuotas mensuales.

Asimismo, que los afiliados que celebren el acuerdo de pago de honorarios con dichos profesionales, pueden hacerlo también con la entidad por la totalidad de la deuda existente, sin necesidad de esperar la cancelación del convenio de deuda de aquellos.

El defensor dispuso derivar a la Caja la nómina completa de afectados a los efectos de que ese organismo cuente con la información necesaria *“para verificar las distintas situaciones de estos afiliados que se han manifestado muy preocupados por las dificultades que afrontan ante la pretensión de cobro de lo que adeudan, y a los fines de buscar soluciones para estas de manera que se les facilite la continuidad en el sistema previsional y, en su caso, el goce de la obra social.”*

Se destaca que se recepcionó posteriormente nota formal del presidente de la Caja que ratificó todo lo expresado en la reunión, poniéndose a disposición para

el tratamiento de cualquier inconveniente y/o solicitud que fuera planteada por afiliados de esa entidad ante este organismo.

Finalmente, el defensor se puso a disposición para escuchar las inquietudes de los colegios que componen la Caja, muchos de los cuales fueron atendidos.

2.2.2.9 Medicina prepaga (Ley 26.682)

Las consultas más recurrentes en relación a estas empresas refieren a cobertura del Programa Médico Obligatorio (PMO), prácticas a discapacitados y alcances de planes superadores.

A modo de ejemplo del trabajo realizado en la sede norte en relación a las mismas, se destaca la situación de un afiliado a una obra social del sistema nacional, adherido además a un plan superador de PMO brindado por una conocida empresa de medicina prepaga, a quien al pretender incorporar a su pequeño hijo con enfermedad preexistente le imponían como requisito para la admisión al plan superador un valor diferencial –además de la cuota original correspondiente al plan solicitado– de 36 cuotas de 18.650 pesos, (en 3 años abonaría más de 650.000 pesos). Si bien la normativa antes referida permite establecer montos diferenciales, luego del análisis del reclamo se consideró excesivo dicho monto. Este organismo intermedió ante la entidad prepaga, solicitando se reconsiderara la admisión del hijo del recurrente a la cobertura del plan superador una cuota diferencial más accesible. Posteriormente, desde el Área Legales de la entidad se informó la resolución dada al caso planteado, estableciendo un nuevo valor diferencial de 5.500 pesos.

En la zona sur se destacaron numerosos reclamos de asociados, a quienes sus prepagas les remitieron cartas documento informándoles la baja por problemas con las declaraciones juradas de salud para el ingreso y por incumplimiento del PMO. En todos los casos se procedió a asesorar a aquellos sobre las vías de reclamo correspondientes.

2.2.2.10 Pami-INSSjyP

Se atendieron considerables consultas sobre trato inadecuado de prestadores de la obra social para con sus afiliados. Sobre las mismas se brindó el asesoramiento correspondiente y, en algunos casos, se articuló la presentación de las denuncias ante el Área Legal del Instituto para su intervención.

A diferencia de años anteriores ha disminuido notablemente la recepción de quejas motivadas por demoras en entregas de prótesis y órtesis por parte de los beneficiarios de la obra social de los jubilados y pensionados informa.

En materia de audífonos el organismo continuó instando al Pami sede central

a la agilización en la entrega de dichos elementos a los afiliados, con resultados positivos. En general los reclamos radicaban en demoras en la entrega de dos, tres y hasta de 4 años. El lapso de tiempo que insumió la gestión desde que se recibe el reclamo en la defensoría hasta la efectiva entrega de las órtesis no excedió en general de tres meses, debido a la coordinación lograda con el programa mencionado.

También ante la sede central de Pami se siguió instando la agilización en la autorización y/o renovación de tratamientos oncológicos y otras enfermedades especiales.

También se pidieron –en menor cantidad en relación a 2017– informes al Registro de la Propiedad Inmueble sobre titularidad dominial de beneficiarios del Pami, con los cuales posteriormente se solicitó el restablecimiento de cobertura total de medicamentos por razones sociales.

Ante la gran demanda y grandes demoras en brindar cobertura de geriatría, situación generalmente motivadas por la falta de cupos, se consideró conveniente derivar los planteos para su intervención a la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Asimismo, se atendieron considerables consultas sobre trato inadecuado de prestadores de la obra social para con sus afiliados. Sobre las mismas se brindó el asesoramiento correspondiente y, en algunos casos, se articuló la presentación de las denuncias ante el Área Legal del Instituto para su intervención.

2.2.2.11 Adultos mayores: hogar de Ancianos, geriátricos y Holeyam

Ministerio de Desarrollo Social

Se recibió una presentación sobre irregularidades ocurridas en un establecimiento ubicado en la ciudad de Santa Fe en el que residían adultos mayores. Principalmente se hacía hincapié en la habilitación para funcionar como hogar apto para la residencia de adultos mayores y en las malas condiciones en general del inmueble. Se trasladaron oficios a los organismos competentes en la materia a los fines de poner en conocimiento sobre la situación expuesta. La Dirección Provincial de Políticas de Adultos Mayores y la Subsecretaría de Control municipal de la ciudad de Santa Fe llevaron a cabo inspecciones en el lugar, emitiendo sus informes respectivos. Ambos coincidieron en descartar a la vivienda en cuestión como hogar de ancianos o geriátrico.

A finales de 2018 se recibió una presentación –cuya tramitación sigue vigente al momento de redactar este informe– a través de las cuales familiares de adultos alojados en la residencia Nuestra Señora de la Merced, sita en la ciudad de San Javier, solicitaron la intervención de esta Defensoría del Pueblo en función de

habérseles notificado expresamente de la necesidad de traslado de los mismos a una institución geriátrica. Se solicitó informe al respecto y se mantuvieron reuniones con las autoridades de la Dirección Provincial de Políticas de Adultos Mayores, desde la cual se informó que la necesidad de traslado de los adultos se motivó en la necesidad –luego de una valoración de los adultos realizada por el equipo profesional de la residencia (médico, kinesiólogo, psicomotricista, enfermera y nutricionista)– de estos de atención especializada, por lo que se encuentran trabajando para la reubicación de los mayores que requieran atención geriátrica, la que no puede ser brindada en esa institución, ya que esta, por su capacidad operativa y finalidades previstas por el decreto 1.534/97, está destinada a adultos mayores autónomos y autoválidos para las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria. Personal de este organismo se constituyó en la residencia a los fines de verificar los extremos antes descriptos. Además se manifestó que se estaban llevando a cabo reuniones con la totalidad de los familiares de los residentes a fin de abordar las posibles alternativas de reubicación, las que se realizarían previo acuerdo con el familiar responsable en coordinación con la obra social Pami, en los casos que tienen cobertura, o a través del Programa Convenio con Entidades Privadas de Alojamiento (modalidad geriátricos), para quienes no cuenten con la cobertura de obra social.

Ministerio de Salud

Otro reclamo recibido sobre similar temática provino de una localidad del interior de la provincia. Se manifestaron deficiencias en un geriátrico relativas a salubridad e higiene, habilitación vigente e irregularidades edilicias. Se ofició a la Dirección de Auditoría Médica de la provincia de Santa Fe a los fines de poner en conocimiento y de instar su intervención con los alcances previstos en la normativa vigente. De las inspecciones realizadas por el organismo se concluyó que funcionaba un Holepam (Hogar u Hostal para Adultos Mayores), el cual no contaba con las autorizaciones correspondientes.

2.2.3 Discapacidad

Durante 2018 en la zona sur el área mantuvo la doble tarea que la caracteriza: por un lado la gestión de casos particulares que se presentan y, por otro, la defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, para lo cual se debieron realizar gestiones, reuniones y actividades con diferentes instituciones públicas y privadas.

2.2.3.1 Defensa y promoción de derechos de las personas con discapacidad

Por tanto a fin de difundir y garantizar los derechos individuales y sociales de esta población se fueron acrecentando los vínculos con todos los actores sociales

involucrados. Se promovieron relaciones con los diversos sectores sociales, instituciones públicas y privadas a fin de trabajar desde la cultura de la diversidad, para generar prácticas de inclusión.

Asimismo, la sede sur mantuvo comunicación constante con la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad de la provincia, organizándose en Rosario reuniones de trabajo para delinear políticas conjuntas en la materia. Se mantuvieron en ambas sedes reuniones con autoridades del Iapos en relación a la cobertura de prestaciones para personas con discapacidad y al pago de prestadores, en particular por el tema de cuidados domiciliarios.

“ En materia de discapacidad, se promovieron relaciones con los diversos sectores sociales, instituciones públicas y privadas, a fin de trabajar en la generación de prácticas de inclusión. ”

Es fundamental la continuidad de la promoción del trabajo como invitación a la sociedad a concurrir a la defensoría. En ese objetivo, en el sur el área participó en las atenciones de la oficina móvil del organismo, siendo el tema de la discapacidad uno recurrente en las diferentes localidades en las que se concurrió.

Nuevas situaciones ameritaron el trabajo con otros organismos. Así, con motivo en una propuesta realizada por el defensor en Adpra, y a propósito de los inconvenientes presentados por el Programa Incluir Salud, técnicos y profesionales de distintas defensorías se reunieron con el responsable del beneficio, a quien le plantearon los inconvenientes generados por reiterados incumplimientos. El funcionario, entonces, se comprometió a resolver las cuestiones relativas a la falta de cobertura y demora en el pago a prestadores.

Se mantuvo el trabajo constante con organismos nacionales. Además de los mencionados, se destaca el contacto frecuente con Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y, fundamentalmente, la Defensoría del Pueblo de La Nación. A nivel provincial, con el Ministerio de Salud y hospitales provinciales, Ministerio de la Producción, Secretaría de Transporte y la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.

2.2.3.2 Atención de casos particulares

Con diferentes modalidades, principalmente de manera presencial, en las sedes y delegaciones, pero también mediante correo electrónico y consultas telefónicas, se ha asesorado e intervenido en reclamos formulados por personas con discapacidad ante numerosos organismos nacionales, trabajando de manera conjunta con la Defensoría del Pueblo de la Nación. Las dependencias con las que se trabajó son, entre otras, el Ministerio del Interior de la Nación, Secretaría de Transporte (CNRT), Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (Conadis), Ansés, Pami y, principalmente, ante el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, y más específicamente la Comisión Nacional de Pensiones, por la baja masiva de pensiones no contributivas, que se vio reflejada en la numerosa cantidad de reclamos recibidos al respecto.

De acuerdo con los lineamientos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, la Defensoría del Pueblo ha intervenido en 554 nuevos casos durante el año 2018, además de continuar otros 233 casos iniciados en años anteriores.

Sin embargo, en el marco de la competencia específica de la defensoría, no menos importante fue la intervención ante organismos provinciales, principalmente ante el Ministerio de Salud, Secretaría de Salud, Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, laps, hospitales provinciales y Cudaio. También se han gestionado casos ante el Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Ministerio de Aguas Servicios Públicos y Transporte (Subsecretaría de Transporte), como también en la zona sur se han realizado interconsultas y derivaciones al Poder Judicial (defensorías generales).

Debido a la gran cantidad de casos que representan a la ciudad de Rosario en el sur de la provincia se ha mantenido diálogo constante con el Concejo Municipal, hospitales municipales y la Subsecretaría Municipal de Inclusión para Personas con Discapacidad.

Mención especial se hace por el trabajo realizado en conjunto en la zona sur

con otras áreas de la defensoría, entre las que se destacó la labor coordinada con el Centro de Asistencia a la Víctima, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y el Centro de Mediación, para el mejor abordaje multidisciplinario de casos concretos.

De acuerdo con los lineamientos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, ratificado por la Argentina mediante la ley 26378, que introduce un cambio sustantivo en el paradigma de la discapacidad, que pasa de abordarse exclusivamente desde la óptica de la salud a considerarse como una cuestión de derechos humanos, la Defensoría del Pueblo ha interviniendo en 554 nuevos casos durante el año 2018, además de continuar otros 233 casos iniciados en años anteriores.

Las nuevas consultas por pensiones no contributivas, pensiones derivadas, jubilación por invalidez y asignaciones familiares o universales por hijo con discapacidad ascendieron a 107.

Los demás temas motivo de reclamo se mantuvieron en la proporción habitual. Así, 197 se refirieron a reclamos en general, es decir que, a diferencia de años anteriores, las personas con discapacidad se han presentado fundamentalmente para conocer sus derechos o por labores relativas a su accesibilidad. Menos frecuentes fueron las quejas por vivienda, transporte, educación y sobre exenciones impositivas .

En un alto porcentaje los casos fueron resueltos por medio de gestiones informales. En otros casos, que versan sobre cuestiones significativas en el reclamo de los ciudadanos, necesitaron formalidad de respuesta por parte de distintos organismos del Estado.

Se destaca que, como en años anteriores, en 2018 se intentó enfocar el trabajo en la relación con los organismos provinciales para afianzar las relaciones e intentar garantizar a los ciudadanos de Santa Fe la respuesta de los mismos. También se observa que no se presentaron reclamos por irregularidades del transporte provincial (pase para discapacitados y acompañante), de educación, vivienda y empleo.

2.2.3.2.1 Exenciones impositivas. Administración Provincial de Impuestos

>>Exención impositiva impuesto inmobiliario

Se instruyeron actuaciones ante la Administración Provincial de Impuestos a los fines de que se modifique la normativa pertinente, para que contemple también dentro de las exenciones previstas en el Código Fiscal de la provincia de Santa Fe la situación de los discapacitados y soldados excombatientes en la Guerra de Malvinas titulares de un único inmueble –tanto ellos como sus cónyuges– y que

no posean ingresos de ningún tipo. Al respecto, el defensor del Pueblo consideró pertinente emitir una resolución de recomendación (165 del 21 de junio de 2018), cuyos argumentos fueron tenidos en cuenta por un senador provincial, quien posteriormente presentó un proyecto de ley contemplando esta iniciativa.

>>Exención de patente para personas con discapacidad.

Se instruyeron actuaciones a los fines de agilizar un expediente demorado, iniciado por una personas con discapacidad para la devolución de patentes abonadas bajo la exención de pago otorgada por esa Administración por resolución pertinente. Las gestiones derivaron en una rápida respuesta favorable al ciudadano.

2.2.3.2.2 Cupo laboral

La normativa sobre cupo laboral en la provincia de Santa Fe está regida por la ley 9.325/83 de discapacidad (reglamentada por el decreto 4.458/84) en su artículo 8, y los decretos 291/09 y 1.226/2015. Estos últimos establecen un proceso de selección vigente para el ingreso a la Administración Pública Provincial en el marco de la ley 8.525 (Estatuto General del Personal de la Administración Pública).

Se han recibido consultas sobre dicho tema, evacuando las dudas y asesorando sobre la normativa correspondiente. Asimismo, se ha tramitado un caso en donde se ofició al órgano con competencias funcionales para entender en la temática de las personas con discapacidad (la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad), quien citó al ciudadano a fin de brindarle orientación laboral y profundizar el asesoramiento sobre el desarrollo de los procesos de selección en la Administración Pública.

2.2.3.2.3 Pensiones no contributivas ley 18.910. Ámbito nacional

En la sede norte el número de consultas atendidas por demoras en el trámite tendiente a la obtención de pensiones no contributivas por invalidez registró un importante aumento respecto del informe anterior: de 87 presentaciones registradas en el año 2017 a 144 en 2018, representando en este último año el 81 por ciento de las consultas en materia de discapacidad. En la sede sur, las nuevas consultas por pensiones no contributivas, pensiones derivadas, jubilación por invalidez y asignaciones familiares o universales por hijo con discapacidad ascendieron a 66.

Durante el año 2018 el gobierno nacional tomó la determinación de que la ex Comisión Nacional de Pensiones, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, sea absorbida por Ansés, constituyéndose como Agencia Nacional de Discapacidad. Dicha medida, sumada a otra decisión del Estado de revisar que

quienes habían adquirido el beneficio establecido en la ley 18.910 se ajusten efectivamente a los requisitos legales de la misma, generó demoras tanto, en la tarea de revisión de pensiones ya otorgadas, como también en los trámites tendientes a obtener por primera vez el beneficio.

Si bien la Defensoría del Pueblo no tiene competencia ante la Agencia Nacional de Discapacidad, atento a la cantidad de reclamos recibidos, se recepcionaron las consultas y reclamos, realizándose una primera gestión de averiguación con el Centro de Atención Local (CAL) de la Agencia en la ciudad de Santa Fe. El contacto entre el CAL y la defensoría es directo y por lo tanto ágil, por lo que se brinda mejor información al ciudadano, porque si bien cualquier potencial beneficiario de una pensión tiene acceso al número de expediente, por la situación de traspaso del organismo otorgante de un ministerio a otro y las tareas de revisión que se encuentra realizando, la página web disponible para consultas no estaba actualizada al momento de la redacción del informe.

Como metodología se estableció que, una vez informada el área en la que se encuentra el trámite reclamado, y luego de comunicar el estado del expediente al interesado, se determina si el mismo respeta los plazos establecidos para dicho trámite. Así, en caso de que se hayan excedido los mismos se realiza la derivación del expediente a la Defensoría del Pueblo de la Nación. Con esto se implementó un mecanismo ágil, solicitando intervención para gestiones de averiguación y/o agilización del trámite.

Luego, informado el presentante del número de actuación con el que se registró el caso, se le comunican las distintas vías de contacto con el organismo nacional, ya sea telefónicas como vía correo electrónico, ya que será el mismo el que concluirá el reclamo iniciado.

Reunión con autoridades de la Agencia Nacional de Discapacidad

En el mes de octubre se realizó una reunión entre distintos representantes de diversas defensorías del Pueblo con autoridades de la Agencia Nacional de Discapacidad, en la cual se trató principalmente el tema de las pensiones no contributivas (incompatibilidades, revisión, procedimiento administrativo y suspensiones, entre otras cuestiones).

Con respecto al procedimiento administrativo para evaluar la suspensión de los beneficios por incompatibilidades se informó que solo procedían la revisión de beneficios de: a) beneficiarios que no residían en el país, b) beneficiarios que no percibían el beneficio hacía 3 meses, c) beneficiarios que aparecían conforme cruce de datos con haberes en blanco y d) beneficiarios que cobran otros beneficios del estado.

Asimismo se informó que la notificación fehaciente de suspensión solo procede por Carta Documento. De modo complementario, en el ticket de cobro del be-

neficio. Se aclaró también que el plazo que se comunica de 10 días es para solicitar el turno en AnSeS (UDAI más cercana), y una vez otorgado éste, queda registrado en el organismo.

En aquellos casos que el beneficiario tiene la carga de presentar documentación para demostrar que no existe incompatibilidad, rigen los plazos de la ley nacional de procedimiento administrativo.

Una vez presentada la documental, esta se digitaliza y pasa para ser analizada, mientras tanto dure el proceso la persona continuará percibiendo el beneficio.

Respecto a las demoras de solicitudes de pensiones en trámite, se comprometen los funcionarios mencionados a conformar Unidad de enlace con defensorías para brindar información en cada planteo que se reciba.

2.2.3.3 Otras Actividades. Capacitación y asistencia a jornadas

27/02/2018: Integrantes del área participaron de la jornada académica Evaluación de Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel Subnacional, dictada por Laura Pautassi y organizada por la defensoría.

16/03/2018: Participación del área en el Primer Encuentro Nacional de Órganos de Revisión en Salud Mental desarrollado en la ciudad de Paraná, provincia de Entre Ríos.

27/03/2018: Asistencia del área a la disertación organizada por Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe sobre Salud Mental y Derechos Humanos a cargo de María Graciela Iglesias (secretaria Ejecutiva del Órgano de Revisión de Salud Mental de la Nación), desarrollada en el Auditorio ATE calle San Luis, ciudad de Santa Fe.

28/03/2018: Participación del área a la jornada interna de trabajo con la secretaria Ejecutiva del Órgano de Revisión de Salud Mental, desarrollada en la sede Santa Fe de la Defensoría del Pueblo.

12/04/2018: Asistencia a charla brindada por Natalia Volosín, experta en transparencia especialmente de instituciones públicas, brindada en la sede Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

08/08/2018: Participación en la jornada de difusión de derechos y entrega de credenciales de Incucai para personas trasplantadas o en lista de espera (Rosario).

26/09/18: Participación y adhesión a la marcha organizada por Apridis bajo el lema “le decimos no al recorte en discapacidad” (Rosario).

01, 02 y 03/10/2018: Participación en el Congreso Internacional de Autis-

mo Chaco, Argentina 2018. Este contó con disertantes de Latinoamérica y Europa, quienes abordaron la temática del autismo desde su conocimiento, su perspectiva y su experiencia. Este congreso fijó como objetivo ser un ámbito de análisis y evaluación de la situación de los TEA (Trastorno del Espectro Autista) en Argentina con proyección a nuevos desafíos futuros. En paralelo se llevó a cabo la realización del V Encuentro Latinoamericano de Movimiento Asociativo y de la Asamblea de Padres y las VII Jornadas de Judicialización de la Discapacidad, todo esto bajo el lema “El autismo en el escenario de la inclusión”. En las mismas el área participó, junto a las defensorías de Chaco y Corrientes, en el panel *Defensa de los derechos de las personas con discapacidad: Rol de las Defensorías del Pueblo*.

16/10/2018: Asistencia a las *Jornadas de Capacitación en el Enfoque de los nuevos Derechos Humanos y la Nueva Agenda de Reforma*, organizado por el Equipo de Evaluación en Políticas Sociales y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y la Universidad Nacional de Rosario.

28/11/2018: Charla informativa en el Centro de Día Sabona. Se brindó una charla dirigida a padres y familiares de personas con discapacidad que concurren a esa institución, así como a su equipo interdisciplinario. Se desarrolló el tema de la curatela y restricción de capacidad de las personas en el nuevo Código Civil y Comercial.

30/11/2018: Participación del área en una jornada taller en el campo gerontológico organizada por el Centro de Asistencia a la Víctima, destinada a quienes trabajan en atención de situaciones de vulneración de derechos de adultos mayores. Fue en ATE calle San Luis, en la ciudad de Santa Fe.

05/12/2018: Se participó de la *Charla sobre derechos de las personas con discapacidad*, organizada en forma conjunta por la defensoría, la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad de la provincia y de la Municipalidad de San Lorenzo.

07/12/2018: Se participó junto a otros profesionales de distintas áreas del organismo de una jornada de trabajo con la Asociación Mutual de Pensionados Sociales Ley 5.110, en el marco del convenio que la institución tiene con la Federación Santafesina de Entidades Mutualistas (Santa Fe).

2.3 Medio ambiente y desarrollo sustentable

El organismo trabaja con la premisa de que los recursos naturales o bienes comunes son la base de la vida en el planeta, por lo que su cuidado, conservación y aprovechamiento es fundamental para garantizar que las futuras generaciones

tengan las mismas posibilidades o mejores que las que la presente ha heredado.

Se pensó el área desde este concepto, haciendo hincapié en aquellos problemas que sean comunes para el ciudadano de la provincia de Santa Fe. Con la convicción de la importancia que la defensoría tiene en la comunidad y con el compromiso de seguir siendo un eslabón entre los ciudadanos y el Estado.

2.3.1 Objetivos

Los objetivos para 2018 fueron los siguientes:

- Recibir rápida y efectiva respuesta a los requerimientos
- Utilizar las herramientas de resolución alternativa de disputas en la transformación de los conflictos ambientales
- Coordinar esfuerzos con otras reparticiones
- Fomentar interacción con instituciones académicas
- Promocionar y difundir derechos ambientales
- Generar modificaciones en instrumentos legales que impliquen mejorar la calidad de vida y salud de los santafesinos (específicamente en relación al fomento de agroecología y la ley 11.273 de fitosanitarios)
- Generar transversalidad del eje medio ambiente en la institución

2.3.2 Acciones desarrolladas

En la zona sur se participó del Foro del Agua organizado en el Concejo Deliberante de la ciudad de Rosario. La convocatoria respondía a una invitación realizada al defensor del Pueblo para escuchar las necesidades de barrios que no tienen garantizado el servicio. De la jornada de debate y presentación participaron concejales y diputados de la provincia, personal de Assa, Enress y Ministerio de Aguas provincial. Al presentarse las propuestas operativas y de obras de Assa los representantes barriales estimaron conveniente esperar un tiempo para comprobar la evolución del servicio y, según los resultados, realizar nuevos reclamos.

Con relación a los interlocutores válidos, se ha avanzado con los que involucran a la administración municipal, destacando la coordinación con Defensa Civil, Promoción Social y la Dirección de Habilitación e Inspección. Recientemente se restableció

contacto con la Dirección de Innovación y Calidad Ambiental. Mejoró en parte la respuesta de la Dirección de Parques y Paseos.

Se realizaron reuniones con personal de la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia y se determinó un cambio en el contacto institucional, ya que a partir de entonces es el subdirector de la Delegación Sur quien atiende los pedidos formulados.

En relación al Ministerio de la Producción, se destaca que en la zona sur se recibieron respuestas rápidamente y con un gran nivel de detalle, manteniéndose un contacto fluido con la División de Sanidad Vegetal, especialmente con el Área Legal.

Con respecto a la coordinación con otras áreas de la defensoría, la sede sur ha participado a pedido del subdirector del Centro de Mediación de un trabajo en territorio, específicamente compartiendo conocimientos ambientales en un Centro de Convivencia Barrial del barrio Ludueña Sur. Se colaboró también en la programación de una feria de salud y ambiente, de la cual participaron organismos del Estado municipal y provincial (Plan Abre, Secretaría de Salud, de Control y Convivencia, de Cultura, Imusa, Control de Vectores, entre otras).

2.3.2.1 Zona sur

En la instrucción cotidiana los temas más comunes son aquellos que tienen que ver con la gestión local. En relación a las temáticas de estricta competencia, son múltiples y diferentes. Algunos de los casos representativos de la zona sur del año fueron:

- Reclamos por incumplimientos en urbanizaciones y loteos: estudios de impacto ambiental sin presentar o sin cumplimentar los requerimientos de la Secretaría, planificaciones incompletas o sin contemplar los lineamientos del Comité de Ordenamiento Territorial, problemas de escurrimientos o alteraciones al terreno sin las autorizaciones o evaluaciones correspondientes. Se encuentran en investigación dos expedientes de los barrios Tierra de Sueños de la localidad de Roldán y Don Alejandro de la localidad de Arroyo Seco.
- Reclamos por fumigaciones en cercanías de viviendas y/o escuelas rurales: generado de oficio por informaciones emanadas de los medios de comunicación o por denuncias.
- Reclamos por instalación de antenas.
- Reclamos por existencia de actividades no habilitadas y sin control ni minimización de impactos en toda la zona sur.
- Expedientes que se generan en las delegaciones del interior mayormente

te y que tienen difícil resolución ya que la Secretaría no cuenta con los medios suficientes para hacer el control local.

2.3.2.2 Zona norte

En la zona norte, como se ha expresado en anteriores informes, los temas que se reciben o cuya investigación se impulsa desde este organismo en relación al medio ambiente generalmente afectan a colectivos (barrios, pueblos, comunas) y este período no fue la excepción. En esta materia se plantearon las siguientes temáticas:

Calidad del agua

Desde la localidad de San Javier se efectuó una presentación por la que se cuestionaba la calidad del agua corriente, la cual según la presentante no cumplía los parámetros permitidos.

Se dio inmediata intervención al Enress, el cual respondió que durante el año 2017 se habían detectado concentraciones de aluminio superiores a la normativa vigente, por lo que se había procedido a intimar a el proceso de potabilización de manera de que se cumpla con la misma. Una de las medidas tomadas por el prestador fue el cambio de sulfato de aluminio por cloruro férrico. Luego, se continuó con los controles, volviéndose a verificar incumplimiento, por lo que se inició proceso sancionatorio.

Contaminación de ríos

>> Laguna Setúbal

Se iniciaron actuaciones de oficio ante la problemática reflejada en medios locales que daban cuenta de un alto grado de contaminación en la laguna Setúbal, situación basada en estudio realizado y publicado por investigadores del Conicet y de la UN en el que se daba cuenta de altos índices de contaminación producida por grandes concentraciones de residuos de origen doméstico, principalmente plásticos. Desde el organismo se instó a la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia a que brinde información al respecto, y en caso de comprobarse la contaminación, se adopten las medidas de remediación destinadas al saneamiento y recuperación de la Setúbal.

La dependencia respondió que había solicitado a la empresa Assa los datos de calidad de la toma de agua Hernández, donde se realizan controles de calidad permanentes al agua de la laguna y no se reportaron datos anómalos de calidad.

>> Mortandad de peces en río Salado

Se solicitó informe al Ministerio de Medio Ambiente de la provincia por la mortandad de peces detectada en la provincia de Chaco y en Santa Fe, en la zona de San Javier, Romang y Villa Ocampo en el mes de enero de 2018. Se obtuvo amplio informe que fue derivado, a su pedido, al defensor del Pueblo de Formosa.

Basurales

>> Helvecia

Se planteó una denuncia por parte de integrantes de la comunidad mocoví Santa Teresita, de Helvecia, quienes expusieron que lindante a su barrio había un basural a cielo abierto donde se depositaban todo tipo de desechos, inclusive el desagote de líquidos cloacales por camiones atmosféricos y quema de los mismos. Desde este organismo se requirió al presidente comunal, quien respondió que se estaba realizando limpieza y mantenimiento del predio, como el cerramiento perimetral del mismo. Destacó que se ha conformado junto a la comuna de Cayastá, con posibilidad de que se sumen otras comunas, un consorcio para trabajar con el programa Girsu, que consiste en el traslado de desechos tanto orgánicos como inorgánicos a la planta de tratamiento, realizando así la clasificación de residuos reciclables para su posterior comercialización y conformando con los orgánicos bloques compactos cuyo destino final es el relleno sanitario.

Respecto de la posibilidad de traslado del basural manifestó no contar con inmuebles propios aptos para dicho fin. Sobre la planta de reciclaje informó que contaba con la instalación de una cinta transportadora, faltándole la prensa, la que por falta de recursos económicos no se había podido completar.

>> San Gregorio

En esta comuna un vecino denunció que en el basural local se producía quema de basura, desde donde vuelan bolsas hacia los campos. Se solicitó informe a la comuna, la que emitió un informe donde negaba dicha situación, explayándose sobre el plan de obras que venían desarrollando para el manejo de residuos urbanos. Al momento de la redacción de este informe se sigue trabajando para corroborar la situación y, en su caso, emitir resolución.

>> San Genaro

En esta localidad se denunciaron quemas en el basural de la localidad, lo que motivó la solicitud de intervención del Ministerio de Ambiente de la provincia para

su constatación. A la fecha de la redacción de este informe se aguardan los resultados correspondientes.

Protección de flora y fauna

>> Tala de especies autóctonas en área protegida (ex laguna Bedetti)

Una vecina de la ciudad de Santo Tomé solicitó que se realicen las acciones necesarias tendientes a que la Municipalidad de Santo Tomé cumplimente la ley 13.585 que declaró área natural protegida a la laguna Juan de Garay (ex laguna Bedetti), sosteniendo que resultan aplicables a dicho régimen las prescripciones de la ley 12.175. Solicitó, además, que la Municipalidad cese con la tala y remoción de especies nativas en el recorrido del terraplén, atento a que se estaban ocasionando daños irreparables al humedal y a su ecosistema.

Manifestó también que se ha utilizado el terraplén en cercanías del reservorio como un volcadero de basura a cielo abierto, alternando las descargas de desperdicios domiciliarios con escombros y tierra, rellinando de tal manera áreas que por mandato legal no deberían ocuparse. También se habría planificado realizar pavimento de hormigón en calles que se encuentran dentro del área protegida por la citada ley 13.585.

