

INFORME ANUAL

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe



TOMO 1
2011





Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Dr. Edgardo José Bistoletti

Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Dña. Liliana Graciela Meotto

Defensora del Pueblo Adjunta - Zona Sur

Informe Anual

Edición - 2011 | Santa Fe, Argentina.

Compilación, redacción y coordinación editorial: *Dirección de Consultoría Técnica - Zona Norte y Zona Sur*

Corrección: *Coordinación de Secretaría Privada*

Diagramación interior, diseño de tapa y fotografía: *Enzo Rodríguez Suárez*

Eva Perón 2726, CP (3000) - Santa Fe, Argentina.

Telefax: (0342) 457 3904 / 3374

prensa@defensorsantafe.gov.ar

Pasaje Álvarez 1516, CP (2000) - Rosario - Santa Fe, Argentina.

Telefax: (0341) 472 1112 / 1301

info@defensorsantafe.gov.ar

<http://www.defensorsantafe.gov.ar>

INFORME ANUAL 2011 TOMO 1

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Indice

05. **Introducción**

11. **Capítulo I:**

Temas tratados y casos relevantes

- I.1 Actuación en Medio Ambiente
- I.2 Actuación en Salud
- I.3 Actuación en Discapacidad
- I.4 Actuación en Educación
- I.5 Actuación en Seguridad Social
- I.6 Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales
- I.7 ANSES
- I.8 Actuación en Defensa del Consumidor
- I.9 Actuaciones en Vivienda
- I.10 Bien de Familia
- I.11 Actuación en Violencia Laboral
- I.12 Actuaciones en problemática de Vivienda
- I.13 Actuaciones en Seguridad Vial
- I.14 Actuación en Servicios Públicos
- I.15 EPE, Aguas Santafesinas, Telecom, Servicio Público de Transporte
- I.16 Actuación del Area Género y Trata de personas
- I.17 Actuación en elecciones 2011
- I.18 Actuación en Preservación del Patrimonio Histórico y de los
- I.19 Derechos Culturales
- I.20 Actuación ante diversos Organismos
- I.21 Registro Civil
- I.22 Ministerio de Trabajo
- I.23 Fiscalía de Estado
- I.24 Administración Provincial de Impuestos
- I. 25 Ministerio de Seguridad
- I.26 Otras Actuaciones Destacadas
- I.27 Banco de Santa Fe

- I.30 Coordinación entre varios Organismos
- I.31 Mutuales
- I.32 Cuestiones Civiles
- I.33 Cuestiones Municipales
- I.34 Descentralización y Delegaciones del interior

151. **Capítulo II:**

- II.1 Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delitos
- II.2 Centro de Asistencia a la Víctima - Zona Norte
- II.3 Centro de Asistencia a la Víctima - Zona Sur

169. **Capítulo III:**

- III.1 Centro de Mediación y Resolución de Conflictos
- III.2 Centro de Mediación - Zona Norte
- III.3 Centro de Mediación "Dr. Pablo Benetti Aprosio" - Zona Sur

184. **Capítulo IV:**

- IV.1 Política comunicacional y relaciones con la sociedad
- IV.2 Relaciones Institucionales y Convenios
- * *Ver también Tomo 2*
- IV.3 La Defensoría Junto a los Vecinos

197. **Capítulo V:**

- V.1 Estadísticas

Introducción

A los Honorables Señores Legisladores:

Venimos a cumplir el imperativo legal de poner en vuestro conocimiento la tarea desarrollada por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe en el año 2011. Nos permitimos hacer la ocasión propicia para esbozar algunas consideraciones que son resultado de las vivencias generadas a partir de las actuaciones que se hicieron y substanciaron en nuestra institución. El resumen de ellas queda, entonces, a vuestro juicio, en las páginas del presente informe.

Por repetido es casi un lugar común afirmar que la Defensoría del Pueblo es una institución de la democracia. Es decir, un espacio institucional que tiene por entero su desvelo puesto en el sentir y sufrir de la población y, que, como hemos proclamado sin arrogancia alguna, procura construir ciudadanía.

El certificado de identidad jurídica y social de una persona se definió, antes que por cualquier otra causa, por la de pertenecer a una ciudad: no otra cosa quiere decir la palabra ciudadano. Esa circunstancia, que en gran medida resignifica el devenir de nuestra existencia en cada día, se relaciona con los ámbitos primarios de nuestra interacción social. La familia, el barrio, la escuela y el municipio en una simbiosis única e indivisible. Lo que somos ahí es lo que somos realmente y lo que seremos en todos lados y siempre.

Esa idea fuerza de la importancia de la casa como ámbito favorable de desarrollo y creación, nos permitió inaugurar en marzo de 2011 un nuevo edificio para la sede en la ciudad de Santa Fe. Por primera vez, desde que se creó esta institución la Administración y el Centro de Asistencia a la Víctima junto al Centro de Mediación y la Defensoría propiamente dicha, funcionan en un único inmueble. Trabajar cómodos y conformes adentro no podría sino reflejarse en el afuera. Es lo menos que podíamos ofrecer a nuestros empleados como

contrapartida a su disposición diaria a escuchar los pesares de miles de conciudadanos, tanto como de explorar qué pueden hacer en cada caso por ayudarlos.

El año pasado y para esta misma ocasión, testimoniamos ante Uds. la satisfacción por haber comprobado que el prestigio de la Defensoría era proporcional a la calidad y disposición de sus equipos técnicos, cuya experiencia viene acumulada de años. Es verdad que la del Defensor del Pueblo es una institución unipersonal pero sería nada más que una evocación de voluntarismo si no contara con un personal consustanciado en la misión de escuchar y ayudar a los más vulnerables y vulnerados.

A partir del mes de abril de 2011 concluyó su mandato de 5 años la Defensora del Pueblo Adjunta Zona Norte, T.O. Liliana Loyola, a quien agradeciéramos sus muchos y valiosos aportes a la institución. El proceso de reemplazo con el nombramiento de un sucesor se encuentra ya con estado parlamentario al momento en que estas líneas se escriben.

Todo enfermo que debe sumar a su padecer demoras injustificadas, malos tratos o indiferencias de parte de las obras sociales o los hospitales es doblemente victimizado. Ahí estuvo la Defensoría del Pueblo cada vez que se la hubo requerido.

Todo menor carente de contención familiar afectuosa y ordenada, apenas se conociera su caso se convirtió en preocupación de la Defensoría del Pueblo que en tales situaciones actuó siempre con la discreción requerida por las normas para preservar la integridad de los involucrados.

Todo usuario o consumidor que sintió defraudada la expectativa alimentada por las promesas que lo alentaron a entablar una relación de consumo, tuvo en la Defensoría del Pueblo quien lo escuchara y dijera cómo, dónde y cuándo reclamar.

Cada caso de afectación al medio ambiente del que nos anoticiáramos mereció atención y estudio en la Defensoría del Pueblo.

Cada empleado público que necesitó intermediación con sus superiores pudo contar con la Defensoría del Pueblo.

Cada institución, organización social, ONG, que nos requirió colaboración, la tuvo en la medida de las posibilidades que tuvimos en cada ocasión.

Cada periodista o medio que buscó información la obtuvo con la mayor eficacia y celeridad de la que fuimos capaces.

Cada conflicto que llegó a nuestras puertas buscó ser saldado mediante una solución pacífica, no adversarial y gratuita.

Es decir, intentamos en el año concluido, mantener la tradición que desde hace años caracteriza a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe de responder con la mayor eficiencia posible cada demanda. En ella se asienta su prestigio.

Sin perder esa mira es que en 2011 hemos sumado otra área especializada. En este caso, en Género y Trata de Personas que ha trabajado conforme los objetivos trazados tanto en la atención de las víctimas como en la prevención de la violencia doméstica o del delito de trata.

También en el informe anterior, ratificábamos la política de acercar la Defensoría del Pueblo a los lugares más alejados de las dos metrópolis provinciales, multiplicando las delegaciones allí dónde pudiéramos. Al concluir este segundo año de mandato, nos satisface anunciar que ya en 16 departamentos poseen al menos una delegación de la Defensoría del Pueblo funcionando.

Del mismo modo, hemos revalorizado el trabajo barrial en la capital provincial aplicando el mismo principio de ir allí donde viven los vecinos. Fue una experiencia muy edificante que nos hizo apreciar la participación popular como herramienta principal en toda sociedad democrática, que no debe interpretarse contraria a la democracia representativa sino dirigida a robustecerla. Por ello, no resignamos el anhelo de poder replicarla en otras ciudades santafesinas.

Participar no implica subvertir los mecanismos de las instituciones del derecho público y mucho menos transferir las potestades y decisiones del gobierno y de sus diferentes funciones a otros órganos de naturaleza corporativa; significa dar cabida y contención a lo que sucede con los sujetos de derecho que integran al soberano.

Ese escuchar nos ha permitido valorar la queja como una buena práctica, en tanto primera forma de participación cuyo potencial transformador puede ser enorme al incoar la intervención de los organismos oficiales. De allí que hayamos puesto celo en tratar de depurar (tarea en evolución) nuestros registros y perfeccionar la metodología en el procesamiento estadístico de los casos realmente atendidos. Por ende, las cifras vertidas en los gráficos y cuadros que incluye este informe se corresponden a la cantidad de casos verificables documentalmente.

Caer en la tentación de sólo cuantificar como sinónimo de importancia sería hacernos perder de vista, precisamente, lo verdaderamente importante. Que a la Defensoría del Pueblo, en tanto ente de contralor de los organismos gubernamentales o institución de garantía de derechos, recurran cada vez mayor cantidad de ciudadanos hablaría más de incremento de necesidades de la población que de crecimiento institucional.

Sin embargo, esa lectura, conforme la experiencia acumulada a lo largo de las dos décadas, tampoco habilita certeza ninguna. Que los ciudadanos se quejen es siempre saludable en tanto esa manifestación, como se ha dicho, es una participación directa no ajena a las reglas del sistema republicano. Dilucidar las materias sobre las que radica en cada momento la demanda de la población y acertar en su canalización, debe ser previo a cualquier valoración cuantitativa.

Es difícil encontrar un ejemplo más adecuado que aquel que nos da la prevención de la accidentología vial mediante la aplicación de sanciones. Cuando se incrementan las actas de infracción no quiere decir que se reduzcan las violaciones a las leyes de tránsito sino todo lo contrario: aumenta el riesgo de accidentes porque hay más conductores desatentos. Por lo tanto, que aumente la cantidad de multas labradas puede favorecer a

alguna política recaudadora pero no necesariamente a una verdadera política preventiva. Esta lo que buscará es reducir las multas porque ello significará que habrá aumentado el nivel de conductores responsables que cumplieron las normas.

Las Defensorías del Pueblo de todo el país reciben miles de planteos vinculados con la dudosa confección de multas de tránsito desde hace años. Por eso hemos querido dar a la sociedad de la provincia y de todo el país una muy firme señal denunciando en la Justicia casos de municipios en los que, prima facie, se sospecha un interés de mero lucro con el libramiento de multas de tránsito. Es decir, haciendo prevalecer lo cuantitativo por encima de lo preventivo. Más multas sin importar la contrapartida de menos riesgos.

Como más adelante se menciona, este problema y otros, son compartidos con las provincias hermanas de la Región Centro.

La ley 10.396 nos encomienda, además, la designación de 10 ciudadanos como Defensores del Pueblo Adjuntos Ad Hoc para cubrir cualquier interinato que por vacancia u otra razón se produzca en la conducción de la institución. Lo hicimos en 2011. No se trata de un trámite de mera incidencia administrativa sino, además, de profunda implicancia política para su vida institucional. La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe fue conducida entre 1999 y 2000 por un Defensor del Pueblo Adjunto Ad Hoc surgido de la nómina entonces vigente, creada oportunamente en arreglo a lo preceptuado por el artículo 21 de la ley.

Ese antecedente permitió ponderar la eficacia institucional del dispositivo preventivo dispuesto en la norma tanto como la trascendencia que de modo coadyuvante adquiere la selección de las personas a quienes se encomienda tal responsabilidad eventual. Los Adjuntos Ad Hoc deben ser ciudadanos plenamente identificados con los objetivos democráticos y republicanos. Por ello, el señalamiento público y el distingo social que configura la designación para los elegidos, cuyos datos y antecedentes se encontrarán en esta paginas. Elegimos a 10 hombres y mujeres como un reconocimiento individual a cada uno y como mensaje a toda la población.

Hemos continuado con una política de extensión destinada a interactuar con organizaciones varias de ámbitos públicos y privados emprendiendo acciones conjuntas en la provincia, cuya enunciación se precisa en este informe.

Se produjo con éxito el relanzamiento del Comité de Defensores del Pueblo de la Región Centro. Este espacio interprovincial nuclea a la Defensoría provincial de Córdoba y a las municipales de Río Cuarto, Villa María, Corral de Bustos y Paraná.

Asumimos la conducción del Comité desde su Secretaría General, que por rotación correspondiera a Santa Fe, con la firme intención de aunar esfuerzos y experiencias comunes que contribuyan a buscar soluciones en nuestros pueblos. Algunas de esas iniciativas ya adoptadas se describen en este informe.

Tampoco hemos abandonado los espacios nacional e internacional de actuación sumados en 2010. Todo lo contrario, los hemos consolidado en la certeza de que no se trata de mérito individual sino de un reconocimiento institucional que honra a la provincia.

No sólo hemos tenido la ratificación unánime de los más de 30 Defensores del Pueblo argentinos nucleados en la asociación nacional (ADPRA) al reelegirnos para representarlos en la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), sino que en ese ámbito se nos ha honrado con una vicepresidencia dentro de su Consejo Rector. Se trata, la vicepresidencia de la FIO, el cargo máximo del nivel internacional al que un Defensor de provincia puede aspirar y que por primera vez conseguimos para Santa Fe.

Con el mismo sentido de estar convencidos de que es un orgullo institucional más no personal, es que también citamos que el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) nos haya considerado nombrándonos al frente de su Dirección de Asuntos Internacionales.

Quedan en estas líneas esbozadas someramente las acciones que se verán desarrolladas en las páginas siguientes de este informe tanto como algunos lineamientos de las tareas a emprender que nos complace informar a los señores representantes del pueblo santafesino, quedando a su entera disposición.

Atentamente.

Santa Fe, diciembre de 2011

Dr. Edgardo José Bistoletti
Defensor del Pueblo, Provincia de Santa Fe

Capítulo I

Temas tratados y casos relevantes

ACTUACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

La problemática ambiental comienza progresivamente a captar la atención y preocupación de los ciudadanos. Su íntima relación con la salud de las personas hace que el derecho a un medio ambiente sano constituya un derecho humano. Proteger al medio ambiente es proteger la salud y la vida. Por esas razones entendemos que los Organismos del Estado tienen el deber de proteger ese derecho, en estricto cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 41 de la Constitución Nacional.

La Defensoría del Pueblo es una institución mundialmente reconocida y respetada, que forma parte de las mesas consultivas y de discusión de temas trascendentes en países desarrollados y que, en nuestro país, está encontrando su lugar a fuerza de intenciones y esfuerzos mancomunados. El área de Medio Ambiente es, como pocas, la que reúne temáticas globales que se reiteran en varias de las instituciones que integran la Federación Iberoamericana de ombusman (FIO), ya que en la actualidad dichas problemáticas están en primera plana.

Al considerar los puntos más relevantes del proceso pasado pensamos en cómo podemos dar a conocer todas las tareas que llevamos a cabo, intentando enumerarlas y detallarlas en una sistematización que no siempre es suficiente. Decir que trabajamos en temas ambientales es demasiado ligero, en realidad debemos decir que “nos comprometemos” con los temas ambientales que tratamos. Las gestiones no pasan sólo por la atención, información, asesoramiento y resolución, sino que en muchas oportunidades y respondiendo a la diversidad de las temáticas abordadas, logramos descomprimir situaciones en las que participan muchos actores y, por lo tanto, se tornan muy complejas.

En la Defensoría del Pueblo el área de Medio Ambiente tiene como macro objetivo el velar por el cumplimiento de la ley marco de Ambiente ¹ (Ley 11.717) y de Intereses Difusos (Ley 10.000). Es decir que las actuaciones se centran en arbitrar los medios necesarios para que la Secretaría de Ambiente y otras dependencias provinciales cumplan con los objetivos planteados en la normativa vigente.

Son muchos los casos tratados a diario, generalmente involucran a dependencias municipales, ya que las competencias han sido derivadas por ley a Municipios y Comunas, tarea

que dificulta la gestión ya que se debería triangular el pedido de informe con la dependencia específica. Considerando que este tipo de tramitación es engorrosa y burocrática, que no suma nada en la agilización del estado, se entablan relaciones interinstitucionales con las distintas Direcciones municipales tendientes a agilizar las gestiones y lograr ayudar al quejoso con celeridad y eficiencia.

Citamos a continuación la casuística más destacada durante el período 2011, en la Zona Norte:

1. Fumigaciones en el interior de la provincia:

Las actuaciones que se detallan a continuación tienen como denominador común a las fumigaciones que se realizan en el interior de nuestra provincia, donde vecinos de la misma solicitan intervención de esta Defensoría por distintos perjuicios que les son ocasionados y por entender que existe inacción de las autoridades comunales o de las autoridades provinciales con competencia en la materia:

- Expediente N° 1004-75.143/11: la presentación es efectuada por una vecina de la Comuna de Soledad, Provincia de Santa Fe, en la que manifiesta que reside en los límites del pueblo y que se dedica a la cría de pollos, gallinas y patos y que posee una pequeña huerta, todo ello para consumo familiar. Expresa que al estar rodeada de campos sembrados de soja, cada vez que se realizan fumigaciones en forma coincidente, se producen muertes de algunos de sus animales. Agrega que a raíz de la última fumigación realizada, se produjo la muerte de más de 40 de ellos. Además del perjuicio material que ha sufrido, manifiesta preocupación por los efectos que estas fumigaciones podrían ocasionar a mediano o largo plazo en su salud, razón por la cual solicitó en forma personal intervención del Presidente Comunal, sin obtener respuesta, por lo que solicita expresamente nuestra intervención;

- Expediente N°1004- 75.254/11: la actuación es iniciada por una vecina de la Comuna de Arroyo Aguiar, Provincia de Santa Fe, quien expresa que esa localidad se encuentra rodeada de campos sembrados en los cuales se efectúan fumigaciones con agroquímicos, las cuales no respetarían la normativa existente en dicha materia, acarreándole perjuicios a su salud, según documental que adjunta. Manifiesta haber reclamado en numerosas oportunidades ante el Presidente Comunal, sin obtener respuestas de parte del mismo.

- Expediente N°1004- 75.517/11: esta presentación es iniciada por un vecino que posee residencia de fin de semana en la Comuna de Mascías. Expresa que en la misma se llevan a cabo en forma frecuente fumigaciones con agroquímicos dentro de la planta urbana y suburbana, incluso en la Escuela Agrotécnica local, comprometiendo el tanque de agua que se encuentra

Citas

¹ "...Preservar, conservar, mejorar y recuperar el medio ambiente, los recursos naturales y la calidad de vida de la población..."- Art. 1, Ley 11717.

en las inmediaciones. Manifiesta haber efectuado las correspondientes denuncias ante la autoridad correspondiente del Ministerio de la Producción, pero desconoce su actuación al respecto.

En el marco de las tres actuaciones se procedió a remitir Oficios a los Presidentes Comunales en gestión de buenos oficios, solicitándole información sobre las denuncias efectuadas por los presentantes. Paralelamente, se remitieron Oficios a la Dirección General de Política agropecuaria (ex Dirección de Sanidad Vegetal), por ser la autoridad de aplicación en la Provincia de la Ley de Fitosanitarios N° 11.273. Se requirió al Organismo, en cada caso, saber si la Comuna implicada contaba con Ordenanza de delimitación del área urbana con carácter agronómico según la citada norma y se solicitó intervención a los fines se efectúe el pertinente control respecto de las fumigaciones denunciadas por los recurrentes, con el deber de informarnos posteriormente lo actuado.

Como resultado de las gestiones de este Organismo, se obtuvieron respuestas de parte de Dirección General de Políticas Agropecuaria, la cual informa:

En el caso uno: que inspectores del Organismo recabaron información ante la Comisión Comunal, de la cual surge que las fumigaciones fueron autorizadas por la Comuna, en el marco de la Ordenanza N° 25/2010. Asimismo se expresa que concurrieron a entrevistarse con la denunciante, quien confirmó a los inspectores la muerte de sus animales y pérdida de árboles frutales;

En el caso dos: los inspectores se constituyeron en el domicilio de la denunciante, quien confirmó todos sus dichos, agregando que los aviones fumigan hasta llegar contra el poblado y les sugirió que concurrieran a verificar la situación de la Escuela Primaria Domingo Sarmiento y la Secundaria N° 1691. Posteriormente los funcionarios se constituyeron en la Comuna e impusieron a sus autoridades de la denuncia de la recurrente ante esta Defensoría. Exponen además que en el sector Sur de la población, debería definirse con precisión la zona vedada, además de en la zona norte se encuentra la Escuela N° 1691 y contiguo a ella un lote cultivado con soja, por lo que se sugirió a la Comuna ampliar la zona urbana con criterio agronómico. También destacan que a 7,5 km al este de la Comuna, se encuentra una Escuela Rural, la cual debería ser considerada en la Ordenanza, dado que se estarían realizando aplicaciones terrestres y aéreas. Los funcionarios comunales (Presidente y Secretario Comunal) esgrimen que modificarán la Ordenanza en relación a las distancias en las zonas de las Escuelas.

En el caso tres: la autoridad de aplicación remite copia de acta de Inspección labrada en fecha 18/2/11 con motivo de su visita a la Comuna, en la cual se constató la falta al artículo 13° de la Ley 11.273 por parte de la empresa aplicadora. En este caso, la Comuna carece de Ordenanza. Posteriormente, se requirió desde esta Defensoría que se informen las actuaciones que efectuó la Dirección con motivo del labrado del acta de infracción, comunicándose que se iniciaron actuaciones administrativas obrantes en expediente N°00701-0084362-1 tendientes a aplicar las sanciones contra la firma por incumplimiento de los arts. 4 y 13 de la Ley N°11.273, las cuales se encuentran en trámite a la fecha.

Cabe destacar que en ninguno de los casos citados los Presidentes Comunales respondieron a los requerimientos de este Organismo. Sin embargo, a través de los informes de la Autoridad de aplicación de la Ley N° 11.273, se observa que existe una actuación muy disímil entre los distintos gobiernos comunales. Las Ordenanzas dictadas no respetan en su totalidad las disposiciones de la Ley Provincial N° 11.273, en otros casos son confusas y desconocidas para la población. Otras Comunas omiten directamente el dictado de Ordenanzas que regulen la cuestión. Así, debemos decir que de 352 Comunas y 50 Municipios que posee la Provincia de Santa Fe, existen aún alrededor de 134 (según informe recabado en mayo de 11) que no han dictado Ordenanzas delimitando las zonas urbana y rural con fines agronómicos, perteneciendo la mayoría de éstos a Departamentos en los cuales es intensiva la siembra (como por ejemplo Las Colonias, Castellanos, San Gerónimo, entre otros);

Con el fin de analizar en forma más profunda la problemática, se citó a que concurra ante el Organismo al Director General de Política Agropecuaria del Ministerio de la Producción, Ing. Carlos Debona, solicitándole explicaciones sobre las medidas que están implementando al respecto, advirtiéndole que las respuestas brindadas en cada uno de los casos relatados denotan una actuación insuficiente en relación a esta grave problemática, en virtud de que en la mayoría de los casos se realizan inspecciones que no modifican las conductas de la autoridad comunal y las situaciones denunciadas, puesto que se reiteran al poco tiempo. El funcionario reconoció que el plantel de inspectores no se ha ampliado en los últimos años y que estaban en proceso de incorporar más personal.

De lo actuado se concluye que no se advierten medidas coyunturales que tiendan a dar respuesta en forma efectiva e inmediata a las denuncias que se multiplican.

Por su parte, la Ley N° 11.273 no fija zonas de protección o exclusión de las fumigaciones, las cuales creemos son necesarias en aras de la tutela preventiva del medio ambiente, y de defensa de la salud humana. El artículo 41 de la Constitución Nacional consagra el “derecho de todos los habitantes a un medio ambiente sano y equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo...” y se constituye en el pilar fundamental del Derecho Ambiental. Éste da preeminencia a los bienes colectivos sobre los individuales, y al decir de Carlos Lorenzetti “...partiendo de lo colectivo reconoce fenómenos que son diferentes, para limitar los derechos individuales operando de esta manera como un metavalor, puesto que es un principio organizativo de todos los demás paradigmas (Lorenzetti, Ricardo Luis. “Teoría de la Decisión Judicial. Fundamentos de Derecho”, Rubinzal Culzoni Editores, 2008, pág. 425). Esto nos conduce a concluir que ante la incertidumbre vigente sobre los efectos a corto o largo plazo que producen las fumigaciones sobre los seres humanos y el medio ambiente, se impone la necesidad de adoptar medidas de precaución para la autorización de aquellas. En consecuencia, es indispensable la respuesta precautoria ante las mismas, teniendo presente que el daño ambiental es irreversible y acumulativo.

Razones por las cuales no puede dejar de recurrirse a la aplicación del Principio Precautorio, recepcionado en el artículo 4º de nuestra Ley General del Ambiente N° 25. 675, el cual es definido por la misma en el sentido de que “cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la ausencia de información o certeza científica no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos, para impedir la degradación del medio ambiente.” Previamente, había sido consagrado en el principio 15 por la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992 estableciendo que “con el fin de proteger el medio ambiente, los Estados deben aplicar ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades. Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los estados para impedir la degradación del medio ambiente.”

También se puede afirmar que el principio precautorio se ha consagrado en nuestro derecho a través de sucesiva y numerosa jurisprudencia de nuestros Tribunales. Recientemente, el fallo_ que hoy se encuentra firme_ del Juzgado Civil, Laboral y Comercial de San Jorge, Provincia de Santa Fe, recaído en el caso “Peralta, Viviana c/ Municipalidad de San Jorge y otros s/ Amparo” (expte. N° 198/09), donde los vecinos del barrio Urquiza de San Jorge denuncian perjuicios en su salud por las fumigaciones realizadas en campos linderos, recepta el mencionado principio para fundar la prohibición de fumigar en los mismos en una distancia no menor a los ochocientos metros, para fumigaciones terrestres, y de mil quinientos metros, para fumigaciones aéreas, a contar dichas medidas desde el límite de la zona urbana. También se invocó el Principio en autos “Bordenave, Sofía A. s/ mandamus” del 17 /03/ 2005 del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río; “Salas, Dino y otros c. Salta, Provincia de y Estado Nacional s/ Amparo” de fecha 26/03/ 2009 de la Corte Suprema de la Nación; “CODECI de la Provincia de Río Negro s/ acción de amparo” de fecha 16/08/05 del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro; “Peino, Leonardo Esteban y otros c/ Gobierno de la ciudad de Buenos Aires s/ Amparo” de fecha 16/08/2005 del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso, Administrativo y Tributario N° 12 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; “Asociación Coordinadora de Usuarios, Consumidores y Contribuyentes v. ENRE- Edesur s/ cese de obra de cableado y traslado de subestación transformadora” de la fecha 08/07/03 de la Sala II de la Cámara Federal de Apelación de la Plata de fecha 08/07/03, y otros.