Finalmente, expuso que los propietarios de un club que se encuentra radicado en esa área habrían ocupado, alterado y degradado áreas de gran superficie aledañas al club, realizando distintas acciones incompatibles con la preservación del área protegida. Por ejemplo, habían abierto una caleta con el propósito de explotar el complejo de amarradero de lanchas en forma comercial, lo cual causó además el cierre parcial del arroyo Tientuco, lo cual entorpece el libre escurrimiento de las aguas de la laguna evitando su renovación, a través del río Salado. También habrían construido una explanada de hormigón, instalado importantes luminarias y cámaras de seguridad, cercado parte del terraplén, construido una escalera sobre el costado oeste del terraplén, que obstruye el drenaje natural de aguas pluviales hacia el reservorio.

También se habría utilizado una pala mecánica de gran porte que transitó sobre el terraplén innumerables veces (con el consiguiente perjuicio para su integridad), para rellenar el espacio que se extiende entre el lado oeste del terraplén y los terrenos del club. Asimismo, según la presentación, habrían depositado diversos residuos, escombros y alambrados del lado este del terraplén, a los que se les prendió fuego, con el consiguiente riesgo y perjuicios para el humedal.

Por todo lo expuesto, solicitaba urgente intervención para revertir la situación señalada.

Desde la defensoría se remitieron en forma urgente oficios a la Municipalidad

de Santo Tomé y al Ministerio de Medio Ambiente de la provincia, sin perjuicio de tomar contacto con el área pertinente de la última jurisdicción a efectos de prevenir daños.

La Municipalidad respondió que no incumplía la ley 13.585, sino que los trabajos efectuados tenían que ver con el mantenimiento del terraplén de defensa. Se manifestó que se realizaría una reunión de trabajo con la ONG Terra a efectos de discutir en forma integral el tema.

El Ministerio, por su parte, respondió que la ley 13.585 no estaba reglamentada, por lo que no estaba establecida la categoría de protección que le corresponde a la vegetación. Por lo que informó que se procedería a sugerir que avance la reglamentación. Posteriormente, se verificó esto con el inicio del expediente 02101-0016977-0.

>> Murciélagos

A raíz de la presentación de un vecino de Laguna Paiva que denunciaba la presencia de murciélagos en un depósito de la empresa Telecom, una funcionaria de la defensoría en esa ciudad intervino en el caso junto al municipio y personal de Programa Provincial de Control de Zoonosis. Labraron un acta en la cual el representante de la empresa fue instruido en la técnica para exclusión de los murciélagos a efectos de evitar su exterminio. Desde el área de medio ambiente se completaron actuaciones formales para obtener el cumplimiento de parte de la empresa de telefonía.

>> Caza en sus diversas variantes

A raíz de la irrupción de un ejemplar de especie exótica en la zona urbana de la de Rosario, este organismo solicitó (como lo ha hecho en años anteriores) un informe actualizado a los ministerios de Medio Ambiente y de la Producción sobre el control de las actividades de caza y la comercialización de sus productos. Se le informó a la defensoría sobre las modalidades de fiscalización planificadas por la autoridad competente y la fiscalización a demanda, ante las denuncias de la ciudadanía o de las fuerzas de seguridad. Asimismo, se brindó información sobre los controles específicos que se llevan a cabo en las distintas temporadas comerciales de caza y de caza deportiva, además de inspecciones a establecimientos vinculados con la comercialización de productos y subproductos de la fauna.

Antenas de telefonía

Empleados de las estaciones de bombeo y de la ciudad de Santa Fe y un vecino

de las mismas denunciaron la presencia de antenas de telefonía en varias estaciones de bombeo de la ciudad, preocupados además por la cercanía entre las mismas, así como por la presencia de líneas de media tensión sobre las mismas.

Se solicitó intervención al Enacom, que indicó que procedería al control de las mismas. A la fecha de la realización de este informe se aguardan resultados.

2.4 Defensoría en el territorio

A continuación se detalla el trabajo realizado por las oficinas de atención y mesa de entradas de las localidades de la provincia bajo la órbita administrativa y funcional de la Dirección General de Descentralización Territorial durante el año 2018.

En 2018 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe contó con el funcionamiento pleno de 31 oficinas de atención y mesas de entradas en distintas localidades del interior y una subdelegación en la zona sur de la ciudad de Rosario, que llevaron adelante la tarea de acercar la institución a los vecinos de diferentes puntos del territorio provincial, evacuando sus consultas y tratando de resolver las problemáticas planteadas en cada lugar, tanto en forma particular como institucional. Por otra parte, cuatro oficinas se encuentran en estudio y gestión su reapertura.

El año 2018 fue marcado por la apertura de diferentes oficinas en las localidades de Tostado, Helvecia, Villa Gobernador Gálvez, Las Parejas y Las Rosas. También se refuncionalizaron ediliciamente las oficinas de las localidades de Venado Tuerto (CAV) y Villa Constitución.

Las oficinas de atención de la defensoría del Pueblo son: Arroyo Leyes, Cañada de Gómez, Carcarañá, Casilda, Ceres, Chabás, Coronda, El Trébol, Esperanza, Funes, Gálvez, Granadero Baigorria, Helvecia, Laguna Paiva, Las Parejas, Las Rosas, Rafaela, Reconquista, Roldán, Rufino, San Javier, San Jerónimo Sud, San Jorge, San José de la Esquina, San José del Rincón, San Justo, San Lorenzo, Santo Tomé, Sunchales, Tostado, Totoras, Venado Tuerto, Vera, Villa Constitución, Villa Gobernador Gálvez, Zona Sur Rosario.

Los reclamos más frecuentes durante 2018 refirieron a las tarifas de los servicios como gas y electricidad (EPE), servicios de telefonía fija y móvil, que han experimentado un gran aumento, (cambio de planes, facturación, inconvenientes con servicios), multas de tránsito en el interior de la provincia, como en provincias vecinas, reclamos vinculados con la ley 24.240 de defensa de usuarios y consumidores con comercios, empresas de medicina prepaga, obras sociales, Pami y Iapos.

Se ha brindado asistencia a personas en situación de vulnerabilidad con el trabajo del equipo y profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima y Testigos del

Delito (CAV) de las localidades de Rafaela, Reconquista, Vera, Venado Tuerto, Villa Gobernador Gálvez y oficina zona sur de Rosario, y se ha trabajado en conjunto con los profesionales de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

Cabe destacar que en 2018, en materia de infraestructura, equipamiento y funcionalidad, en las oficinas de atención se realizó un esfuerzo de reacondicionamiento funcional, con adquisición de equipamientos, nueva infraestructura en las diferentes oficinas y proyectaron cambios en la toma y gestión de reclamos. Estas tareas continuarán durante el año 2019.

Capítulo 3

Comunicación y Cultura

3.1 Comunicación y relaciones institucionales

El concepto de comunicación remite a la interacción entre medios, periodistas, instituciones y demás actores de la vida pública que confluyen en la tarea, en este caso, de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Las relaciones institucionales, en una inmensa mayoría de los casos, no están fuera de la actividad de la difusión defensorial. Todo lo contrario. Por ello es la imposibilidad de disociar el accionar de prensa y de comunicación.

En ese marco, se incluyen entre las relaciones institucionales las vinculaciones formales tanto externas como internas. Las primeras son las que surgen de la confluencia con personas e instituciones de la provincia, el país y el mundo. Se llama (de modo azaroso, nada más) a las referidas a todo lo que surge a modo de complemento o colaboración con otras direcciones de la misma defensoría.

Así es que la mayoría de las áreas que requirieron de insumos vinculados con acciones de difusión, comunicación, extensión o interacción de toda clase en cualquiera de los soportes a los que hoy apela la institución recurrieron a la asistencia de las direcciones de Prensa y de Comunicación y Relaciones Institucionales, indistintamente, de acuerdo a la disponibilidad de respuesta de una y otra en el momento requerido.

Es menester subrayar que el volumen de esta interacción que se ha llamado interna no es nada desdeñable y habrá de ocupar un significativo porcentaje de la tarea propia de la que se da cuenta.

3.1.1 Delegaciones y oficina móvil

Desde las áreas de comunicación, prensa y relaciones institucionales, se asistió en la producción de insumos necesarios para las delegaciones de toda la provincia, así como también para el programa "Oficina Móvil" que la institución puso en marcha durante el 2018.

En el caso de las delegaciones, se trabajó desde la señalética pública y privada de cada edificio al material gráfico de difusión genérica, como así a la organización misma de todos y cada uno de los aspectos protocolares de los respectivos actos públicos de instalación. A saber: gacetilla informativa de anuncio, guía de conducción y locución del acto, sonido y armado de espacio apropiado, convocatoria a medios, registros fotográficos y/o fílmicos y resumen de la actividad para estos.

Lo mismo para el caso de la oficina móvil, especialmente en lo atinente a las piezas de difusión previas a los lugares establecidos de visita, como a la difusión en la redes sociales de la defensoría del Pueblo (Facebook, Twitter e Instagram). Todo esto respetándose las directrices generales en materia de unificación de la identidad comunicacional dada a la institución.

3.1.2 Interacción con instituciones de la comunidad

Las relaciones institucionales se han tornado capitales en un mundo cada vez más comunicado e informado en el que las demandas se moldean en tales formatos. Así el año se inició, podría decirse, con una entrevista importante gestionada a instancia del defensor del Pueblo por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales.

Se trató de una visita al entonces arzobispo de Santa Fe, monseñor José María Arancedo, en el marco del cual se avanzó con la concreción de un programa conjunto en los barrios más vulnerables de la capital provincial, para lo cual acordaron una reunión entre los curas de las zonas oeste y noroeste de Santa Fe y los equipos técnicos de la defensoría que precisarían líneas de acción conforme las urgencias de los vecinos de cada parroquia.

Se acordó entonces (tal como se informa más abajo) que la Iglesia, a través de Cáritas, tendría un cupo para capacitar a sus referentes como mediadores comunitarios en el curso de formación que la defensoría dictaría a partir del mes de abril del año de 2018.

Un mes antes y para dar cumplimiento a ese acuerdo, la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales organizó una visita encabezada por el defensor y responsables de distintas áreas de la institución a la parroquia Virgen de los Pobres.

Allí durante varias horas de trabajo, en las que se intercambió información y se analizaron diversos aspectos de la realidad social, el defensor y curas de distintas parroquias del cordón oeste de la ciudad capital resolvieron encarar posibles acciones mancomunadas destinadas a afrontar las graves problemáticas expuestas.

3.1.3 Nueva página web

Durante el 2018 se procedió también a refuncionalizar el sitio web de la defensoría del Pueblo, dotándola de una mejor estructura estética y funcional, en aras de lograr una web más ágil, dinámica y moderna, en sintonía con los nuevos dispositivos móviles que actualmente se utilizan.

3.1.4 Guía de Promoción de Derechos y Recomendaciones

También se procedió a realizar las dos primeras piezas de una serie, pensada para que continúe, que hemos denominado “Guía de Promoción de Derechos y Recomendaciones”. La primera de ella, Actores del Tránsito, es un conjunto de sugerencias, recomendaciones, leyes provinciales y nacionales, junto con una serie de tips, pensados para todos los usuarios (peatones, ciclistas, motociclistas y automovilistas).

El segundo, Ciudadanos en su rol de consumidores - compras, propone algunos puntos y situaciones de la vida cotidiana de las personas en su papel de consumidores de bienes y servicios.

3.1.5 Campañas

Durante el 2018, y como viene realizando todos los años, la defensoría lleva adelante campañas de difusión a través de las redes sociales y los medios tradicionales, con el objetivo de brindar recomendaciones acerca de determinados que son de interés para amplios sectores de la sociedad. En esta ocasión, se llevaron a cabo campañas relacionadas con:



>> Recomendaciones para evitar problemas con las contrataciones en las vacaciones.

>> Cómo prevenir y qué recaudos tomar frente al dengue, zika y chikungunya.

>> Recomendaciones para el correcto uso de balnearios y playas.

- >> Recomendaciones para quienes planifiquen viajar en auto durante el verano.
- >> Qué hay que saber para evitar abusos con las tarjetas de crédito.
- >> Recomendaciones para prevenir lesiones no intencionadas en niñas y niños.
- >> Recomendaciones para comprar útiles escolares.
- >> Qué hay que tener en cuenta para comprar de forma segura en el Hot Sale.

3.1.6 Feria de Organizaciones Sociales (FOS)

Como se ha venido informando en los ocho informes anuales que anteceden al presente este espacio se encuentra cada vez más consolidado. Las instituciones de la sociedad civil que tienen como cometido acciones que buscan ayudar a otros ciudadanos en las más variadas problemáticas o afrontar situaciones del conjunto social conformaron la Feria de Organizaciones Sociales (FOS) para complementar acciones, sumar voluntades, contagiar espíritu de voluntariado y difundir tales esfuerzos para que el conocimiento masivo de los mismos permita a los ciudadanos saber que cuenta con ellos de modo gratuito, desinteresado, inclusivo y universal.

Múltiples son las actividades que a lo largo de los años realiza la FOS a instancia de propuestas que surgen de las diversas instituciones que la integran y que se resuelve en plenarios mensuales en los que no solo se resuelve ese cronograma, sino que se propician iniciativas de capacitación y crecimiento de los integrantes de cada espacio. El curso de mediación organizado por la defensoría se inscribe entre ellas.

3.1.6.1 Algunas actividades de 2018 en el marco de la FOS

En septiembre de 2018 y presidida por el defensor del Pueblo la FOS celebró el Día del Árbol en el Parque Federal y el 22° aniversario de este espacio público, el pulmón verde más grande de la ciudad capital.

Y, como en los ocho años anteriores, toda la actividad mensual concluyó en una reunión plenaria o feria propiamente dicha, que reunida una vez al año busca mostrar a la ciudadanía toda esa tarea propia y de conjunto.

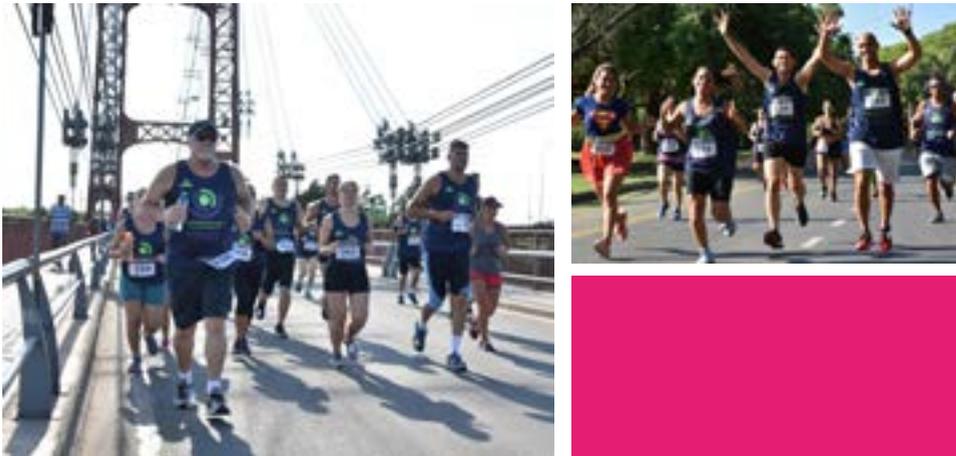
Con sede en el centro cultural de la Estación Belgrano de la ciudad de Santa Fe, FOS reunió a su novena edición en 2018. Fueron 100 las organizaciones que dieron color y entidad a lo largo de un día a ese encuentro organizado por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales y las entidades que integran el grupo promotor de la FOS.

La ocasión sirvió para que el defensor señalara que en 2019 se cumplirá la primera década de la FOS e instara a programar una reunión acorde al redondo aniversario.



Las relaciones institucionales adentro de la propia defensoría tuvieron mucha demanda de asistencia operativa de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales –vale mencionar actividades tales como la tarea de difusión en las carreras de TC 2000 en la ciudad de Santa Fe que incluyera una charla de concientización del campeón Juan María Traverso a centenares de adolescentes de escuelas de la zona junto con conjunto con el Ministerio de Educación, la Agencia Provincial de Seguridad Vial y la Asociación Argentina de Volantes, las numerosas jornadas sobre delitos informáticos que abordaron en distintas ciudades del centro-norte problemáticas como el ciberacoso, grooming, sexting, phishing, protección de datos personales y consejos de seguridad para el uso de tarjetas de crédito y débito o los ya mencionados actos de inauguración e instalación de más de una media docena de nuevas delegaciones, entre otros actividades– ya sea en armado de actos, locuciones, elaboraciones piezas comunicaciones y otros.

3.1.7 Tercera Maratón de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe



El año deportivo en la ciudad de Santa Fe culmina con la Maratón de la Defensoría del Pueblo. Una prueba que convoca a centenares de participantes y que en 2018 fue el cierre de la agenda oficial de actividades deportivas gratuitas de la capital santafesina.

Desde las áreas de comunicación y relaciones institucionales se realizó la organización de la maratón juntamente a la organización Maratonistas Santafesinos y con el apoyo de las Cámaras de Diputados y Senadores y la Lotería de la provincia, el municipio santafesino y los Bomberos de la Policía.

La convocatoria, que tuvo un cupo de 500 participantes y se cubrió enteramente, fue su tercera edición y estuvo dedicada a reflexionar masivamente sobre la trascendencia de la Defensa de la Salud Pública (ese fue el eslogan de la ocasión) como presupuesto para el desarrollo de una comunidad y el afianzamiento de políticas de paz en la convivencia social.

La tercera maratón se corrió el 16 de diciembre de 2018 y, al igual que las dos anteriores, hubo una categoría de 8 kilómetros, competitiva, y otra de 4, integrativa. Competitiva significa que se premian categorías por género y por edad. Y en el caso de la integrativa solo se premia general, es decir los tres primeros varones y las tres primeras mujeres.

El circuito arrancó desde la rotonda grande de la Costanera Este, cruzando el puente colgante tomando luego por la Costanera Oeste hacia el norte. La gente que hizo 4 kilómetros retomó en calle Iturraspe y la gente que hizo 8 siguió hasta la Universidad Tecnológica.

Todos volvieron por el mismo lugar por donde fueron, cruzaron el puente colgante, recorrieron la rotonda por la mano derecha, la bordearon y entraron a la Costanera Este que hicieron de manera completa. Luego volvieron a la rotonda y ahí finalizó la carrera.

3.1.8 Asistencia y colaboración de la defensoría para organismos nacionales e internacionales

Desde el área de comunicación y relaciones institucionales de la defensoría, se realiza una colaboración activa en lo atinente a la participación de la institución en los diversos organismos nacionales e internacionales de las cuales forma parte (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, Federación Iberoamericana del Ombudsman, Instituto Latinoamericano del Ombudsman, etc.). En ese sentido, en cada una de las intervenciones que el defensor del Pueblo ha realizado en estos espacios, se ha colaborado con la realización de diversas piezas comunicacionales y de difusión a través de los canales establecidos.

En el caso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, es de destacar que, durante el 2018, la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de Santa Fe fue elegida nuevamente para ser la coordinadora para el Cono Sur de la Red de Comunicadores de FIO. Esta coordinación abarca a los países de Argentina, Brasil, Uruguay, Paraguay y Chile.

3.2 Preservación del Patrimonio Cultural

A través de diversas propuestas y programas socioculturales puestos a consideración y participación de la ciudadanía, la Dirección se mantuvo fiel a su misión: relevar y salvaguardar el patrimonio histórico, cultural, natural y urbanístico de la provincia de Santa Fe, posibilitando a los ciudadanos, bajo el principio de solidaridad patrimonial, ejercer el derecho a su utilización, contemplación y disfrute.

3.2.1 Museo Virtual de Arte Santafesino

La Dirección sostuvo como tarea central el trabajo de relevamiento y actualización de contenidos dentro de Artefé (www.artefe.org.ar). Artefé es una plataforma virtual perteneciente a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, gestionada a través de esta Dirección y gracias al financiamiento del Banco Santa Fe, que tiene la misión de preservar, difundir y valorizar el patrimonio artístico cultural de la provincia generando vínculos de interés con usuarios, artistas e instituciones afines.

Ante semejante espacio de difusión cultural provincial, y priorizando la relevancia que tiene en la comunidad tanto santafesina como argentina e internacional, se debió enmarcar el sitio en los tiempos que corren, priorizando la adaptación a las nuevas tecnologías y reforzando la participación del usuario. Cabe destacar que esta etapa de reestructuración se comenzó a gestar a mediados del año 2017, involucrando tanto la operatividad como la iconografía.

En primera instancia se trabajó en la investigación y determinación de nuevas categorías a fin de englobar el acervo cultural provincial. En función de un renovado diseño web, los nuevos ejes rectores que clasifican el contenido principal del sitio se nuclean dentro de los apartados Patrimonio Público, Artistas y Obras. La nueva plataforma de Artefé apunta a mejorar la experiencia para los usuarios, con un diseño vanguardista, ajustado a las demandas tecnológicas actuales, donde la navegación se adapta al tipo de dispositivo desde el cual se accede, permitiendo una interacción sencilla e intuitiva.



En tal sentido, artistas, instituciones culturales y navegantes interesados en el contenido pueden gestionar y recorrer de manera ágil, moderna e interactiva las obras pertenecientes a los acervos patrimoniales de la provincia y los municipios, así como las colecciones de artistas nacidos o residentes en la provincia que libremente pueden exponer y adquirir imagen pública.

La administración de contenidos en el sitio supone una gestión diaria vinculada a la investigación, al relevamiento y a la carga del patrimonio cultural de institucio-

nes, tales como museos, escuelas de arte, centros culturales, entre otros, así como de obras de artistas de la provincia. Actualmente este inventario, alojado de forma visual y técnica en Artefé, tiene como propósito resguardar y visibilizar el acervo cultural de la provincia de forma sistémica, con acceso abierto al mundo.

3.2.1.1 Relevamiento del Patrimonio

La plataforma al 31 de diciembre de 2018 cuenta con 1.536 artistas y 30 museos e instituciones culturales relevadas por la Dirección, que exhiben un total de 8.808 obras del acervo cultural dentro del sitio. Queda claro que las metas que se establecen mensualmente responden a un proceso en permanente evolución, sin techo que marque la cúspide. Puntualmente, artistas y entidades culturales, a través de la confección de sus propias galerías virtuales, suben y actualizan fotos de sus obras y datos técnicos. Esta modalidad permite a los usuarios formar parte de una amplia base de datos que funciona a nivel de enciclopedia de arte y que permite navegar utilizando criterios específicos en las búsquedas, por ejemplo filtrando por disciplina, ciudad y artista.

Durante el año 2018 se registraron y asesoraron en la gestión virtual actores culturales correspondientes a las localidades de Reconquista, Rafaela, Villa Constitución, Venado Tuerto, Rosario, Villa Gobernador Gálvez y Santa Fe, por mencionar algunas de las más relevantes. En tal sentido, se finalizó el registro del Museo Regional y Archivo Histórico "Cayetano Alberto Silva" (Venado Tuerto), del Paseo de las Esculturas y Paseo Pichincha (Rosario). Al momento de la confección de este informe se está trabajando en la actualización del acervo del Museo Municipal de Artes Visuales "Sor Josefa Díaz y Clucellas" (Santa Fe), el Museo Municipal "El Antigal" (Esperanza) y el Museo Municipal de Bellas Artes "Juan B. Castagnino" (Rosario).

De manera paralela, se comenzaron a delinear nuevas modalidades para poder relevar el patrimonio perteneciente a instituciones de la provincia. Asimismo, se pensó en el establecimiento de un protocolo de trabajo para relevar y actualizar los museos provinciales dentro de la plataforma web, en conjunto con el Ministerio de Innovación y Cultura y la Dirección Provincial de Museos.

3.2.1.2 Difusión y coberturas

La promoción y relevamiento de actividades que llevan adelante diversos actores culturales es uno de los compromisos que asume la Dirección con el propósito de generar contenidos acerca de lo que acontece y se piensa desde la escena santafesina, para luego publicarlo en la plataforma Artefé.



Ese es el caso de la cobertura de eventos vinculados a la preservación, gestión y difusión del arte, como así también de actividades en museos y galerías de la ciudad de Rosario y Santa Fe. Por mencionar algunos, la inauguración del Museo de la Constitución Nacional en la capital, la puesta “Negros y negras en el Histórico”, donde se incluían llamadas de candombe, visita mediada y charla sobre comida de origen africano en el Museo Histórico Provincial de Santa Fe, la XV Noche de los Museos edición Santa Fe o la cobertura de la Primera Quincena del Arte Rosario 2018, compuesta por Noche de las Galerías y la Noche de los Museos Abiertos.

Asimismo, se cuenta con una agenda virtual de acceso público donde diariamente se suben eventos, muestras, charlas, visitas guiadas, entre otros, a modo de establecer un calendario con la oferta cultural de cada municipio de la provincia.

Frente a las nuevas modalidades de interrelación digital, se profundiza la relación entre los actores sociales y las instituciones a través de la utilización de redes sociales. Por ello Artefé opera con Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, compartiendo fotos y videos de presentaciones de muestras, charlas y recorridos guiados. Al 31 de diciembre 2018, la fan page de Facebook cuenta con 6.924 seguidores, Twitter se presenta con 550, mientras que la cuenta de Instagram alcanza los 1.115 seguidores.

3.2.2 Programas culturales

Continuando con las actividades llevadas a cabo por esta dirección, sigue vi-

gente el Programa Obras de Arte para Exhibición, propuesta destinada a artistas, nacidos o residentes en la provincia, interesados en exponer sus obras en el primer piso de la Defensoría del Pueblo sede Santa Fe.

Además, se presentaron los siguientes proyectos de interés sociocultural, aspirando al rescate visual y la divulgación del patrimonio urbanístico de las ciudades de Santa Fe, Rosario y alrededores.

La propuesta Yo te Descubro se concretó mediante un concurso fotográfico que apuntó a destacar, redescubrir y revalorizar en objetos de uso cotidiano, en la ornamentación estilística, en el arte y en el patrimonio arquitectónico ejemplos del estilo art déco como formato de identidad y de pertenencia rosarina. La misma fue organizada por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, el Gabinete Joven de la provincia y el Colegio de Arquitectos de Rosario.

A través de charlas informativas en instituciones educativas, como la Facultad de Humanidades y Artes de la Universidad Nacional de Rosario, la Escuela Provincial de Artes Visuales “General Manuel Belgrano”, la Escuela Municipal de Artes Plásticas “Manuel Musto” y el Museo de Arte Decorativo “Firma y Odilo Estévez”, se acercó a la comunidad la propuesta con el fin de dar a conocer la temática art déco y su incidencia en el entorno rosarino, y responder consultas a interesados en la iniciativa.

Participaron del concurso más de 260 fotografías de las que se seleccionaron 30 imágenes, siendo 5 de ellas finalistas elegidas para la votación ciudadana en redes sociales. Consolidando así el primer premio del concurso, la exposición virtual y la muestra itinerante en formato impreso. La exposición se realizó en el espacio cultural Pasaje PAN de Rosario y se prevé proyectarla en escenarios institucionales provinciales y nacionales, ya que la misma pasó a integrar la primera colección artística de la defensoría.

El proyecto Plaza 25 de Mayo: Visita guiada y paseo histórico virtual focaliza su desarrollo en el espacio fundacional de la ciudad de Santa Fe. El sentido de la iniciativa se basa en generar una reconstrucción virtual 3D, que estará alojada en la plataforma Artefé, capaz de revalorizar histórica y socialmente la memoria santafesina. Dicho éjido urbano representa un foco sustancial de la ciudad por haber sido el escenario de los hitos históricos que proclamaron la autonomía provincial de 1815, las firmas de los tratados y pactos interprovinciales y la sanción de la Constitución Nacional de 1853. A través de un trabajo de investigación, con la colaboración de instituciones locales tales como el Museo Etnográfico, Museo Histórico, Archivo Histórico Provincial, Junta de Estudios Históricos, Diario El Litoral, Familia Montemurro y otros medios gráficos, se obtuvo información bibliográfica y visual de gran valor para aportar a la propuesta. Gracias al convenio firmado entre las instituciones Upcn, Banco Santa Fe y Defensoría del Pueblo de la provincia, este proyecto se encuentra en la etapa de diseño y programación y se estima que se concretará a lo largo del año 2019.

En tal sentido, dentro de las propuestas a trabajar en el próximo periodo, se encuentra el proyecto Plaza Pringles. Luego de un proceso investigativo de material fotográfico en su mayoría inédito, se pretende trabajar sobre un código QR a fin de posibilitar que cualquier ciudadano, con su móvil, pueda descubrir, dentro del Paseo del Siglo, plaza Pringles y peatonal Córdoba hasta el Monumento, una morfología rosarina desde los comienzos de su urbanización, su paisaje y sus ciudadanos.

Estas iniciativas aspiran a una participación activa de la ciudadanía como punto de acercamiento a la historia, a las tradiciones y a las costumbres, buscando con ello refuncionalizar espacios y reposicionar las iconografías propias de la región.

3.2.3 Objetivos para 2019

En tanto objetivos específicos para el próximo período, se pueden mencionar los siguientes:

- Resguardo visual de hitos urbanos santafesinos. Investigación, análisis y relevamiento del patrimonio urbano que se encuentra en la provincia, tales como edificios, parques, esculturas y otros, con el fin de incorporarlos en la plataforma web.
- Desarrollo de propuesta cultural que involucre localidades del interior santafesino, evidenciando su arquitectura, historia y costumbres.
- Contribución a la puesta en valor y difusión de artistas a través de entrevistas audiovisuales de corta duración para promoción en redes sociales.
- Presentación de propuesta de reacondicionamiento de la sala del primer piso de la defensoría, con el fin de generar mejores proyectos artísticos para su exhibición.

Capítulo 4

Gestión y modernización

4.1 Administración y gestión presupuestaria

En el año 2018 continuaron los concursos internos de cargos vacantes, otorgándole la posibilidad al personal de Planta Permanente de poder participar y avanzar en la carrera administrativa. Como consecuencia del concurso se generaron vacantes en cargos iniciales, lo que posibilitó el ingreso a la Planta Temporaria de 27 (veintisiete) nuevos agentes, 17 (diecisiete) en Santa Fe y 10 (diez) en Rosario, quienes prestaban servicios en la Defensoría del Pueblo durante los últimos años, bajo la modalidad de contractual.

Además, se renovó el contrato de alquiler del edificio ubicado en calle Eva Perón 2726 de la ciudad de Santa Fe donde funciona la Defensoría del Pueblo desde el año 2010.

Dado el éxito del proyecto emprendido en el año 2017 de brindar asesoramiento profesional y atención a la ciudadanía en todas las localidades de la Provincia en donde la Defensoría no posee sede permanente, mediante la Licitación Pública N° 1 / 2018 se adquirió a la firma Igarreta un utilitario tipo furgón marca Ford equipado como oficina móvil.