Se viene debatiendo en distintos ámbitos (académicos, políticos, empresarios, económicos) sobre la toxicidad del glifosato y otros agroquímicos que se utilizan en las fumigaciones. Claro resulta que no se cuenta con una certeza científica absoluta. Sin embargo, y coincidiendo en todos sus términos con la Sala Segunda de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de la ciudad de Santa Fe, en el marco del Recurso de Apelación en el caso Peralta citado ut supra, esto no puede constituir un impedimento para tomar decisiones, cuando lo que está en juego es la salud de las personas. La aplicación del principio precautorio insta a actuar antes de que se obtenga la prueba del riesgo real. Y así, con una claridad absoluta

expresa el Tribunal "...las posiciones divergentes antes de disiparnos las dudas de utilización de los agroquímicos, sobre todo en zonas urbanas, las acrecientan, porque todos conocen los potenciales riesgos de su utilización, al tomar distintos recaudos en tal tarea y en este punto la preeminencia no lo tienen los intereses sectoriales de nadie, sino que por el contrario la preeminencia está del lado de la salud pública y del medio ambiente..."

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo de la Nación, a través de Resolución N° 147 de fecha 12 de noviembre de 2010 se expidió en el marco de las actuaciones N° 1680/10, la cual reúne más de 2700 firmas de ciudadanos que manifiestan su rechazo por los daños a la salud que generan o pueden generar los agroquímicos, solicitando su intervención para lograr el cambio de metodología de clasificación de los mismos. Detalla en la Resolución un informe de la Comisión de Investigación de Contaminantes del Agua de la Provincia del Chaco que estudió los contaminantes del agua, la cual elabora un "Primer Informe" donde se señala que "los casos de cáncer en niños menores de 10 años se triplicaron en la última década y que este incremento coincide con la aplicación de prácticas y técnicas de cultivo que incluyen pulverizaciones aéreas con pesticidas vinculadas a la expansión de la frontera agrícola; que las malformaciones congénitas en el mismo período se incrementaron aún más llegando a cuadruplicarse." Esta información fue presentada por los denunciantes y corroborada en el I Encuentro nacional de Médicos de Pueblos Fumigados, realizado el 27 y 28 de agosto del corriente año, organizado por la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Córdoba y del cual la Defensoría del Pueblo de la Nación formó parte.

Se agrega finalmente como antecedente de actuación de esta Defensoría en la temática, la Resolución N° 055 de fecha 27 de abril de 2007, por la cual se recomendó al Ministerio de la Producción la adopción de medidas conducentes a subsanar la insuficiencia de recursos humanos destinados al control y eficaz cumplimiento de lo normado por la Ley 11.273 y reglamentación, reforzando la estructura administrativa para viabilizar el poder de policía en todo el territorio. También se recomendó a la Subsecretaría de Municipios y Comunas de la Provincia de Santa Fe que inste a los entes municipales y comunales que no hubieran dado cumplimiento al art. 52 del Decreto N° 0552/97 el inmediato dictado de Ordenanzas respectivas a la delimitación de las plantas urbanas.

En respuesta a la Resolución mencionada, la Dirección General de Sanidad Vegetal remite un informe en el que se detallan los pedidos efectuados desde esa repartición, de incorporación de nuevos agentes para atender las tareas emergentes de la Ley 11.273; pero habiendo transcurrido 4 años desde que se emitiera dicha respuesta, la situación no se ha modificado. Esto es grave por cuanto es públicamente conocido que en los últimos años ha aumentado considerablemente la producción agrícola, sumándose miles de hectáreas a esta actividad, lo que trae consigo el aumento de fumigaciones.

Respecto a la situación imperante en la provincia, a nivel legislativo, debe recordarse que el año próximo pasado perdió estado parlamentario en la Cámara de Senadores el Proyecto

de ley que había sido aprobado por la Cámara de Diputados , por el cual se limitaba el uso de agroquímicos, estableciendo la prohibición de las aplicaciones aéreas de glifosato dentro de los 1000 mts. de las plantas urbanas y 500 mts. de las plantas urbanas, escuelas rurales, parques industriales complejos deportivos y cursos de agua, en el caso de las aplicaciones terrestres. Esto significa un retroceso lamentable en el tratamiento de este problema.

Por tales razones, este Organismo se abocará a realizar un estricto control del cumplimiento de sus funciones por parte de la autoridad de aplicación del Ministerio de la Producción, sin perjuicio de asesorar y acompañar a los ciudadanos en forma continua para que se respete su derecho a la salud y al medio ambiente sano .

2. Solicitud de intervención en torno a demoras en la implementación de una sanción a una empresa de Esperanza, por parte de la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia:

La Municipalidad de Esperanza se presenta solicitando intervención de la Defensoría ante la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia en virtud de que no se hacía efectiva una sanción por parte de ésta a una empresa local. Esta empresa habría arrojado efluentes líquidos sin previo tratamiento en el canal pluvial de calle 1° de mayo de dicha ciudad. A instancias del Municipio local se inicia expediente N° 02101-0011258-7, en el cual se efectúan inspecciones que constataron la contaminación con cromo.

Se relata en la presentación que el 28 de setiembre de 2010, la mencionada Secretaría dictó la Resolución N° 091 en la que estableció sanciones por la contaminación. El art. 1° establecía el monto a pagar por la empresa y el art. 2° emplazaba en un plazo de 30 días para que la empresa remedie lo alterado en el canal. Los arts. 3° y 4° obligaban a la empresa a otras acciones. Sin embargo, a la fecha de la presentación, la Municipalidad manifiesta su disconformidad por la presunta falta de acción de la autoridad de aplicación. Agrega también que no se le brinda información ni participación, como se solicitara expresamente, en la determinación de las acciones que la Resolución implica.

En el marco de las mencionadas actuaciones se libró Oficio N° 21.836 al Secretario de Medio Ambiente, requiriéndole que informe si la empresa cumplió con la totalidad de lo ordenado en Resolución N° 021/11, solicitándose copias de lo actuado. Asimismo, que se informara si se brindó a la Municipalidad denunciante la información que requiriera, conforme lo estableció por Ley Nacional N° 25.831 de acceso a la información pública y Decreto rovincial N° 692/09, y en su caso , sobre los motivos de la negativa .

En respuesta se envían copias de las actuaciones. Obra Acta de constatación N° 000759 de fecha 15/3/11 donde se verificó el cierre de la cámara que vinculaba la posible circulación de líquidos entre las instalaciones productivas y el canal 1° de mayo , cierre realizado con hormigón. También se verificó la construcción de tabique de mampostería de aproximadamente 15 cm de alto en portón ubicado sobre calle 1° de mayo, evitando de esta manera la salida de cualquier derrame de líquidos por dicho lugar. La firma posee bomba de efluentes líquidos

auxiliar para ser usada en caso de rotura de la bomba principal. Al momento de la constatación esta bomba se encontraba desconectada por rotura de manguera de conexión. Finalmente, se informa que se recorrió el canal pluvial sobre calle 1° de mayo, no observándose visualmente anomalías.

Asimismo, la Dirección de Gestión Ambiental expresa que considera que la empresa ha cumplimentado la Resolución N° 91/10. En relación a la vista solicitada por la Municipalidad, se informa que esa Dirección no formuló objeciones, poniendo a disposición lo actuado y obrante en ese ámbito. Siguiendo en esa línea de acción, expresa que en fecha 29/11/10 se giraron a la Subdirección Gral. de Despacho los expedientes, retornando ambos el 15/12/10 con informes de cumplimentación de la vista requerida.

En virtud de no considerarse suficiente lo informado se solicita información precisa sobre el cumplimiento de lo ordenado en el art.2° de la Resolución N° 91/10. Se responde que con posterioridad a los hechos denunciados, ocurridos entre el día 17/05 y 20/05/10, en fecha 29/06/10 se efectuó un monitoreo de los líquidos que escurren por el canal 1° de mayo, no surgiendo valores algunos que presumieran volcamientos clandestinos. Se adjuntan en 5 fojas copias de protocolos de la Secretaría de Medio Ambiente y CONICET. Con dichos resultados, con el pago de la sanción impuesta y la ejecución de las medidas ordenadas a la empresa para evitar nuevos episodios no quedaban vestigios de residuos, por lo que se consideró superado el episodio que motivó la actuación administrativa.

Se notifica a la Municipalidad de Esperanza sobre las gestiones efectuadas y la información recabada, solicitándole realice las objeciones que considere. Caso contrario se darían por concluidas las actuaciones. En virtud de no recepcionarse objeciones por parte de la misma, se aprobaron las gestiones realizadas, archivándose el expediente iniciado.

3. Expediente iniciado de Oficio: Solicitud de intervención al Sr. Defensor del Pueblo de la Nación, a favor del Parque Nacional " Islas de Santa Fe":

Este Parque, creado por Ley N° 26.648, corresponde a la ecoregión del Delta e islas del Paraná que abarca un área de aproximadamente 2900 hectáreas sobre el lado santafesino, lindando con el Parque Nacional Pre Delta de la Provincia de Entre Ríos.

Se somete al mismo al régimen de la Ley de parques nacionales, monumentos naturales y reservas naturales N° 22.351. Sin embargo, los medios periodísticos de la zona resaltan que habiendo transcurrido un año desde la creación, el mismo carece de presupuesto ni personal (publicación diario El Litoral, 3/09/11).

En virtud de considerar que este Parque reviste una importancia fundamental para la zona, desde el punto de vista ambiental, cultural y turístico se solicitó a través de Resolución N° 182 de fecha 26 de setiembre de 2011 la intervención al Defensor Nacional a efectos de que inter venga ante el Poder Ejecutivo Nacional en defensa del mismo y a efectos de que se obtenga presupuesto necesario para su preservación.

4. Expediente iniciado por ONG por basurales a cielo abierto en Playa Norte:

Una ONG, solicitó la intervención de este organismo ante el traslado de los pobladores de “Bajo Judiciales y Playa Norte”, con las problemáticas sociales que el mismo implicaba y presuntos daños al medio ambiente ocasionados supuestamente por parte de empresas de contenedores que realizan volcamientos no autorizados, generando basurales a cielo abierto.

Como gestión oficiosa se cursó nota al Intendente de la Municipalidad de Santa Fe para que tome la intervención necesaria a fin de garantizar el derecho a un medio ambiente sano por parte de los ciudadanos. La misma no fue contestada por lo que fue reiterada en dos oportunidades más, sin obtener respuesta alguna.

En razón de lo expuesto, se dio intervención a la Subsecretaría de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, solicitándole que efectuara una inspección técnica en el lugar y que actúe en consecuencia. La misma informó que constató la disposición clandestina de residuos, correspondiendo el poder de policía a la Municipalidad de Santa Fe. Asimismo informó que con respecto a las obras de relleno sanitario realizadas por las empresas denunciadas, se las habría notificado a fin de que ajusten su actividad al marco normativo vigente.

Nuevamente se remitió nota a la Municipalidad sin recibir respuesta alguna y se libró nuevo oficio a la Subsecretaría de Gestión Ambiental a fin de que informe la respuesta recibida por parte de las empresas intimadas, sin recibir respuesta alguna, pese a la reiteración de oficio cursada.

En relación con el traslado de las familias, se participó de reuniones llevadas a cabo en la sede de la ONG denunciante, en la cual estaban presentes el Ministro de Desarrollo Social, Concejales de la Municipalidad de Santa Fe y representantes de la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe. Asimismo profesionales asistentes sociales y abogados de la Defensoría se constituyeron en el lugar con el propósito de constatar la situación denunciada, realizando el correspondiente revelamiento.

Dicho informe fue remitido al Ministerio de Desarrollo Social, mediante oficio, a fin de que en su carácter de organismo de aplicación de la Ley Provincial n° 12967, tome la intervención correspondiente, el cual fuera reiterado por medio de oficio N° 21634, sin lograr respuesta alguna.

En razón de lo expuesto el Defensor del Pueblo dictó la Resolución n° 230, recomendando al Subsecretario de Gestión Ambiental del Ministerio de Aguas, servicios públicos y Medio Ambiente y al Ministro de Desarrollo Social, arbitren las medidas tendientes a dar una inmediata respuesta a los oficios librados.

Al momento de elaboración del presente informe se toma conocimiento de que la Municipalidad clausuró el predio a la vera de la laguna Setúbal, en Playa Norte que funcionaba como volcadero clandestino de basura.

El diario “ El litoral” de fecha 21/03/2012 informó que “La medida regirá hasta que se ofrezcan garantías de preservación del ambiente. El gobierno local recibió una gran cantidad de denuncias de vecinos, de asociaciones ambientalistas y sociales, y de la Defensoría del Pueblo de la Provincia”

Los expedientes generados en la Zona Sur del área pueden ser sencillos o no, es decir puede presentarse una persona con un problema puntual o un grupo de vecinos con una preocupación que implique una situación de afección colectiva.

Categorizando los reclamos, pueden resumirse en los siguientes:

1. Ruidos molestos, olores o humos
2. Especies arbóreas
3. Higiene urbana: vectores, basurales, zanjeos
4. Cursos de agua: efluentes industriales o cloacales
5. Agroquímicos
6. Denuncias contra empresas

1- Ruidos Molestos

Se refiere en general a establecimientos industriales, talleres mecánicos, locales de entretenimientos y comercios de distintos rubros. Quizás resulte necesario aclarar que por el tipo de queja que representa, no resulta de competencia directa de nuestra institución; sin embargo, la tarea consiste en gestionar ante las dependencias municipales y/o comunales para lograr respuestas a las problemáticas planteadas. En algunos de estos reclamos recibidos, se ofrece como alternativa de solución el centro de Mediación, dependiente de esta Defensoría del Pueblo.

Se mencionan algunas quejas recibidas, a saber:

- Expediente Ros 11/9441: iniciado por un grupo de vecinos, residentes en el microcentro de esta ciudad de Rosario, quienes en el mes de julio nos manifiestan que a partir de la instalación de este comercio se generan altos niveles de ruido, debido a la operación de sus equipos electromecánicos y, además, olores que afectan gravemente la calidad de vida de los vecinos de la zona. Se procedió a enviar un pedido de informe (Oficio N° 0228) a la Dirección de Control Ambiental, dependiente de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente. Ante la falta de respuesta, se envió un Pronto Despacho (N° 0253) y posteriormente un nuevo pedido (Oficio N° 0306) en el cual se solicitaron nuevas mediciones de decibeles. En el mes de agosto se recibió la contestación de la Dirección Municipal, detallando todas las inspecciones realizadas y resultados obtenidos, información que siempre se brinda a las personas que originan la denuncia. Ya sobre finales del año pasado concurre uno de los reclamantes, manifestando que habían logrado una disminución considerable de los ruidos emitidos, más

otras medidas de insonorización y que, además, la Dirección de Control Ambiental se había comprometido a hacer un monitoreo permanente ante cualquier solicitud.