Ejecución de Gastos | Clasificación por Objeto

Ejercicio 2018

Institución: 86 Defensoría del Pueblo

CONCEPTO	Presup. Vigente	Devengado	Devengado%	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL	403.092.670,02	397.018.737,75	98,49%	361.202.563,16	89,61%
Gastos en Personal	355.876.428,02	352.516.409,73	99,06%	317.781.229,26	89,30%
Personal Permanente	329.552.933,37	328.819.078,30	99,78%	296.733.723,21	90,04%
Personal Temporario	13.037.888,00	11.760.719,30	90,20%	9.902.062,98	75,95%
Asignaciones Familiares	623.367,00	461.946,99	74,11%	427.200,99	68,53%
Asistencia Social en Personal	8.948.873,00	7.761.298,49	86,73%	7.004.875,43	78,28%
Benef. y Compens.	3.713.366,65	3.713.366,65	100,00%	3.713.366,65	100,00%
Bienes de Consumo	3.981.000,00	3.742.950,75	94,02%	3.730.483,18	93,71%
Servicios No Personales	38.905.242,00	36.564.928,27	93,98%	35.600.972,72	91,51%
Bienes de Uso	4.330.000,00	4.194.449,00	96,87%	4.089.876,00	94,45%

Créditos Presupuestarios 2018

Partida Presupuestaria	Presupuesto	Modificaciones Aprobadas	Presupuesto Vigente
01. Personal	305.745.000,00	50.131.428,02	355.876.428,02
02-03 Gastos de funcionamiento	40.861.000,00	2.025.242,00	42.886.242,00
04. Bienes de Usos	1.702.000,00	2.628.000,00	4.330.000,00
TOTAL PRESUPUESTO 2018	348.308.000,00	54.784.670,02	403.092.670,02

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2018

PROGRAMA 16	PROGRAMA 17	TOTAL GRAL.		
Def. Pueblo - Defensa Derechos Quejos	Def. Prov. Niñas y Adol. Apor. UNICEF			
INC. 01. Personal	318.418.882,02	37.457.546,00	0,00	355.876.428,02
INC. 02 Bienes de Consumo	2.628.000,00	1.232.000,00	121.000,11	3.981.000,00
INC. 03 Serv. no Personales	32.275.000,00	6.051.000,00	579.242,00	38.905.242,00
INC. 04 Bienes de Capital	3.980.000,00	350.000,00	0,00	4.330.000,00
TOTAL EJECUCIÓN	357.301.882,02	45.090.546,00	700.242,00	403.092.670,02

Ejecución de Gastos | Clasificación por Categoría Programática

Ejercicio 2018

Institución: 86 Defensoría del Pueblo

CONCEPTO	Presup. Vigente	Devengado	Devengado%	Pagado	% Pagado
TOTAL GENERAL	403.092.670,03	397.018.737,75	98,49%	361.202.563,16	89,61%
Defensa Derechos Quejosos	357.301.882,03	352.339.227,17	98,61%	320.360.125,86	89,66%
Defensoría Pcial. de Niños, niñas y Adolescente	45.790.788,00	44.679.510,58	97,57%	40.842.437,30	98,19%

Composición de recursos por Naturaleza Económica / Clasificación por fuente

Ejercicio 2018

Institución: 86 Defensoría del Pueblo

CONCEPTO	Tesoro provincial	Recursos propios	Recursos Org. Priv.	Recursos Org. Nac.	Transfer. Internas	Crédito Interno	Transfer. Externas	Crédito Externo	Total clasif. Económica
INGRESOS CORRIENTES									
Transferencias Corrientes del Sector Externo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	700.242,00	0,00	700.242,00
RECURSOS DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FUENTES FINANCIERAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	700.242,00	0,00	700.242,00

Asimismo, se firmó el contrato de comodato con el Banco de Santa Fe SAPEM en liquidación por el inmueble de 656,5 metros cuadrados, ubicado en calle Mendoza entre 25 de Mayo y 27 de Febrero, para ser la nueva sede de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Santa Fe. Se llamó a licitación Pública N° 2 / 2018 y se adjudicó a la firma SCAREL la demolición de la Estructura Interna del Inmueble antes citado, siguiendo las especificaciones técnicas y bajo la supervisión de la Dirección Provincial de Arquitectura e Ingeniería – DIPAI, dependiente del Ministerio de Obras Públicas.

Por Resolución N° 309 de fecha 27 de Diciembre de 2017 se adjudicó la compra del inmueble de calle Paraguay 756 - Rosario, destinado a ser la sede de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, con la ventaja de lindar en la parte trasera con el edificio de la Defensoría del Pueblo en dicha ciudad, dicho Acto Administrativo fue notificado a las Comisiones de la Defensoría del Pueblo en las Honorables Cámaras de Diputados y Senadores.

4.2 Informática

El área se encarga de montar, mantener y administrar toda la infraestructura tecnológica lógica y física necesaria para el trabajo de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo. Dentro de estas responsabilidades quedan incluidas un amplio abanico de actividades que van desde los trámites de renovación anual de presencia web de todas las direcciones web tanto de la Defensoría del Pueblo como de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y otras frente al NIC; administración, control del servidor de hosting y de correo y cuentas de email de la Defensoría del Pueblo; administración, control y soporte de la red interna, protocolos de acceso y de compartición; administración de los servidores físicos de las

sedes Rosario y Santa Fe, así como de todos sus recursos a nivel lógico asociados; administración, control y soporte del sistema de seguimiento de expedientes de la mesa de entrada de la defensoría; y también administración, control y soporte del sistema de seguimiento de expedientes del Centro de Asistencia a la Víctima.

Además, se dio soporte técnico a todos los dispositivos de red y estaciones de trabajo de la Defensoría del Pueblo y delegaciones; se asesoró en lo referente a temas tecnológicos, diseño de sistemas y optimización de procesos de trabajo; se renovó e incrementó el plantel de equipos informáticos para las distintas área de esta institución, actualizándose también el software de base a Linux Ubuntu 18.04 para un mejor funcionamiento. Dicha tarea permitió reciclar equipos y reforzar las demás áreas de la institución.

Por otra parte, durante el año se adquirió equipamiento físico para la intranet de la sede de Santa Fe, con la finalidad de corregir errores en la topología de la misma y organizar los equipos y redes dentro de dicha sede. Se realizó la detección y solución de distintos errores tanto en la diagramación de la topología de red como la implementación de la misma en la sede Santa Fe.

Se extendió el rango de cobertura de la red wifi para brindar servicio gratuito de internet temporal a la ciudadanía en un rango cercano a la sede Rosario. Durante la implementación de dicho servicio, se procuró resguardar la información circulante en la red privada de la defensoría, así como delimitar de manera clara las responsabilidades de la institución en el uso de esta red, por medio de un acuerdo que los usuarios deben aceptar previo uso de la misma.

Por medio de convenios se realizó una primera aproximación al sistema de administración de expedientes de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La misma constó de una visita guiada a ese organismo, en donde se conocieron las herramientas y políticas de trabajo a nivel informático y quedó expuesta la posibilidad de un marco trabajo conjunto para el intercambio de información y los protocolos de trabajo de ambas defensorías.

En período analizado se realizó la instalación física en diversas delegaciones de la institución, lo cual motivó una serie de actividades y remodelación, tanto en la parte de infraestructura de la red como en la modernización de los equipos, aplicándose un nuevo enfoque a la dinámica de trabajo de acuerdo a las nuevas tecnologías.

En otro orden, también se efectuó un mantenimiento y control de los distintos servidores que integran la red de la defensoría; se instaló un segundo puesto de digitalización e impresión central para distintas áreas en la sede de Rosario, acorde al proyecto de actualización presentado oportunamente. Asimismo, se proyectó la misma política para la sede de Santa Fe.

Además se realizó un análisis y presentación de propuesta para integrar una

intranet MPLS a nivel provincial y elaboración de un plan de acción para llegar a cabo dicha tarea.

Se presentó un proyecto de red wifi en la Sede Santa Fe. Dicho proyecto contó con la diagramación de una nueva topología de red para dicha sede, así como también una descripción de los equipos necesarios con sus respectivos costos estimados para realizar, implementar y mantener la misma en la sede en la que actualmente se desarrolla la actividad.

También se modificó y actualizó el sistema de administración de expediente del CAV; se modernizó los puestos de trabajo en las delegaciones y se estableció protocolos de armado de red para las delegaciones. Además se trabajó en la implementación de la herramienta de videoconferencia, para el control del personal a distancia de las distintas sedes, quedando dicha tarea a realizar de manera periódica por parte del área de personal.

Se supervisaron los 2 mantenimientos anuales correspondientes a la UPS general de la Defensoría del Pueblo sede Rosario.

Se acompañó a un consultor externo en las sedes Rosario y Santa Fe en las tareas de relevamiento de los procesos internos que acompañan a la organización, haciendo especial hincapié en las tecnologías actuales y deseadas en pos de una mejora en la calidad de atención y trabajo interno para la generación de protocolos de trabajo y posterior informatización de los mismo de acuerdo a las nuevas tecnologías digitales.

Se acondicionaron las delegaciones de Villa Gobernador Gálvez y Villa Constitución de acuerdo al nuevo diseño de estructuramiento funcional.

4.3 Estrategia y gestión

La Dirección General de Estrategia y Gestión, dentro de la órbita de la Coordinación General de Gestión y Modernización, tiene por objetivo asistir al defensor del Pueblo en el diseño y la ejecución de políticas de gestión estratégica. En virtud de ese objetivo y dadas las características del área, se trabaja de manera conjunta con todas las coordinaciones generales, con otras direcciones y con la Secretaría Privada del defensor del Pueblo de manera permanente. El período abarcado por este informe comprende desde el 2 de enero hasta el 31 de diciembre de 2018.

4.3.1 Ejes de trabajo

Las labores asumidas por el área se articulan en torno a ejes de trabajo, tal como se hace desde 2016, lo que permite una organización estratégica de las tareas, de una manera superadora de la coyuntura. Los ejes están orientados a la

comprensión de la complejidad de la realidad social santafesina y de la realidad institucional de la Defensoría del Pueblo, como organismo de protección y defensa de los derechos humanos y los derechos de la ciudadanía.

En este período, la atención se enfoca especialmente en el rol de las defensorías del Pueblo en torno al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), razón por la cual los ejes de trabajo del área remiten expresamente a su vinculación con los objetivos de la Agenda 2030, sobre los que se pretende hacer un aporte.

4.3.1.1 Primer eje de trabajo: Optimización de las condiciones de atención y respuesta a la ciudadanía.

Este eje se vincula a la realización de los siguientes objetivos de la Agenda 2030: 4) garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos; 5) lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas; 10) reducir la desigualdad en los países y entre ellos; 11) lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles y 16) promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.

En este marco, se realizaron tareas tendientes a alcanzar una comunicación más fluida entre las distintas áreas de la institución, teniendo especialmente en cuenta las particularidades de la organización territorial de la provincia y la existencia de las dos sedes oficiales en Santa Fe y en Rosario. Es importante profundizar los procesos de formación interna que reúnen al personal de los cinco nodos y delegaciones de la Defensoría del Pueblo.

Acciones tendientes a la elaboración del Protocolo de Atención a la Ciudadanía

Desde el área se confeccionó el proyecto de la resolución 064/2018 mediante la cual se creó la Comisión de Elaboración del Protocolo de Atención a la Ciudadanía, a los fines de confeccionar un proyecto de protocolo o manual de procedimientos común referido a la atención al público en toda la provincia. Allí se contempla que la Comisión esté compuesta por un miembro de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía Santa Fe, un miembro de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía Rosario, un miembro de la Dirección General de Asistencia Técnica en Salud y Ambiente, un miembro de la Dirección General de Estrategia y Gestión, un miembro de la Dirección General de Informática y la coordinadora General de Relaciones con los Ciudadanos. Asimismo, a los fines de elaborar y diseñar los sistemas informáticos de la defensoría que fueran necesarios acorde a los protocolos previamente proyectados, la resolución contempla la creación de la Comisión Téc-

nica de Rediseño e Implementación del Sistema de Seguimiento de Expedientes de Atención a la Ciudadanía.

Presentación de la publicación *Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel local - Evaluación del estado de avance en Rosario en 2017*



La obra es producto de un trabajo conjunto entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y la Universidad Nacional de Rosario, a partir de un convenio marco de cooperación, suscripto entre ambas instituciones el 21 de marzo

de 2017, protocolizado mediante la resolución 054/2017 del defensor del Pueblo. En virtud de esa estratégica alianza institucional impulsada por la Coordinación de Estudios Interdisciplinarios y Monitoreo, se conformó el *Equipo de evaluación en política sociales y Derechos Humanos* bajo la coordinación general de Hugo Quiroga y la coordinación académica de Silvia Levín de la UNR.

Cabe destacar que la suscripción del convenio entre la defensoría y la UNR y todo el trabajo posterior que dio como resultado la publicación de referencia, fueron llevados adelante honrando el compromiso contraído en la conferencia Hábitat III, con la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.

La publicación fue presentada oficialmente en la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo en el mes de abril y desde entonces en distintos ámbitos, tales como la Feria del Libro de Buenos Aires el 7 de mayo de 2018, la sede de la Organización de las Naciones Unidas en la ciudad de Nueva York el 30 de mayo y ante la Junta Directiva del Instituto Internacional del Ombudsman reunida en Toronto, Canadá, el 2 de junio.

El área de Estrategia y Gestión trabajó en la organización de los distintos actos de presentación de la publicación y colaboró activamente con el *Equipo de evaluación en política sociales y Derechos Humanos* que elaboró el informe, facilitando las condiciones de encuentro y de trabajo, como también mediante la gestión de materiales y recursos requeridos por el equipo conducido por Hugo Quiroga.

Organización de la jornada académica *Evaluación de Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel subnacional*

La actividad fue dictada por Laura Pautassi, investigadora independiente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Conicet), el 27 de febrero en el SUM de la sede Rosario de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Y respondió a la necesidad de avanzar en la definición y precisión en torno a los procesos de medición en materia de derechos económicos, sociales y culturales (Desc) y su vinculación con las políticas públicas y fue organizada a solicitud del *Equipo de evaluación en política sociales y Derechos Humanos*. La jornada tuvo como objetivo desarrollar el debate en torno a los Desc a partir de la aplicación del enfoque de derechos en las políticas de desarrollo y su vinculación con el campo de las políticas públicas, analizando las responsabilidades de los poderes del Estado. En un segundo lugar, se analizaron los indicadores de medición en materia de derechos, tanto a nivel conceptual como de fuentes de información necesarias.

En tercer lugar, se establecieron reflexiones conceptuales y metodológicas sobre el amplio campo de los instrumentos de medición de derechos sociales y, en particular, sobre aspectos no siempre considerados en los sistemas de indica-

dores de desarrollo, en especial las brechas de igualdad estructural, los problemas de acceso a la Justicia y a mecanismos adecuados de información y de participación social. Por último, se analizaron los sistemas de medición basados en el uso de indicadores de derechos que funcionan como instrumentos de los sistemas internacionales de supervisión de la aplicación de tratados, específicamente el caso del Protocolo Adicional a la Convención Americana de Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo de San Salvador (Organización de Estados Americanos) y las vinculaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030. La modalidad de trabajo combinó una reunión abierta con integrantes de la Defensoría del Pueblo y de la Universidad Nacional de Rosario, y un taller dirigido específicamente al Equipo de Evaluación de Políticas Sociales y Derechos Humanos de la Defensoría y la UNR.

Coordinación y operacionalización de la agenda local, nacional e internacional del defensor del Pueblo con la Secretaría Privada

El área participa en el diseño, planificación, coordinación y operacionalización de los traslados, estadías y vínculos institucionales del defensor del Pueblo en las diversas actividades que requieren su presencia tanto en el ámbito local (como por ejemplo, asistencia a audiencias públicas), nacional (encuentros nacionales de Adpra, audiencias públicas nacionales) e internacional (participación del defensor del Pueblo en las actividades previstas por el ILO, FIO e IIO). Las tareas contemplan evaluación de presupuestos de traslado y alojamiento del defensor del Pueblo y/o funcionarios de la organización, reservas, vínculos institucionales con otras defensorías del Pueblo, organismos nacionales o internacionales, embajadas, consulados, gestión de documentación especial, entre otras.

Convocatoria del personal para participar del Programa de Formación de Facilitadores en Procesos de Consenso y Abordaje Constructivo de Conflictos

Esta actividad estuvo prevista en 80 horas distribuidas en encuentros presenciales y virtuales durante siete meses (desde septiembre de 2017 hasta mayo de 2018), organizada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Dirección Provincial de Desjudicialización de la Solución de Conflictos Interpersonales, en colaboración con la Defensoría del Pueblo y Upcn. El programa replicó la actividad que ya se realizara durante 2016 y la primera mitad de 2017 en la ciudad de Santa Fe.

Presentación del libro *La Defensoría del Pueblo y la Constitución de los Derechos*

En el marco de la discusión que durante el año se dio en torno a la reforma de la constitución, desde la defensoría del Pueblo se realizó la presentación del libro

La Defensoría del Pueblo y la Constitución de los Derechos, tanto en las ciudades de Santa Fe como de Rosario.



La publicación recopila las exposiciones realizadas por profesionales y referentes nacionales de una jornada realizada el 23 de mayo de 2018 en la ciudad de Santa Fe bajo el título *La Defensoría del Pueblo en la Reforma Constitucional: derechos ciudadanos y métodos de pacificación*. La obra ofrece un compendio de voces acerca de la temática de la reforma constitucional en la provincia de Santa Fe y la incorporación de la Defensoría del Pueblo en la norma fundamental de la provincia, en tanto institución de derechos que cuenta con la amplitud necesaria para dar respuesta a los reclamos de la ciudadanía. Asimismo, se manifiesta la necesidad de otorgarle entidad a los métodos alternativos de resolución de conflictos. Finalmente, se pone de relieve que el valor central de una reforma debe ser la incorporación de derechos. Participaron en ella el presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo, Carlos Constenla; la abogada de la Defensoría del Pueblo de la Nación María Soledad Manín, el mediador y exdefensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Alejandro Nató y la especialista en mediación Marta Paillet. El trabajo culmina con un aporte especial a la temática por parte del profesor de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) y de la Universidad Nacional del Litoral (UNL) Hugo Quiroga.

Presentación del libro *Construyendo Cultura de Paz: experiencias de mediación y facilitación en la provincia de Santa Fe*

La publicación –que incluye los trabajos seleccionados en el marco del concurso de relatos de casos de mediación y facilitación de la provincia de Santa Fe y fue editado por la Defensoría del Pueblo– fue presentado en las ciudades de Rosario y Santa Fe, ante autoridades provinciales y municipales y público en general. En la obra se encuentran compilados relatos de casos de mediación y facilitación que se han desarrollado exitosamente en el territorio provincial. Además recoge artículos de especialistas de reconocida trayectoria, como Alejandro Nató, Juan Carlos Vezzulla y Nilda Santoro de Hernández, entre otros. También cuenta con un capítulo destinado específicamente al trabajo realizado en los efectores públicos de salud de la ciudad de Rosario.



4.3.1.1.1 Capacitación del personal

Respecto de las distintas actividades de formación orientadas al personal de la institución y en los que esta Dirección actuó desde la organización o cumplió con un rol preponderante, es posible mencionar las que siguen:

>>Capacitación Actualización y perfeccionamiento sobre incorporación de la perspectiva de género y de derechos a proyectos, programas y acciones. Durante el mes de noviembre de 2017, el mes de febrero y los meses de mayo y junio de 2018 se llevaron adelante las tres primeras actividades de esta capacitación, organizadas y dictadas por el área de Estrategia y Gestión. La formación se desarrolló en tres encuentros (por cada grupo) en el Salón de Usos Múltiples de la institución en la sede Rosario, con una dura-

ción de actividades presenciales de 9 horas reloj. Con las actividades realizadas todo el personal del Centro de Asistencia a la Víctima de Rosario ha realizado la formación sobre incorporación de la perspectiva de género y de derechos a proyectos, programas y acciones. Las actividades generaron valiosos espacios de diálogo y reflexión, y brindaron al personal del Centro de Asistencia a la Víctima nuevas herramientas para incorporar la perspectiva de género y derechos al diseño e implementación de diversos proyectos, acciones e iniciativas a desarrollar desde esa área de la institución.

Durante el 2019 se coordinará y programará la actividad para realizar la formación con los centros de Asistencia a la Víctima de la defensoría de Santa Fe, Vera, Rafaela, Reconquista, y Venado Tuerto (de la primera actividad de formación realizada en noviembre de 2017 participaron tres profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima de la ciudad de Santa Fe, entre ellos su directora). Una vez finalizada la etapa de formación con los centros de Asistencia a la Víctima, sumando al personal ya formado que manifieste su interés en la iniciativa, se diseñarán y programarán nuevas actividades tendientes a incorporar la perspectiva de género y derechos como eje transversal en todas las áreas de trabajo de la defensoría.

>>Jornada de capacitación en el enfoque de derechos humanos Los derechos humanos y la nueva agenda de reformas. Dirigida al personal jerárquico de la Defensoría del Pueblo con asiento en Rosario y Santa Fe, esta actividad tuvo por objetivo formar a los agentes respecto del enfoque de derechos humanos, la Agenda 2030 de la ONU y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La jornada estuvo a cargo del *Equipo de Evaluación en Políticas Sociales y Derechos Humanos* de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y la Universidad Nacional de Rosario, bajo la conducción de Hugo Quiroga, y se llevó a cabo el 16 de octubre en el SUM de la institución en la ciudad de Rosario. Se abordaron conceptualmente las características del enfoque de derechos humanos, las relaciones entre el enfoque y los compromisos que asumen los Estados a nivel internacional, las bases conceptuales y definición de problemas estructurales, las miradas conceptuales antes del enfoque de derechos y los cambios a partir de la incorporación del enfoque para el diseño, implementación y evaluación de las políticas implementadas por el Estado en todos sus niveles y su relación con las problemáticas que aborda la defensoría. La Agenda 2030, los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), implicancias del establecimiento de metas para reducir la desigualdad, promover el crecimiento económico sostenible.

>>Registro de formadores y capacitadores de la Defensoría del Pueblo. Se mantuvo en actualización permanente el mencionado registro cuyo relevamiento se inició en diciembre de 2017, con la perspectiva de que la defensoría pueda responder adecuadamente tanto a la demanda de

diversos organismos públicos, privados y ONG, como así de las actividades organizadas por la propia institución, tales como charlas informativas, talleres, seminarios y congresos. Para ello se mantiene en constante actualización una base de datos confeccionada sobre una ficha de registro pormenorizada y que cuenta también con el curriculum vitae resumido de cada integrante, enfocado en los antecedentes docentes y en aquellos ámbitos en los cuales los inscriptos tienen interés y aptitud para capacitar.

4.3.1.2 Segundo eje de trabajo. Aproximación estratégica a la comunidad

Este eje se vincula a la realización de los siguientes Objetivos de la Agenda 2030: 3) garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades; 4) garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos; 10) reducir la desigualdad en los países y entre ellos; 11) lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles; y 16) Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la Justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas. En este caso, la defensoría actuó procurando el acercamiento directo de la institución a los habitantes y mediante la coordinación con diversos actores sociales.

Día Mundial de Lucha Contra el Cáncer Infantil



La Defensoría del Pueblo acompañó las actividades que se desarrollaron el jueves 15 de febrero en el marco del Día Internacional de Lucha Contra el Cáncer Infantil. La institución prestó sus instalaciones en Rosario (en pasaje Álvarez 1516) para la donación de sangre con registro de médula ósea y, además, en la plaza Pringles se realizó corte y donación de cabello, recepción de pañales y leche en polvo para niños internados o en tratamiento que necesitan estos insumos y se realizaron inscripciones a donantes de órganos. El diagnóstico temprano constituye un elemento esencial en oncopediatria ya que un paciente diagnosticado tardíamente disminuye sus posibilidades de curación, pero además aumenta los riesgos derivados de un tratamiento más intenso. Es por ello que estas actividades tuvieron por objeto concientizar sobre esta enfermedad por lo que, además de las actividades mencionadas, se entregó información a los transeúntes. La campaña fue organizada por la Fundación Argentina de OncoHematología Pediátrica (Faoph), el Centro de Apoyo Integral Hemato-Oncológico (Cenaih), Donemos Vida, Familia Trivisonno y Rosario Solidaria. Prestaron colaboración el Cudaio, Salud Rosario, la Defensoría provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, Hemo Región Centro y la Defensoría del Pueblo. Como resultado de la participación activa de la Defensoría del Pueblo, se computaron 113 registrados como donantes de médula ósea y se realizaron 76 extracciones de sangre.

Encuentro con exsoldados combatientes en Malvinas

El encuentro, realizado en el Salón de Usos Múltiples de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Rosario, tuvo por objetivo contribuir con la lucha contra la desmalvinización de la historia Argentina utilizando la oratoria en forma directa para transmitir las vivencias que debieron atravesar quienes fueron protagonistas del conflicto armado. En el marco del 2 de abril, cuando se conmemora el Día del Veterano y de los Caídos en la Guerra de Malvinas, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe abrió sus puertas a integrantes del Centro de Exsoldados Combatientes de Malvinas de Rosario, quienes transmitieron sus historias y experiencias a personal de la institución. La charla estuvo a cargo del presidente y el secretario del Centro, Claudio Chamorro y Omar Debenedetto, respectivamente, y de los vocales, Ariel Bustamante y Carlos Ibaló, quienes relataron sus historias personales desde el lugar que les tocó ocupar, algunos en el frente de batalla y otros asistiendo sanitariamente. Los exsoldados expresaron la importancia de hacer visible sus historias porque durante mucho tiempo estuvieron invisibilizados y sin ningún tipo de reconocimiento por parte del Estado.

Coordinación de la actividad *Herramientas digitales bancarias* en la ciudad de Rosario

La iniciativa partió del Banco de Santa Fe con motivo de designarse el 15 de

junio como Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez y se realizó de manera conjunta con la Defensoría del Pueblo de la provincia los días 8, 15, 22 y 29 de junio. Los adultos mayores suelen tener algunos conflictos y dificultades con el uso de la tecnología y esto se agrava cuando resulta fundamental para realizar ciertas gestiones bancarias. Por esto desde el Banco de Santa Fe se desarrollaron una serie de actividades tendientes a crear un espacio de orientación y consultas en herramientas digitales bancarias. En las distintas sedes de la defensoría, personal especializado del banco ofreció, durante el mes de junio, actividades destinadas exclusivamente a adultos mayores. Charlas de orientación sobre el uso de los canales digitales, homebanking, cajeros automáticos, tarjetas de débito y crédito, entre otros temas que son de consulta frecuente de la gente de edad avanzada. A través de tutoriales, folletería y afiches se presentaron diferentes situaciones sobre productos o servicios bancarios y se explicó cómo resolverlas a través de los canales electrónicos, bajo la premisa de que la edad no es impedimento para manejar la tecnología.

Jornada sobre seguridad vial Prevención, responsabilidad y control



Organizada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, conjuntamente con el Grupo Asegurador La Segunda, la Asociación Empresaria de Rosario, la Agencia Provincial de Seguridad Vial y la Municipalidad de Rosario, la actividad se realizó en la Asociación Empresaria de Rosario el 10 de octubre y estuvo dirigida al

público en general. El encuentro, al cual asistieron más de 200 personas, se realizó en el marco de las acciones que lleva adelante la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, con el objetivo de promover la educación vial, la conducción responsable y segura, la disminución de los riesgos y la siniestralidad vial, la promoción de conductas prudentes y responsables en materia de circulación de vehículos y personas en la vía pública. La actividad estuvo a cargo de tres prestigiosos especialistas: Sebastián Kelman, director Provincial de Formación y Comunicación desde 2012 en la Agencia Provincial de Seguridad Vial, que depende del Ministerio de Seguridad del gobierno de la provincia de Santa Fe; Gustavo Adda, inspector, instructor, examinador, analista en seguridad vial y director General de Tránsito de la Municipalidad de Rosario, y Osvaldo Aymo, médico pediatra, asesor en seguridad vial del Grupo Asegurador La Segunda, secretario del Comité Nacional de Prevención de Lesiones de la Sociedad Argentina de Pediatría, integrante del Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial y capacitador con matrícula internacional de Seguridad del Niño Pasajero.

4.3.1.4 Tercer eje de trabajo. Fortalecimiento de la institución en su vinculación estratégica con otros organismos que comparten sus intereses

Este eje se vincula a la realización de los siguientes Objetivos de la Agenda 2030: 10) reducir la desigualdad en los países y entre ellos; 11) lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles; 16) promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas; y 17) fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

A partir de la labor de esta Dirección, la defensoría sostuvo vínculos institucionales constructivos con distintos organismos públicos y privados que han permitido abordar realidades complejas, siempre en la búsqueda de experiencias cuya diversidad permita abordajes creativos y novedosos de las problemáticas planteadas por la ciudadanía santafesina.

Coordinación de la traducción al inglés de la publicación *Políticas sociales y derechos humanos a nivel local - Evaluación del estado de avance en Rosario en 2017*

Acorde a lo solicitado por el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) durante la última reunión de la Junta Directiva del organismo realizada en Toronto, Canadá, se asumió el compromiso de realizar una traducción al idioma inglés de la publicación, cuya recepción en organismos nacionales e internacionales ha sido destacada. La traducción obedece a la utilidad de la obra como insumo para todas aquellas oficinas del ombudsman que hayan asumido la responsabilidad de evaluar las políticas sociales estatales tendientes al cumplimiento de la Agenda

2030. Cabe destacar, que con la elaboración de esta publicación, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se ha convertido en pionera en el cumplimiento del compromiso asumido por las oficinas del ombudsman en Latinoamérica en 2016 durante la cumbre Hábitat III realizada en Quito, Ecuador. La traducción está concluida y se encuentra en etapa de maquetación por parte de los encargados de diseño.

Vínculos institucionales

En los ámbitos local y nacional la Defensoría del Pueblo mantiene vínculos institucionales con distintos organismos públicos y privados, tales como sindicatos, gremios, ONG, gobiernos locales en los distintos departamentos, el gobierno provincial y el nacional. Se destaca especialmente el rol activo de la Defensoría del Pueblo en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra). En el ámbito internacional, la institución ostenta un protagonismo insoslayable en la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensor del Pueblo (ILO).

Lineamientos para el período 2019

Para el nuevo período se prevé mantener vigentes aquellas metodologías de trabajo tendientes al objetivo de alcanzar una Defensoría del Pueblo ágil y con capacidad de adaptación a los cambios sociales y a los consecuentes nuevos reclamos. Para ello es menester profundizar una mirada estratégica de la institución que permita anticiparse a los cambios. Es por eso que, durante el período 2019, la Dirección General de Estrategia y Gestión se propone avanzar en los temas que se resaltan a continuación, sin perjuicio de otros que se agregarán a la agenda institucional motivados por la misma dinámica social.

- Formulación de estrategias tendientes al rediseño institucional de las formas de atención al público e incorporación de nuevas metodologías de acceso a los servicios que la Defensoría del Pueblo brinda a la ciudadanía.
- Coordinación técnica y operativa del proyecto de la Oficina Móvil en la zona sur de la provincia de Santa Fe.
- Proposición de actividades dirigidas a la administración pública con el objetivo de incidir en la formulación de políticas públicas y en cambios en la administración a partir de mecanismos proactivos y preventivos.
- Coordinación técnica de trabajo en redes con actores sociales y con la comunidad.

- Diseño, coordinación y desarrollo de actividades de formación integral para el personal del organismo.
- Desarrollo de actividades tendientes a la promoción integral de la igualdad de género y a la incorporación de la perspectiva de género como eje transversal que atraviese a toda la institución.
- Desarrollo de actividades de sensibilización de la ciudadanía en materia de promoción de los derechos humanos, educación vial, protección del ambiente y prevención en materia de salud.
- Continuidad de la confección del registro de formadores y capacitadores de la Defensoría del Pueblo.

El trabajo de la Dirección General de Estrategia y Gestión está signado por el diseño estratégico y la conducción técnica de múltiples procesos tendientes a provocar una mejora continua de las condiciones de trabajo del personal, teniendo en cuenta que el objetivo último y la razón de ser de la Defensoría del Pueblo es velar por la promoción, protección y garantía de derechos de las santafesinas y los santafesinos. En tal sentido, se advierte la necesidad de profundizar en el diseño de estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos por la institución en el mediano y largo plazo. Como perspectiva a futuro, la Dirección General de Estrategia y Gestión, se propone generar y actualizar desde el trabajo cotidiano, una visión definida y compartida de la institución por todos los actores que la integran.

Capítulo 5

La Defensoría del Pueblo en el país y el mundo

5.1 Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra)

Durante el 2018, el defensor del Pueblo participó en el Primer Plenario de Adpra, realizado en Viedma, Río Negro, entre el 9 y el 11 de mayo. Entre otros temas se abordó el impacto en los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Desc) del régimen tarifario de servicios públicos. En ese contexto se sostuvo que uno de los roles más trascendentes de las defensorías consiste en la generación de contenidos y agenda pública relacionados con la ampliación de los alcances del marco internacional de derechos humanos –incluidos los Desc–, pues esa vía permite limitar la discrecionalidad de los Estados en el aseguramiento de ciertos pisos mínimos de acceso a los derechos.



A solicitud del Instituto Nacional Electoral (INE) de México, Adpra realizó tareas de observación en los comicios que proclamaron presidente de ese país a Andrés Manuel López Obrador. Una comitiva de integrantes de Adpra participó como observadora electoral en las elecciones presidenciales, de diputados y diputadas a la Asamblea Legislativa, alcaldes y miembros de concejos municipales realizadas el

domingo 1° de julio en México. En representación de Adpra estuvo el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe y representante de ese organismo ante la Federación Iberoamericana del Ombudsman, junto a representantes de otras defensorías del Pueblo de Argentina. Los observadores electorales pudieron constatar la participación de la mayoría de las fuerzas políticas en los establecimientos electorales, oficiando como representantes de los partidos políticos y verificando un proceso electoral plural. También se destacó la presencia tanto de mujeres como de varones entre los postulantes a ocupar cargos públicos, para los que estaban habilitados para sufragar 89.1 millones de electores empadronados. Los observadores detectaron cierta precariedad en la infraestructura del armado de los comicios, más específicamente en los lugares elegidos por el INE para la ubicación de las casillas electorales, estando muchas de ellas a la intemperie y sin servicios de baño. A modo de conclusión, Adpra resaltó que la jornada electoral se desarrolló de manera pacífica. Las dificultades constatadas no llegaron a desvirtuar el sentido de la voluntad popular que se expresó libremente en las urnas, ni tampoco incidió o afectó los resultados electorales.

El Segundo Plenario Anual de Adpra se realizó en Posadas, provincia de Misiones entre el 17 y el 19 de septiembre. Durante el encuentro, los defensores de todo el país ratificaron su apoyo a los criterios establecidos por el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el tema tarifas: proporcionalidad, razonabilidad, gradualidad y no confiscatoriedad. Además, se cuestionaron los recortes en materia de salud, en especial para los casos de atrofia muscular espinal, para los cuales los defensores vienen reclamando la incorporación de la medicación Spinraza –la única adecuada para tratar esta enfermedad– al Plan Médico Obligatorio. Durante el plenario se trataron varios puntos que tienen que ver con la agenda de las defensorías del Pueblo de todo el país. Se trató el tema de la creación de la Defensoría del Pueblo de Posadas, se aprobó la participación de Adpra en el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, se firmó la adhesión al proyecto de ley que modifica los artículos 28 y 29 de la ley nacional 26.413 en pos de garantizar el derecho a la identidad de todos los nacidos en el territorio nacional, se abordó la problemática de los aumentos de tarifas en territorio misionero, se debatió sobre la crisis de los hospitales públicos bonaerenses donde se registraron cierre de servicios, falta de profesionales, despidos, falta de profesionales auxiliares y problemas con la seguridad y la higiene en los establecimientos, se avanzó sobre la presentación de un proyecto para declarar a la garrafa social como un servicio público, se propuso la creación un observatorio para control y gestión de geriátricos, ancianatos o albergues y, respecto de los menores, se abordó la posible discriminación que sufren los más jóvenes en las ofertas de alquiler y sobre el impacto de la crisis económica en sus vidas.

El Tercer Plenario de Adpra se realizó en la ciudad de San Martín de los Andes, provincia de Neuquén. En esa oportunidad se abordó, entre otros temas, el

trabajo a realizar para que la red nacional de gas se extienda a todo el país. En el plenario se elaboró una declaración de rechazo al fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que desconoce la legitimidad de las defensorías para cuestionar normas nacionales. Además se trabajó sobre problemáticas como la deficitaria prestación por parte de la obra social Ioma (Instituto de Obra Médico Asistencial), incluso en situaciones de vulnerabilidad muy graves. Las defensorías abordaron también la necesidad de pedir un aumento compensatorio para los jubilados, por la pérdida de poder adquisitivo sufrido en 2018 y la cobertura del ciento por ciento en medicamentos por parte de Pami. Los defensores y defensoras también trazaron líneas de trabajo para hacer propuestas en materia de aumentos en tarifas de servicios públicos, la ampliación y unificación de la tarifa social y el rechazo al intento de imponer a todos los jubilados el índice confirmatorio de reparación histórica.

5.2 Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO)

El espacio de colaboración entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y el ILO responde al objetivo común de promover la figura del ombudsman en los países de Latinoamérica y el Caribe. La asistencia técnica de la Dirección General de Estrategia y Gestión respecto de la gestión de las cuentas oficiales del ILO en las redes sociales Twitter y Facebook se mantuvo y se ha extendido hacia Instagram.

Se trata de un medio de vinculación actual y fluido con defensorías del Pueblo y oficinas del ombudsman, ouvidorías, procuradorías, personerías, organismos públicos de defensa de los derechos humanos, organizaciones no gubernamentales, funcionarios de dichos organismos y un amplio grupo de individuos involucrados e interesados en la protección y la defensa de los derechos humanos.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ha realizado aportes para distintas entradas del Diccionario del Defensor del Pueblo, publicación proyectada por el ILO, y que será de consulta para las instituciones de protección y defensa de los derechos humanos.

Con el auspicio de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y el apoyo de la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), los días 23 y 24 de agosto el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) realizó su IX Asamblea General y el Seminario Internacional *Territorio, Sustentabilidad, Soberanía alimentaria y Derechos Humanos. El Rol de las Defensorías del Pueblo en su Promoción y Comunicación*.

Las actividades, que tuvieron lugar en la sede de la PUCP, contaron con la participación de más de treinta socios provenientes de distintos países como Argentina, Chile, Colombia, España, México, Perú y El Salvador.

Durante el transcurso del encuentro se analizó el espacio territorial desde la perspectiva de la sustentabilidad ambiental y los derechos humanos a partir de las experiencias concretas de las defensorías del Pueblo, contemplando dimensiones tales como habitabilidad, inclusión, democracia y educación.

Asimismo, se consideró el tema de soberanía alimentaria, que se planteó desde la necesidad de abordar los problemas de la alimentación desde una perspectiva de derechos humanos, promoviendo la agricultura sostenible y para poner fin al hambre. Del mismo modo, se abordó el tema de seguridad alimentaria a partir de la necesidad de transformar los sistemas alimentarios y la estructura productiva y desde la perspectiva del derecho a la salud, la ecología y la producción agroecológica.

Además, se analizaron las estrategias de promoción y comunicación de derechos que se realizan desde las defensorías en relación con las temáticas abordadas.

En la mesa 2, que abordó el tema *Las defensorías del Pueblo, estrategias de comunicación y promoción de derechos*, disertó el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe y director de Relaciones Internacionales del ILO, acerca de *¿Ciudades visibles y ciudades invisibles? Los derechos humanos en la agenda estratégica inclusiva y democrática de las defensorías del Pueblo*.

En el transcurso del 24 de agosto, y de acuerdo al orden del día previsto, se efectuó la Asamblea General del ILO, cuya inauguración estuvo a cargo de la vicepresidenta I, Cristina Ayoub Riche.

Durante su desarrollo tuvo lugar el tratamiento colectivo de diferentes ejes temáticos atinentes a los roles, nuevos desafíos y promoción de derechos por parte de las defensorías del Pueblo.

La exposición del último panel estuvo a cargo de Julia Unger, directora del Proyecto Regional Profio de la Agencia de Cooperación Alemana-GIZ, quien se refirió a las organizaciones internacionales de instituciones protectoras de los derechos humanos y las nuevas alianzas para el futuro.

Al finalizar la jornada, el presidente Carlos Constenla procedió a la lectura de la Declaración de Lima, que fue aprobada por unanimidad. Al mismo tiempo, se consensuó que la próxima Asamblea se realice en la República de El Salvador, los días 18 y 19 de julio de 2019, organizada por Claudia Melgar de Zambrana, defensora Universitaria de la Universidad de El Salvador.



La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ha realizado aportes para el Diccionario del Defensor del Pueblo, publicación proyectada por el ILO y que será de consulta para las instituciones de protección y defensa de los derechos humanos.



Organizado por Liliana Aguiar de Zapiola, defensora de la Comunidad Universitaria de la Universidad Nacional de Córdoba, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, en virtud de la membresía del defensor del Pueblo santafesino al ILO, institución de la cual es director de Relaciones Internacionales, participó de la primera reunión de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (Ridu) el 12 de septiembre en la ciudad de Córdoba.

El objetivo del encuentro fue organizar y dar comienzo a la nueva Red, aprobar sus estatutos y compartir experiencias y conocimientos de las defensorías universitarias.

Además de poner a consideración de los miembros de la nueva Red el proyecto de estatuto, se abordaron temas nucleares en las instituciones de educación superior tales como como la autonomía universitaria, las violencias de género, la discriminación, el acoso entre pares, los problemas administrativos y académicos que afectan a docentes, personal no docente y alumnos, diferentes modelos de defensorías universitarias, entre otros.

La comisión coordinadora conformada a tal fin, eligió para dicha actividad a la ciudad de Córdoba, dado que en 2019 se conmemora los cien años de la Reforma Universitaria que tuvo importante repercusión en Latinoamérica y Europa.

5.3 Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

El defensor del Pueblo participó en las actividades realizadas en torno al XXII Congreso de la FIO *Pacto Mundial sobre Migración y Agenda 2030: el rol de los defensores del Pueblo*, y de la Asamblea General del organismo, entre el 14 y el 16 de marzo de 2018 en la ciudad de Panamá. En la mesa *El Rol del Ombudsman para*

garantizar los derechos sociales de los migrantes, ofició como moderador. La mesa estuvo integrada por Selina Baños, representante panameña de la Secretaría General Iberoamericana (Segib); Mariano García Blanco, jefe de Asuntos Legales de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina; Mariana Blengio, de la Institución Nacional de los Derechos Humanos de Uruguay, y Raquel Caballero de Guevara, procuradora de los Derechos Humanos de El Salvador.



El defensor del Pueblo también estuvo presente en el IV Congreso del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (Pradpi) y la reunión del Consejo Rector de la FIO, actividades realizadas en Alcalá de Henares (España) entre el 6 y el 8 de junio de 2018. El Congreso tuvo por objetivo retomar el debate sobre el estado actual y perspectivas de futuro de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Desc), bajo el prisma de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados por la resolución de 25 de septiembre de 2015 de la Asamblea General de las Naciones Unidas y, en especial, sobre el rol de las defensorías del Pueblo en el cumplimiento de esos objetivos, todo ello desde una perspectiva académica pero también práctica, a la vez crítica y propositiva, en diálogo entre titulares y funcionarios de las defensorías, la comunidad académica y representantes de otros organismos, públicos y privados, que realizan también funciones de protección de los derechos de estos colectivos. Durante el Congreso, el defensor del Pueblo de Santa Fe expuso sobre *Políticas sociales y derechos humanos a nivel local. Una experiencia de evaluación desde la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y la Universidad Nacional de Rosario*.

Defensores de derechos humanos de 22 países de Iberoamérica deliberaron durante tres días en Andorra la Vella, en el marco del XXIII Congreso El derecho a una vivienda digna y la Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). Aprobaron declaraciones sobre el acceso a una vivienda digna y sobre la protección de las personas migrantes centroamericanas en desplazamiento hacia la frontera de México con Estados Unidos. Rechazaron el recorte presupuestario a la Procuraduría de Guatemala. Avalaron la incorporación del término *ombudsperson*, que modificará la denominación de la institución. También aceptaron la incorporación del defensor del Pueblo de República Dominicana.

El derecho a la vivienda se recoge en los tratados internacionales más relevantes, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Sin embargo, ese derecho no es directamente exigible, sino que está sometido a circunstancias externas, como los vaivenes del mercado y, lamentablemente, los poderes públicos no siempre han fomentado las condiciones genéricas y específicas para que todos los ciudadanos puedan disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

En ese contexto, se inscribe una de las misiones fundamentales de toda Defensoría del Pueblo, proteger a los más vulnerables, ser la voz de los que no la tienen. Y en materia de derecho a la vivienda, hay que garantizar la no discriminación por la condición de migrante o mujer. Hay que proteger el derecho de los niños y las niñas a desarrollarse en un ambiente familiar adecuado, y hay que proteger a los más pobres de la sociedad, que pueden ser objeto de desalojos y a los que hay que asegurar que podrán continuar con sus vidas de modo digno.

De esta manera, el Congreso de la FIO se posicionó como una oportunidad para abordar desde la perspectiva de las defensorías la problemática del derecho a la vivienda y contribuir a que los poderes públicos garanticen a la ciudadanía su disfrute.

Además de la discusión sobre la vivienda digna, los defensores del Pueblo de Iberoamérica que se dieron cita en Andorra y los funcionarios de las instituciones de derechos humanos que participaron del encuentro, tuvieron la oportunidad de trabajar en el marco de las redes temáticas de la FIO, que se reunieron el martes 20 de noviembre. Las redes de Mujer; Niñez y Adolescencia; Migración y Trata; y Comunicadores (ComFIO) tuvieron un espacio para la reflexión y la elaboración de propuestas de cara a las acciones que llevarán adelante durante 2019.

En el marco de la reunión del Consejo Rector de la FIO, integrado por su presidenta, Iris Miriam Ruiz Class (procuradora del Ciudadano de Puerto Rico) y los cinco vicepresidentes que componen el cuerpo: el defensor del Pueblo de Panamá, Alfredo Castellero Hoyos (vicepresidente primero por la Región de Centroamérica); la procuradora Federal de los Derechos del Ciudadano de Brasil, Deborah Duprat (vicepresidente segunda por el Cono Sur); el defensor del Pueblo de Bolivia, David

Tezanos Pinto (vicepresidente tercero por la Región Andina); el defensor del Pueblo de España en funciones, Francisco Fernández Marugán (vicepresidente cuarto por Europa), y el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe (vicepresidente quinto por las instituciones regionales y locales de derechos humanos).

Por último, se realizó la Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, en la cual los coordinadores generales de las redes temáticas presentaron sus planes de trabajo 2019, mientras que los defensores de derechos humanos de los países representados analizaron todos los puntos propuestos para el orden del día.

El defensor fue reelecto como uno de los vicepresidentes de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en representación de todos sus pares de Argentina (municipales y provinciales) y, por ende, integra el Consejo Rector de esa entidad en nombre también de los autonómicos españoles y los estatales mexicanos.



5.4 Instituto Iberoamericano del Ombudsman (IIO)

La defensoría santafesina, a través de la defensora provincial de Niñas, Niños y Adolescentes, ocupa la Dirección Regional Caribe y América Latina. De esta manera, la Defensoría del Pueblo cuenta con un destacado espacio de decisión en el mayor organismo global representativo del ombudsman. La importancia de integrar el IIO radica en que se trata del máximo organismo global para la cooperación que reúne a más de 188 instituciones del ombudsman de más de 100 países en los cinco continentes y es fuente de consulta en materia de defensa de los derechos humanos por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Con el propósito de celebrar el 40º aniversario del Instituto Internacional del Ombudsman, el defensor del Pueblo de Santa Fe fue invitado a asistir al evento realizado en la Sede de las Naciones Unidas en la ciudad de Nueva York, el día 30 de abril. El evento tuvo por objetivos proporcionar una plataforma para el intercambio entre el IIO, las Naciones Unidas y otras partes interesadas, discutir el papel de las instituciones del ombudsman en la implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible e identificar los desafíos, oportunidades y mejores prácticas en este contexto, y lanzar la publicación sobre la historia del Instituto Internacional del Ombudsman. En la actividad participaron la embajadora Geraldine Byrne Nason, representante permanente de Irlanda ante las Naciones Unidas; el embajador Jan Kickert, representante permanente de Austria ante las Naciones Unidas; el presidente del IIO Peter Tyndall; la vicepresidenta Primera del IIO, Diane Welborn; el subsecretario General de Derechos Humanos de la ONU, Andrew Gilmour, y el director de Gobernabilidad y Consolidación de la Paz del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Patrick Keuleers, entre otras personalidades. En la oportunidad, el defensor del Pueblo santafesino presentó la publicación *Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel local - Evaluación del estado de avance en Rosario en 2017*.

Entre el 1º y el 4 de mayo de 2018 se llevó a cabo la reunión de la Junta Directiva del IIO, en esta oportunidad en la ciudad de Toronto, Canadá. El defensor del Pueblo asistió a las reuniones de la región Caribe y América Latina junto a la ombudsman de Sint Maarten, Nilda Arduin y al presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, Luis Raúl González Pérez. Asimismo, en el plenario de autoridades del IIO, el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe presentó la publicación *Políticas Sociales y Derechos Humanos a nivel local - Evaluación del estado de avance en Rosario en 2017*, la cual fue recibida como aporte novedoso en materia de evaluación y seguimiento de políticas sociales desde una perspectiva de derechos humanos, además de solicitarse una versión en idioma inglés de dicha obra a los fines de poder darle una mayor y mejor comunicación.

En ambas actividades, la Dirección General de Estrategia y Gestión actuó como

enlace con la Secretaría General del IIO y organizó la logística del viaje del defensor del Pueblo, el protocolo y el seguimiento posterior a las reuniones.

En el marco del vínculo colaborativo con la Defensoría del Pueblo de Colombia, institución con la cual la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe mantiene suscrito un convenio de colaboración (resolución 169/16), el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó los días 10 y 11 de diciembre de las Jornadas *Dos días por los Derechos Humanos*. El encuentro fue organizado por la Defensoría del Pueblo de Colombia en el Centro de Cooperación Española en Cartagena de Indias (Colombia) y realizado en conmemoración de los 70 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París el 10 de diciembre de 1948, y en el marco del 40° aniversario de la creación de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Durante el encuentro, invitados nacionales e internacionales abordaron diferentes temáticas relacionadas con la protección de líderes sociales y defensores de los derechos humanos. En ese contexto, el defensor del Pueblo santafesino, también representante de las defensorías del Pueblo reunidas en Adpra, fue especialmente invitado a participar en el conversatorio *Órdenes de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y mecanismos internos para su cumplimiento*, en el marco del encuentro *La Corte IDH y el cumplimiento de sus órdenes: diálogo entre jueces y representantes de víctimas*.

El defensor expuso sobre la experiencia de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en la asistencia a las víctimas, que data de más de 25 años. Explicó que antes del nuevo Código Penal, las víctimas eran las grandes ausentes del proceso y que la defensoría se convirtió en un lugar donde eran acompañadas y escuchadas. Asimismo, indicó que la institución se ha ido adecuando a los nuevos tiempos, asumiendo nuevas funciones y adaptando su estructura a una sociedad que reclama cada vez más derechos. En ese sentido, destacó la importancia del trabajo en redes y finalizó haciendo un análisis de algunos de los casos argentinos tratados en la Corte Interamericana de Derechos Humanos, como el caso Fontevicchia, el de Milagro Sala y las leyes de Obediencia Debida y Punto Final.

El santafesino fue el único defensor del Pueblo no colombiano invitado al evento, del que también participaron el presidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Eduardo Ferrer Mac-Gregor Poisot; la vicepresidenta de la Comisión, Esmeralda Arosemena de Troitiño; el defensor del Pueblo de Colombia, Carlos Alberto Negret Mosquera; el embajador de Nueva Zelanda, un representante de la Unión Europea, las ministras del Interior y Justicia, la de Educación y el ministro de Salud, funcionarios e integrantes de los distintos poderes del Estado colombiano y otros miembros de la Comisión y la Corte IDH.

Durante los días del congreso tuvieron especial relevancia las víctimas del enfrentamiento armado en Colombia durante los últimos 40 años, dado que la De-

fensoría del Pueblo de ese país ha tomado protagonismo en el proceso de paz que actualmente se desarrolla. Los damnificados pudieron expresarse respecto de su situación y sobre las falencias que tienen los programas de reparación (tanto económica como de salud y educación) que el Estado colombiano lleva adelante.



INFORME ANUAL

Defensoría de Niñas,
Niños y Adolescentes
2018





Introducción

El 2019 es un año de aniversarios. La Convención sobre los Derechos del Niño cumple 30 años. Y la Ley Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe 12.967 llega a su primera década.

Por consiguiente 2018, el período que aquí se sistematiza y da a conocer fue un tiempo propicio para –además de continuar con todas las acciones previstas para la defensoría–, analizar, reflexionar y evaluar cómo han sido estos años para las infancias y adolescencias en su reconocimiento como sujetos de derechos. En particular, cómo está el Sistema de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe a diez años de la sanción de la legislación que lo constituye.

El 2019 también es un año electoral, un tiempo y espacio con oportunidades para que la agenda de niñez sea priorizada. Brindar información, datos certeros, que indican los temas más importantes que involucran a niñas, niños y jóvenes, señalar las buenas políticas públicas, las deficientes y las que presentan vacíos.

Desde la mirada de este organismo público de derechos humanos se considera que al Sistema de Protección Integral le queda crecer en la integralidad, en las Medidas de Protección Integral, en la institucionalidad de las políticas públicas transversales a diversos ministerios. De lo contrario, tal como se observa hasta ahora, la conformación y el funcionamiento del Sistema quedará focalizado en la protección excepcional.

¿Cómo se promueve el buen trato? ¿De qué modo se acompaña el cuidado de la primera infancia en el ámbito familiar? ¿Con qué estrategias se previenen las violencias? ¿Cuáles son las urgentes políticas sociales a largo plazo?

Con el camino recorrido desde 2012, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe se propone poner a disposición toda la construcción de conocimientos y experiencias a toda aquella persona que asuma el compromiso de dar centralidad a las políticas de infancias. Se considera que de este modo solo es y será realidad el interés superior del niño en todas las cosas y decisiones que lo involucran.

Aun con todo el reconocimiento nacional e internacional en el plano normativo, continúan situaciones críticas en el campo de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia. Fundamentalmente en lo que hace a Justicia Penal Juvenil, ya que en este país sigue vigente el Régimen Penal de Minoridad establecido durante la última dictadura cívico militar. No obstante, la generación de una nueva ley, código y sistema no podrá –de ningún modo– ser regresiva ni retroceder en derechos ya consagrados para las juventudes, como lo es la edad de punibilidad.

También deben mejorarse las estrategias para la prevención del embarazo en la adolescencia, ya que este es un indicador que no decrece y que posiciona a la Argentina como uno de los países con índice más alto en este tema. La Educación Sexual Integral es un derecho fundamental que debe cumplirse desde los primeros años de vida. Es tarea urgente terminar con la forma más cruel de vulneración a la integridad cuyas marcas en las biografías no se borran: la violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes.

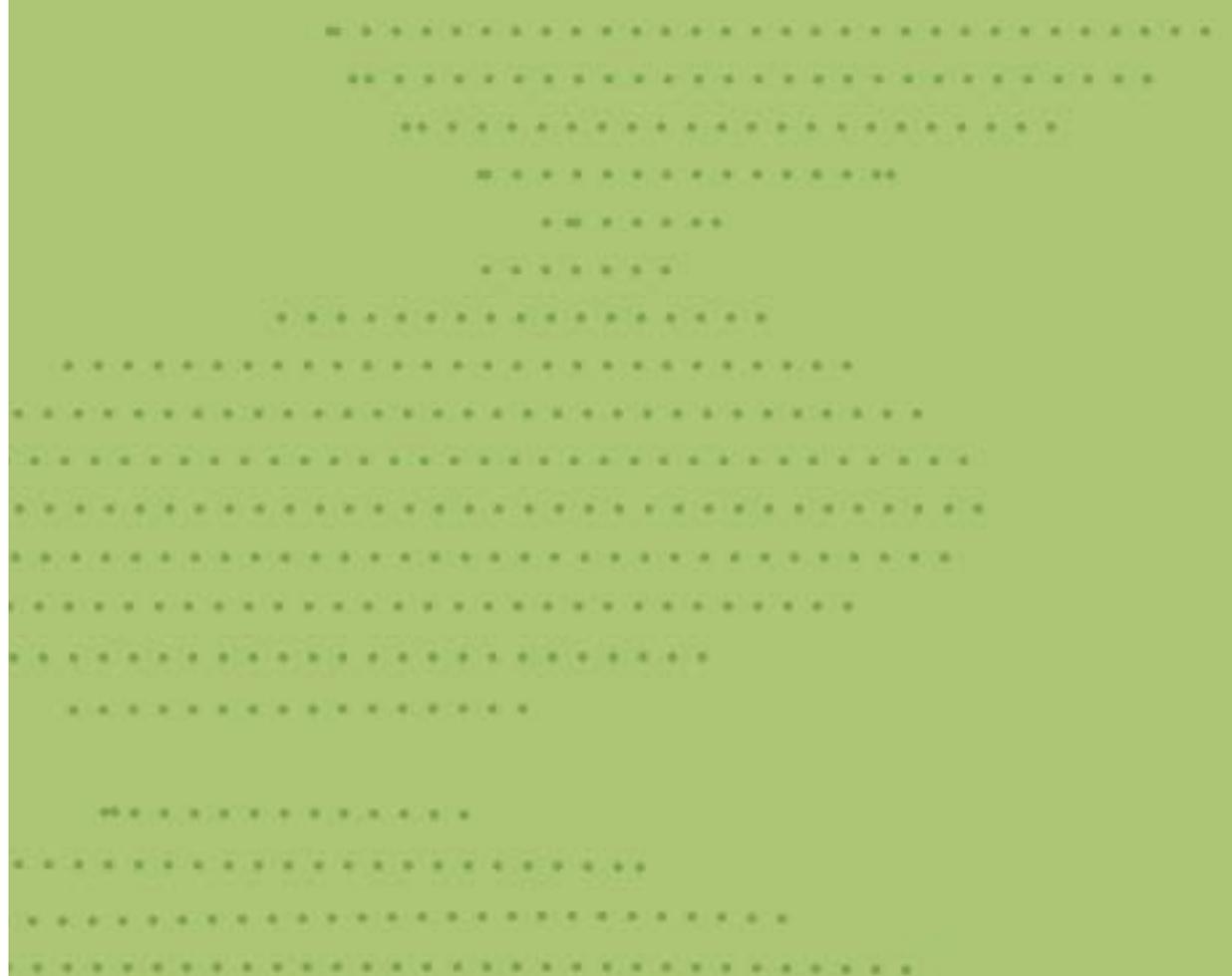
Es fundamental no hacer regresiva tampoco la inversión social en niñez y adolescencia. No solo porque es un derecho consagrado, sino porque es sabido que las crisis económicas, las múltiples dimensiones de la pobreza y las desigualdades afectan principalmente a la niñez y la adolescencia.

Queda mucho por transitar para que las voces de las y los niños y jóvenes sean verdaderamente oídas. Y que sus palabras y opiniones sean tenidas en cuenta y respetadas con el peso que tienen para poder transformar sus realidades.

Esta es la propuesta de trabajo, la cual se pone a disposición porque solo el hacer conjunto podrá profundizar una cultura respetuosa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.



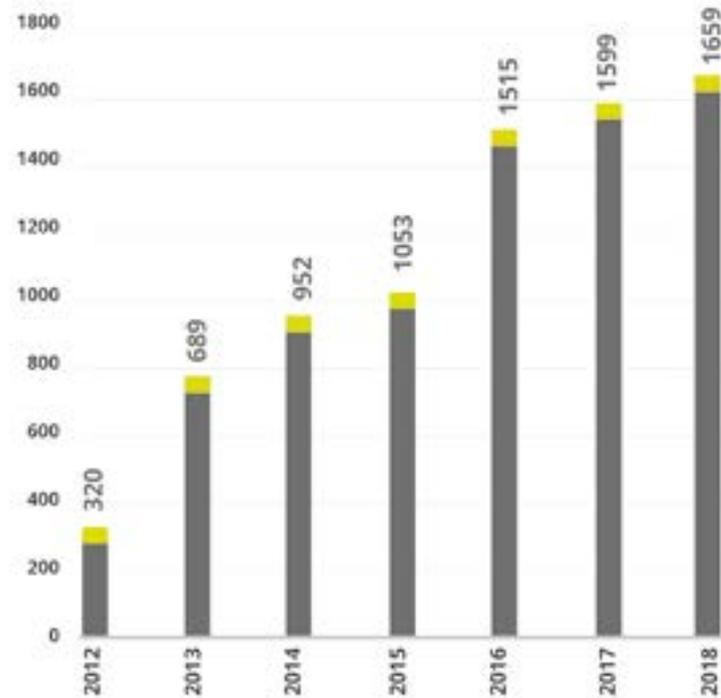
Capítulo 1



1. Atención Integral

Casos atendidos por la defensoría en el período 2012-2018

Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes 2012 - 2018



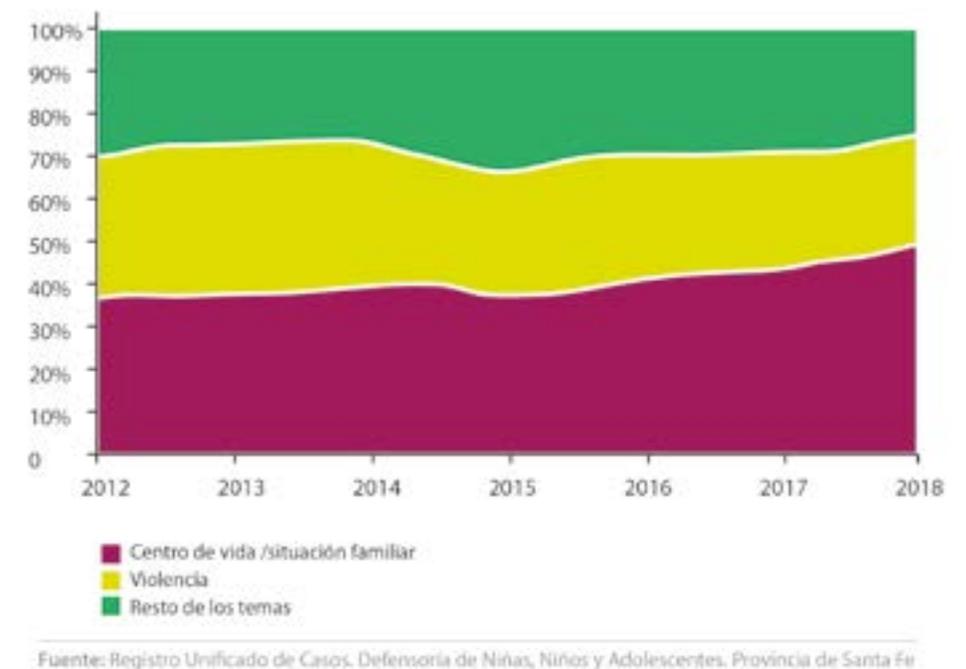
Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

Entre 2012 y 2018 el número de casos recibidos por la defensoría crece un 418 por ciento –lo que implica un 31,6 por ciento de incremento interanual– pasando de atender en el año 2012 320 casos a atender 1.659 en 2018.

La defensoría cuenta con una metodología de clasificación de las situaciones

recibidas. De esta forma, las mismas se registran según el o los temas sobre los que está asociada la vulneración y atendiendo a la complejidad se establecen hasta tres menciones de las mismas. Por lo tanto, al analizar las menciones de los temas se cuenta con un número mayor al total de los casos atendidos.