- Expediente N° Ros.11/14062: iniciado por un vecino del Club “Ben-Hur”, por ruidos molestos por actividades que se desarrollan en la cancha de básquet en esa institución. Se procedió a enviar un pedido de informes a la Dirección Municipal pertinente. Se consiguió que el Club presentara y comenzara a ejecutar un plan de mitigación de ruidos. Además, en el caso específico de la cancha de básquet, no se podrá utilizar dicho sitio hasta que estén terminados los trabajos de insonorización pertinentes.

2- Especies Arbóreas

Con respecto al reclamo de especies arbóreas, sea por extracción o poda, amerita algunos comentarios en particular, dado que es una “queja” que, año tras año, se mantiene al tope de los reclamos recibidos. Se destaca que si bien la dependencia municipal, Dirección General de Parques y Paseos, es la que debe dar respuesta a los reclamos de los vecinos, resulta preocupante observar la falta de respuestas de esas dependencias a situaciones que terminan siendo muy conflictivas. Constantemente se recepcionan reclamos por frentes de viviendas totalmente arruinados por el arbolado público, además de roturas de cañerías. Según las denuncias recibidas, el hecho de no contar la Municipalidad con presupuesto para afrontar los trabajos correspondientes, se difieren las tareas a futuro, con el perjuicio que implica esto para los vecinos. Se reitera que la intervención del área se encuentra regulada por la Ley Provincial de Arbolado Público, a pesar de ser de competencia municipal las gestiones y acciones de control. En algunos casos, los propios vecinos que acuden a la Defensoría para ser asesorados, manifiestan la intención de realizar trabajos por su cuenta; esto último supone una serie de obstáculos tanto administrativos como económicos.

Desde la institución, como en años anteriores, se propició y concretó durante el año que se informa, una serie de reuniones con funcionarios de esa área municipal para lograr agilizar los trámites en cuestión.

Para el año que se informa se recibió la noticia que para tareas de mantenimiento de arbolado público que incluye extracción, plantación, poda y escamonda, se duplicaría el número de cuadrillas con respecto a años anteriores. Lamentablemente no se ha visto reflejado en la realidad cotidiana de los quejosos que asisten a esta Defensoría.

3- Higiene urbana: Basurales a Cielo Abierto y Vectores

Las consultas por estos temas, en el período 2011, se dieron con menos frecuencia, atribuyendo el motivo a que se ha mejorado la recolección de basura y su tratamiento. Sin embargo se reciben quejas de barrios periféricos ante el faltante de contenedores para depositar la basura, que por gestión del área se ayuda a resolver.

4- Cursos de Agua: Anegamiento de Caminos

- Expediente N° Ros 11/11572: se origina por la presentación de una persona, que expone los inconvenientes de anegamiento y transitabilidad de caminos en Colonia Medici, ubicada a 90 km de Rosario, dependiente de la Comuna de Bustinza, Departamento Iriondo. Los problemas fundamentales que esgrime son: imposibilidad de ingresar luego de lluvias intensas por la existencia de terraplenes clandestinos linderos a su campo y anegamiento posterior casi permanente que, según ello, dificultan la posibilidad de laboreo de predios.

Se procedió a enviar sendos pedidos de informes, a saber: Oficio N° 297, dirigido a Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas y el N° 298 a Secretaría de Aguas del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente.

Con fecha diciembre 2011, se recibió contestación de esta última repartición, a través de la coordinación de Planificación de Proyectos, en la cual se comunica la existencia de trabajos a realizarse en la cuenca afectada y la no existencia de convenios entre la Comuna de Bustinza y la Provincia de Santa Fe, lo cual fue satisfactorio para la quejosa, ya que a partir de esta respuesta logró que la Secretaría de Aguas determinara plazos y planes de acción para su propiedad, concluyendo con ello la intervención.

5- Uso de Agroquímicos y su control en fumigaciones

Antes de describir específicamente alguna de las intervenciones, se quiere expresar que durante el período que se informa éstos continuaron siendo un tema de relevancia. Cuando se reciben consultas al respecto se puede deducir que afecta a muchos ciudadanos y que además conlleva consecuencias imprevisibles a futuro. También se puede observar una magnificación, en algunos casos por desconocimiento, de los efectos que pueden producir los agroquímicos. En términos generales el abordaje de esos reclamos resulta de cierta complejidad, dado que existen normativas nacionales y provinciales al respecto y que por las características propias de la actividad agrícola no son adecuadamente controladas, determinando un escenario altamente conflictivo. Se quiere mencionar en este espacio, que también se reciben reclamos por uso de agroquímicos en plantas de acopios de cereal, que en muchas Comunas y Municipios del interior provincial están instaladas en pleno éjido urbano, generando olores y contaminación, específicamente para los vecinos circundantes a dichas plantas.

Se destaca que, a pesar de seguir vigente la Ley N° 11.273 de Productos Fitosanitarios y habiéndose presentado proyectos modificatorios tendientes a profundizar el cuidado de la salud y el medio ambiente de las poblaciones más afectadas, siguen sin aprobarse los proyectos mencionados, aún sabiendo que el aumento en los límites establecidos en las distancias de fumigación es un pedido mayoritario de la sociedad en su conjunto.

Cabe destacar que existen antecedentes alentadores que demuestran que con voluntad y decisión de los actores involucrados, se pueden lograr acuerdos que mejoren la calidad de vida. Es un claro ejemplo de esto lo ocurrido en el municipio de Casilda, departamento Case-

ros, con el Convenio suscrito entre la Intendencia, la Secretaría de Producción y el conjunto de productores que tienen parte de sus tierras en las adyacencias al casco urbano, por el cual a partir de mayo del presente año la referida zona ya no podrá ser expuesta a pulverizaciones de ningún tipo.

6 - Denuncias contra Empresas

En relación a esta temática detallaremos las actuaciones referidas a distintas situaciones planteadas por vecinos ante incumplimientos por parte de algunas empresas de la zona sur de Santa Fe, a saber:

- Expediente N° SLO 11/1016: inician actuaciones un grupo de vecinos en la ciudad de San Lorenzo, que se consideran afectados por una ordenanza municipal que permitiría el funcionamiento de una estación de servicio frente a un geriátrico, un jardín de infantes, y a metros de Escuelas Primaria y Secundaria. Resulta llamativo que, a pesar de existir una ordenanza anterior que preveía que dichas instalaciones debían estar alejadas de sitios como edificios escolares, geriátricos y efectores de salud, se la haya derogado, permitiendo con ello la instalación a la que se hace mención. La intervención del Organismo consistió en remitir a la Dirección Provincial de Medio Ambiente _Zona Sur_ un pedido de informe que fue contestado. Se convocó a los denunciantes para asesorarlos sobre la posibilidad de solicitar ante la autoridad de aplicación (Secretaría de Medio Ambiente) un Audiencia Pública, según lo normado por el Art. 12° de la Ley General de Ambiente de la provincia. Debe aclararse que el expediente sigue abierto a la espera de novedades.

- Expediente N° GBA 11/454: Vecinos, pertenecientes a la Comuna de Ibarlucea, presentan el reclamo de cese inmediato de actividades desarrolladas por un establecimiento que procesa azufre, generando gases tóxicos que afectan la salud de la población. Además, esgrimen que dicha actividad resulta incompatible con las desarrolladas en el entorno, que básicamente son actividades rurales de tipo agropecuarias y/o alimenticias.

Según las denuncias recibidas el proceso se realiza en forma clandestina y por las noches; denuncian que además de las afecciones a la calidad ambiental de la zona, no resulta menor la evaluación de riesgos en términos de seguridad por tratarse de material combustible.

Ante la inquietud se remite un pedido de informe a la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia, que fue contestado por la Dirección de Medio Ambiente Zona Sur. La respuesta recibida no satisfizo las expectativas y tampoco la de los denunciantes cuando les fue transmitida. Se remite nuevamente otro pedido de informe, requiriendo ampliar la información brindada, el cual no fue respondido.

Con sorpresa, y por intermedio de los medios de comunicación masiva, se toma conocimiento de que el propio Secretario de Ambiente de la Provincia decretó el cese de actividades de esta productora de barras de azufre que, entre otras irregularidades, no había presentado el correspondiente Estudio de Impacto Ambiental (EIA).

- Expediente ROS 11/16079: grupos de vecinos circundantes a una fábrica de helados en la ciudad de Villa Gobernador Gálvez, manifiestan en una nota presentada en la institución su preocupación y malestar por los hechos acontecidos el pasado 26 de noviembre al producirse una gran fuga de amoníaco que generó una nube tóxica, produciéndose casos de intoxicación y lesionados, tanto en los vecinos, como en el personal de los servicios de contención y emergencia. Según los denunciantes no se trató de una situación extraordinaria, ya que vienen reclamando y denunciando a la empresa por haber sido damnificados en episodios anteriores e involucrando en el reclamo a los organismos de control municipal y provincial para que tomen las medidas de seguridad correspondientes a fin de prevenir futuros eventos.

A partir de este reclamo, la Defensoría emite el pedido de informes N° 0369, dirigido a la Subsecretaría de Gestión Ambiental. Debemos decir que a la fecha de elaboración del presente Informe no fue contestada. Sin embargo, en un medio periodístico local que hizo la cobertura del evento, informaba que el Secretario de Medio Ambiente de la Provincia se había apersonado en el lugar para tomar conocimiento de la situación y anunciar el cierre temporario de la fábrica hasta tanto se determinen las causas de lo ocurrido y se adopten las medidas correspondientes. Cabe destacar como indicador de la peligrosidad de lo acontecido, la moderna tecnología que debieron utilizar los efectivos de bomberos y policías (trajes aislantes, máscaras con filtros y tubos de oxígeno) para poder ingresar a las instalaciones siniestradas.

Conclusiones:

Es propicio señalar, como se hace cada año, que la falta de contestación eficaz y rápida de los organismos requeridos hace que la labor de la Defensoría se vea empañada por no ser concluida como la situación amerita. Es una expresión de deseo lograr mayor articulación con Secretarías y Direcciones ante las cuales se deben realizar gestiones, ya que está en juego la respuesta que pueda brindarse al ciudadano que, año tras año, sigue depositando su confianza en el Organismo.

Se cree en una institución que informa, gestiona, relaciona personas y soluciona problemas para la gente, pensando que queda mucho por mejorar, que cada año debe ser un nuevo desafío, que siempre se puede avanzar otro paso, que cada ciudadano debe formarse y formar a su comunidad para poder ejercer sus derechos.

ACTUACIÓN EN SALUD

Como ocurre normalmente al cierre de cada período se nota un gran incremento de las quejas que se presentan ante esta entidad en el tema bajo análisis, por la falta de cumplimiento de los efectores obligados por ley a cubrir las prestaciones en el sector público, pero más se incrementan los reclamos en relación a la medicina prepaga.

En general las personas concurren a consultar muy angustiadas y con grandes preocupaciones, en algunos casos, desesperados ante la imposibilidad de hallar una solución al problema de salud que los afecta, ya sea al consultante, a un familiar o amigo, que se ven imposibilitados por distintas razones de concurrir personalmente. La mayor preocupación ante la falta de cumplimiento de los obligados a brindar la prestación radica en la imposibilidad económica de solucionar el conflicto planteado, al no poder afrontar los gastos que ello demandaría en forma particular.

Comenzando por la Zona Sur, a continuación se hace referencia a cada sector de la salud, según los casos trabajados:

Obras Sociales Sindicales

Son las reguladas por las Leyes nacionales N° 23.660 y 23.661, y controladas por la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD; participan del Fondo de Redistribución.

Suelen ser reticentes a otorgar prótesis importadas. La gestión comienza en estos casos sugiriendo solicitar al médico tratante “un aval de prestación”, que es una historia clínica detallada, que justifique científicamente las razones por las cuales se ordena una prestación, aclarando si es urgente, y que riesgos corre el paciente en caso de demora o no recepción.

El consultante regresa luego con la documental solicitada, y a partir de allí se le informan los argumentos jurídicos que puede esgrimir en su defensa. Se suele sugerir la presentación de reclamos, solicitando la prestación por escrito, con la recomendación de que deben hacerse sellar y fechar la copia a reservar como prueba. En estas notas se destacan además de los fundamentos legales que avalan el pedido, los riesgos que corre el paciente en caso de demora o no recepción de la prescripción médica a término.

Si eventualmente el médico insiste en que la persona debe recibir una determinada prestación y no se obtiene una respuesta favorable, se aconseja sobre otras formas de resolver el conflicto como el inicio de actuaciones administrativas, judiciales, mediaciones, etc.

PAMI

Las gestiones realizadas durante el año 2011 ante PAMI se pueden calificar como sumamente fructíferas. Se ha logrado mantener una norma de conducta basada en la colaboración mutua para resolver temas urgentes, de gran riesgo social, y otros cuya resolución se encuentra muy demorada.

El cambio de Delegado Interventor de esta Obra Social ha incidido en forma muy positiva, pues más allá de la resolución de los reclamos locales, se ha logrado una fluida comunicación entre esta Entidad y las Delegaciones de nuestra Defensoría, pues el funcionario visita permanentemente las distintas localidades permitiendo resolver rápidamente los requerimientos planteados.

Se ha logrado avanzar en la resolución de los siguientes temas:

- a). Prótesis. Resolución inmediata aún en casos canalizados por vía de excepción.
- b). Internaciones geriátricas y neuropsiquiátricas. Se nota una buena recepción de los casos presentados por la Defensoría, al valorar la capacidad del Organismo de detección de las urgencias, riesgo social, y estado de indefensión, al otorgar la cobertura con suma rapidez.
- c). Celeridad en la tramitación de pedidos de asistentes terapéuticos y domiciliarios.
- d). Rápido estudio y resolución de pedidos de intervenciones quirúrgicas demoradas.

Medicina Prepaga

En general es el sector que más reticente se muestra ante la comunidad a cumplir con las obligaciones a su cargo, escudándose en “planes de cobertura propios” que solamente intentan limitar la responsabilidad de la Empresa prestataria.

La mayor cantidad de consultas recibidas son sobre los ítems que se detallan a continuación:

- Aumento de la cuota a cargo del asociado: existieron numerosas consultas por aumentos de cuota de las empresas de medicina prepaga.

Los aumentos denunciados fueron por dos motivos: por edad y por costos. Estos aumentos, generalmente son comunicados a los asociados por circulares.

A mediados de 2011 la Cámara de Empresas de Medicina Prepaga y la Secretaría de Comercio Interior, acordaron que el aumento no podía ser superior al 9,5%. Sin embargo algunas empresas realizaron aumentos superiores al acordado, alegando que la Secretaría de Comercio Interior no era Autoridad de Aplicación.

A fines de 2011 se dictó la reglamentación de la Ley 26.682, a través de los decretos 1991/11 y 1993/11, los cuales establecieron los recaudos que las empresas deben cumplir para obtener autorización de incrementar las cuotas, como asimismo se estableció que las autoridades competentes son la Secretaría de Comercio Interior y el Ministerio de Salud, a través de la Superintendencia de Servicios de Salud. Por tal motivo, en el marco de dicha ley y de sus decretos reglamentarios, se asesoró a los quejosos para que envíen reclamos escritos impugnando los aumentos. En algunos casos se derivó a Mediación y, en uno de ellos, la empresa esgrimió

que mientras no se ponga en práctica el mecanismo establecido por decreto 1993/11 para el aumento de cuota continuarán aplicándolo. Por tal motivo se realizó gestión telefónica con la Superintendencia de Servicios de Salud y se remitió consulta por mail para conocer los criterios que se deben aplicar.

- Rechazo de cobertura de prestaciones no incluídas en el Programa Médico Obligatorio (PMO): Muchos agentes de salud no autorizan la cobertura de prestaciones esgrimiendo la no inclusión de las mismas en el P.M.O. Desde la Defensoría se informa a los quejosos que el aquel establece un piso mínimo de prestaciones que las obras sociales y las empresas de medicina prepaga deben garantizar, por lo que con un adecuado aval de las prestaciones médicas requeridas, extendido por su médico tratante, es obligación del agente de salud darle la cobertura. Dentro de esta particularidad se encuentra la negativa a dar el 100% de cobertura de los tratamientos de fertilidad asistida de alta complejidad; tratamientos oncológicos con radioterapia de tres dimensiones; colocación de anillos intracorneales para cirugías de queratocono (que en caso de no ser operado el paciente dentro de un tiempo prudencial puede perder la posibilidad de la cirugía quedando como único recurso el trasplante de córneas) y suministro de Thirogen en los casos de cáncer de tiroides con fundamento en que la obligación del Agente de Salud es sólo la cobertura del medicamento en un 40%. Ello puede ser revertido y obtener una cobertura del 100% si el quejoso presenta en la entidad, un aval de prestaciones indicando la necesidad de ese medicamento para la realización del estudio indicado. Existen fallos que han ordenado el 100% de la cobertura de éste medicamento, con fundamento en que la medicina es una ciencia en permanente evolución, que no permite la actualización del P.M.O en forma simultánea; razón por la cual la legislación queda desactualizada. No siendo esto motivo suficiente para denegar la prestación.

- Baja por enfermedad preexistente: se trató de un caso que pudo resolverse favorablemente para la quejosa a través de una mediación en un trabajo conjunto con el área de Discapacidad. La quejosa consultó porque la empresa de medicina prepaga le envió una carta documento en la cual le informaba la baja por no haber declarado la enfermedad preexistente de su hija. Al oír a la quejosa y analizar los exámenes que los médicos le hicieron a la niña, se observó que si bien se habían llevado a cabo en un hospital público antes de asociarse a la entidad de medicina prepaga, nunca tuvo un diagnóstico definitivo sino hasta después de asociarse a la misma.

En ese momento la reclamante no quiso interrumpir el tratamiento que se le otorgaba a su hija con lo cual deberá afrontar los gastos en forma particular. En la mediación se logró un acuerdo mediante el cual la madre pagaría una cuota mensual y la empresa se comprometía a cubrir las prestaciones de la niña por un tiempo de 6 meses o hasta que la madre obtenga cobertura médica dentro del sistema estatal y/o privado. En el acuerdo se estableció que entre las partes no existían deudas. (Exp.te. N°11/16003).

Efectores públicos:

Se reciben consultas de efectores del orden nacional, provincial y municipal; se asesora siempre como lo indica la guía de trámite del sector. Es muy importante destacar la colaboración del Ministerio de Salud de la Provincia que suele dar una pronta y favorable resolución a las diferentes cuestiones planteadas.

Actualmente en los Hospitales se está trabajando con equipos interdisciplinarios en materia de Obesidad y Fertilidad asistida (tratamientos de baja complejidad). Mediante una gestión telefónica realizada ante las autoridades de cada nosocomio se logra de manera casi inmediata la inclusión de pacientes que consultan ante este Organismo.

Obra Social Provincial: *Instituto Autárquico de Obra Social*

Las gestiones realizadas durante el período bajo análisis, se han mantenido con un mismo porcentaje de resolución. Hemos podido notar que en situaciones similares se presenta una dualidad de criterios; esto genera demora e incertidumbre, y obstaculiza el avance de la gestión, en algunas ocasiones complicando su resolución.

Se ha avanzado en cuestiones relacionadas con el sector de Auditoría Médica para acelerar el otorgamiento de audífonos, prótesis, cirugías de urgencia, tratamientos especiales, drenajes linfáticos (por reintegro), internaciones geriátricas, cirugías reconstructivas, etc

En la Zona Norte, el Área de Salud desarrolla el siguiente informe, en base a casuística relevante abordada:

Obras Sociales Sindicales

Obra Social Sancor

- Expte. N° 1004-74614/11: s/intervención para cobertura de cirugía

El 16/02/11 se recepciona una presentación relacionada con la problemática de salud que atravesaba una bebe de tan solo 3 meses de edad, afiliada a esa obra social, la cual se encontraba en ese momento siendo atendida de urgencia en el Hospital Italiano de la ciudad de Buenos Aires por presentar diagnóstico de Colestasis neonatal, según historia clínica que se acompañó al reclamo.

Debido a la presentación clínica de su cuadro hepático, desde el Servicio de Gastroenterología del citado Hospital se indicó con urgencia la realización de Colangiografía intraoperatoria para confirmar el diagnóstico de Atresia de Vías Biliares y posterior cirugía de Kasai, de la cual se había solicitado a la obra social su autorización sin respuesta al momento de su presentación ante esta Defensoría

Para mayor información debemos expresar que la Atresia de Vías Biliares es una enfermedad con clara indicación de trasplante hepático a futuro el cual es condicionado por evolución de enfermedad y tiempo de cirugía de Kasai (a los 2-3 primeros meses de vida del paciente).

Se efectuó un primer contacto con la sede central de la obra social, desde la cual, impuestos de la cuestión planteada se argumenta que no constaba solicitud alguna referido a la menor en esa obra social. No obstante ello se consideró pertinente remitir vía fax el pedido médico que en copia se adjuntaba en las actuaciones.

Posteriormente y en la misma jornada se contactan desde Sancor informando que: la Auditoría Médica de la obra social Sede Bs. As. evaluaría la solicitud informándonos en horas de la tarde sobre la procedencia o no de autorización del estudio quirúrgico solicitado, informando de todo lo actuado a la reclamante.

En fecha 17/02/11 se nos comunica que se autorizó la práctica y que se efectuaba sin más espera a las 17 hs de ese mismo día la cirugía a la menor.

Obra Social de los Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (OSUTHGRA)
- Expte. N° 1004-77000/11: s/demora en realización de cirugía

En fecha 16/06/11 se recepciona una presentación escrita de una afiliada a la obra social referida, en la cual manifestaba que en el mes de enero - lo que se corrobora con resumen de historia clínica que en copia se adjuntaba a las actuaciones- se le detecta un Tumor de Fosa Posterior izquierda que invade los huesos del cráneo (Atlas y occipital y hacia arriba el hueso temporal llegando a estereotiparse por el conducto auditivo interno) donde se realiza una biopsia y se trata de un Meningeoma Angiomatoso. Por lo cual se indicaba con carácter de urgente la realización de una cirugía en dos o más tiempos siendo el primer abordaje en la fosa posterior para descomprimir el tronco y los pares bajos solicitándose provisión de distintos insumos.

Al momento de su presentación y habiendo transcurrido casi cinco meses desde su solicitud a la obra social no tenía respuesta alguna al respecto.

Ante la urgencia del caso planteado, teniéndose presente que la afiliada estaba experimentando por su dolencia la disminución en la vista y el habla, se efectuó gestión telefónica directamente ante la Auditoría Médica de la obra social en sede central, a quienes se le remitió vía fax los informes médicos pertinentes. En 17/06/11 se informa a esta Defensoría del Pueblo que ya se había acordado la realización de la práctica solicitada con un prestador médico de esta ciudad de Santa Fe, la cual se indicaba para el 06/07/11, previa evaluación de evolución de la enfermedad, gestión ésta que fue notificada a la reclamante. Posteriormente se verificó la realización en la fecha indicada de la cirugía.

Obra Social de los Empleados de Comercio y Actividades Civiles (OSECAC)
- Expte. N° 1004-77616/11: s/no reconocimiento de droga oncológica

Las actuaciones versaron sobre la solicitud efectuada por una ciudadana, cuyo esposo de 27 años de edad y afiliado a OSECAC presenta diagnóstico de leucemia mieloide crónica desde noviembre del año 2009 encontrándose en tratamiento quimioterápico. Desde la obra social se le reconocía la droga genérica pero según informe médico adjuntado ésta le producía

vómitos, dolores de estómago y diarrea. En base a los argumentos médicos, en gestión oficiosa se remitió oficio a la sede central de la obra social interviniendo en primer término el Área Legales y posteriormente Auditoría Médica. Se solicitó - sin dejar de desconocer la vigencia de la Ley N° 25.649 de medicamentos genéricos - reconsideración de la cuestión planteada evaluándose el cuadro de salud del paciente.

Como resultado de las gestiones referidas, se informa desde la Gerencia Médica de OSE-CAC, que resolvió reconocer el suministro de medicamentos de la marca solicitada para el beneficiario, dándose por concluidas las actuaciones.

- Expte. N° 1004-77439/11: s/no entrega de audífonos

En el mes de Julio de 2011 se recibe la presentación de una ciudadana domiciliada en la ciudad de Reconquista, Provincia de Santa Fe, quien posee Certificado de Discapacidad por presentar hipoacusia neurosensorial bilateral profunda, patología heredofamiliar y progresiva de mal pronóstico. Por ello se le indicó para su desempeño el cambio de los audífonos que tenía en uso por haber éstos cumplido su vida útil, según resumen de historia clínica acompañada en las actuaciones. La misma solicitó en el mes de Octubre del año 2010 la provisión de nuevos audífonos presentando toda la documentación a esos fines. Agrega que debió presentar nota de reclamo ante la misma sin obtener respuesta alguna por parte de OSECAC.

Concurre a este organismo en la fecha indicada en primer término y se efectúa gestión ante la Auditoría Fonoaudiológica de Osecac Sede Central a efectos se agilice la provisión.

Posteriormente, desde la misma se informa que por haber transcurrido un lapso prolongado desde la primera solicitud efectuada por su afiliada, se requiere la misma remita actualización de prueba de audífono y de presupuesto. Cumplimentado esto por la presentante, dio lugar a la efectiva provisión de los elementos solicitada.

Obra Social de la Unión Obrera Metalúrgica (UOM)

El mismo requirió de una constante gestión y posterior seguimiento, por lo que cabe mencionarlo, como ejemplo por la temática tratada.

- Expte. N° 1004-71694/10: s/solicita cobertura de implante coclear a menor discapacitado.

El presente caso, si bien se inicia en este organismo a fines del año 2010, requirió numerosas gestiones para obtener su resolución en el año 2011.

Se recepciona reclamo de una ciudadana domiciliada en la ciudad de Rafaela, Provincia de Santa Fe, afiliada a la obra social citada quien manifestaba que en el mes de Junio de 2010 había solicitado a la obra social la cobertura de implante coclear indicada por el profesional médico que atendía a su hijo de 8 años de edad, quien presentaba diagnóstico de Hipoacusia Neurosensorial bilateral, acreditado con el correspondiente certificado de discapacidad. De la documental acompañada en las actuaciones surgía la falta de respuesta por parte de esa obra social, no obstante haber reiterado la afiliada su solicitud a través de nota presentada en el mes de Agosto.

Se remitió Oficio a la Obra Social en cuestión a efectos informe a la mayor brevedad a esta Defensoría del Pueblo los motivos por los cuales no se había autorizado la práctica antes mencionada, siendo que la misma se encontraba incluida en el Programa Médico Obligatorio conforme Ley 24.901.

Paralelamente a ello, se consideró pertinente poner en conocimiento del presente caso a la Superintendencia de Servicios de Salud, puesto que esta Defensoría ya contaba con los antecedentes de un dictamen en un caso concreto y por idéntica temática emanado por la Gerencia de Gestión Estratégica de esa Superintendencia y a los fines se evalúe el presente caso y se dictamine al respecto.

Desde la misma y a través de la providencia N° 55/11 se informa que las obras sociales están obligadas a brindar la cobertura integral en el marco de la Ley N° 24901 y su Decreto Reglamentario N° 1193/98. En referencia a la colocación de Implantes cocleares el Anexo I -Prestaciones y Modalidades incorporadas al Anexo II de la Resolución N° 201/02 MS-de la Resolución N° 1991/05 MS establece en su parte pertinente que las obras sociales deberán cubrir al 100% los implantes cocleares y agrega que el punto 8.8.3 del PMO en materia de prótesis y órtesis establece que “ La cobertura será del 100% en prótesis e implantes de colocación interna permanente y del 50% en órtesis y prótesis externas. Las indicaciones médicas se efectuarán por nombre genérico, sin aceptar sugerencias de marcas, proveedor y especificaciones técnicas que orienten la prescripción encubierta de determinado producto. El Agente del Seguro deberá proveer las prótesis nacionales según indicación, sólo se admitirán prótesis importadas cuando no exista similar nacional. Finalmente agrega que, la responsabilidad del Agente de Seguro se extingue al momento de la provisión de la prótesis nacional.”