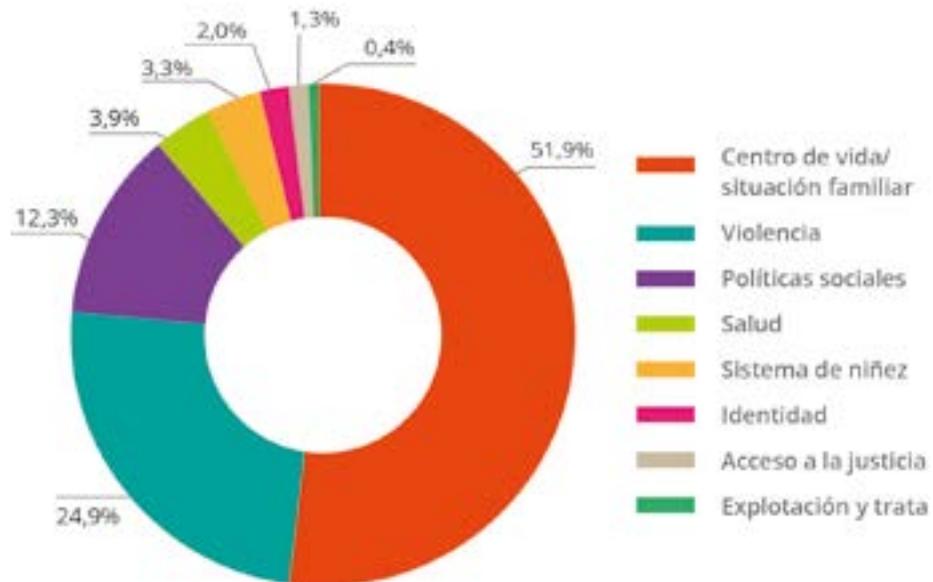
Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según tema (en porcentaje de menciones), 2012 - 2018.



Los principales temas de vulneración de derechos que recibió la institución están relacionados con el centro de vida/situación familiar y violencia, alcanzando el 77 por ciento de las menciones. En relación con el tema centro de vida/situación familiar, su participación en el total de menciones aumentó, pasando de un 36 a un 52 por ciento y el tema violencia descendió levemente su participación pasando de un 35 a un 25 por ciento entre 2012 y 2018.

A continuación, se presenta la participación que cada uno de los temas ha tenido en el total de casos recibidos durante el año 2018.

Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (en porcentaje de menciones), 2018.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe

Como se visualiza en el gráfico anterior, en 2018 los tres temas con mayor participación referidos a la vulneración de derechos detectada han sido: centro de vida/situación familiar (51,9%); violencia (24,9%) y políticas sociales (12,3%), alcanzando al 84,1 por ciento de las menciones. El porcentaje restante está comprendido por los temas salud, sistema de niñez, identidad, acceso a la justicia, explotación y trata.

Situaciones relativas al tema centro de vida /situación familiar (según subtema), 2018.

SUB TEMA	N° DE SITUACIONES (Santa Fe)	N° DE SITUACIONES (Rosario)	TOTAL
MEDIDA DE PROTECCIÓN (excepcional)	80	161	241
CUIDADO PERSONAL	70	61	131
CUOTA ALIMENTARIA	94	25	119
COMUNICACIÓN	72	43	115
IMPEDIMENTO DE CONTACTO	42	49	91
GUARDA	11	39	50
RECONOCIMIENTO	10	9	19
SITUACIÓN DE CALLE	3	12	15
ABANDONO	1	13	14
EXTRAVÍO	0	12	12
ADOPCIÓN	5	3	8
REVINCLACIÓN	0	5	5
ALIMENTO DEL HOGAR	1	3	4
ALOJAMIENTO EN CENTROS RESIDENCIALES	2	0	2
RESTITUCIÓN INTERNACIONAL	1	0	1
S/D	101	10	111
TOTAL	493	445	938

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe

Situaciones relativas al tema violencia según subtema.
2018.

SUB TEMA	Nº DE SITUACIONES (Santa Fe)	Nº DE SITUACIONES (Rosario)	TOTAL
FALTA DE CUIDADOS PARENTALES	17	78	95
MALTRATO FÍSICO	31	63	94
ABUSO SEXUAL	46	47	93
MALTRATO PSICOLÓGICO O EMOCIONAL	21	34	55
VIOLENCIA DE GÉNERO	11	22	33
HOSTIGAMIENTOS - AMENAZAS	11	18	29
ENTRE PARES	7	9	16
ACOSO SEXUAL	0	10	10
DISCRIMINACIÓN	2	2	4
S/D	19	3	22
TOTAL	165	286	451

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe

1.1 Rosario y sur provincial

El Área de Atención Integral de la defensoría con sede en Rosario aborda situaciones particulares de niñas, niños y adolescentes del sur provincial, en las que se detecta algún tipo de vulneración de sus derechos.

Las intervenciones se realizan en base a una escucha interdisciplinaria, a partir de la cual el equipo desarrolla los procesos de trabajo centrados en el interés superior del niño. De esta manera, se toma contacto y se articula con todos los actores del Sistema Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, tanto del primer como del segundo nivel.

El registro y el análisis de los distintos puntos que se desarrollan a continuación se fundamentan en la experiencia de trabajo sostenida desde 2012, haciendo hincapié en algunas cuestiones particulares que sucedieron en 2018, período del presente informe.



1.1.1 Sobre los principales temas abordados: centro de vida, violencias y políticas sociales

Centro de vida/situación familiar

A lo largo de todos los años de la defensoría las situaciones que se suceden

en el centro de vida han sido y son el principal tema de los casos abordados. Esto también expresa una descripción del funcionamiento actual del Sistema de Protección Integral. Por ello, para poder analizarlo desde el enfoque de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia se considera que debe apartarse la mirada punitiva y moral hacia la familia y el ámbito privado. Los aprendizajes y reflexiones deben enmarcarse en el señalamiento hacia lo que falta, no funciona o no es suficiente a nivel estatal y sus políticas públicas para que las niñas, niños y adolescentes tengan acceso a sus derechos a vivir en familia, a un hogar y a la dignidad.

Violencias

Las violencias que involucran a las infancias y adolescencias requieren de una lectura más allá de cada caso. Son múltiples las dimensiones de las violencias en los contextos y territorios. No hay un solo motivo. No hay causa y efecto. Es parte de la complejidad. Y lo cierto es que también se ha registrado un incremento en la cantidad de medidas de protección excepcional, que se toman a edades cada vez más tempranas.

Ante estas realidades, se observa como principal respuesta concreta del Poder Ejecutivo provincial la creación de tres centros residenciales para niñas y niños de 0 a 3 años. Esto sin hacer visibles estrategias acordes a la complejidad, ni considerar los estándares internacionales de derechos humanos que promueven la no institucionalización de la primera infancia.

Políticas sociales

Si bien el nomenclador del sistema de gestión de esta defensoría registra como tema Políticas sociales (problemática con la vivienda, dificultad en el acceso a servicios públicos, transporte, Asignación Universal por Hijo, hábitat y medio ambiente) es necesario considerar que el general de las situaciones se encuentra atravesado por cuestiones de políticas sociales. Se considera que las políticas sociales no son suficientes para evitar las MPE. Por consiguiente, tanto estas como las medidas de urgencia continúan aumentando.

1.1.2 Actuaciones y señalamientos de aspectos críticos del Sistema de Protección Integral

Se observa que los tiempos administrativos de respuesta del Estado producen que deba modificarse el rumbo de las intervenciones inicialmente planteadas. Es decir, durante el tiempo que transcurre entre el armado de la estrategia y su implementación en territorio suceden cambios significativos en la vida de las y los niños y jóvenes que hacen que la estrategia requerida sea diferente a la pensada en un comienzo.

Por otra parte, se registra que las mismas situaciones vuelven una y otra vez

a ser presentadas a la defensoría. A veces cambian las personas que se acercan, son otros familiares o vecinos, pero la vulneración que involucra a niñas, niños o adolescentes es exactamente igual a la ingresada un tiempo atrás. Esta ausencia o ineficacia de las intervenciones podría interpretarse como la falta de recursos humanos y económicos en el primer nivel.

En 2018 se conformó el Servicio Local de Rosario, cuya función es imprescindible en la implementación del Sistema de Protección Integral. No obstante, quedan muchos desafíos por delante en lo referido a la construcción de las articulaciones y en la aplicación de las medidas de protección integral. Los servicios locales son los que intervienen en la primera instancia y para ello se requiere atención de las situaciones en los territorios. Hasta el momento se registra que el Servicio de Rosario no ha plasmado la totalidad de sus funciones. Queda por saber si esto es por una falta de inversión social en niñez que haga posible su puesta en marcha en completitud.



Asimismo, es necesario plantear que la Medida de Protección Excepcional (MPE) sea un punto de partida y no el fin de la intervención. Si se tomó, es porque hubo ausencia o falla de las medidas integrales. Los padres y madres quedan afuera una vez tomadas las MPE y la mirada predominante hacia ellos y ellas suele ser del orden moral. En este mismo sentido, las vinculaciones con sus hijas e hijos son fallidas. Estas intervenciones no logran ser la posibilidad de comenzar un trabajo singular que permita inscribir la MPE como un modo de marcar un corte en la vulneración de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, y sus familias. No se desarrolla adecuadamente el plan de acción en pos de la revinculación familiar.

Asimismo, se advierte que no hay un trabajo de revinculación entre hermanos como una política de trabajo garantizada en todas las situaciones.

Tampoco se realiza seguimiento a las niñas y niños que quedan bajo el cuidado de familias comunitarias durante la medida. No se hacen visitas previas ni informes socioambientales en los domicilios donde se alojarán los niños y niñas. Tampoco se evalúa a las personas adultas que se ofrecen al cuidado. Pareciera que el foco está puesto en lo formal del alojamiento, sin considerar que el lugar al que se muda el niño o la niña puede ser riesgoso y revictimizante.

Por otro lado, se ha tenido conocimiento de toma de MPE a niños por nacer. Frente a estas situaciones se ha detectado que el fundamento en estas decisiones radica en los antecedentes de familia. Esto es que, con otros hijos, también se han tomado este tipo de medidas.

Como ya se ha expresado en informes anteriores, se observa que las instituciones de acogimiento siguen esperando al niño ideal y no se pueden adaptar a lo que el niño real necesita. No se tiene en cuenta la problemática ni lo subjetivo de cada niño o niña.

Continúa el ingreso de niñas, niños y adolescentes en las clínicas psiquiátricas privadas para estabilizar o realizar una evaluación diferencial y diagnóstica. Esto no se ajusta a la Ley de Salud Mental ni a la Convención sobre los Derechos del Niño. Se ha registrado que tras la estabilización se prologa el tiempo de internación y se extiende el alojamiento en los hospitales públicos, ante la falta de familia ampliada y/o centro residencial.

En cuanto al Registro Único Provincial de Aspirantes a Guarda con fines Adoptivos (Ruaga), sería importante continuar trabajando con los equipos de este organismo para repensar por qué se han llevado adelante vinculaciones intensivas y cómo lo han trabajado con las niñas, niños y adolescentes. Además, continuar profundizando en el modo en que realizan las vinculaciones entre hermanos que fueron adoptados por distintas familias. Conocer quiénes lo garantizan y qué seguimiento de la vinculación se realiza.

1.1.3 En cuanto a la labor de articulación interna con las Áreas de Promoción y de Monitoreo

A lo largo del año se realizaron diferentes tareas en conjunto con otras áreas, tanto en actividades de promoción y capacitaciones, como acciones de monitoreo a instituciones que alojan niñas, niños y adolescentes. Entre ellas se mencionan:

- Visitas a centros residenciales, desarrollo de entrevistas a directivos y equipos técnicos y elaboración de informes de situaciones complejas.

- Visitas y entrevistas con referentes y equipos de Justicia Penal Juvenil y de la Unidad Penitenciaria U5 (sector de convivencia madres y niños).

- Actividades y charlas en instituciones educativas, entre las que se destacan la realizada en la Escuela Orquesta de Ludueña y la 1° Jornada Jóvenes y Escuela en Clave de Derechos, en la Escuela Técnica N°468.

- Presentación de la defensoría en los dispositivos municipales Punto digital y con grupos de jóvenes del Programa Provincial Nueva Oportunidad.

- Participación en el dictado del módulo 2 del seminario-taller Enfoque de Derechos y prácticas de cuidados responsables hacia niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional, realizado en Reconquista.

Del trabajo en los distintos talleres y del dispositivo Tu voz en alta voz (destinado a adolescentes), se observa que la defensoría viene constituyéndose en un organismo de referencia al que equipos de otras instituciones le solicitan asesoramiento, supervisión de la práctica y presentación de situaciones de vulneración de derechos y de riesgo para las y los adolescentes.

La mayoría de estas situaciones de riesgo para las y los adolescentes que fueron abordadas, estuvieron relacionadas a conflictos y violencias entre pares. En este tema, el trabajo propuesto fue arribar a la deconstrucción de la lógica víctima-victimario, entre todas las partes involucradas. De este modo, se incentivó la generación de tiempos y espacios para la reflexión colectiva entre las personas adultas y las y los estudiantes. Desde esta mirada se buscó que las intervenciones puedan ser integrales, como toda situación compleja lo requiere. Haciendo parte del armado de las estrategias a docentes y directivos, articulando con el Ministerio de Educación y sus equipos socioeducativos, y escuchando a las y los jóvenes. Es de suma importancia la figura de las personas adultas en el ámbito escolar para el acompañamiento de los procesos de niñas, niños y adolescentes, siempre que su rol como referencia sea guiado para facilitar significaciones, abrir sentidos, sin cerrar ni excluir posibilidades. Con este mismo propósito, se ha planteado la relevancia que tiene que la comunidad educativa se involucre en las situaciones de violencias entre pares, aun cuando estas sucedan por fuera del establecimiento.

1.1.4 En relación al trabajo territorial

En este aspecto se continúa con la línea de trabajo de atención y escucha en territorio iniciada en 2017. A partir de un convenio entre la defensoría y Aldeas Infantiles SOS, el Área de Atención Integral asiste semanalmente a los espacios de cuidados diarios que lleva adelante la ONG. Durante el año 2018, además del

espacio Carita Feliz, en el barrio Vía Honda, se suma Entramar en el barrio La Cerámica y Sueños con Futuro, en Avellaneda Oeste. En todos ellos, junto con el asesoramiento organizado bajo la misma modalidad de escucha por duplas, se realizan articulaciones con instituciones correspondientes a las zonas barriales mencionadas.



De esta construcción también han surgido muchas iniciativas de promoción de derechos, fundamentalmente orientadas a las mamás comunitarias que forman parte de los espacios. Pudiendo así trabajar con ellas los derechos, el cuidado de la primera infancia y la red de cuidados a construir en cada barrio.

1.2 Santa Fe y norte provincial

1.2.1 Actuaciones y señalamientos de aspectos críticos del Sistema de Protección Integral. Principales temas abordados

Desde el Área de Atención Integral con sede en Santa Fe se abordan situacio-

nes respecto de vulneración o riesgo de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes del centro-norte de la provincia de Santa Fe.

En cuanto a los temas abordados en esta sede se reflejan las proporciones totales a nivel provincial, siendo las temáticas más recurrentes las identificadas como centro de vida/situación familiar, violencia y políticas sociales.

- **Centro de vida/situación familiar (total 493):** principalmente comprenden las situaciones que se desprenden de las distintas instancias del funcionamiento del Sistema de Promoción y Protección Integral, haciendo eje en lo actuado en casos concretos por la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia en su rol de autoridad de aplicación de la ley 12.967, como también el trabajo con las instituciones de primer nivel de atención (en mayor medida los servicios locales, centros de salud y escuelas). Se presentaron: 80 medidas de Protección Excepcional, 11 guardas, 5 adopciones, 2 alojamientos en centros residenciales, 1 abandono y 3 situaciones de calle.

- **Medidas de Protección Excepcional** adoptadas por la Dirección Provincial de Promoción y Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe y Norte - SDNAF. Se observó en cuanto a la cantidad una disminución en relación a las tomadas durante 2017, mientras que en cuanto a las causales o el tipo de vulneración que les da origen y fundamento se registró un aumento de las que surgen de investigaciones penales por delitos contra la integridad sexual de niñas, niños y adolescentes y son solicitadas por el Ministerio Público de la Acusación.

- En el ejercicio de contralor a través de los casos se hace necesaria la interacción permanente con equipos de la Dirección Provincial de Promoción y Protección de Derechos de NNA Santa Fe y norte.

- En relación a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, a nivel general surgen puntos que se han planteado para revisar y generar cambios que piensen el funcionamiento del Sistema de Protección desde el tiempo de las infancias y no solo desde el tiempo administrativo. Esto podría expresarse en: a) aunar y clarificar los criterios de riesgo por parte de la guardia permanente al momento de decidir tomar una medida de urgencia; b) profundizar técnicamente y objetivamente las evaluaciones que se realizan a la familia ampliada o a los referentes afectivos que puedan ser protectores del niño o la niña, sin recurrir a las precualificaciones y juicios subjetivos de valor y privilegiando un seguimiento en tiempos concretos para evitar o acortar el máximo posible la separación del niño o la niña de su centro de vida y su estadía en instituciones de alojamiento y c) se replica la misma falta de seguimiento en las revinculaciones, por lo cual es necesario mantener la exigencia de mayor precisión al momento de evaluar al centro de vida cuando se definen revinculaciones

de niñas y niños que han sido separados de sus familias porque siguen ocurriendo fracasos que provocan incluso la toma de segundas medidas de urgencia alimentando el círculo de victimización del niño o la niña.

- **Adopciones.** En el seguimiento de situaciones donde el control de legalidad judicial termina con la declaración de adoptabilidad de las niñas, niños y adolescentes, se observa que continúan dilatándose los plazos legales, tanto por incumplimientos del órgano administrativo (reiteradas intimaciones judiciales a la SDNAF a cumplimentar informes sobre el estado y situación actual de niños que tienen pendientes resoluciones definitivas o al Ruaga a enviar legajos de familias evaluadas) y también del órgano jurisdiccional (vistas al defensor de oficio con plazos extendidos, reiteración de solicitudes de informes que quedan desactualizados, falta de inmediatez en la escucha de las y los niños, turnos a 5 meses y más para evaluaciones del Equipo Interdisciplinario de la CSJN).

- **Ruaga.** De los casos recibidos, se siguen presentando situaciones de escaso trabajo en la vinculación del niño o la niña con sus adoptantes y el sostenimiento del vínculo con hermanos que han sido separados. Debe trabajarse institucional y legalmente la deficiencia en el seguimiento y acompañamiento posterior a la primera vinculación con la familia del registro a quien se le otorga la guarda preadoptiva. En este punto se plantea una cuestión de vacío normativo en cuanto a competencias, porque la SDNAF ha dejado de trabajar la situación desde la resolución judicial de guarda preadoptiva y el Ruaga entiende que la función registral se agota al entregar al juzgado los legajos evaluados. Se dieron situaciones de fracasos en las vinculaciones, donde los adoptantes “devuelven” a los niños que terminan reingresando a instituciones de alojamiento. Ello prende una alarma tanto en el nivel y calidad de las evaluaciones preingreso al registro como en el acompañamiento y soporte psicológico, emocional pero también personal y económico luego de ser admitidos y seleccionados como adoptantes. En relación a las evaluaciones a los postulantes, se presentaron varios casos de personas rechazadas en su inscripción donde las resoluciones carecen de fundamentos que permitan comprender tal decisión.

- **Programa de Acogimiento Familiar. Familias Solidarias.** Durante 2018 se presentaron en Santa Fe una serie de casos originados de la deficiencia por la evaluación de las personas que son aceptadas, el seguimiento posterior y la extensión en el tiempo –superando el plazo legal permitido para resolver la situación definitiva de niñas, niños y adolescentes bajo MPE-. Esto ha derivado en conflictos que al judicializarse solo extendieron la inestabilidad de las y los niños y coartaron la oportunidad de que inicien un proyecto de vida estable con una posible familia adoptante.

- **Derechos de las niñas, niños y adolescentes en relación a su grupo familiar.** Dentro de este tema centro de vida/situación familiar durante 2018 se puede observar un incremento en la atención referida a consultas sobre derechos de niñas, niños y adolescentes en relación a su grupo familiar o a alguno de los adultos que ejercen la responsabilidad parental. Se abarcan los subtemas de reconocimiento e identidad filiatoria de las y los niños (10), el cuidado personal (70), la comunicación con el o la progenitora no conviviente o con miembros de la familia ampliada, principalmente abuelos (72), impedimento de contacto (42), cuota alimentaria (94) y emancipación de adolescentes abordados directamente con ellas y ellos (3). La mayoría de estas situaciones se reciben bajo la forma de asesoramiento. El equipo de atención integral, luego de evaluar la situación según la exposición del presentante, se centra en los derechos de la niñez y la adolescencia para valorar las instancias recorridas y poder reorientarlos: existencia de acuerdos entre las partes, viabilidad de medios alternativos para solucionar el conflicto, apertura de la vía judicial o si ya existe una instancia judicial, orientar y articular con los servicios de Defensoría Civil de los tribunales para iniciar, continuar o comprender los alcances de la acción. En estos casos prácticamente no se registran intervenciones posteriores a través de instrumentos defensoriales, salvo que cambie la situación y se convierta en objeto del Sistema de Protección de Derechos, tanto por involucrar la articulación con el primer o el segundo nivel.

- De 493 situaciones referidas al tema centro de vida un 42 por ciento ingresan directamente referidas al funcionamiento del Sistema de Protección de Derechos por quejas presentadas de forma personal o por comunicaciones institucionales de organismos del sistema o del Poder Judicial. El 58 por ciento refiere a derechos de niñas, niños y adolescentes que cuentan con un centro de vida en principio protector, pero tienen dificultad para el reclamo o la efectivización de sus derechos respecto de la responsabilidad parental de alguno de los adultos. Siguiendo la dinámica de las situaciones, muchas veces estas últimas, que ingresaron como consultas y asesoramientos, tornan luego o se convierten en cuestiones de vulneración que deben activar al Sistema de Protección.

- **Violencia (total 165):** comprenden las situaciones que llegan porque niñas, niños o adolescentes son víctimas de violencias. Como abuso sexual (46), maltrato físico (31), falta de cuidados parentales (17), violencia de género (11), hostigamientos-amenazas (11), maltrato psicológico o emocional (21), entre pares (7) y discriminación (2).

Se observa en este punto un aumento en 2018 sobre las presentaciones originadas en situaciones de violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes. Entre ellas también un constante crecimiento de situaciones que son expuestas directamente por adolescentes víctimas, quienes buscan

espacios de escucha porque logran expresarlo a algún referente afectivo, pero no saben cómo canalizarlo luego institucionalmente. Desde el equipo se trata de obtener, de lo que pueda expresar la persona adulta o el propio niño o niña, si libremente lo manifiesta, cuál es la situación de acompañamiento emocional y psicológico y de qué forma orientarlo para obtenerlo. Asimismo, se busca conseguir información sobre la existencia de denuncia penal para poder establecer cuál es la actuación del Ministerio Público Fiscal y en qué etapa está. Se recomienda la observancia de las buenas prácticas de la Justicia para el abordaje de niñas y niños víctimas o testigos de hechos delictivos.

- Con el MPA de la Región 1, Santa Fe, se comenzó un trabajo de recopilación de información por parte del Departamento de Atención a Víctimas y Testigos en cuanto a la forma de garantizar y producir el espacio de escucha a niñas y niños dentro de un proceso judicial penal. El cual, al momento, se reduce al sistema de Cámara Gessell donde se busca lograr una identificación y nomenclación de los obstáculos que se observan. Estos mismos pueden clasificarse en dos grandes áreas: 1) relativas al acceso a la Justicia (suspensiones intempestivas, fallas en las notificaciones de la Oficina de Gestión Judicial, planteos de la defensa, resoluciones judiciales, falta de contención a niñas, niños y adolescentes desde la denuncia hasta la entrevista en CG, revictimización, entrevistas anteriores en otras o la misma institución, escasa o errónea información brindada a las víctimas y denunciantes, entre otras) y 2) obstáculos de infraestructura o de organización logística del lugar: profesionales capacitados para tomarla, días y horarios disponibles, funcionamiento del equipo técnico para registro de audio e imagen y personal disponible para garantizar dicho funcionamiento, condiciones de lugares destinados a la espera del niño con su referente adulto y tiempo de espera del niño hasta la efectiva realización de la prueba.

- Existen situaciones en las cuales las niñas, niños y adolescentes víctimas (en su mayoría de delitos sexuales) no pueden reintegrarse a su centro de vida porque la persona investigada o imputada por el hecho pertenece al propio grupo familiar o muy cercano a su lugar de vida. Esta persona, mientras transcurre la investigación judicial, permanece en libertad por lo que debe recurrirse a solicitar una MPE que lo separe de su centro de vida como única forma de protección, dado que no puede el sistema judicial evitar la amenaza de reiteración del hecho.

- **Salud, educación y políticas sociales.** Estas situaciones se presentan muchas veces vinculadas a Centro de Vida y Violencias como tema principal. Se destacan en mayor cantidad cuestiones de salud. Se debieron reiterar reclamos de atención a la salud mental, de deficiencias en coberturas de obras sociales para afecciones crónicas o de discapacidad. Entre

las cuestiones de educación se encuentran principalmente situaciones de violencia intraescolar, como manifestación de vulneraciones familiares o barriales, junto a la violencia entre pares. En temas de políticas sociales el crecimiento de necesidades económicas básicas sin coberturas, ayudas sociales escasas o cortas en el tiempo y situaciones de vivienda –principalmente desalojos– o que surgen como anexo a situaciones de violencia de género o familiar donde la falta de vivienda es un grave condicionamiento.



1.2.2 En cuanto a la labor de articulación interna con las áreas de Promoción y de Monitoreo.

- Se efectuó la articulación con monitoreo y promoción a lo largo del año.
- Visitas a los centros residenciales de la ciudad de Santa Fe, de Reconquista, de Moussy y también al ubicado en la localidad de Emilia, desarrollando conjuntamente entrevistas a directivos y equipos técnicos y elaboración de informes en situaciones complejas.
- Visitas y entrevistas conjuntas con referentes y equipos de Justicia Penal Juvenil y en la DAJ de la Unidad Penitenciaria de Las Flores, Santa Fe.

-
- Participación en los 4 módulos del seminario-taller realizado en Reconquista (Enfoque de Derechos y prácticas de cuidados responsables hacia niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional).
 - Con las áreas de la Defensoría del Pueblo: principalmente con el Centro de Asistencia a la Víctima de Delitos y recibiendo situaciones o consultas espontáneas desde el programa de Oficina Móvil. Con los profesionales del CAV se trabaja en articular la atención psicológica para NNA que necesitan un espacio especializado y prolongado en el tiempo de escucha y no pueden obtenerlo de los efectores de salud territoriales, reiterándose en cuestiones de violencia de género, violencia intrafamiliar o por ser víctimas o testigos de delitos donde también hay víctimas adultas, principalmente mujeres (madres, hermanas) y se trata de construir una atención integral del contexto.

Capítulo 2



2. Monitoreo de Derechos

En la tarea de supervisión de derechos de la defensoría, se llevan adelante con sistematicidad cinco líneas de monitoreo. Las mismas están instituidas y son parte de las acciones que definen en particular a este organismo. Ellas son:

- Sistema de Justicia Penal Juvenil.
- Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.
- Inversión Social en Niñez y Adolescencia.
- Monitoreo de medios de comunicación
- Bienestar subjetivo en niñas, niños y adolescentes.

2.1 Sistema de Justicia Penal Juvenil

La línea de Monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil se ha enfocado desde sus inicios principalmente en las instituciones de régimen cerrado, generando en las mismas una referencia de los equipos técnicos de la defensoría a través de una presencia periódica. Esta referencia se ha ido construyendo a través de visitas de monitoreo planificadas o emergentes, y la participación en actividades de promoción organizadas de manera conjunta con las instituciones del Sistema Penal Juvenil o acompañando iniciativas surgidas de espacios educativos de dichas instituciones.

Desde Monitoreo también se han articulado acciones e intercambiado insumos de carácter técnico para el seguimiento de casos particulares tomados por el Área de Atención Integral de la defensoría que se vinculaban a la problemática en sus distintas expresiones. La derivación al área de Atención se ha realizado tanto a través de la Coordinación del área como de integrantes del equipo técnico que han participado de las visitas a dispositivos cerrados del sistema.

El sistema de Justicia Penal Juvenil de Santa Fe en su faz ejecutiva cuenta con 27 dispositivos de atención/intervención con la población adolescente de entre 16 y 18 años de edad en conflicto con la ley penal. Se trata de establecimientos y programas de régimen cerrado, semiabierto o ambulatorio.

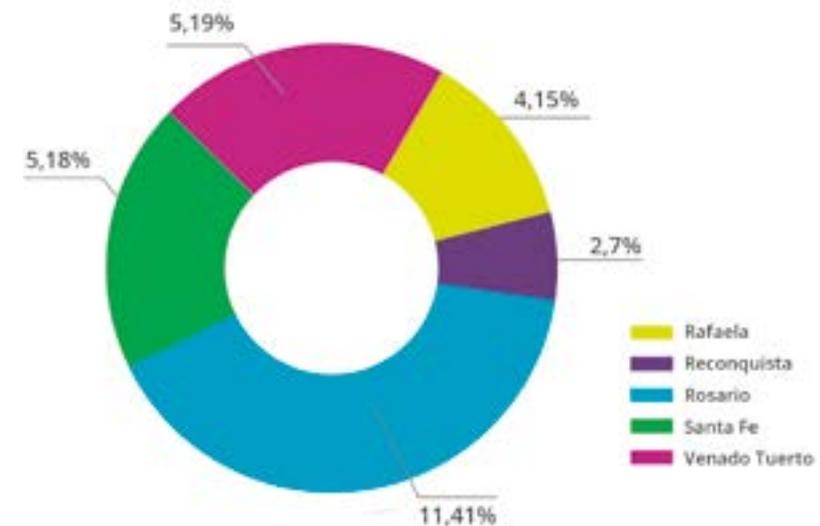
De ese total, 11 dispositivos –que representan el 41%– se sitúan en el Nodo

Rosario. Los nodos Rafaela y Santa Fe presentan cifras similares entre sí, con 5 dispositivos cada uno que equivalen al 18 por ciento. Los nodos Venado Tuerto y Reconquista son los que cuentan con menos recursos institucionales en este ámbito. En Venado Tuerto existen actualmente 4 dispositivos del sistema de Justicia Penal Juvenil, es decir el 15 por ciento del total y, finalmente, el Nodo Reconquista cuenta con solo 2, lo que representa el 7 por ciento de todos los dispositivos del sistema. El gráfico a continuación representa esta distribución territorial porcentualmente.

Acerca de los regímenes de atención y funcionamiento de los dispositivos. El mayor número y porcentaje lo representan los de carácter ambulatorio: 12 programas de libertad asistida y un establecimiento socioeducativo de puertas abiertas, esto es, el 48 por ciento del total. En segundo lugar se sitúan los establecimientos de régimen cerrado, que con un total de 9 instituciones representan el 33 por ciento. Finalmente, los dispositivos semiabiertos existentes en la provincia son 5, lo que equivale al 19 por ciento del total. Es oportuno aclarar que en la provincia de Santa Fe la modalidad de privación de libertad incluye tanto a los establecimientos de régimen cerrado como semiabierto.

Distribución de todos los dispositivos del sistema de JPJ por nodo.

Santa Fe, 2017.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la DPJJI. Santa Fe, 2018.

Distribución de todos los dispositivos del sistema de JPJ por nodo. Santa Fe, 2017.

Adolescentes en conflicto con la ley penal según tipo de medidas judiciales. Santa Fe, 2016 – 2017.				
	2016		2017	
	Total	%	Total	%
Con medidas no privativas de la libertad	426	37,1%	378	40,5%
Con medidas privativas de la libertad	721	62,9%	556	59,5%
Total	1147	100%	934	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos provistos por la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Santa Fe, 2018.

2.1.1 Población juvenil en el Sistema de Justicia Penal Juvenil

Durante 2018 se sistematizó la información estadística sobre la población adolescente atendida por el Sistema Penal Juvenil en 2016 y 2017 en todos los dispositivos del mismo: establecimientos cerrados, semiabiertos y programas en libertad. A continuación, se presentan los principales datos cuantitativos sobre la temática.