Finalmente la providencia sugiere que es la Auditoría Médica de la Obra social conjuntamente con el médico tratante los que deberán evaluar las características y tipo de prótesis y/o implantes, teniendo en cuenta la patología del paciente, el estado evolutivo del mismo y acorde a los principios establecidos en el modelo de abordaje de la medicina basada en la evidencia, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Dicha respuesta fue notificada a la presentante quien posteriormente informa que desde la obra social se contactaron con ella manifestándole que se encontraban a disposición del médico tratante diversas opciones del implante solicitado para que efectúe la selección del más adecuado para el menor, asignándose fecha para la cirugía. Al momento de la conclusión de las actuaciones se efectuó seguimiento del caso y se verificó por el propio relato de la presentante que el implante fue exitoso y el menor ya había concurrido a la ciudad de Buenos Aires en la cual se le había efectuado ya la primer calibración.

Obra Social del Personal de la Construcción (OSPECON)

- Expte. N° 1004-76276/11: s/negativa de afiliación

Al momento de su presentación, la ciudadana se encontraba atravesando su cuarto mes de embarazo, y por dicha razón venía atendiéndose con la cobertura brindada por la Obra Social del Personal de la Construcción (R-NOS N° 1-0540-8) a la que se encontraba afiliado su cónyuge. Del relato de la misma, surge que al presentarse ante esa obra social, le notifican que había sido dada de baja de los padrones, lo que le ocasionaba perjuicios ya que era su intención seguir atendiéndose con el mismo profesional médico prestador de esa obra social.

En primer lugar se verificó que según los registros de la Superintendencia de Servicios de Salud, la misma se encontraba en ese momento afiliada a la Obra Social del Personal Auxiliar de Casas Particulares, a la cual su empleadora había incorporado. Ante ello, se le brindó el asesoramiento pertinente informándole las posibles alternativas a los fines pueda continuar con la cobertura de OSPECON. Se le informó sobre la posibilidad de ejercer opción por OSPECON y solicitar la unificación de aportes establecida por Resolución 287/06 (SSSalud).

La obra social OSPECON negó la posibilidad de opción y unificación y en su lugar se le entregó formulario de opción, el cual la presentante entregó a la obra social el 18 de mayo de 2011.

Cabe destacar que previo a la entrega de formulario de opción por parte de OSPECON, desde este Área de Salud se efectuó gestión telefónica ante el Área Legales y ante Afiliaciones de la Sede Central de OSPECON para lograr su remisión a la delegación, por cuanto insistían desde la misma que no poseían dichos formularios.

Luego de transcurrido más de un mes, desde OSPECON se le informó que el formulario había sido rechazado y que debía rehacerse el mismo por errores (en realidad se le había entregado un formulario en desuso), lo cual le originaba un grave perjuicio teniendo en cuenta su estado de gravidez.

En orden a todo lo sucedido, esta Defensoría del Pueblo consideró pertinente solicitar la intervención de la Superintendencia de Servicios de Salud a efectos de que ese Organismo de Control verificara si la Obra Social cumplió con los plazos establecidos para la remisión de estos formularios en el art. 5° la Resolución N° 287/2006 y el Decreto N° 504/98, así como el error que contendría el formulario de opción que fue rechazado. Asimismo solicitó se ordene a la Obra Social en cuestión que proceda, de corresponder, sin más dilación a la unificación de aportes establecida por Resolución N° 287/2006 de esa Superintendencia de Servicios de Salud.

Posteriormente la presentante informa que desde OSPECON le notificaron que ya había sido dada de alta en sus padrones de afiliación y podía gozar de los servicios de la obra social.

Paralelamente se recepciona respuesta desde el organismo de control (SSSalud) en la cual se adjunta reporte del movimiento del movimiento de modificación de fecha de vigencia desde 07/2011 unificando aportes de la presentante con su cónyuge. Se concluyen las actuaciones.

Obra Social del Personal de la Industria de la Carne (OSPICA)

- Expte. N° 1004-76689/11: s/demora en realización de estudio

Se presenta una ciudadana quien solicitaba urgente intervención del organismo ante su obra social a efectos se agilice la autorización del estudio Angiografía Digital Cerebral solicitado hacía 20 días por el médico tratante de su esposo por presentar éste diagnóstico de ACV.

Además, en su reclamo expresamente solicitaba que esa obra social brinde cobertura de neurocirujano, la cual no se estaba efectivizando debido a la rescisión del convenio que esa obra social tenía con el Sanatorio Diagnóstico de esta ciudad.

En gestión oficiosa, y en forma inmediata se remitió oficio a la obra social solicitando se informaran los motivos de la demora en la autorización del estudio requerido como asimismo en el caso de continuar la situación de rescisión de convenio con el prestador antes referido, se informara qué prestadores con la especialidad neurocirugía tenía el afiliado y en qué nosocomio de esta ciudad.

Desde la obra social se informa que se asignó turno para la realización del estudio requerido, lo que fue luego corroborado por la presentante informándose también el nosocomio asignado para la atención de su esposo.

Obra Social del Personal de la Industria de la Carne (OSPICA)

- Expte. N° 1004-76018/11: s/demora en realización de estudio

La presentante manifestaba que su madre, afiliada a esa obra social requería en forma urgente de cateterismo cardíaco cinecoronariografía con internación, pedido éste que ya había sido efectuado hacía más de un mes por el médico tratante y ante la falta de respuesta de la obra social, el profesional reitera la indicación de la urgencia de realización de la práctica. La afiliada según la historia clínica adjuntada padecía cardiopatía isquémica severa con colocación de dos By pass y varios episodios coronarios graves y al momento de la presentación presentaba isquemia anteroapical y anterolateral.

Desde la obra social se argumentaba que el sanatorio donde la afiliada era atendida ya no se encontraba dentro de su nómina de prestadores por lo que se le indicaba que debía concurrir para la realización de la práctica a la ciudad de Rosario, traslado que se le reconocería una vez efectuado vía reintegro.

En virtud del cuadro de salud y la urgencia del caso se tomó contacto con la Auditoría Médica de la Sede Central de la Obra social desde la cual en un primer momento se ofreció como única alternativa la realización en la ciudad de Rosario. Ante ello se consideró pertinente remitir vía fax la documentación médica en la cual constaba el actual estado de la afiliada, para lo cual se nos informa posteriormente lo siguiente: "Que habiéndose evaluado el historial clínico se determinó que se autorizaba la práctica como contratación directa y como vía de excepción en el nosocomio existente en esta ciudad, sin dejar de destacar que el mismo ya no era prestador de la obra social, asignándosele el turno para la internación y posterior práctica de cinecoronariografía para el día siguiente". Todo ello fue informado a

la presentante, quien luego se contacta con esta Defensoría del Pueblo e informa que se efectivizó la misma con éxito.

Obra Social del Personal de la Sanidad Argentina (OSPSA)

- Expte. N° 1004-76189/11: s/demora en entrega medicación

Se presenta un afiliado a OSPSA que padece Diabetes Tipo 1 siendo insulino dependiente. Manifiesta que viene recibiendo tratamiento con la siguiente medicación: Metformina; Insulina Humana y también recibe provisión de tiras reactivas y que desde hacía dos meses no se venía haciendo entrega de la medicación antes citada a pesar de requerir de los mismos de manera urgente.

Se remitió oficio en gestión oficiosa solicitándose la agilización de la provisión de la medicación requerida por el recurrente.

En 11/05/11 se contactan desde la obra social informando que se efectivizó la entrega de los medicamentos, lo que fue luego ratificado por el presentante.

Obra Social de Viajantes Vendedores de la República Argentina (ANDAR)

- Expte. N° 1004-76577/11: s/no autorización de estudios

En 26/05/11 se hace presente ante el organismo una afiliada de ANDAR quien manifestaba que en 09/05/11 había solicitado la autorización ante la obra social de estudios que debía efectuarse con carácter de urgente (ecografía abdominal; ecocardiograma bidimensional; centellograma óseo y análisis bioquímicos) como así también iniciar tratamiento con medicación específica por su patología (cáncer de mama localmente avanzado). Todo ello acreditado con historia clínica y demás documentación médica.

Desde la Obra social solo le referían “que espere” sin tener novedad alguna al momento de su presentación ante esta Defensoría.

Se remitió oficio a la obra social solicitando se arbitren los medios necesarios para que pueda iniciar a la mayor brevedad el tratamiento indicado.

Posteriormente personal de este Área de Salud tomó contacto con el Área Legales de la sede central de la Obra Social desde la cual se informó que habiendo tomado conocimiento del reclamo planteado se estaban arbitrando los medios para brindar respuesta efectiva al mismo.

El 30/05/11 desde ANDAR le notifican a la recurrente que fue autorizada la realización de todos los estudios referidos y por consiguiente el inicio de tratamiento con las drogas prescriptas. Se concluyen las actuaciones con la recepción de la respuesta formal desde la obra social ratificando en forma escrita la procedencia de la autorización del tratamiento.

Prestaciones que se encuentran excluidas del PMO:

Seguidamente se describen tres reclamos resueltos positivamente, -previa gestión oficiosa desde este organismo- :

Obra Social del personal de la Aceitera Desmotadora y Afines (OSIAD)

- Expte. N° 1004-79598/11: s/cobertura tratamiento excluido de PMO.

La presentación refiere a una ciudadana domiciliada en la localidad de Avellaneda, Provincia de Santa Fe quien solicita para su hija de 16 meses de edad la cobertura de leche especial en razón de padecer la misma rectocolitis de lactante pequeña con antecedentes de diarrea crónica, provocada esta intolerancia alimenticia por alergia a la proteína de leche.

Ante la falta de respuesta solicita intervención del organismo. Teniéndose en cuenta que la menor ya no se encontraba bajo la cobertura del Plan materno infantil (que procede desde el nacimiento hasta el año de edad), se procedió a remitir oficio en carácter oficioso a efectos se evalúe la posibilidad de cobertura a la solicitud efectuada por la recurrente, basándonos en lo dispuesto por Resolución N° 201/02 que establece que “el Agente del seguro de salud podrá ampliar los límites de cobertura de acuerdo a las necesidades individuales de sus beneficiarios”

Se contesta desde OSIAD que si bien la formula elemental no se encontraba incluida dentro de la cobertura establecida por el Plan Médico Obligatorio , a fin de cubrir las necesidades de la menor, se reconocería vía reintegro, a valores de plaza y con la correspondiente justificación médica la fórmula elemental y por el tiempo necesario.

Obra Social para la Actividad Docente (OSPLAD)

- Expte. N° 1004-75059/11: s/ solicitud reintegro costos estudio médico.

La presentación refiere a un afiliado con diagnóstico de melanoma con recidiva de enfermedad a nivel cerebral, suprarrenal y axilar a quien se le había indicado a fines de Noviembre de 2010 la realización de estudio PET TC (no incluido en PMO). El afiliado había solicitado en el mes de diciembre la autorización de dicho estudio ante la obra social sin respuestas al respecto. Ante la demora se vio obligado a realizar el mismo abonando el costo de la práctica y como resultado de dicho estudio se pudieron detectar nuevos nódulos.

En gestión oficiosa se remitió oficio a OSPLAD, solicitando se reconsidere en forma excepcional el pedido efectuado teniéndose en cuenta el cuadro oncológico sumamente delicado que implicaba erogaciones extras en la atención de su patología. En respuesta se informa que luego de evaluado el caso, el Consejo Local Santa Fe de OSPLAD dispuso -por vía de excepción- el reintegro de las sumas abonadas por la práctica médica solicitada.

Obra Social de la Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN)

- Expte. N° 1004-76025/11: s/demora en renovación autorización de tratamiento rehabilitación menor discapacitada.

En el mes de Mayo se recepciona la solicitud de una ciudadana domiciliada en una localidad del interior de la Provincia, quien manifestaba preocupación ante la demora de la obra social en la renovación anual del tratamiento de rehabilitación que su hija menor discapacitada venía efectuando en un Instituto de esta ciudad de Santa Fe. Según Certificado de Discapacidad la menor presenta un diagnóstico de Retraso mental moderado, Cuadriplejía espástica,

por lo que su tratamiento consiste en sesiones de terapia ocupacional, hospital de día jornada simple y cobertura de transporte.

En carácter oficioso se remitió oficio a la obra social solicitándose agilización de la autorización de las prestaciones citadas a efectos de evitar la interrupción del tratamiento proporcionado a la misma. Se informó por escrito que fue autorizado el tratamiento correspondiente al año 2011, lo que se notificó a la presentante concluyéndose las actuaciones.

PAMI

La obra social que atiende a los jubilados y pensionados de nuestro país, por ser de carácter nacional, no se encuentra incluida dentro del marco de competencia de esta Defensoría del Pueblo. No obstante ello, desde el inicio de sus actividades y a lo largo de todos estos años se atendieron y gestionaron consultas y reclamos relacionados con la misma.

Cabe destacar sin embargo que en los últimos años se advierte mayor predisposición por parte de las autoridades y personal de esa obra social para lograr resolver las temáticas que diariamente se presentan por parte de sus afiliados.

Medicamentos

Una de las temáticas en las que más interviene este organismo es el relacionado con solicitudes de agilización de trámites de autorización de medicamentos efectuándose para ello diversas gestiones ante los distintos departamentos de la Sede Central de PAMI, Bancos de Drogas de las UGLs como asimismo ante el Camoyte.