El número y porcentaje de adolescentes que transitaron por el sistema disminuyó en un 18,6 por ciento entre 2016 y 2017, pasando de 1.147 adolescentes en 2016 a 934 en el año 2017. En cuanto al tipo de medidas dictadas por la Justicia, que resultan en su alojamiento en instituciones privativas o programas no privativos de la libertad, las cifras indican para ambos años considerados un porcentaje mayor de medidas privativas de la libertad.

Es importante distinguir entre el número de adolescentes que transitan por el Sistema de Justicia Penal Juvenil (número de casos) y el número de causas registradas, las cuales son superiores en número. Esto responde a que un adolescente (considerado un “caso”) puede involucrar más de una causa.

De acuerdo con los datos construidos en base a la información estadística del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de su Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil, se registra una tendencia decreciente de las causas ingresadas en los últimos dos años, del mismo modo que sucede con los casos o número de adolescentes que ingresan al sistema. En el total de la serie considerada se pudieron visualizar oscilaciones en el número de causas de adolescentes que ingresaron al sistema, registrándose un aumento de las mismas entre los años 2013 y 2015 respecto de años previos.

Evolución de las causas de la población adolescente atendida por la Dirección de Justicia Penal Juvenil según modalidad.

Provincia de Santa Fe. 2010 - 2017.

TIPO DE INSTITUCIÓN	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Con privación de libertad	949	810	835	769	859	811	869	696
(en porcentaje)	54,9%	64,4%	55,8%	66,0%	68,4%	62,0%	67%	62%
Sin privación de libertad	781	447	662	396	397	498	435	418
(en porcentaje)	45,1%	35,6%	44,2%	34,0%	31,6%	38,0%	33%	38%
TOTAL	1.730	1.257	1.497	1.165	1.256	1.309	1.304	1.114

Fuente: Elaboración propia en base a datos provistos por la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Santa Fe, 2018.

De todas maneras, y a pesar del decrecimiento de la población total atendida por la faz ejecutiva el Sistema de Justicia Penal Juvenil, las sanciones o medidas socioeducativas aplicadas son, en primer lugar, las que implican la privación de libertad (62% en 2017) frente a las medidas alternativas a la privación de la libertad (38% en 2017). El cumplimiento de medidas privativas de la libertad ambulatoria se realiza tanto en establecimientos de régimen cerrado como semiabierto (establecimientos socioeducativos). Es por tanto una materia pendiente de análisis y revisión la adecuación del Sistema Penal Juvenil santafesino a las recomendaciones sobre la utilización de la privación de libertad como último recurso y por el plazo más breve que proceda.

2.1.2 Establecimientos cerrados

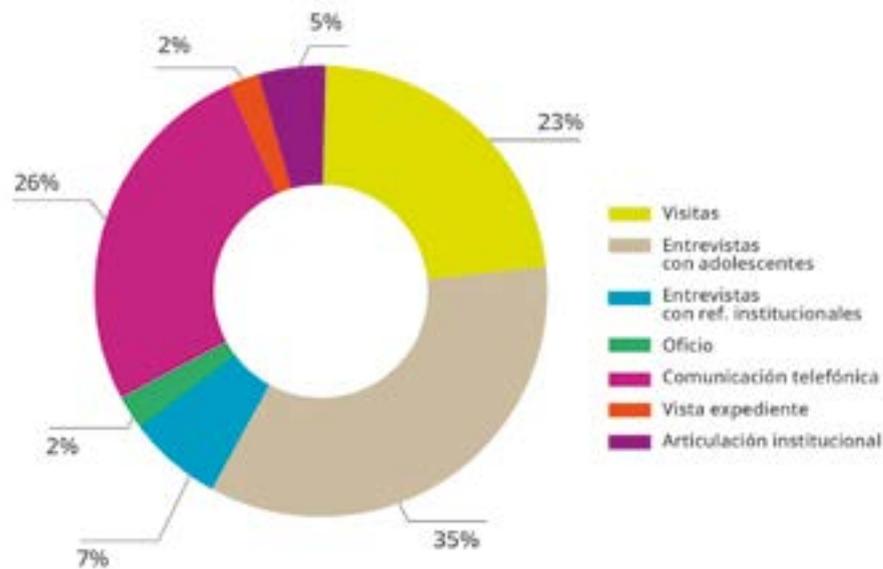
Los establecimientos cerrados del Sistema de Justicia Penal Juvenil incluidos en el monitoreo son: Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil de Rosario (CERPJ Rosario, ex Irar); el Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil de Santa Fe (CERPJ Santa Fe, ex Pabellón Juvenil Las Flores); la División de Asuntos Juveniles Femeninos y los centros de Alojamiento Transitorio de las ciudades de Santa Fe, Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto.

Durante 2018 se realizaron 43 intervenciones en dispositivos cerrados de privación de libertad de las ciudades de Santa Fe y Rosario, dos de ellos destinados a adolescentes varones –los que atienden mayor cantidad de población– y uno a adolescentes mujeres: el CERPJ Rosario, la División de Asuntos Juveniles Femeninos y el CERPJ Santa Fe. De las intervenciones mencionadas, 28 tuvieron carácter presencial en las instituciones a través de visitas y entrevistas con adolescentes

alojados, y referentes de las mismas. El gráfico a continuación representa la distribución de dichas intervenciones por tipo.

Intervenciones de la DNNA - Área Monitoreo con instituciones del Sistema de Justicia Penal Juvenil por tipo.

Santa Fe, 2018.



Fuente: Área Monitoreo, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, 2018.

El 58 por ciento de las intervenciones consistieron en visitas y entrevistas con adolescentes, siendo por tanto las actividades priorizadas. Los principales temas abordados en las entrevistas con adolescentes mujeres y varones alojados en establecimientos cerrados del sistema fueron: el acceso a la Justicia, el derecho a la integridad, violencia institucional, derecho a la salud y derecho a la educación y recreación. Se consultó a las y los adolescentes sobre su percepción de las condiciones materiales de alojamiento en las instituciones, las que fueron relevadas asimismo a través de recorridos y observaciones por parte del equipo de Monitoreo.

Las entrevistas con referentes de las instituciones a nivel de dirección o coordinación tuvieron como objetivo actualizar información sobre el funcionamiento de las mismas, especialmente en lo referido a temas de educación formal, acceso a la salud integral de las y los adolescentes alojados, derecho a la integridad, prevención de la violencia institucional, abordaje de casos individuales desde el Sistema

de Justicia Penal Juvenil y en articulación con otros actores.

Acerca de las articulaciones institucionales que la DNNA ha facilitado o promovido, las mismas se han centrado en temas de acceso a la Justicia de las adolescentes mujeres y sus tránsitos entre el Sistema de Protección y el Sistema Penal Juvenil. En este sentido, se ha instado a proyectar estrategias de trabajo enfocadas en la protección integral de las mismas antes que en la cuestión punitiva a partir de entender su particular situación de vulnerabilidad. También se priorizaron las coordinaciones para el abordaje de situaciones críticas de salud e integridad personal en el caso de los dispositivos cerrados de alojamiento de varones (CERPJ) en Rosario y Santa Fe.

Los principales temas abordados en las entrevistas con adolescentes mujeres y varones alojados en establecimientos cerrados del sistema fueron: el acceso a la Justicia, el derecho a la integridad, violencia institucional, derecho a la salud y derecho a la educación y recreación.

Durante 2018 se inició la sistematización de información estadística correspondiente al período 2013 - 2017 sobre la población adolescente atendida por el Sistema Penal Juvenil a través de los programas de régimen ambulatorio denominados en el sistema programas de libertad asistida. Se realizaron reuniones con la coordinación de dicho programa en Rosario y con los distintos equipos de referencia. Se proyecta, a partir de 2019 y dentro de esta misma línea de Monitoreo, un relevamiento centrado en el funcionamiento de los 11 programas de libertad asistida distribuidos en los 5 nodos provinciales.

2.1.3 Niñas y niños alojados en unidades penitenciarias de mujeres adultas

Desde 2016 la línea de trabajo asumió el monitoreo periódico de la situación de niñas y niños alojados en unidades penitenciarias junto a sus madres privadas de libertad, centrandó la mirada en las condiciones materiales de alojamiento y garantía de acceso a derechos en una situación de especial vulnerabilidad como es el contexto de encierro que afecta a sus referentes adultas.

La particular situación de alojamiento de esta población y la pertinencia de realizar el seguimiento de procesos en relación a los derechos de las niñas y niños, ha demandado a lo largo de 2018 una presencia de periodicidad casi mensual en la Unidad Penitenciaria 5 “Instituto de Recuperación de Mujeres de Rosario” y también otras articulaciones relacionadas con la problemática, como la atención en salud y el acceso a educación inicial/maternal. Asimismo, se incluyó en la tarea de monitoreo el seguimiento de la situación de las mujeres embarazadas, atendiendo a que sus hijas o hijos recién nacidos –salvo situaciones de clara excepcionalidad– ingresarían a vivir junto a ellas bajo las condiciones descritas.



En el mes de febrero de 2018 se realizó el traslado de la población de mujeres privadas de libertad alojadas en la Unidad Penitenciaria 5 y otras unidades del Ministerio de Seguridad a las instalaciones de la nueva Alcaldía Regional de Rosario, situada en la zona oeste de la ciudad. Este complejo penitenciario incluye un edificio destinado de manera exclusiva para las mujeres detenidas cuyos hijos, niñas y niños de 0 a 4 años de edad, viven junto a ellas en el establecimiento.

Entre los meses de febrero y marzo de 2018 la defensoría realizó tres visitas para conocer las nuevas condiciones de alojamiento. A nivel de infraestructura, se trata de condiciones edilicias en general superadoras de la unidad anterior que se situaba en la zona norte de la ciudad de Rosario, pero pudieron observarse, sin embargo, algunas problemáticas que requerirían de abordajes en el corto plazo por afectar principalmente a las niñas y niños.

Los principales señalamientos realizados sobre la situación de alojamiento de niñas y niños junto a sus madres han sido:

Provisión de agua en los sectores de alojamiento de madres con niños. Dado que, según estudios realizados por entes especializados, inicialmente el agua de todo el predio penitenciario había sido evaluada como no potable y por ello no apta para consumo, se hizo necesaria la provisión de agua envasada en bidones para dispensador. La defensoría realizó el seguimiento de esta situación considerando que las y los niños requerían de una dotación suplementaria de este servicio además de la prevista para todo el complejo penitenciario.

Necesidad de una planificación nutricional acorde a necesidades de niñas y niños. Al finalizar el primer mes en el nuevo establecimiento, aún no se había definido la modalidad de implementación de una dieta diferencial apropiada a las niñas y niños alojados. La provisión del llamado refuerzo alimentario que se otorgaba a madres con niños, así como de alimentos crudos sufrió variaciones a partir de la instalación en el nuevo espacio. Se señaló la urgencia de definiciones y planificación institucional en este aspecto.

Tiempos limitados para la recreación de las y los niños en espacios abiertos. Durante los primeros meses de alojamiento en el nuevo predio no se garantizó la salida de niñas y niños junto a sus madres a los patios laterales a los pabellones, al aire libre. Esta situación cambió positivamente una vez finalizadas las obras del edificio destinado exclusivamente al alojamiento de mujeres con niños y embarazadas.

Deficiencias de infraestructura. Pese a tratarse de un edificio nuevo, se han podido constatar filtraciones de agua por paredes y techos en algunos sectores del pabellón y celdas de alojamiento. Esto respondería a la ausencia de desagües que permitan la salida exterior de agua en caso de derrames, rebalses o limpieza.

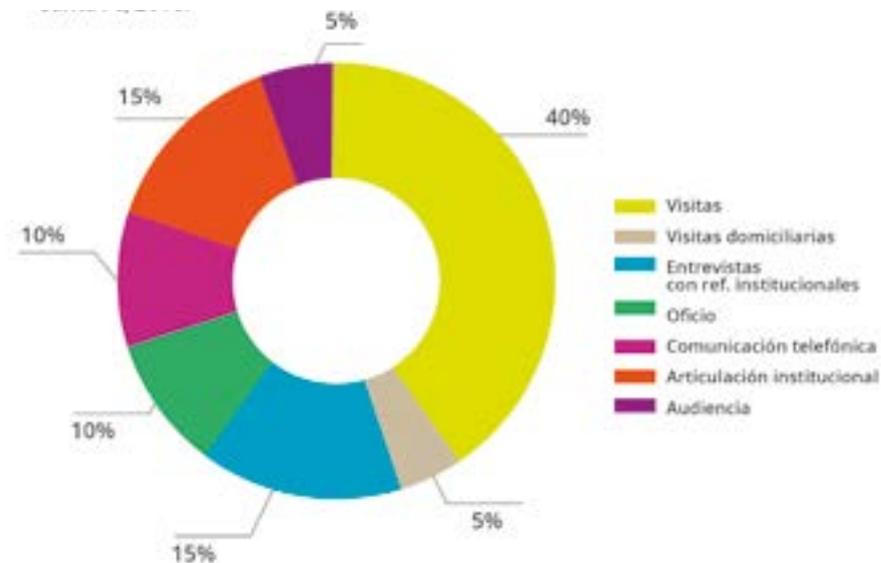
Dificultad para garantizar educación y recreación a niñas y niños de 0 a 2-3 años fuera del establecimiento. Las niñas y niños que aún no tienen edad para ingresar a un Centro de Acción Familiar (CAF) no acceden a otro espacio educativo. Queda a cargo de la institución penitenciaria poder coordinar las actuaciones pertinentes y la defensoría ha realizado, por otra parte, distintas articulaciones con las direcciones pertinentes para trazar líneas conjuntas de trabajo orientadas a la promoción de derechos a la educación y recreación.

Se realizaron 20 intervenciones relacionadas a la Unidad Penitenciaria 5, de las cuales el 40 por ciento correspondió a instancias presenciales en la institución, siendo estas visitas de monitoreo o visitas emergentes¹.

Intervenciones de la DNNA

Área Monitoreo con la Unidad Penitenciaria 5 de Mujeres por tipo.

Santa Fe, 2018.



Fuente: Área Monitoreo. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, 2018.

Como puede verse en el gráfico sobre distribución de actividades, en segundo lugar de importancia se situaron aquellas intervenciones donde se contactó a referentes, tanto de la Unidad monitoreada como de otras instituciones que se vinculan de manera directa con la garantía de derechos básicos de niñas y niños, como el Ministerio de Salud, el Ministerio de Desarrollo Social y el Ministerio de Educación. En ese marco, se delinearon posibles acciones conjuntas y articulaciones institucionales que contribuyan a mejorar las condiciones en las cuales niñas y niños residentes en la Unidad pueden acceder a una atención integral adecuada durante su estancia dentro de la misma, pero también fortaleciendo el acceso a derechos extramuros.

La defensoría ha participado en reuniones y audiencias convocadas a partir de la presentación realizada por el Servicio Público Provincial de la Defensa Penal

¹ Se denominan visitas emergentes las que el equipo de Monitoreo realiza a partir de tomar conocimiento de una situación particular que reviste urgencia y que estaría afectando los derechos de las niñas y niños en una institución monitoreada periódicamente.

(SPPDP) de un habeas corpus correctivo y colectivo a favor de todas las mujeres detenidas en la Unidad Penitenciaria 5 por las condiciones de alojamiento y acceso a derechos. La participación del equipo técnico tuvo como objetivo brindar información relevante procedente de la actividad de monitoreo sobre la situación específica de niñas y niños de entre 0 y 4 años de edad que habitan junto a sus madres en el establecimiento. De este modo, se puntualizaron temas de acceso a la salud integral, alimentación, recreación y educación que no debieran verse obstaculizados por la condición de privación de libertad de sus madres. También se aportó información sobre el acceso a la salud de las mujeres embarazadas, realizando recomendaciones específicas.

En coordinación con el Área de Atención Integral y Asesoría Legal de la Defensoría, se dio seguimiento a situaciones individuales de niñas y niños residentes junto a sus madres en la Unidad o recientemente egresados de la misma junto a ellas, atendiendo a que se pudiera hacer efectiva su inclusión en instituciones escolares, recreativas y sanitarias. También en este sentido se orientaron las instancias de articulación institucional e intercambio de oficios y comunicaciones.

2.2 Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales



Esta línea de monitoreo se centra en el seguimiento del Sistema de Protección una vez tomadas las medidas de Protección Excepcional. Esto es: el circuito dentro del propio Sistema, los programas de cuidado alternativo, las instituciones de acogimiento (su estrategia de cuidados y su relación con otros organismos del Sistema), y el estado de las medidas y su paso a la declaración de adoptabilidad.

Ejes de trabajo	Instituciones de acogimiento	Período
Visitas a Instituciones de acogimiento de nodo Reconquista (Elaboración de diagnóstico para seminario)	4	Marzo
Planificación, organización y gestión de seminario para actores institucionales del Sistema de Protección del nodo Reconquista		Abril a octubre
Visita emergente: hogar para personas con discapacidad	1	Junio
Seguimiento de comunidades terapéuticas conveniadas con SDNAF	6	Primer semestre
Monitoreo de instituciones de reciente apertura	15	Segundo semestre
Seguimiento de instituciones según relevamiento 2016/2017 y presentaciones en defensoría	12	Anual
Seguimiento de dispositivos de alojamiento informal para población adolescente con Medidas de Protección Excepcional	2	Anual

2.2.1 Medidas y presentaciones en defensoría

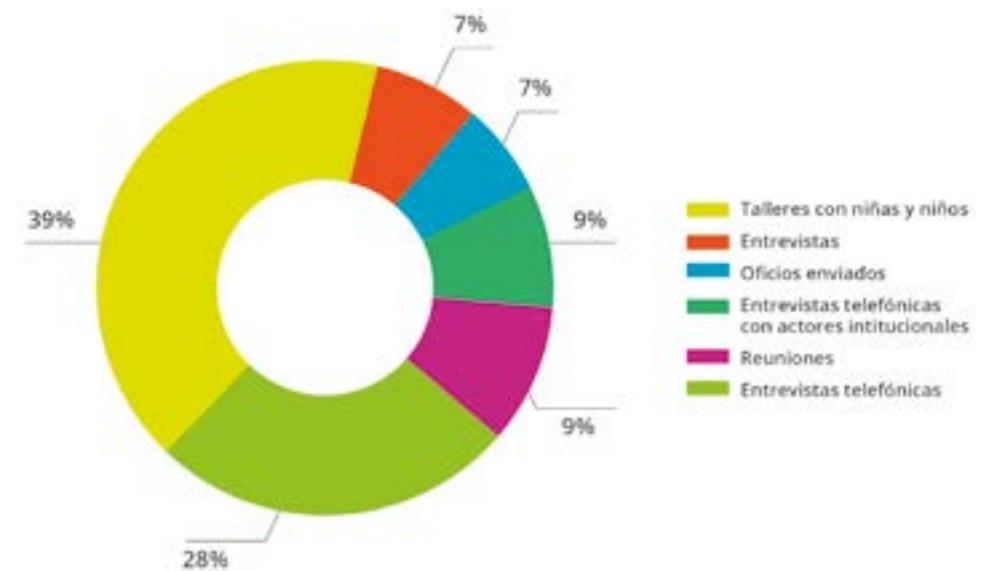
A lo largo del año se realizaron intervenciones en 12 instituciones de acogimiento que habían sido relevadas por la defensoría. Ese universo institucional se definió en función de los centros residenciales donde se habían detectado valores superiores a la media en todas o algunas de las dimensiones relevadas: infraestructura edilicia, proyecto y funcionamiento institucional, articulaciones con el Sistema de Protección y acceso a derechos. Además, fueron incorporadas aquellas instituciones sobre las cuales se recibieron presentaciones en la defensoría referidas a malos tratos o crisis en los procesos institucionales. Las intervenciones estuvieron orientadas a retrabajar con los actores respectivos determinados as-

pectos críticos con el objetivo de garantizar el cuidado y la protección de las niñas, niños y adolescentes alojados desde un enfoque de derechos. Las actividades desarrolladas consistieron en:

- 15 visitas a centros residenciales
- 2 talleres con niñas y niños
- 5 entrevistas telefónicas con actores institucionales
- 5 reuniones con directivos, profesionales y comisiones directivas de centros residenciales
- 4 entrevistas por presentaciones espontáneas en defensoría
- 21 informes internos elaborados
- 4 oficios enviados a subsecretaría y directoras de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.

Intervenciones según tipo.

Año 2018.



2.2.2 Seguimiento de dispositivos de alojamiento informal para población adolescente con Medidas de Protección Excepcional

Según el relevamiento de esta defensoría, durante 2018 continuaron funcionando en la ciudad de Rosario 2 espacios de alojamiento informal para adolescentes que se encuentran bajo responsabilidad de la Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe: un hotel y una pensión. Las dimensiones relevadas se refirieron a la cantidad de adolescentes alojados, condiciones de alojamiento, estrategias de abordaje con ellos y personal a cargo. Si bien cada uno de estos ámbitos presenta características distintas de alojamiento y cantidad de recursos humanos dispuestos por la Dirección de Niñez para trabajar con los jóvenes, ninguno de los dos cumple con el marco institucional indispensable para ofrecer condiciones óptimas de cuidado y acompañamiento integral para adolescentes con derechos vulnerados. Las actividades desarrolladas al respecto fueron:

- 3 visitas a los dispositivos de alojamiento
- 3 oficios enviados a subsecretaria y directora Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia de Rosario

2.2.3 Seguimiento de comunidades terapéuticas conveniadas con la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia

La Subsecretaría realiza convenios con comunidades terapéuticas para alojar a adolescentes que presentan situaciones vinculadas con consumo problemático de sustancias. Cinco de estas instituciones se encuentran en la provincia de Buenos Aires y una en la ciudad de Rosario. Durante 2018, las actividades de seguimiento a las comunidades fuera del territorio santafesino consistieron en mantener contacto con los responsables institucionales para relevar: cantidad de jóvenes alojados, características de los tratamientos, vinculación con la Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe (DPPDNAF) y con las familias de los adolescentes, y los montos de los convenios celebrados. A la comunidad terapéutica de Rosario (Crea) se ha realizado una visita presencial. Este relevamiento se efectuó en el primer semestre del año.

2.2.4 Visita emergente: hogar para personas con discapacidad

A partir de una situación abordada desde el Área de Atención Integral se tomó conocimiento del alojamiento de niñas, niños y adolescentes con discapacidad que se encontraban bajo responsabilidad de la DPPDNAF en un hogar para personas con discapacidad. Dicha institución no había sido informada oportunamente por la Subsecretaría como un lugar posible de alojamiento del Sistema de Protec-

ción. Por este motivo, se realizó una visita emergente al lugar, mecanismo institucional que se pone en marcha a partir de situaciones puntuales. Las actividades desarrolladas fueron:

- 1 visita al hogar
- 2 oficios enviados a SDNAF y a la Subsecretaría de Inclusión para personas con discapacidad
- 1 entrevista con el equipo técnico de la Subsecretaría de Inclusión

2.2.5 Monitoreo de instituciones de reciente apertura

Entre julio de 2017 y noviembre de 2018 se inauguraron 20 centros residenciales, 17 de ellos dependientes de la DPPDNAF de Rosario (región sur) y 3 de la DPPDNAF de Santa Fe (región centro-norte). Esto generó un crecimiento institucional exponencial en materia de alojamiento a cargo de la SDNAF, teniendo en cuenta, por lo demás, que 12 de ellas fueron inauguradas entre julio y noviembre de 2018. Las actividades de monitoreo desarrolladas al respecto fueron:

- 18 visitas realizadas en 17 instituciones
- 4 reuniones con responsables institucionales de los centros residenciales en sede de la defensoría
- 6 oficios enviados a subsecretaria y directora de Niñez, Adolescencia y Familia

En el marco de los diferentes dispositivos de acogimiento se realizaron reuniones con los coordinadores de Programa de Fortalecimiento y Monitoreo de centros residenciales, Programa de Autonomía Progresiva y Programa de Acogimiento Familiar de la DPPDNAF de Rosario, lo cual consistió en 4 encuentros a lo largo del año.

En relación a los nuevos centros residenciales, las características relevantes detectadas fueron:

Los 20 espacios de alojamiento responden a convenios realizados con 14 organismos de diferentes trayectorias y procedencias institucionales: asociaciones civiles, congregaciones religiosas evangélicas, empresas privadas de instituciones de discapacidad y comunas. En este universo institucional se relevaron diversos niveles de interiorización en lo que refiere al enfoque de la protección integral de derechos y a la construcción de prácticas de cuidado dentro de ese paradigma.

Los nuevos espacios de acogimiento están organizados en las siguientes franjas etarias:

- 4 destinados a niñas y niños de 0 a 5 años
- 11 destinados a niñas y niños de entre 3 a 12 años.
- 5 destinados a preadolescentes y adolescentes.

Se releva con preocupación la apertura de instituciones para niñas y niños de 0 a 5 años de manera simultánea a la disminución de niñas y niños en el Programa de Acogimiento Familiar. Esta definición política se distancia de las recomendaciones de organismos de derechos humanos a nivel internacional respecto de la no institucionalización de bebés y niños en la primera infancia.

2.2.6 Ciclo de capacitación *Enfoque de derechos y prácticas de cuidados responsables hacia niñas, niños y adolescentes con medidas de protección excepcional en nodo Reconquista*

Durante los meses de junio a octubre se realizó el seminario-taller *Enfoque de derechos y prácticas de cuidados responsables hacia niñas, niños y adolescentes con medidas de protección excepcional* destinado a distintos actores institucionales que forman parte del Sistema de Protección del nodo Reconquista: equipos de las delegaciones de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, personal de centros residenciales, trabajadores de instituciones educativas, de salud, de servicios locales, del Ruaga, de la Defensoría del Pueblo y representantes del Poder Judicial de la región.

Entre marzo y mayo se desarrolló el proceso de planificación y gestión del seminario. El mismo requirió las siguientes actividades:

- Presentación de propuesta de trabajo a la SDNAF para realizar la actividad en conjunto.
- Visitas a 4 centros residenciales del nodo y delegación de la SDNAF.
- Elaboración de diagnóstico de estado de situación del sistema de protección en el nodo Reconquista.
- Designación de equipo responsable de la defensoría para llevar adelante la actividad: Coordinación general: Graciela Martinet, Equipos de trabajo: Área de Promoción e Incidencia y Área de Monitoreo.
- Construcción de objetivos y metodología, selección de disertantes, elaboración de contenidos, construcción de base de datos, reuniones del equipo de la defensoría y reuniones interinstitucionales con representantes de la Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe.

- Invitación a participar a disertantes y acuerdo de contenidos: llamadas telefónicas y reuniones con los mismos.
- Articulación con delegada de SDNAF en Reconquista para organización de logística y construcción de base de datos de destinatarios: comunicaciones telefónicas.
- Elaboración de contenidos del programa y flyer.
- Invitación a destinatarios: envíos de mails y comunicaciones telefónicas con coordinadores del nodo, educación, salud, centros residenciales, Defensoría del Pueblo y Poder Judicial.

El seminario-taller se llevó adelante entre junio y octubre en la ciudad de Reconquista, con modalidad de dos días de trabajo por mes. A lo largo de esos meses asistieron a los 4 módulos temáticos aproximadamente 200 personas trabajadoras del Sistema de Protección. Esta representó la primera experiencia de la defensoría como organizadora de capacitaciones con un proceso curricular de tiempo prolongado. Cada módulo contó con un registro escrito de relatoría y video institucional.

Como producto específico del monitoreo del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, el intercambio con actores de diversas áreas y procedencias institucionales permitió profundizar el relevamiento y enriquecer el diagnóstico del funcionamiento del Sistema en esa región de la provincia, lo cual resulta un insumo valioso para futuras acciones de incidencia.

2.2.7 Herramienta defensorial: resolución de recomendación



Como producto del relevamiento de todas las instituciones de acogimiento del territorio provincial realizado en el período 2016-2017, en el año 2017 se presentó el informe Las instituciones de acogimiento en la provincia de Santa Fe. Dicha publicación dio lugar a la **resolución 105**, con fecha 12 de abril de 2018, consistente en una **recomendación relativa al sistema de acogimiento institucional**, donde se insta al Ministerio de Desarrollo Social, y por su intermedio a la Subsecretaría de los Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia a que:

1º) Lleve adelante las acciones necesarias para hacer efectiva la implementación del Programa de Fortalecimiento de las prácticas y condiciones de los ámbitos de cuidados alternativos residenciales, como herramienta de gestión de la política pública de niñez, adolescencia y familia.

2º) Arbitre los medios necesarios para priorizar dentro de la Ley de Ministerios el área gubernamental encargada de la niñez y adolescencia.

3º) La Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia elabore un plan provincial de promoción y protección de los derechos de infancia y adolescencia que prevea un abordaje integral de las situaciones de niñas, niños y adolescentes alojados en centros residenciales.

La publicación *Las Instituciones de Acogimiento en la Provincia de Santa Fe. Diagnóstico y aportes para la garantía y restitución de derechos de las niñas, niños y adolescentes separados de sus centros de vida* está disponible en el sitio web de la defensoría: <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-ia-2017-web.pdf>

En el portal también puede consultarse la resolución de recomendación vinculada a este trabajo de monitoreo: <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/res-105-18-recomendacion-dnna-ninez.pdf>

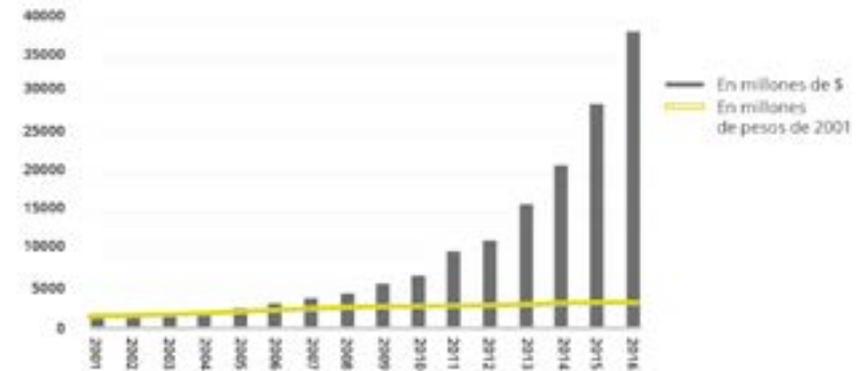
2.3 Inversión social en niñez y adolescencia

Esta línea de monitoreo, que se lleva adelante desde 2013, dio lugar a que en 2018 se publique el informe *Invertir en equidad. Análisis del Gasto Público Social Provincial dirigido a la niñez. 2001-2016. Santa Fe*. Este material puede consultarse ingresando al sitio web de la defensoría: <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-inversion-social-web.pdf>

Dicha publicación incluye tres grandes apartados. Uno introductorio, referido al marco normativo, a su metodología y a los aspectos principales a resaltar de los resultados obtenidos. Un segundo apartado referido al desarrollo de la cuantificación y análisis de la inversión social y un tercero donde se han identificado nudos críticos y propuestas.

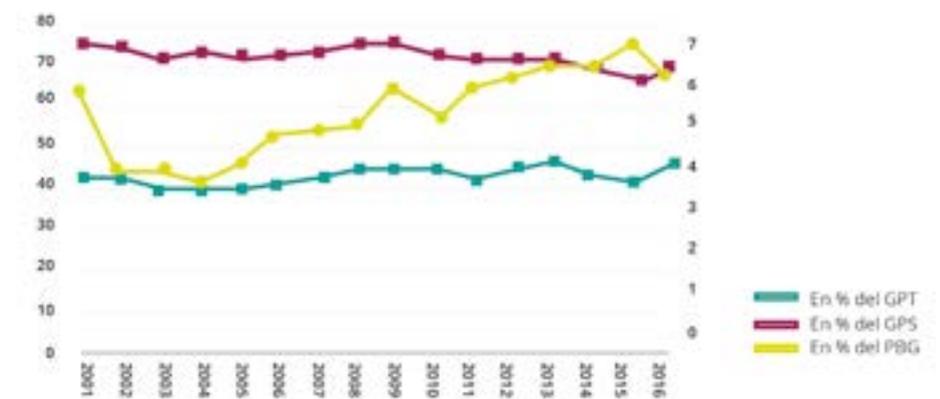
A continuación se presentan los resultados de las estimaciones de ISDN (inversión

social dirigida a niñez) de la provincia de Santa Fe para el período 2001-2016. Se muestra su evolución tanto en términos nominales como constantes de 2001.



Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2016). Para deflactar el gasto social destinado a niñez de la provincia de Santa Fe se utilizó el Índice de Precios al Consumidor provincial (IPC) estimado por el Índice para los años 2001-2006. Para el período 2007-2013 se toma el IPC promedio de 9 provincias. Para los años 2014 y 2015 el IPC promedio de Salta, FBA y San Luis. Para el año 2016 se ha tomado el valor definido en el mensaje de presupuesto 2018.

Gasto público social dirigido a la niñez de la provincia de Santa Fe (en porcentaje).



Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2016).

En 2016 este gasto fue de \$38.432,6 millones. Entre 2001 y 2016 su valor nominal creció un 3.564,3 por ciento. Si se calcula el porcentaje de crecimiento interanual surge que en promedio las erogaciones destinadas a niñez y adolescencia aumentaron un 27,1 por ciento.

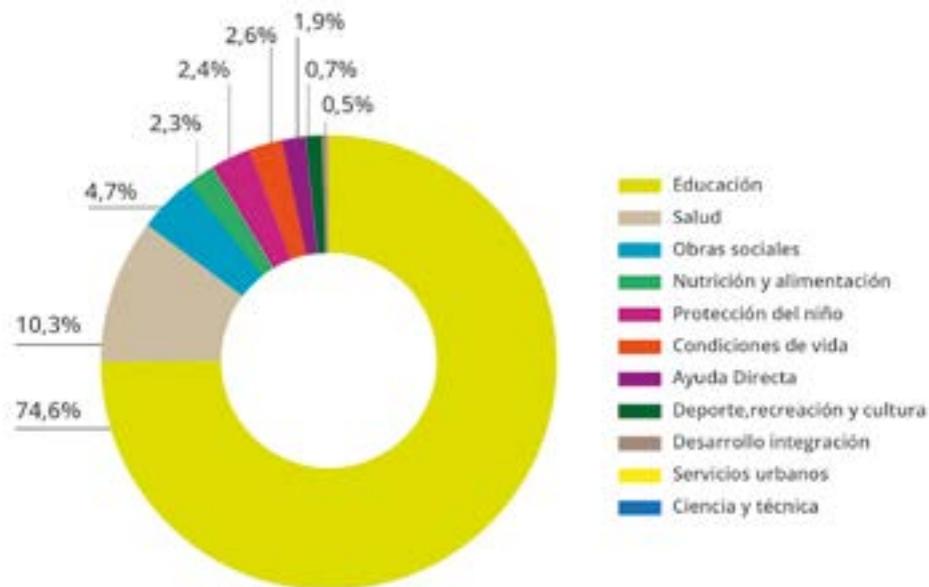
En términos reales, es decir si se descuenta el efecto de la inflación del período tomando los valores a pesos constantes de 2001, el gasto en niñez creció 105,9 por ciento entre 2001 y 2016, lo que equivale a un crecimiento interanual promedio de 4,9 por ciento.

En el período bajo análisis el gasto público social provincial dirigido a la niñez representó entre el 40 y el 45 por ciento del gasto público total, con excepción de los años 2004 y 2005 donde la participación estuvo por debajo de ese valor.

En cuanto a la participación que durante el período analizado ha tenido el gasto público social provincial dirigido a niñez en relación con el gasto público social se evidencia que ha variado entre el 67 al 75 por ciento, presentándose los valores más bajos de la serie en los últimos seis años.

Estructura porcentual del gasto público social dirigido a la niñez según categoría del gasto.

Provincia de Santa Fe, 2016.



Nota: El valor correspondiente al año 2009 para la provincia de Santa Fe surge de un promedio entre el monto calculado por el Ministerio de Economía y el calculado por el Observatorio. Si bien la diferencia encontrada en ambas series, para este año, era pequeña se buscó con este procedimiento consolidar la serie.

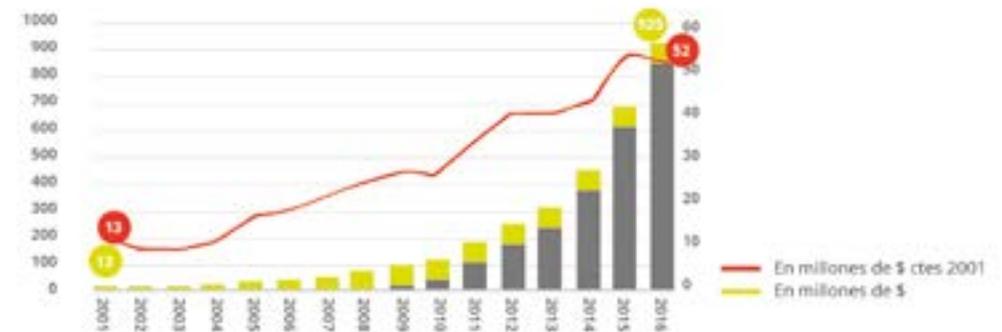
La participación que alcanza el gasto público social provincial dirigido a la niñez, en relación con el Producto Bruto Geográfico de la provincia, presenta una tendencia creciente en la última década con excepción del año 2010. Pasó de promediar un 4 por ciento del PBG a un 6 por ciento entre extremos.

El gasto público social provincial dirigido a la niñez por niño fue de \$41.255 en 2016, promediando un crecimiento interanual en el período analizado (2001-2016) de 27,4 por ciento. Si se equiparan los valores de la serie a los del año base de 2001, de forma de eliminar el efecto de la inflación, el crecimiento de la inversión por niño fue del 113,6 por ciento (5,2% promedio interanual).

De la totalidad de erogaciones destinadas a niñez y adolescencia aproximadamente el 80 por ciento corresponde a programas diseñados específicamente para esta población.

Evolución del gasto público social provincial dirigido a niñez en la categoría protección del niño. Provincia de Santa Fe. Años 2011-2016

(en millones de pesos y en millones de pesos constantes de 2001).



Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2016). Para deflactar el gasto social destinado a niñez de la provincia de Santa Fe se utilizó el Índice de Precios al Consumidor provincial (IPC) estimado por el Indec para los años 2001-2006. Para el período 2007-2013 se toma el IPC promedio de 9 provincias. Para los años 2014 y 2015 el IPC promedio de Salta, PBA y San Luis. Para el año 2016 se ha tomado el valor definido en el mensaje de presupuesto 2018.

Sin embargo, en los últimos cinco años el grupo 1 (gasto específico más gasto indirecto) pierde una participación de 3,7 por ciento. Por la ampliación relativa de acciones orientadas a comunidades en situaciones de vulnerabilidad, tales como la implementación del Plan Abre, que son parte del gasto ampliado.

La categoría *educación* concentra la mayor proporción del gasto público social provincial dirigido a niñez y adolescencia, alcanzando en 2016 casi el 75 por ciento (74,6). Le siguen en importancia la categoría *salud* con el 10,3 por ciento y en tercer lugar la categoría *obras sociales* con el 4,7 por ciento.

Desde 2001 (tanto a valores corrientes como constantes) el gasto público social provincial dirigido a la niñez en la categoría *protección del niño* refleja una tendencia creciente, presentando un crecimiento promedio interanual en el período estudiado de 32,9 por ciento en términos nominales y de 9,7 por ciento en términos reales. Durante el período comprendido entre 2011 y 2016 la mayor participación dentro de la categoría protección del *niño* corresponde a *niños en riesgo*, alcanzando un porcentaje superior al 95 por ciento.

El contraste de estos resultados con la información relevada por otras líneas de monitoreo desarrolladas por esta defensoría permite evidenciar que dicho crecimiento en el gasto público destinado a niñas, niños y adolescentes en situación de mayor vulnerabilidad no se corresponde con políticas institucionales y abordajes que logren restituir y garantizar integralmente sus derechos.

Del proceso de cuantificación y análisis de la inversión social destinada a niñez emergen distintas reflexiones en torno a la incorporación del enfoque de derechos al proceso presupuestario.

- Sería importante promover la transversalidad de los programas dirigidos en forma directa e indirecta a niñez y adolescencia. Para ello se debe favorecer la concurrencia de recursos a través de adecuar las reglas y lineamientos que aplican los ejecutores de gasto. Esto se materializa en la construcción de un presupuesto transversal que permita identificar las responsabilidades y recursos con que cuenta cada dependencia pública para alcanzar sus objetivos. Para ello se deben dar procesos de articulación entre los distintos ministerios y estar enmarcados en una política integral de infancias y juventudes.
- Sería necesario revisar el diálogo entre la planificación presupuestaria y programática, así como la ejecución e implementación de las políticas. Este diálogo debería sustentarse en el desarrollo de procesos de seguimiento y evaluación que permitan ratificar y rectificar cursos de políticas públicas y sus consiguientes asignaciones presupuestarias. Además, sería importante remarcar la necesidad de formular el presupuesto con un enfoque territorial que garantice una asignación equitativa de los recursos disponibles.
- Poder abordar la totalidad de recursos que el Estado destina a niñas, niños y adolescentes exigiría avanzar no solo en mejorar la forma de denominar las categorías programáticas del presupuesto, identificando más claramente cuáles benefician a esta población. Sino también requeriría

analizar distintos estamentos y poderes que hacen al accionar del Estado.

Un aspecto fundamental podría estar orientado a incluir en el cálculo de la inversión lo destinado desde el Poder Judicial.

Como modo de promover la difusión del informe se lo distribuyó a fin de año a referentes de las distintas áreas de gobierno a nivel provincial y se encuentra disponible en el sitio web de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

2.4 Medios de comunicación

Desde su conformación –en marzo de 2012– este organismo promueve la importancia que tiene, para una cultura respetuosa de los derechos humanos, participar en la construcción de una comunicación democrática y con enfoque de niñez y adolescencia. Considera que de esta forma es posible abordar algunas de las dimensiones simbólicas que interpelan el paradigma de protección integral, como los imaginarios, representaciones y construcciones conceptuales en los discursos que involucran a las infancias y juventudes. Por lo tanto, teniendo en cuenta el rol social que asumen los medios de comunicación², se desarrolla este monitoreo que tiene dos objetivos: conocer si las niñas, niños y adolescentes son parte de la agenda pública y registrar cómo la prensa las y los menciona.

Como resultado de este trabajo, en junio se presentó el informe *Entre ausencias y violencias. Infancias y juventudes en las noticias*. La publicación reúne los monitoreos de medios realizados por la defensoría desde 2013 a 2017. También se encuentra disponible en la web, ingresando a: <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-monitoreo-de-medios-2018-web.pdf>

La Convención sobre los Derechos del Niño, la Ley Nacional de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes 26.061, la Ley Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes 12.967 y la Ley Nacional de Servicios de Comunicación Audiovisual 26.522 son el marco normativo que sustentan el desarrollo del Monitoreo sobre Medios de Comunicación. Dichas legislaciones apuntan a dejar atrás el viejo paradigma del patronato donde las y los niños son considerados objeto de tutela y, en lo que a los medios refiere, tomados simplemente como un objeto de información. Es a

² El artículo 17 de la Convención de los Derechos del Niño expresa que “los Estados Parte reconocen la importante función que desempeñan los medios de comunicación y velarán por que el niño tenga acceso a información y material procedentes de diversas fuentes nacionales e internacionales, en especial la información y el material que tengan por finalidad promover su bienestar social, espiritual y moral y su salud física y mental”.

partir de estas regulaciones que niñas, niños y adolescentes pasan a ser sujetos que tienen derechos, entre ellos a expresarse, a acceder a información que promueva su bienestar, a ser respetados en su dignidad, reputación y propia imagen³.

Las noticias de los medios de comunicación masiva deben ser interpretadas como construcciones culturales. Ellas ponen a circular, como aparente verdad y unicidad, una idea de niñez y de juventud. Desarmar críticamente ese discurso es una obligación para las defensorías específicas, porque esto contribuye a contraponer el sentido común como único argumento posible. Y a comprometerse a conocer quiénes y cómo son las niñas, niños y adolescentes, cómo se ven y qué opinan de lo que los medios cuentan de ellas y ellos.

Para realizar esta tarea, reconociendo la complejidad que involucra, se definió articular tres estrategias complementarias. Estas son:

1. El relevamiento de noticias a través de distintas metodologías de monitoreo
2. Las actuaciones defensoriales para incidir en las empresas informativas
3. Las instancias de capacitación sobre comunicación con enfoque de derechos tanto a periodistas como a comunicadores institucionales de ámbitos del Estado

2.4.1 La construcción de la niñez y la adolescencia en las noticias

Desde el inicio del Monitoreo hasta el momento de la publicación del informe, las metodologías y construcción del corpus discursivo para el análisis han ido transformándose según los diversos objetivos propuestos para cada año. Si bien siempre estuvo centrado en el estudio de las noticias periodísticas, los medios y soportes fueron variando. Es así que se cuenta con dos monitoreos de medios gráficos impresos, uno de audiovisuales y uno de digitales. Asimismo, las localidades para la indagación se fueron ampliando, ya que tanto para el gráfico como para el audiovisual solo se tuvieron en cuenta a los principales formadores de opinión de las dos grandes ciudades de la provincia. Es decir, los canales y noticieros locales

³ El artículo 22 de la ley 26.061 prohíbe “exponer, difundir o divulgar datos, informaciones o imágenes que permitan identificar, directa o indirectamente a los sujetos de esta ley, a través de cualquier medio de comunicación o publicación en contra de su voluntad y la de sus padres, representantes legales o responsables, cuando se lesionen su dignidad o la reputación de las niñas, niños y adolescentes o que constituyan injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada o intimidad familiar”. El artículo 71 de la ley 26.522 establece que “quienes produzcan, distribuyan, emitan o de cualquier forma obtengan beneficios en la transmisión de programas y/o publicidad velarán por el cumplimiento de lo dispuesto en la ley de infancia, entre otras”.

y los diarios con mayor influencia (por tirada, historia y trayectoria) de Santa Fe y Rosario. Luego, para el relevamiento de medios digitales, se tuvieron en cuenta las ciudades cabeceras de los cinco nodos en los que se organiza políticamente el territorio provincial, ampliando así las oportunidades para las actuaciones defensoriales. Este último se ha centrado en el seguimiento de noticias específicas, respetando la clasificación de temas y derechos en los que se registran las situaciones particulares atendidas en la defensoría. Por lo tanto, como su objetivo principal ha sido fortalecer la relación entre el relevamiento y las actuaciones defensoriales, no es posible comparar sus resultados con los de los anteriores monitoreos.

2.4.2 Actuaciones defensoriales para incidir en las empresas informativas

Como procedimiento hacia el interior del organismo, algunas noticias identificadas por el Monitoreo de Medios fueron gestionadas con la defensora por posibilidades de actuación de oficio, el Área de Atención Integral por involucrar posibles casos y situaciones particulares de niñas, niños y adolescentes involucrados, y el Área de Promoción y Monitoreo al estar relacionadas con Justicia Penal Juvenil, o niñez y adolescencia sin cuidados parentales o temas de incidencia y promoción de derechos. Esta sistematización permitió tener un conocimiento de aquellas informaciones que, tomando estado público a través de los medios de comunicación, dan inicio a un expediente o al abordaje de oficio por parte del organismo. De las situaciones remitidas a partir de su aparición en algunos de los medios relevados sobresalen los expedientes iniciados en casos de violencias (19) y niñas y niños sin cuidados parentales (18). Otras actuaciones a partir de noticias fueron posibles por el trabajo en red que sostiene la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe. En este tema particularmente con la Defensoría del Público y con la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (Adpra).

La articulación con la Defensoría del Público se inició en octubre de 2014, a partir de un convenio de cooperación mutua con el objetivo de impulsar y fortalecer los derechos de las audiencias, especialmente cuando se trata de niñas, niños y adolescentes. Además del trabajo colaborativo para la promoción y defensa de los derechos comunicacionales, se realizaron intervenciones conjuntas sobre coberturas periodísticas. Entre ellas se destacan las actuaciones sobre los informes televisivos *Alumnos pica tizas* de *Telefé Noticias* y *El Polaquito* de *Periodismo para Todos-Canal Trece*.

2.4.3 Instancias de capacitación con periodistas y comunicadores/as

En junio de 2018 en el marco de esta línea de trabajo se realizó una capacita-

ción con integrantes de los equipos de prensa y comunicación estratégica de la Municipalidad de Rosario y del gobierno de Santa Fe, y funcionarios con responsabilidad en las comunicaciones oficiales.

El eje de trabajo fue la comunicación política con enfoque de derechos en niñez y adolescencia.

Participaron más de 50 comunicadores de áreas municipales y provinciales con el objetivo de reflexionar en torno a:

1. Oportunidades y desafíos que abren las nuevas tecnologías para el diálogo entre gobierno local y ciudadanos.
2. El lugar de la comunicación en la construcción de políticas públicas dirigidas a la niñez y a la adolescencia.
3. Prácticas comunicativas con enfoque de derechos para incidir en mejoras en la calidad de vida de esta población.

La actividad se dividió en dos partes: exposiciones y una instancia de taller donde se presentaron una serie de situaciones y se generó de manera colectiva una caja de herramientas para pensar el abordaje y la gestión de la comunicación utilizando nuevos lenguajes.

Participaron con exposiciones: Luis Alberto Quevedo (sociólogo de Flacso) sobre *Comunicación y política en gestión local*; Hugo Muleiro, del equipo de la Defensoría del Público, sobre *Enfoque de derechos en la gestión público* y el recursero elaborado entre ambas defensorías partir de la jornada taller de 2016; Natalia Callisti, de Unicef Argentina, sobre la experiencia de comunicación con enfoque de derechos (campañas, generación de contenidos, la organización como usina de información para los medios), e Ingrid Beck, sobre *Comunicación de Infancia en deuda*, sobre *Comunicación digital y nuevos lenguajes para contar la niñez y la adolescencia*.

Las conclusiones giraron en torno a la importancia de transversalizar el enfoque de derechos en niñez y adolescencia en la gestión estatal para contar historias de vida sin perder de vista el contexto para aportar a una mirada integral que propicie cambios culturales en la sociedad.

2.5 Bienestar subjetivo en la niñez y la adolescencia

Durante 2018 se procesaron los resultados que arrojó la Encuesta Provincial de Percepción de Bienestar Subjetivo en Niñas, Niños y Adolescentes y se realizaron reuniones periódicas entre los tres organismos intervinientes: el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe, el Instituto Provincial de Estadística y

Censos (Ipec) y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, a fin de acordar la estructura de la publicación.

En esta segunda experiencia, el cuestionario también alcanzó –con sus consideraciones específicas según la edad– a adolescentes de secundaria. De este modo se duplicó la muestra de la primera encuesta, logrando que más de 7.500 niñas, niños y adolescentes de toda la provincia participen. Asimismo, en una nueva instancia de incidencia, los resultados preliminares fueron presentados en reunión de Gabinete del Ministerio de Educación y tomados como agenda de trabajo y planificación de sus programas.

Las dimensiones acordadas están en correspondencia con varias de las elaboradas para la ley de educación.

Para cada una de estas dimensiones se presentan las variables/indicadores asociados elaborados a partir de las preguntas de los cuestionarios del relevamiento.

La Medición de Bienestar Subjetivo en Niñas, Niños y Adolescentes se formalizó por medio de la **resolución 321 de fecha 26 de octubre de 2018**. Con la misma se la reconoce como una línea de trabajo permanente de esta defensoría, a escala provincial y a realizarse en articulación junto a Ipec y el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe. La encuesta abarca tanto el nivel primario como el secundario y se realiza en intervalos no mayores de 2 años entre sí. Se puede acceder a la misma a través del siguiente link: <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/res-321-18-formaliza-encuesta-s-bienestar-dnna.pdf>

Capítulo 3

EJES Y DIMENSIONES	VARIABLES/INDICADORES
¿Quiénes son las niñas, niños y adolescentes encuestados?	Sexo, edad, tenencia de alguna dificultad o limitación permanente. Acceso a cosas personales y en el hogar. Percepción sobre su participación en decisiones que les atañen.
Convivencia y vínculos. Derecho a construir subjetividades.	Percepción sobre relaciones y trato en el aula con compañeros y profesores. Discriminación en la escuela. Violencia física y verbal en la casa, escuela, entre amigos y en el barrio. Sexualidad.
Cuidar y ser cuidados, calidad de vida.	Hacinamiento, percepción de Asignación Universal por Hijo en el hogar, problemas socioambientales y percepción sobre espacios del barrio. Frecuencia con la que hacen actividades cuando no están en la escuela. Última vez que fueron al médico y grado de conformidad con la visita. Consumo de comida chatarra en la última semana más de tres veces. Conocimiento y uso de métodos anticonceptivos en la última relación sexual. Frecuencia de uso de sustancias y riesgo asociado. Trato con la pareja.
Acceso, uso y recreación con las Tics	Acceso a teléfono celular, internet, computadora y tv en el hogar. Frecuencia de uso en clase de Tics. Frecuencia de uso recreativo de computadora/tablet/celular fuera de la escuela.
Expectativas e intereses en el tránsito en la escuela.	Percepción sobre los sentimientos durante las horas de clase. Percepción sobre las estrategias de enseñanza identificadas durante el aprendizaje y aquellos que les gustaría incorporar. Frecuencia de abordaje de distintas temáticas. Percepción sobre la calidez de los espacios en la escuela. Percepción sobre las actividades que les gustaría que ofrezca la escuela y sobre la posibilidad de asistencia a las mismas en contraturno.
Proyecto de vida individual y colectivo.	Percepción sobre los aspectos relevantes para aprender en la escuela. Percepción sobre cuánto de lo que se aprende en la escuela ayuda en el futuro. Percepción sobre la posibilidad de abandono escolar. Aspectos que motivaron la idea de abandonar la escuela.

3. Promoción de derechos e incidencia

Promover derechos y realizar estrategias de incidencia son tareas específicas de esta Área, pero la mayoría de las veces involucra a la articulación y el trabajo conjunto, tanto entre las áreas de la defensoría como con otros organismos. Asimismo, la generación de espacios de expresión, opinión y participación de niñas, niños y adolescentes es un propósito fundamental en este ámbito. Porque no es posible aportar a la construcción de una cultura niñezcéntrica sin oír ni tener en cuenta sus voces.

Tabla de actividades

Promoción e incidencia año 2018

ACTIVIDADES	CANTIDAD
Grupos focales con adolescentes en proceso de autonomía progresiva.	4
Talleres con adolescentes y jóvenes de escuelas e instituciones	4
Jornadas de formación en instituciones que trabajan con niñas, niños y adolescentes.	9
Capacitación en el Nodo Reconquista (organizada en módulos)	4
Relatorías capacitación Nodo Reconquista	4
Registros audiovisuales	8
Informe técnico autonomía progresiva- Ley de Egreso.	1
Total actividades realizadas	34

3.1 *Altavoz con adolescentes en proceso de egreso de instituciones de acogimiento*

Objetivos:

- Incidir en la mejora de las políticas públicas de egreso y autonomía en la provincia de Santa Fe.
- Aportar insumos para impulsar a nivel provincial la reglamentación pen-

diente de la Ley Nacional 27.364 de Egreso Asistido para jóvenes sin cuidados parentales.

Actividades: Se llevaron adelante cuatro grupos focales con adolescentes que se encuentran en proceso de autonomía progresiva, algunas de ellas egresadas de instituciones de acogimiento residencial y otras en proceso de egreso. En estos encuentros se trabajó la Ley de Egreso Asistido para jóvenes sin cuidados parentales (27.364), la cual sirvió de eje articulador para los debates y los intercambios de las experiencias de las adolescentes.

Los grupos focales estuvieron a cargo del equipo de Promoción e Incidencia de la Defensoría y se contó con la figura de una psicóloga social que tuvo el rol de habilitar/facilitar/agilizar los debates e intercambios al interior del grupo.



En el marco de estos encuentros se elaboraron insumos de incidencia y promoción, entre los que se destaca una carta elaborada por las propias adolescentes dirigidas a las autoridades políticas provinciales donde desarrollan sus necesidades y propuestas para garantizar procesos de autonomía de acuerdo al paradigma de la protección integral.

Asimismo, desde el equipo de Promoción e Incidencia se realizó un documento técnico con los principales aspectos trabajados en el proyecto que se entregó a la defensora y equipo de asesores.

**Productos:**

- Cuatro grupos focales con adolescentes en proceso de autonomía progresiva realizados en la sede Rosario de la defensoría.
- Informe técnico presentado a la defensora y equipo de asesores.
- Carta elaborada por las adolescentes para presentar a autoridades políticas.

3.2 Ciclo de talleres y actividades con grupos de adolescentes y jóvenes

Objetivos:

- Fortalecer la participación de las y los adolescentes en las políticas públicas.
- Visibilizar las opiniones y percepciones de niñas, niños y adolescentes sobre sí mismos y sobre distintas dimensiones de sus vidas.

Actividades: A partir de diversos dispositivos de participación, se propuso trabajar diferentes temas relacionados a los derechos de las y los adolescentes, ya sea en el ámbito escolar, en la sede de la defensoría de Rosario o en la Franja Joven de Rosario.

- Participación en la jornada Jóvenes y escuela en clave de derechos, de la Escuela Técnica N°468. Taller Tu voz en altavoz. a cargo de las áreas de Atención Integral y Promoción e Incidencia de la Defensoría.
- Jornada de taller con adolescentes y jóvenes de Casa del adolescente, participantes del taller de muralismo del Programa Nueva Oportunidad. Área de Promoción y Área de Atención Integral. Taller sobre derechos, instituciones y presentación de la defensoría.
- Altavoz con adolescentes participantes de la Franja Joven de Rosario. Encuentros con adolescentes de la Escuela de Cumbia y la Escuela de Rock de la Municipalidad de Rosario, con adolescentes de los talleres de zumba del Galpón Centro de la Juventud. Desarrollo de entrevistas breves con jóvenes. Realización de registro audiovisual.
- Participación en la inauguración de la biblioteca del Irar con la visita de César González. Acompañamiento y gestión de la visita de César González. Acompañamiento a la actividad. Elaboración de registro para el sitio web de la defensoría.

Productos:

- Registro audiovisual con participación de adolescentes, video Altavoz.
- Talleres con adolescentes.
- Visita de Cesar González al Irar y registro de la actividad para sitio web de la defensoría.

3.3 Jornadas de formación en instituciones socioeducativas destinadas a docentes y adultos responsables del cuidado de niñas, niños y adolescentes

Las mismas se organizaron en articulación con el Área de Atención Integral.

Objetivos:

- Promover los derechos de niñas, niños y adolescentes en el marco de la

Ley de Promoción y Protección Integral 12.967.

- Reflexionar en torno a las prácticas de cuidado, la responsabilidad y co-responsabilidad de las y los actores de instituciones que trabajan con niñas, niños y adolescentes.

Actividades: A partir de la elaboración de un dispositivo/taller se propuso trabajar diferentes temas relacionados a los derechos de niñas, niños y adolescentes.

- Escuela N°449. Jardín Héroes de Malvinas: presentación de la defensoría y de la Ley Provincial de Protección Integral de las Niñas, Niños Y Adolescentes.
- Escuela N°1400 del Barrio Fontanarrosa: participación en taller de Alimentación Saludable. Presentación de la defensoría.
- Jardín N°269. Presentación de la defensoría y de la Ley Provincial de Protección Integral de las Niñas Niños y Adolescentes.
- Escuela Orquesta del barrio Ludueña: taller con docentes, tutora y coordinadores de espacios de talleres del CMDNO. Abordajes y actuaciones legales desde el enfoque de derecho y protección integral.
- Madres Cuidadoras de Instituciones de Aldea Infantiles: Sistema de Protección Integral, Sistema de Protección Excepcional, niveles de intervención, actores que forman parte del Sistema. Enfoque de derecho y protección integral.
- Escuela N°1102 Sargento Cabral: jornada con Docentes, presentación de la Defensoría y de la Ley Provincial de Protección Integral de las Niñas Niños y Adolescentes.
- Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, UNR: Sistema de Protección Integral, Sistema de Protección Excepcional, niveles de intervención, actores que conforman el sistema. Enfoque de derecho y protección Integral.
- Punto Digital. CMDNO. Presentación de la defensoría. Sistema de Protección Integral, Sistema de Protección Excepcional, niveles de intervención, actores que conforman el Sistema. Enfoque de derecho y protección integral.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes llevó adelante durante el año 2018 una serie de jornadas de formación destinadas a instituciones socioeducativas y de cuidado de niñas, niños y adolescentes. Las instituciones mencionadas

anteriormente solicitaron la intervención de la defensoría a partir de identificar diversas problemáticas y situaciones conflictivas que acontecieron en los espacios de trabajo y que afectan directamente los derechos de las niñas, niños y adolescentes que asisten regularmente a tales instituciones. El objetivo de los encuentros estuvo orientado a señalar las características centrales del marco normativo del Sistema de Protección Integral y a revisar los modos de intervenir frente a situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes. Partir del marco legal favoreció a situar los roles y responsabilidades de las y los adultos a cargo del cuidado de niñas, niños y adolescentes, frente a las situaciones críticas que se presentaron en los ámbitos de trabajo.

Productos:

- Ocho talleres realizados.
- Recursero joven diseñado y difundido.
- Recursero de instituciones contra las violencias actualizado y difundido.

3.4 Ciclo de capacitación *Enfoque de derechos y prácticas de cuidados responsables hacia niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional en Reconquista*

El mismo se llevó adelante en articulación con el Área de Monitoreo.

Objetivos:

- Generar instancias de reflexión sobre los abordajes con niñas, niños y adolescentes que se encuentran con medidas de protección excepcional desde el enfoque de derechos de la protección integral.
- Contribuir al fortalecimiento de las redes de cuidado del sistema de protección del Nodo Reconquista, convocando a actores de las diversas instituciones que forman parte del sistema.
- Generar un trabajo de colaboración mutua entre la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la provincia de Santa Fe.

Actividades: Seminario-taller *“Enfoque de derechos y prácticas de cuidados responsables hacia niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional”*.

Desarrollo de cuatro módulos de trabajo en la ciudad de Reconquista donde se reflexionó sobre los abordajes con niñas, niños y adolescentes que se encontraban con medidas de protección excepcional desde el enfoque de derechos de la protección integral.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia llevaron adelante entre los meses de junio a octubre de 2018 en la ciudad de Reconquista el seminario-taller *“Enfoque de derechos y prácticas de cuidados responsables hacia niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional”*. El mismo estuvo destinado a distintos actores institucionales que forman parte del sistema de protección del Nodo Reconquista: equipos de las delegaciones de la SDNAF, personal de centros residenciales, trabajadores de educación, salud, servicios locales y Defensoría del Pueblo y representantes del Poder Judicial de la región.

El primer módulo, que llevó el nombre *“¿Cómo protegemos? El enfoque de derechos en las instituciones de acogimiento”*, contó con las exposiciones de Mariana Incarnato y Marcelo Biase, de la Asociación Civil Doncel.

El segundo módulo se organizó en torno a la pregunta *“¿Cómo protege el sistema de protección?”*. Contó con las exposiciones de Hernán Monath, especialista en Protección de Derechos de Unicef Argentina, Guillermo Orizaola, director del Sistema de Promoción de los Derechos de Niños del municipio de la Matanza, Buenos Aires, y Marcelo Martínez, abogado especializado en salud mental de la provincia de Santa Fe.