Podemos citar -a modo de ejemplo- algunos casos como referencia:

- Expte. N° 1004- 75716/11: s/Autorización de medicamentos

Se presenta un ciudadano quien manifiesta que su cónyuge, con enfermedad crónica en los pulmones, fue durante años paciente del Hospital Sayago. En ese efector se le proveía de los medicamentos necesarios para su tratamiento, hasta que se le comunica que por poseer cobertura social (la señora era afiliada a la obra social PAMI) no podían continuar proveyéndoselos. Según su relato, el PAMI no le reconocería algunos de los medicamentos que por su enfermedad requería.

Se efectuó gestión oficiosa ante el Área Medicamentos de PAMI, desde el que se informa que el inconveniente para la autorización era que los mismos habían sido prescritos por nombre comercial, sin tenerse en cuenta la plena vigencia de la Ley N° 25649 que establece la obligatoriedad de que toda receta o prescripción médica debe expresarse el nombre genérico de medicamento, seguida de forma farmacéutica y dosis/unidad, con detalle del grado de concentración.

Una vez que se asesoró al presentante, tomó contacto con el profesional médico para la realización de las recetas en forma adecuada.

Asimismo, puesto que requería la cobertura de una emulsión para enfermedad de piel que

también padecía su esposa – la que no tenía la cobertura por no encontrarse incluida en el vademécum de la obra social, se le asesoró sobre la posibilidad de solicitar a PAMI una “Vía de Excepción” para lo que se le inició un expediente que fue remitido a la Sede central de la obra social, obteniéndose el reconocimiento solicitado.

- Expte. N° 1004-77110/11: s/Agilización de entrega de Medicamentos

Afiliado de PAMI de 65 años de edad, domiciliado en la localidad de Florencia, Provincia de Santa Fe, quien padece de Linfoma no Hodking de bajo grado estadio IVb internado al momento de la presentación ante este organismo (24/06/11) en un efector de esta ciudad de Santa Fe. La médica hematóloga le prescribe tratamiento quimioterápico. La reclamante -su cónyuge- refería que había presentado toda la documentación ante la Farmacia, donde le transmiten lo informado por el Camoyte (Centro de Autorizaciones de Medicamentos Oncológicos y Tratamientos Especiales): que debía previamente solicitar autorización del comité oncológico evaluador de PAMI. La misma había solicitado los medicamentos directamente en la Farmacia por indicación del Departamento Medicamentos de la Delegación de PAMI Santa Fe.

Se efectuó gestión ante el mencionado Centro, informándose que su Auditoría Médica evaluaría la solicitud de autorización. Posteriormente se informa que fueron autorizadas las tres recetas y que en el plazo de 72 horas se remitiría la medicación. Todo fue informado a la presentante quien luego confirmó la recepción de las drogas referidas.

- Expte. N° 1004-74743/11: s/provisión de prótesis

Reclamo presentado ante esta Defensoría del Pueblo el 18 de febrero de 2011 por un afiliado de PAMI quien refiere que solicitó en 21/01/11 la provisión de prótesis de rodilla, sin respuesta desde la obra social. No obstante advertirse que la solicitud efectuada ante la obra social era muy reciente, igualmente se efectuó gestión oficiosa ante la Delegación de PAMI San Jorge, ciudad de residencia del afiliado, solicitando su agilización.

Se informa que el 06/04/11 el afiliado fue intervenido quirúrgicamente.

- Expte. N° 1004-77507/11: s/ demora en provisión de stent para cirugía.

El reclamo corresponde una afiliada domiciliada en la ciudad de Reconquista, Provincia de Santa Fe, quien manifestaba que su madre se encontraba desde hacía casi tres meses a la espera de la provisión por parte de la obra social PAMI de stent coronario convencional, que le fuera indicado en forma urgente por su médico tratante. La misma había efectuado reclamo a través de nota ante el proveedor quien había sido señalado en un principio por esa obra social como adjudicado para proveer el insumo. Posteriormente se le había informado desde PAMI del cambio de proveedor, el cual tampoco había cumplido con la entrega.

Desde el organismo se efectuó gestión telefónica ante el Área Legales de la UGL XV Santa Fe

a efectos de que se informe al respecto. Posteriormente, desde ese área se informa que tomaron contacto con el prestador, el cual se comprometió a entregar el stent en la semana próxima.

No obstante la información brindada por PAMI, se consideró pertinente la remisión de Oficio a la misma, solicitándole se arbitrarán los medios a los fines se efectivice en tiempo y forma la provisión de la endoprótesis requerida.

Se recepciona respuesta que expresó que la demora obedeció a que el stent había sido remitido “en forma equivocada” a la ciudad de Santa Fe, cuando su real destino era la ciudad de Reconquista, lo cual fue luego solucionado con la entrega efectiva del stent a la afiliada.

- Expte. N° 1004-76028/11: s/ reconocimiento de gastos por sesiones de kinesiología a afiliado con ACV.

La cónyuge de un afiliado a PAMI de 72 años, domiciliado en Piamonte, refiere que aquél había sufrido un ACV isquémico con hemiparesia FBC Izquierda. Por su patología se le había indicado la realización de tratamiento kinesiológico a domicilio (3 sesiones x semana).

La misma había solicitado reconocimiento por vía de reintegro de lo abonado por el tratamiento de rehabilitación que se le efectuaba a su esposo por un kinesiólogo en forma particular, fundamentando su solicitud en que el profesional que ofrecía PAMI sólo concurría a esa localidad una vez por semana y no lo hacía a domicilio, por lo que se vio obligada a contratar a otro.

Habiéndose determinado que el expediente por el cual tramitaba el reclamo se encontraba desde hacía seis meses en la Agencia de PAMI Rafaela sin movimiento ulterior, se remitió Oficio a dicha Agencia y posteriormente ante la falta de respuestas, ante la Dirección Ejecutiva Local de la UGLXV Santa Fe a efectos se informe la resolución adoptada a la solicitud efectuada por la recurrente.

Desde la UGL XV se contesta que se procedió a remitir el expediente a la Agencia El Trébol para su pago.

- Expte. N° 1004-75958/11: s/Averiguación y agilización de provisión de prótesis

Se recepciona reclamo escrito de una ciudadana domiciliada en la ciudad de Santo Tomé quien solicita asesoramiento a efectos de poder obtener la provisión de una prótesis indicada para su esposo. El mismo presentaba diagnóstico de Hemangioendoteloma recidival de pared abdominal por lo que requería de la colocación de una malla de polipropileno/silicon cubierta para contacto visceral.

Se efectuó inmediata averiguación ante el Área Legales de PAMI a efectos de que se informe sobre la procedencia de la solicitud efectuada por el afiliado, informándonos que la misma se tramitaba como Vía de Excepción por tratarse de una prótesis de origen importada y de alto costo, encontrándose en ese momento en etapa de evaluación.

Posteriormente se informa que el pedido había sido aprobado remitiéndose desde el Sec-

tor Traumatología al Departamento Compras en la Sede Central de PAMI a los fines de iniciar el procedimiento de licitación, y posterior adjudicación y compra.

Se efectuó seguimiento del trámite y se entregó copia de respuesta recepcionada desde la Subgerencia de Insumos Médicos del PAMI, en la cual se describían las características de dos insumos a efectos de que el médico tratante determinara cuál se adaptaba al tratamiento de la patología del beneficiario de referencia, hecho que se concretó, obteniéndose provisión de la misma.

Cabe agregar que luego, en función de resultados de estudios efectuados al paciente por decisión del profesional médico, debió posponerse la intervención quirúrgica hasta tanto se efectuara tratamiento de quimioterapia a efectos de reducir la tumoración y luego procederse a la colocación de la malla anteriormente provista. Desde este Área de salud se mantuvo contacto directo con la presentante al solo efecto de seguimiento hasta que fue efectivamente el paciente intervenido quirúrgicamente.

Observaciones: En relación al caso antes descrito cabe informar que el Programa Médico Obligatorio (PMO), el cual contempla las prestaciones básicas esenciales que deben garantizar las obras sociales a sus beneficiarios, en materia de provisión de prótesis y órtesis establece en el punto 8.3.3. que “ las indicaciones médicas se efectuarán por nombre genérico, sin aceptar sugerencias de marcas, proveedor y especificaciones técnicas que orienten la prescripción encubierta de determinado producto. El Agente del Seguro deberá proveer las prótesis nacionales según indicación, sólo se admitirán prótesis importadas cuando no exista similar nacional. Finalmente agrega que, la responsabilidad del Agente de Seguro se extingue al momento de la provisión de la prótesis nacional.”

Eso explica que la presente solicitud se tramitara ante la obra social PAMI como “Vía de Excepción”.

Obra Social Provincial : Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS)

- Expte.Nº 1004-74.056/11 s/ cobertura cuidados domiciliarios a favor de persona discapacitada.

La presentante compareció a este organismo a los fines de solicitar la intervención por ante el Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS) y obtener la cobertura integral de las prestaciones de insumos alimentarios y cuidados domiciliarios para su hija quien posee diagnóstico de retraso mental profundo, parálisis cerebral espástica por padecer de Síndrome de West.

En el marco de la instrucción de la queja se remitió en primer término el Oficio Nº 21693 de fecha 26/01/11 al Director Provincial del IAPOS y su ulterior reiteración mediante Oficio Nº 21752 de fecha 17/02/11. Mediante nota de fecha 25/02/11 respondió a la misma manifestando que “el monto autorizado para la Alimentación Enteral para casos de cronicidad (mayor de seis meses de atención) es de \$ 2.200 incluye consultas, visitas de nutricionistas y alimentación. Con respecto al punto b) se informa que la atención y cuidado domiciliario en la obra social se reconoce como un Beneficio de Especial , fijando la Obra Social un arancel de 10 la hora, evaluando cada caso en forma particular por el Equipo Auditor Interdisciplinario. En relación a los aranceles del

Sistema de Prestaciones Básicas de Atención Integral a Favor de Personas con Discapacidad -Ministerio de Salud de la Nación- dicha prestación no se encuentra nombrada”.

Posteriormente se remitieron sendos Oficios N° 21788 y sus reiteraciones N° 21860 y N° 22014 de fechas 16/03/11, 18/04/11 y 14/06/11, respectivamente, a la Coordinadora de Discapacidad del IAPOS requiriéndole una ampliación de lo preinformado por la Dirección Provincial del IAPOS, a lo que se respondió mediante Nota de fecha 03/08/11 que textualmente reza: “En respuesta a los reclamos efectuados por la afiliada en nombre de su hija, se remite copia de la Disposición N° 000832/11 referente al cumplimiento del Acuerdo Judicial en autos: “xxx, xxx c/ IAPOS y/u Otros s/ Amparo” (Expte. 287 – Año 2011)” que tramitara por ante el Juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la 10ª Nominación de Santa Fe.

Consecuentemente, habiéndose satisfecho el requerimiento de la interponente que diera origen a la intervención de la Defensoría del Pueblo, se dispuso la conclusión de las actuaciones .

- Expte. N° 1004-76051/11: s/cobertura total medicación

Se recibe la presentación de una afiliada que presentaba diagnóstico de enfermedad de Rendu Osler (Teleangiectasia Hereditaria) con anemia ferropénica severa lo que le requería de la realización de transfusiones de sangre en razón que la enfermedad le provocaba sangrado digestivo y epistaxis crónicas. Se le indicaba una medicación, de la cual solicitó a la obra social la cobertura total, puesto que requería de la misma de por vida. Desde la misma, verbalmente, le habían informado que ampliarían la cobertura a modo de excepción al 70%, teniéndose en cuenta de que trata de una enfermedad crónica.

Desde el Organismo se efectuó gestión en primer lugar ante la Auditoría Farmacéutica de la obra social y luego ante el Área de Servicio Social, a fines se realizara una visita y evaluación socioeconómica en función de los ingresos percibidos por la misma -previamente coordinado desde esta Defensoría del Pueblo con la reclamante- .

Como resultado de ello, desde IAPOS se contesta que se resolvió brindar la cobertura total de la medicación solicitada.

Provisión de Audífonos a afiliados discapacitados por parte del IAPOS

Al respecto cabe señalar que a lo largo de todo el año 2011 se atendieron consultas y se efectivizaron reclamos respecto a este tema.

En todos los casos se trata de afiliados de diversas edades con certificados de discapacidad que acreditan sus patologías auditivas y que requieren -según indicación de sus médicos tratantes -del uso de audífonos en ambos oídos, quienes manifiestan sentirse agraviados por la respuesta brindada por el IAPOS, ya que la cobertura a brindar se limita a 1(un) sólo audífono.

Al respecto y en cada uno de los casos, desde el Área de Salud, en base a lo establecido por la Ley Nacional N° 24.901 (y su adhesión por parte de la Provincia de Santa Fe a través de Convenio N° 1158 de febrero del año 2000 aprobado por ley 11.814 de octubre de ese mismo año)

se remitieron oficios a la obra social a efectos de que informen los motivos que fundamentaban la cobertura parcial antes referida. En respuesta a ello, en todos los casos, desde la Dirección de Prestaciones se argumentaba que "Auditoría Médica dictamina por patología y estado funcional del afiliado se justifica se provea de 1 (un) audífono".

Así la temática planteada, y tomando uno de los casos como testigo al de un afiliado discapacitado de 46 años de edad a quien el IAPOS reconoce un sólo audífono. Según Certificado Único de Discapacidad padece de hipoacusia neurosensorial bilateral y de acuerdo a resumen de historia clínica, su hipoacusia es mixta severa bilateral. Se le indica el uso de audífonos a los fines de poder acceder a sonidos y aumentar su curva de discriminación auditiva y por ende mejorar su calidad de vida. El Sr. Defensor del Pueblo consideró oportuno efectuar una recomendación a través Resolución N° 195 de fecha 09/10/11 a la Dirección Provincial del IAPOS solicitando se brinde la cobertura total de audífonos requeridos para este caso concreto y para todos los afiliados poseedores de certificados de discapacidad que acrediten patologías auditivas, a quienes se haya indicado el uso de audífonos.

Asimismo y en el mismo acto administrativo, recomendó al Sr. Ministro de la Provincia de Santa Fe -que ante las necesidades y requerimientos solicitados por afiliados discapacitados- inste a la obra social provincial el cumplimiento íntegro de todas las prestaciones establecidas por la Ley 24.901.