El tercer módulo *“¿Cómo abordar de manera integral y garantizar el acceso a la Justicia en situaciones de violencias sufridas por niñas, niños y adolescentes?”* tuvo como expositoras a Sabrina Viola, consultora del Área de Protección de Derechos y Acceso a la Justicia de Unicef Argentina, y Alejandra Del Rio, fiscal de la Unidad Especial de Violencia de Género, Familiar y Sexual del Ministerio Público de la Acusación de Santa Fe.

El cuarto módulo consistió en desarrollar una instancia colectiva de evaluación del seminario-taller, donde las organizadoras, por su parte, repasaron los objetivos propuestos y el proceso de trabajo y los participantes realizaron una devolución respecto de los aportes, contenidos y las dinámicas de trabajo.

Las jornadas de taller estuvieron a cargo de Graciela Martinet, que ofició como moderadora de los encuentros. En el segundo módulo se contó con la participación de Silvina Bertelli, actual coordinadora del Área de Atención Integral de la Defensoría de NNA de Rosario, y en el tercer módulo con el equipo de la delegación de la SDNAF de Vera. Ellos presentaron situaciones de casos de gran complejidad abordadas por los respectivos equipos, las cuales sirvieron como disparador para identificar entre los asistentes al seminario los recursos dispo-

nibles, los procesos de tomas de decisiones y las acciones posibles de reparación de derechos.

Productos:

- 80 trabajadores y trabajadoras capacitadas.
- Relatorías realizadas, diseñadas y enviadas por cada módulo a todos los participantes.
- Producciones audiovisuales: seis registros audiovisuales difundidos.

3.5 Comunicación institucional

Como todos los años, se trabajó en el conjunto de materiales que ha involucrado cada actividad hacia afuera de la defensoría. Esto implica el desarrollo de contenidos y diseño de diversas piezas (flyers, presentaciones, videos de promoción, videos de cobertura, fotografías, entre otras), difusión en la base de datos de contactos y a través de las redes sociales, y –en algunos casos– impresión de afiches, invitaciones, materiales para el trabajo en taller y cartelería. Esta construcción ya se constituyó en una rutina de trabajo, incorporando estas tareas a la planificación de todo aquello que involucra la gestión de una actividad y buscando que cada una de las propuestas sintetice visualmente su propósito desde un lenguaje institucional. Asimismo, se continuó la elaboración de efemérides en formato digital, placas y GIF en fechas o acontecimientos que motivaron un posicionamiento público desde el enfoque de derechos.

3.6 Convenio con Unicef

Se renovó el convenio con Unicef Argentina, en el marco del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de la provincia de Santa Fe. El mismo abarca el período del 1º de octubre de 2018 al 30 de septiembre de 2020. A su vez, se estableció mediante resolución defensorial su continuidad como herramienta de trabajo transversal y continua, independientemente de poder contar o no en un futuro con el apoyo de Unicef para su financiamiento.

3.7 Sistema informático de gestión

Se puso en funcionamiento el newsletter de la defensoría y se continuó trabajando en la carga de las bases de datos y los módulos de gestión que involucran tanto a las tareas de promoción como de administración.

3.8 Convenio con Aldeas Infantiles

El 11 de junio se firmó un convenio marco de cooperación entre la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe y la Asociación Aldeas Infantiles SOS Argentina. Tuvo por objetivo la creación de un espacio de atención integral territorial en el barrio La Cerámica, en Rosario.

Esta iniciativa tiene como finalidad asumir para la defensoría una atención descentralizada y cercana a los contextos de las niñas, niños y adolescentes y sus familias. Dicho espacio, que se sostendrá los días jueves, es producto de un proceso iniciado en 2017 en el barrio Vía Honda, en el Hogar Comunitario, a donde cada martes asiste parte del equipo de Atención Integral.

Además, el equipo de Promoción de Derechos ha realizado conjuntamente propuestas para niñas y niños y talleres para las mamás comunitarias.

3.9 Folletería y publicaciones

En 2018 se trabajó tanto en formato web, pdf e impreso para las siguientes publicaciones: *Las miradas que se tejen y Escuchame un cuento*, cuentos ilustrados. *Entre ausencias y violencias*, resultados del Monitoreo de Medios. *Invertir en equidad*, resultados del Monitoreo de Inversión Social. Y solo en formato web y pdf, como parte de la Coordinación de Niñez y Adolescencia de FIO, dos publicaciones sobre Justicia Penal Juvenil en Iberoamérica y sobre el enfoque de derechos humanos de la niñez y la adolescencia en ámbitos defensoriales.

3.10 Bienestar

En el marco del procesamiento, análisis y reflexiones de los datos aportados por la segunda edición de la Encuesta Provincial de Percepción de Bienestar Subjetivo en niñas, niños y adolescentes, se inició un trabajo de edición y redacción conjunta entre la defensoría, el Ministerio de Educación e Ipec. Al momento de la redacción de este informe se estaba trabajando en su publicación y presentación.

Con la experiencia de la primera edición de la encuesta y los materiales comunicacionales desarrollados a partir de ella, la defensoría fue invitada a participar del II Encuentro sobre Estadísticas Oficiales y Políticas Públicas en Mendoza (*Los Objetivos de Desarrollo Sostenible: uso de las estadísticas para el diseño de políticas públicas*, mayo de 2018) organizado por la Dirección de Estadísticas e Investigaciones Económicas del Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía con apoyo de Unicef.

3.11 Ilustraciones

Se convocó a 14 ilustradoras e ilustradores, invitando a que cada quien ponga en imagen un derecho de las niñas, niños y adolescentes. El trabajo se desarrolló en los colores del logo de la defensoría y su objetivo fue reunir creaciones que cuenten los principales derechos humanos de las infancias y juventudes, desde la diversidad de trazos, marcas de autor y propuestas estéticas. Con este material, se busca ampliar el banco de imágenes para el desarrollo de la comunicación institucional y realizar un folleto en formato fanzine para la difusión de los derechos en niñas, niños y adolescentes.

3.12 Mi opinión no es menor

Con motivo de observar cómo algunas personas adultas cuestionaban las expresiones o intentaban cambiar las opiniones de jóvenes en el contexto del debate legislativo por el proyecto de ley de interrupción voluntaria del embarazo, se desarrollaron placas para la difusión en redes sociales con un editorial firmado por la defensora exigiendo y promoviendo el respeto a los derechos de expresión, participación y libertad de pensamiento de las infancias y adolescencias.

3.13 Quita penas

A modo de un sencillo regalo institucional, tanto para las jornadas de FIO como para el cierre del seminario-taller en Reconquista, se pensó en la creación de un juego de muñequitos quita penas a partir de una pequeña caja de fósforos. Su confección fue artesanal, a partir de retazos de tela, lanas, hilos y vellón. Un breve relato acompañó la propuesta, que busca cuidar a quienes cuidan y propiciar la transformación de la cotidianeidad desde las múltiples posibilidades de las miradas poéticas.

3.14 Sitio web

A lo largo del año se trabajó en el rediseño del sitio web, buscando actualizar su formato, accesibilidad y navegación. Al momento de la redacción de este informe se proyectaba poner en línea la última versión a comienzos de 2019.

3.15 Fotografías

A principio del año se evaluó la necesidad y la importancia de renovar el banco de imágenes de la defensoría, para su aplicación en las distintas estrategias comu-

nicacionales. Para ello, se elaboraron una serie de imágenes que conforman un ensayo fotográfico sobre los derechos de las infancias y juventudes.

3.16 Calendario

Como cada año, se imprimió el calendario 2019 y se envió por correo y entrega personal a la base de datos de autoridades y programas vinculados a niñez y adolescencia, a nivel local, provincial, nacional e internacional. En esta oportunidad se elaboró a partir de las ilustraciones mencionadas anteriormente.

3.17 Agenda huertera 2019

Una vez más se apoyó a la edición de la agenda de huerteros y huerteras 2019, contribuyendo también como en cada oportunidad con la corrección de textos y la redacción de contenidos.

3.18 Video clip

Previendo el 30° Aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño, se trabajó en una propuesta artística de participación infantil y juvenil. Alrededor de 50 niñas, niños y adolescentes que forman parte de distintas bandas, orquestas y escuelas de música de Rosario ensayaron la partitura de una canción popular. Como una creación colectiva, se grabó en estudio el ensamble de voces e instrumentos, promoviendo la integración de géneros musicales. A partir del registro audiovisual de la experiencia y de la elaboración de un guión, se llevó adelante un corto con formato video clip. El mismo se dará a conocer a comienzos de 2019.

3.19 Comunicación y escuelas

Junto al Área de Comunicación del Ministerio de Educación se comenzó la elaboración de un material sobre comunicación en ámbitos escolares, pensados para que puedan llegar a las escuelas de la provincia. Este proceso de trabajo se encuentra en curso.

3.20 Redes

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes es miembro activo de distintas redes y asociaciones de defensorías del Pueblo. Entre ellas se encuentran Adpra a nivel nacional y FIO, ILO e IOI a nivel internacional. Por otra parte, junto a las otras

cuatro defensorías de Niñez provinciales (Misiones, La Pampa, Córdoba y Santiago del Estero) comenzó a constituirse una agenda propia de trabajo, enfocada en la población de niñas, niños y adolescentes. Sin dudas esta articulación más específica, que impulsó la conformación de la Defensoría Nacional y el no recorte de presupuesto a las políticas de infancias y juventudes –entre otros temas–, fue la tarea principal del año. Por otra parte, entre las redes internacionales se destacó lo realizado en el marco de la coordinación de la Red de Niñez y Adolescencia de FIO.

3.20.1 Adpra



En el marco de la participación de esta defensoría como coordinadora de la Red de Niñez y Adolescencia, el 27 de febrero se realizó en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la primera reunión del año de la Comisión Directiva de Adpra. En el encuentro se abordaron varias temáticas preocupantes para las defensorías, principalmente las problemáticas sociales derivadas de las falencias en materia de políticas sociales a nivel nacional. También se discutieron las acciones que se llevaron a cabo desde Adpra referentes al aumento de las tarifas (agua, luz, gas).

Además de otros temas de interés general se planificó el trabajo durante 2018, año durante el cual se realizaron cuatro plenarios en distintas ciudades del país y se convocaron a dos reuniones más del Consejo Directivo a fin de organizar y darle seguimiento al plan de acción 2018.

El 31 de julio se elaboró un posicionamiento acerca del decreto que modifica las asignaciones familiares. Adpra manifestó: “Resulta inadmisibles que para la percepción de las asignaciones mencionadas el límite de ingresos mínimos por grupo familiar suba y que el límite de ingresos máximo baje; así como también se quiten los valores diferenciales según la zona para algunas de ellas. Esto podría generar la vulneración de garantías constitucionales que protegen derechos humanos fundamentales de las niñas, niños y adolescentes y sus núcleos familiares. Entendemos que se trata de un derecho adquirido y recordamos que toda política pública de seguridad social debe centrarse en el interés superior del niño y no acrecentar la brecha de las desigualdades sociales, teniendo en cuenta que la principal población que vive en la pobreza son las infancias y juventudes”.

El 15 de agosto se volvió a participar de la reunión de Comisión Directiva de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina y del 17 al 19 de septiembre del Plenario Adpra en Posadas, Misiones.

3.20.2 Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

El 14 de marzo de 2018, en el **XXII Congreso y Asamblea de FIO (Panamá)**, se designó a Analía Colombo como **coordinadora de la Red de Niñez y Adolescencia de la FIO**.

Participaron de la reunión los representantes de las defensorías del Pueblo de Costa Rica, Ecuador, Colombia, Perú, Panamá, Santa Fe (Argentina), de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato (México), de la Institución Nacional de Derechos Humanos de Uruguay, de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, Procuraduría de Derechos Humanos de El Salvador y del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras.

En ese encuentro se presentaron **dos publicaciones coordinadas por la defensoría:**

- Adolescentes en conflicto con la ley penal: abordajes desde el Estado en Iberoamérica. Incumbencias de los Ombudsman, recomendaciones y desafíos. <http://www.portalfio.org/jpj>
- Derechos Humanos de la Niñez y Adolescencia. En el ámbito de las Defensorías del Pueblo y las Instituciones Independientes. <http://www.portalfio.org/bp>

También se abordaron los aspectos institucionales, principalmente la situación de las coordinaciones regionales y la coordinación general.

La asamblea general de FIO sirvió como plataforma para lanzar una declaración compuesta de diez acciones que promueven priorizar el interés superior del niño y entre las que se destacan: poner en agenda la niñez y adolescencia para su inclusión en planes estratégicos, fomentar la inversión social y la asignación presupuestaria para esta población, profesionalizar al personal dedicado a la temática en enfoque de derechos, género y diversidad, revisar el marco jurídico específico, elaborar protocolos y herramientas de intervención que permitan abordar las situaciones de manera integral.

“Para la Federación es un gran desafío contribuir a poner fin a las desigualdades y las violencias de las cuales las niñas y niños son víctimas”, expresó la defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe y Coordinadora General de la Red de Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

Unos días después, el 22 de marzo del mismo año, la FIO aprobó la *Declaración de Panamá*, sobre los derechos de niñas, niños y adolescentes. Consiste en diez acciones que proponen:

1. Revisar el marco jurídico específico en consonancia con los estándares internacionales, priorizando el enfoque de derechos de niñas, niños y adolescentes.
2. Indagar en la construcción social de la niñez en cada país y en cada ámbito, lo que subyace en lo simbólico y en lo institucional, enfatizando en la voz de las niñas, niños y adolescentes y reconociendo su lugar social.
3. Visibilizar la agenda de niñez y adolescencia y su inclusión en planes estratégicos, la asignación presupuestaria suficiente, así como la transparencia y rendición de cuentas, en el marco general de la agenda 2030.
4. Plantear una estrategia institucional de abordaje del caso al tema, desde una perspectiva integral.
5. Realizar protocolos y herramientas específicas de atención integral de situaciones de niñas, niños y adolescentes.
6. Generar espacios inclusivos, amigables y accesibles que faciliten el acceso a las consultas y presentación de denuncias.
7. Posicionar a las niñas, niños y adolescentes en el centro de las intervenciones, entre otras, entrevistas, recomendaciones e informes temáticos.
8. Profesionalizar al personal que aborda la temática de niñas, niños y adolescentes, con enfoque de derechos, género e inclusión de la diversidad.

9. Promover la inversión social en niñez y adolescencia.

10. Identificar, promover, acompañar

A partir del trabajo plasmado en la publicación sobre Justicia Penal Juvenil en Iberoamérica, el 27 de julio se realizó en Rosario la conferencia **Justicia y Derechos Humanos de adolescentes en Sistemas Penales Juveniles en Latinoamérica**. Esta actividad fue organizada junto a la Universidad Nacional de Rosario y la Facultad de Derecho de la UNR, y contó con el apoyo de Unicef Argentina, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, la Cooperación Alemana GIZ y ProFio. Esta actividad se constituyó en otro hito de la labor de la coordinación, ya que el **experto independiente del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas Luis Pedernera** realizó un panel retomando todos los datos presentados, compartiendo una lectura regional sobre el tema. Pedernera destacó el trabajo de investigación de la defensoría y la FIO y afirmó que una de las primeras recomendaciones de Naciones Unidas al Estado argentino es la de valerse de datos para formular políticas que sirvan para mejorar la situación de niñas, niños y adolescentes: “Nosotros necesitamos datos para evaluar y los Estados necesitan datos para generar y revisar políticas, y para descartar las decisiones que no tienen impacto en la realidad”, señaló.

Por otro lado, y también en gran parte gracias al trabajo plasmado en la publicación sobre los derechos de la niñez y la adolescencia en las defensorías e instituciones independientes, del 10 al 12 de septiembre se realizó en Rosario la **jornada de formación sobre Derechos de niñez y adolescencia en ámbitos defensoriales**. Esta actividad contó con el apoyo de la Cooperación Alemana para el Desarrollo (ProFio-GIZ) y Unicef Argentina.

Durante tres días las coordinaciones correspondientes a América (Región Norte, Centro, Andina, Sur) y Europa se reunieron para reflexionar acerca del enfoque de derechos humanos en niñez y adolescencia en ámbitos defensoriales, haciendo eje en las aproximaciones al monitoreo de instituciones de acogimiento alternativo.

Además de las defensorías participaron con su aporte organizaciones no gubernamentales especializadas en niñez y adolescencia. Estuvieron presentes Dana Borzese, de la Asociación Civil Doncel; Melina Arrieta y Natalia Vázquez de Aldeas Infantiles; Matilde Luna de Relaf, y Pablo Cerso, de Amap Casa de Luxemburgo.

La apertura estuvo a cargo de Analía Colombo, Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe y coordinadora general de la Red de Niñez de FIO; Carmen Comas-Mata Mira, secretaria técnica de FIO; Sebastián Waisgrais, de Unicef Argentina; Julia Unger, de Cooperación Alemana para el Desarrollo; Raúl Lamber-

to, defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe, y la Ministra de Innovación y Cultura de la provincia de Santa Fe, María de los Ángeles González.

“Venimos de lugares diversos, pero tenemos para nuestras actuaciones un elemento común. Y es el interés superior de niñas y niños, no solo como principio y derecho, sino también como norma de procedimiento”, expresó la defensora de Niñas, Niños y Adolescentes. Asimismo, resaltó la importancia de las defensorías en contextos económicos y sociales como el que atraviesa el país en la actualidad. “Son tiempos de desigualdades profundas, donde los sistemas de Protección deben ser priorizados con herramientas que permitan la incidencia en las políticas públicas dirigidas a niñas, niños y adolescentes”, añadió.

Estuvieron presentes durante las tres jornadas: Luz Mila Cardona Arce, defensora Delegada para Infancia, la Juventud y Adulto Mayor de Colombia; Raquel Caballero de Guevara, procuradora para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador; Mariana Blengio, directora del Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay; Kathya Rodríguez de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica; María Teresa Salses Rodrigo, de la Defensoría del Menor de Andalucía, y Lourdes Zariñán Martínez, de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, entre otros participantes.

El trabajo realizado en la primera jornada del encuentro se centró en reflexionar acerca de la idea de protección integral y la tarea de las defensorías como instituciones de derechos humanos con enfoque en niñez y adolescencia. Se compartieron experiencias de trabajo y se intercambiaron herramientas vinculadas al hacer institucional de cada organismo.

En la segunda jornada se realizaron visitas a centros residenciales de acogida de niñas y niños sin cuidados parentales para identificar estándares de monitoreo de las instituciones e intercambiar dinámicas de visita, escucha, entrevistas y reunión de evidencia.

El último día se expusieron experiencias de promoción llevadas a cabo por todas las instituciones para incidir en el campo de las políticas públicas dirigidas a niñez y adolescencia.

La Red de Niñez y Adolescencia promueve espacios de fortalecimiento e intercambio con el objetivo de plasmar el enfoque de derechos humanos de niñez y adolescencia en las instituciones que lo componen.

Como cierre del primer año de trabajo en la coordinación, del 20 al 22 de noviembre se presentó el informe de lo realizado en 2019 durante **XXIII Congreso de la FIO en Andorra**.

Luego, del 27 al 29 de noviembre y con invitación de Unicef Argentina, se asistió al **Primer Conversatorio Regional de América Latina y el Caribe En la ruta de la**

Igualdad: 30 años de la Convención sobre los Derechos del Niño en Santiago de Chile.

3.20.3 Encuentros de defensorías de Niñez



Del 14 al 15 de mayo se participó del Primer Encuentro Nacional de Defensorías de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en la ciudad de Posadas. Defensores y defensoras de Niñas, Niños y Adolescentes de las provincias de Córdoba, La Pampa, Misiones, Santa Fe y Santiago del Estero –con el apoyo de Unicef Argentina– se reunieron para generar un espacio de intercambio de experiencias, lecciones aprendidas y buenas prácticas en la promoción y protección de derechos de la niñez desde el ámbito defensorial. También tuvieron como propósito acordar un plan de trabajo común entre las cinco defensorías específicas de niñas, niños y adolescentes.

Enmarcados en lo que establece la Convención sobre los Derechos del Niño y la Ley Nacional 26.061 de Promoción y Protección de la Niñez y la Adolescencia, los funcionarios firmaron una declaración unánime en relación a la designación del defensor/a Nacional de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Argentina y respecto de la creación de estos organismos con competencias específicas en todas las provincias del país.

A partir de esta labor de incidencia, el 4 de septiembre las defensorías específicas fueron convocadas a participar de la reunión de la Comisión Bicameral de los

Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes donde se presentó en anexo al Reglamento de Concurso de Oposición y Antecedentes que establecerá parámetros y fechas de las 3 instancias de evaluación para designar al defensor Nacional de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes. Días después, el 28 del mismo mes, se formó parte de la elaboración del examen de las candidatas y candidatos que aspiran a ese cargo.

3.21 Paneles y participación en actividades de otras instituciones



Año a año la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes es convocada por otras instituciones a ser parte de sus actividades, jornadas, paneles. Esta experiencia sostenida confirma y profundiza a este organismo especializado como espacio de referencia. Tanto las palabras de la defensora como de los equipos aportan y comparten en cada encuentro el enfoque de derechos humanos de la niñez y la adolescencia en el hacer. Entre todas las actividades, se destacan las siguientes, haciendo un recorrido mes a mes:

Marzo. Se participó del panel Diversidad, visibilidad lésbica y protección de derechos, en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, sede Rosario. Se asistió a la mesa de trabajo Buenas Experiencias y Estándares Imprescindibles para la Mediación Penal Juvenil, organizada por la Subsecretaría de Política Crimi-

nal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Presidencia de la Nación. En el marco de las acciones de promoción de derechos culturales para adolescentes en el Sistema de Justicia Penal Juvenil, se asistió a la inauguración de la Biblioteca “César González” en el Área Socioeducativa del Irar, la cual comenzó en 2014 con una donación de libros por parte de esta defensoría.

Abril. Se participó de la firma de convenios con centros residenciales en Rosario y Santa Fe, convocados por la Subsecretaría de los Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe. También en relación al fortalecimiento del Sistema de Protección Integral, se acompañó en la recorrida por las oficinas del servicio local de Rosario y se participó de la firma de convenios del programa de servicios locales de promoción y protección de derechos en Rosario y Santa Fe (a la cual asistieron los ministerios de Desarrollo Social y de Innovación y Cultura y la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe). Por otra parte, se sostuvo la mesa de trabajo con diputados y clubes de fútbol rosarinos para debatir el proyecto de ley que regula las residencias deportivas. Asimismo, la defensora dio una clase dentro del Curso de Extensión Universitaria *Salud mental, adicciones y discapacidad* (UCEL), sobre el tema *La tríada persona, capacidad y salud mental desde la óptica del defensor*.

Mayo. La actividad más destacada de este mes fue la asistencia al Congreso Mundial sobre la Justicia para las niñas, niños y adolescentes en la sede de Unesco en París. Por otra parte, se participó del Encuentro de Acompañantes y Capacitadores del Nueva Oportunidad en Galpón 17, de la jornada de debate *Abuso sexual contra niñas y niños: leyes y políticas pendientes* organizada por la diputada Carla Carrizo en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, y de la firma de convenios del programa de fortalecimiento a centros de día de Rosario y Venado Tuerto.

Junio. Se organizaron reuniones con el consultor Mario Siede (Unicef), quien se encuentra realizando la sistematización sobre la experiencia de observatorios provinciales y uso de la información de niñez y adolescencia en la Argentina. A su vez, se participó del acto de presentación del programa *Hay Equipo* organizado por el Gabinete Joven, la Agencia Provincial de Seguridad Vial y la Agencia de Prevención de Consumo de Drogas y Tratamiento Integral de las Adicciones (Aprecod).

Julio. Durante este mes, se asistió a la reinauguración de La Estación, en Rosario. También se llevó a cabo la lectura y selección de trabajos como jurado en la cuarta edición del **Parlamento Federal Juvenil, jóvenes por una Argentina inclusiva**, el cual reunió a jóvenes de todas las provincias del país que trabajaron para prevenir la discriminación y concientizar sobre la importancia de ejercer una ciudadanía activa e inclusiva.

Agosto. Se formó parte del taller *El rol de las Defensorías del Pueblo en la Agenda 2030* en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Esta actividad se combinó con el Encuentro Buenos Aires de la Cumbre Mundial de Po-

líticas Públicas. También en este mes se participó tanto de la *Jornada Debate sobre el Abogado del Niño* (organizada por Colegio de Abogados de Rosario, a través del Instituto de Derecho de Familia, de la Comisión de Derechos Humanos para niñas, niños y adolescentes y la Comisión de Derechos Humanos) y de la formación *Niñez y Familia. Derechos, evolución y desafíos*, organizada por la Subsecretaría de Derechos Humanos Zona Sur. Junto a la ministra de Innovación y Cultura y el ministro de Desarrollo Social se recorrió el Centro Residencial “Lanfranco Ciampi” y se tomó conocimiento de los nuevos dispositivos para el juego y la imaginación instalados allí. Al finalizar agosto, se desarrolló en Rosario el Encuentro de Observatorios Provinciales de Niñez y Adolescencia en convenios con Unicef.

Septiembre. Se asistió a una reunión de la Comisión de Derechos y Garantías de la Cámara de Diputados de Santa Fe para conocer los proyectos de registro de abogadas y abogados de niñas, niños y adolescentes.

Octubre. Se participó de tres instancias de formación para los actores del Sistema Provincial de Protección Integral: la capacitación dictada por la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina, Sedronar y Redes en la Intervención de Consumos Problemáticos; el curso de formación en niñez y Adolescencia destinado a trabajadores de niñez y organizado por Colegio de Profesionales de Trabajo Social, Secretaría de Integración de la UNR, ATE y con apoyo de la Subsecretaría de Niñez; las VIII Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima organizada por la Defensoría del Pueblo en ATE Casa España, y la Primera Jornada de Niñez, Adolescencia y Familia organizada por el Equipo Interdisciplinario de Coronda. Asimismo, se asistió a la presentación organizada por el gobierno de la provincia de Santa Fe del Proyecto de la Casa de Cuidado Integral.

Noviembre. Se formó parte de la coordinación de uno de los paneles en el marco de las II Jornadas de Salud Colectiva Políticas integrales para una ciudadanía universal.

3.24 Prensa

Desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, y considerando el rol de producción de sentido que tienen los medios de comunicación, en el trabajo con la prensa se desarrollan acciones que implican un proceso de abordaje que va de los casos a los temas.

Es así que, además de realizar recomendaciones para el tratamiento respetuoso de los derechos de niñas, niños y adolescentes ante situaciones complejas, también se trabaja en la elaboración de comunicados, notas de opinión y posicionamientos públicos no centrados en situaciones particulares o casos aislados,

sino en el contexto temático que los enmarca para promover un análisis integral con enfoque de derechos.

Entre los temas más destacados en los que se profundizó comunicacionalmente durante 2018 se encuentran:

- La no baja de la edad de punibilidad
- El proceso de selección del defensor Nacional de Niñas y Niños
- El impacto de la crisis económica en la población de niñas, niños y jóvenes y el ajuste presupuestario en políticas públicas de infancia y adolescencia.

Otro de los ejes más destacados de la agenda de los medios de comunicación durante todo 2018 fue, sin dudas, el de la Educación Sexual Integral en un año en que no solo el debate a nivel nacional por el proyecto de Ley de Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE) fue central, sino también el incremento de denuncias por situaciones de violencia sexual contra niñas y adolescentes.

En cuanto a este tema, se elaboraron piezas digitales y comunicados (difundidas por web, redes sociales, newsletter) se concedieron entrevistas a los medios para dar posicionamiento institucional y amplificación de la voz de chicas y chicos relevada a partir del Operativo Aprender 2018:



<https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/los-estudiantes-demandan-recibir-mas-educacion-sexual-la-escuela-n1695582.html>



https://www.ellitoral.com/index.php/id_um/182449-el-debate-por-la-educacion-sexual-integral-genera-tension-en-santa-fe-otra-grieta-nacional-y-el-proyecto-en-la-provincia-politica.html

Conclusiones



La labor en 2018 inició con la apertura de la nueva sede en Rosario. En este espacio se pudo ampliar las salas de escucha para las personas que se acercan a la institución a presentar una queja o solicitar asesoramiento. También ahora es posible contar con una amplia sala de reuniones, necesaria por el rol de articulación y de *terceridad* que muchas veces cumple la defensoría. Asimismo, se adecuó una sala como SUM, equipada para charlas y talleres y para poner al servicio de otras organizaciones con las que se trabaja articuladamente. Por otra parte, en planta baja se encuentran varios rincones y espacios disponibles con juegos a la altura de niñas y niños pequeños, quienes pueden quedarse allí mientras la persona adulta que acompaña realiza su entrevista con el equipo de Atención Integral. Para este organismo, todas estas posibilidades de habitar y recorrer la sede son definiciones de su hacer institucional.

Además de las acciones de las áreas, de las iniciativas en las redes de defensorías y de la participación en jornadas a las que es invitada especialmente, esta defensoría desde su rol convoca y/o asiste a reuniones con autoridades. De este modo, se promueve que las diversas acciones se entrelacen y permitan *ir de los casos a los temas*.

Fue así que durante 2018 se sostuvieron reuniones con diversas personas que integran el Sistema de Protección Integral de la provincia de Santa Fe. Entre ellas y ellos legisladores/as, ministros/as, concejales/as, directores/as provinciales y organizaciones de derechos humanos de la niñez y la adolescencia. También en la

Ciudad Autónoma de Buenos Aires la defensora fue convocada a participar de encuentros con la Relaf (con quienes se inicia una agenda de trabajo conjunto en 2019) y con la Comisión Bicameral para la Designación del Defensor Nacional del Niño.

Desde los primeros pasos en 2012 el poder *ir de los casos a los temas* fue un propósito en la definición de la propia identidad de esta institución. Este eje estratégico se pensó a partir de indagar y profundizar en las competencias específicas del *ombudsperson*. Las cuales se caracterizan por adoptar una posición, en la complejidad sistémica, desde la cual puede moderar, articular y constituirse en espacio de referencia y como magistratura de opinión. Esta visión se sostuvo en el desafío de intervenir en las vulneraciones de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia desde dos grandes dimensiones. La primera es la recepción, la escucha y la atención de cada situación. Es el contacto cara a cara, es el armado de la estrategia caso por caso, porque no hay personas ni realidades ni soluciones unívocas. La segunda es la capacidad de reunir estas experiencias y leerlas en su contexto. Identificar puntos en común dentro del sistema, y establecer por dónde y con quiénes se debe trabajar para transformar –al menos algo– las vulneraciones en restituciones de derechos.

Sin embargo, cuando las crisis económicas se profundizan, las propuestas del Estado deben ampliar su llegada directa a la población. Y muchas veces se siente que no alcanza, o que se pierde el hilo conductor de las intervenciones, y que es muy difícil o casi imposible arribar al plano de la incidencia.

A treinta años de la Convención sobre los Derechos del Niño y a diez años de la Ley Provincial de Promoción y Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes 12.967, toda la experiencia local, nacional e internacional indica que los principales desafíos pendientes quedan en materia de promoción de derechos como estrategia fundamental para la prevención de las vulneraciones y violencias contra niñas, niños y jóvenes.

Crear una cultura centrada en las infancias y las adolescencias –donde sean priorizadas en todos los ámbitos y decisiones, desde el presupuesto público hasta el cuidado familiar– tiene aún más urgencia en tiempos en los que se agudizan las desigualdades.

SEDES EN LA PROVINCIA

Defensoría del Pueblo

Rosario: Pasaje Álvarez 1516
(0341) 4721112/13
inforos@defensoriasantafe

Santa Fe: Eva Perón 2726
(0342) 4573904 / 4573374
infosfe@defensoriasantafe.gob.ar

Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes

Rosario: Tucumán 1681
4721587-88-89
infosfe@defensorianna.gob.ar



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



Defensoría de niñas,
niños y adolescentes.
PROVINCIA DE SANTA FE