Desde la Dirección General de Prestaciones del IAPOS se responde lo siguiente: "El IAPOS asume el 100% de cobertura de las prestaciones para discapacidad, de acuerdo a Ley Nacional 24.901 y Provincial 11.814, cuando las mismas se encuentren adecuadamente justificadas por patología referida al contenido del Certificado Único de Discapacidad, sometidas al previo dictamen de auditoría del instituto, y en dicha cobertura incluye la adjudicación de audífonos, y reitera de acuerdo a patología por CUD."

Respecto al caso concreto ratifica su decisión de cobertura de un sólo audífono. Se procede resumidamente a describir las argumentaciones vertidas por la obra social en la misma:

1- Argumentan la negativa de cobertura total en la Disposición General 048/97, normativa que regula el otorgamiento de audífonos: art. 9 incisos a) y b): que dispone la provisión de 1(un) audífono por paciente cada 4 años, excepto en menores de 12 años o "situaciones particulares a criterio de la Auditoría Médica".

2- Seguidamente explican la finalidad del uso de otoamplifonos (aportar mejoras a la comunicación del paciente) y que no existen evidencias clínicas en estudios de vida real que comprueben científicamente mejoras en los casos de provisión de 2 (dos) audífonos como práctica estándar sobre la provisión de 1(un) audífono en mayores de 15 años. Se cita bibliografía.

3- Relatan que existen evidencias documentadas de la discontinuidad (hasta el 20% de los casos) en el uso diario de dos audífonos por las molestias físicas o estéticas que ellos pueden provocar.(Se cita bibliografía).

4- Establecen que basados en los argumentos vertidos en los puntos anteriores, la pro-

visión de un audífono adicional no aportaría mayor ganancia clínica porcentual, por lo cual la obra social se reserva la evaluación de 2 (dos) audífonos sólo para las situaciones específicas mencionadas (ej. niños o adolescentes en edad escolar) o ampliadas a criterios específicos (estudiantes, profesiones con requerimiento pleno de audición-docentes) y reitera nuevamente, sujetas siempre a evaluación de Auditoría Médica.

Por último destaca que el criterio aplicado por la obra social, el cual además de basarse en normativas internas de auditoría y en los considerandos del Programa Médico Obligatorio, se sustenta en criterios de coberturas sanitarias solidarias considerando los costos y beneficios de las tecnologías sanitarias atendiendo no sólo en función de un caso particular sino tratando de maximizar los beneficios en sentido poblacional.

Hasta aquí lo expresado por la obra social, respuesta ésta que merece serias consideraciones desde la Defensoría del Pueblo, a saber:

En primer lugar se debe señalar que la Ley N° 24.901, al respecto establece textualmente en su artículo 27 la obligatoriedad de la cobertura de provisión de órtesis, prótesis u otros aparatos ortopédicos de acuerdo con las características del paciente el período evolutivo de la discapacidad y la integración social del mismo. La obligatoriedad de la cobertura de las obras sociales es del 100% ante la presentación de certificado de discapacidad (único requisito establecido por el artículo 10 del mismo texto legal citado).

Respecto a la manifestación vertida por IAPOS, descrita en el punto 3, en la cual se reserva la evaluación de cobertura de dos audífonos para determinadas edades o situaciones específicas como ser estudiantes, docentes, etc, la misma resulta discriminatoria, ya que para el IAPOS las personas que no se encuentren dentro de esas posibilidades no pueden acceder a tener la cobertura, pese a efectuar los aportes a la obra social establecidos por ley. Esto no es más que establecer límites injustificados que en la práctica conlleva a que los afiliados con estas necesidades no puedan acceder a un mejor nivel de salud y por consiguiente a una mejor calidad de vida, ni tampoco se contribuye a su reinserción social.

Por último, y atendiendo a la respuesta textual de la obra social provincial, la cual basa sus negativas en normativas internas de auditoría médica y “en los Considerandos del Programa Médico Obligatorio”, al respecto se considera que existe un grave error de interpretación en virtud de que la Ley N° 24.901 -ley que resulta aplicable al pedido de todos los afiliados que cuentan con CUD-, la misma posee rango superior que la Resolución Ministerial N°201/02 (PMO). Según lo normado por el art. 10 de dicho texto legal ante la presentación del certificado de discapacidad surge la obligatoriedad de cobertura del 100 % a cargo de las obras sociales de la provisión de prótesis, órtesis y otros aparatos ortopédicos, según indicación médica.

No obstante todo lo anteriormente expresado, cabe destacar que al momento del cierre de este informe la Defensoría del Pueblo continúa recibiendo casos de afiliados del IAPOS que reciben la misma respuesta.

A la fecha, se señala que el Organismo se encuentra a la espera de respuesta a la reco-

mendación efectuada como se señaló anteriormente, a través de Resolución N° 195 de fecha 09/10/11 de parte de la máxima autoridad de la cartera de salud.

En tal sentido, se remitió nuevo Oficio en el mes de febrero de 2012 a través del cual se le comunica al Sr. Ministro que el organismo no comparte los conceptos vertidos en esta temática por la obra social provincial puesto que se considera que sigue sin dar completo cumplimiento a la Ley N° 24.901. En tal estado de las cosas, resulta de gran relevancia tomar conocimiento de la postura de dicho funcionario al respecto.

Medicina Prepaga

Ya anteriormente se expresó que el año 2011 trajo aparejado un gran cambio en este sector en virtud de la sanción de la Ley N° 26.682 y sus decretos reglamentarios. En relación a las empresas de medicina prepaga sólo regía lo normado por la Ley 24.754/97, plexo legal que equiparó la obligatoriedad de cobertura de prestaciones médicas de estas entidades a las que tenían las obras sociales regidas por ley 23.660 y 23.661, o sea, el cumplimiento del Programa Médico Obligatorio. Pero sin embargo, dejaba importantes temas sin regular, lo cual viene a ser salvado con la nueva normativa.

En la Defensoría se recibieron numerosas consultas, las cuales fueron evacuadas y en muchos casos se intervino o se dió intervención a la Dirección Provincial de Comercio Interior, cuando el caso concreto lo ameritaba por tratarse de una cuestión relacionada al contrato suscripto.

Se resalta también que el cambio fundamental es que la Superintendencia de Servicios de Salud fue erigida como organismo de contralor de las empresas de medicina prepaga en lo relacionado a las prestaciones médicas, planes ofrecidos, etc. Esto significa un avance muy grande por cuanto anteriormente carecían de autoridad de contralor, lo que alentó abusos de parte de algunas empresas por muchísimos años.

Se ejemplifica la temática recibida con un caso que fue resuelto positivamente.

Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe S.A

-Expte. N°1004-77137/11: S/ presunta negativa a entregar medicación oncológica.

Se presenta una persona de la localidad de San Javier quien expresa que junto a sus padres y todo su grupo familiar son asociados al Plan de Salud del Sanatorio Santa Fe S.A desde el año 2003. En el mes de Junio de 2011 se le diagnostica a su padre adenocarcinoma de origen 1°. Al concurrir a la prepaga a solicitar la planilla para autorización de la medicación oncológica, la misma le fue negada. Los argumentos vertidos a la presentante es que no les correspondía la cobertura en la especialidad oncología por encontrarse asociados a un determinado Plan.

Observaciones: Cabe aclarar que al momento de presentación del reclamo tenía plena vigencia la Ley 24.754 que establece que “las empresas o entidades que presten servicios de medicina prepaga deberán cubrir, como mínimo, en sus planes de cobertura médico asistenciales las mismas “prestaciones obligatorias” dispuestas para las obras sociales “. Esto es cumplir con el llamado Programa Médico Obligatorio.

En el presente caso se remitió Oficio al citado Plan de Salud a efectos que informen los motivos que fundamentaban la negativa. Asimismo se solicitó la entrega de los formularios correspondientes para la prescripción de la medicación oncológica

Habiendo transcurrido un día desde la recepción del oficio de este organismo, se contacta el apoderado de la prepaga y manifiesta que se había tratado de un error y por consiguiente se brindaría total cobertura al asociado, hecho éste que luego fue ratificado por la presentante.

Efectores Públicos

Hospital J. B. Iturraspe

- Expte. N° 1004-76997/11: s/falta de información sobre diagnóstico médico de paciente.

En fecha 17/06/11 se presentó ante esta Defensoría una persona oriunda de la ciudad de Recreo, quien manifestaba que su hija de 16 años se encontraba internada en ese hospital desde el 09/05/11, fecha ésta en que habría sido operada de urgencia de apendicitis pero que no se encontraba en buen estado de salud. Fundamentaba su reclamo en que desde ese Hospital solamente se le había brindado información en una sola oportunidad acerca del estado de salud de su hija por parte del médico tratante.

Seguidamente se remitió oficio solicitando a la Dirección del nosocomio se arbitren los medios necesarios para que con mayor regularidad se informe a los familiares de la paciente acerca del diagnóstico y evolución de su estado de salud.

Desde el citado hospital se nos informa que el diagnóstico de la menor aún se encontraba en estudio, no obstante ello y según lo expresado en la respuesta brindada a esta Defensoría del Pueblo, el médico tratante se entrevistó con la presentante informándole del estado de salud de su hija y poniéndose a disposición para cualquier otra consulta. Contactados con la presentante ratifica lo que antecede.

Al respecto, rige la Ley 26.529 que establece que el paciente tiene derecho a recibir la información sanitaria necesaria vinculada a su salud. Se entiende por información sanitaria, informe sobre su estado de salud, los estudios y tratamientos que fueren menester realizarle y la previsible evolución, riesgos, complicaciones o secuelas de los mismos.

-Expte. 1004-78245/11: s/solicita entrega de prótesis

El presentante solicita en fecha 24/08/11 intervención ante el Hospital Iturraspe a los fines se agilice la entrega de un set de placas y tornillos indicados con carácter de ur-

gente para su hijo, quien había sufrido fractura de mandíbula múltiple. Se efectuaron diversas gestiones en un primer lugar ante el Consejo de Administración del hospital y posteriormente ante el Departamento de Compras solicitando agilización del trámite de adquisición de los elementos requeridos. Desde éste último posteriormente se informa que la prótesis ya había sido autorizada y se asignó turno para la cirugía el día 08/09/11, verificándose posteriormente su efectiva realización.

Hospital de Niños Dr. Orlando Alassia

- Expte. N° 1004-79964/11: s/demora en otorgamiento de turno para cirugía.

En el mes de Noviembre de 2011 se presenta una madre que manifiesta que su hijo de 12 años de edad padece de pie bot (de pie derecho) y se encuentra en lista de espera en ese hospital desde hace dos años, lo que ha agravado su patología dificultándose cada vez más su locomoción, debiendo ser trasladado a la escuela en bicicleta por no poder caminar.

Se remitió oficio al citado Hospital solicitando se arbitren los medios para que el niño pueda ser intervenido a la mayor brevedad.

El nosocomio responde que se otorgó fecha de cirugía para el 12/04/12 además de indicarse a la presentante plan médico y requerimientos de rehabilitación postquirúrgicos. Asimismo, la madre del niño informa que se había procedido a enyesarle el pie al menor para evitar que se lastimara al apoyarlo y hasta tanto se opere al mismo. Las actuaciones se encuentran en reserva hasta la fecha indicada.

Hospital J. M. Cullen

- Expte. N° 1004-77743/11: s/Demora en asignación de turno para cirugía.

Una ciudadana con domicilio en la localidad de Providencia, Provincia de Santa Fe, solicita intervención ante el citado Hospital para agilización de cirugía. La misma sufrió la fractura del fémur de su brazo izquierdo producto de una caída de su motocicleta, pero luego de haber sido atendida en un Sanatorio de la ciudad de Esperanza donde le fue colocada una férula -y ante la persistencia del dolor- es derivada al nosocomio provincial. En el mismo se le efectuaron controles durante dos meses pero al momento de retirarle la férula se detecta lesión en el nervio radial, es por ello que se le informa que debía ser operada. A tales fines expresa que efectuó todos los trámites necesarios para obtener la prótesis necesaria para su dolencia y al concurrir al Hospital a solicitar turno para la intervención se le informa que "no hay turnos" y que le avisarían cuando hubiere. En su presentación, la misma relata que el dolor se había acentuado, impidiéndole llevar una vida normal por lo que solicita urgente intervención.

Desde el Área de Salud se efectuaron gestiones ante la Dirección de Hospital, obteniéndose fecha de cirugía a la brevedad, comunicando la recurrente su conformidad.

- Expte. N° 1004-80313/11: s/Demora en asignación de turno para cirugía

A fines del mes de Noviembre de 2011 se presentó una persona domiciliada en la localidad de Progreso, Provincia de Santa Fe quien manifestaba que su esposo -quien padece de artrosis- se encontraba desde hacía 8 meses a la espera de realización de cirugía de reemplazo total de cadera y que no obstante concurrir todos los meses al Hospital, no se le asignaba turno para la cirugía referida. Es por ello que solicitó intervención del Organismo a los fines de que se agilice la realización de la misma en razón al marcado aumento de los dolores que ya no cesaban con calmantes.

Se remitió Oficio solicitando se informe si en el caso se había asignado fecha probable de cirugía, y en caso que la misma no fuere a la brevedad se solicitaba se informe si se había evaluado recientemente su estado de salud y si el mismo no ameritaba adelantamiento del turno. Desde el hospital se informa el otorgamiento de un turno para nueva evaluación por parte del Jefe de Servicio de Traumatología para fecha 18/01/12, la cual a través de nueva gestión desde el Área de Salud basada en el pedido expreso de la presentante de adelantamiento de la entrevista, se fijó para el 11/01/12. En dicha oportunidad le fueron practicados nuevos estudios al paciente, solicitándole concurra nuevamente a control en 20/03/12 y se estableció el mes de abril de 2012 como fecha estimativa de realización de la misma. Las actuaciones se encuentran en reserva ante algún inconveniente que pudiere surgir que amerite una nueva actuación del Organismo.

ACTUACION EN DISCAPACIDAD

La Defensoría del Pueblo, como organismo que tutela los derechos de los ciudadanos, creó en el ámbito de la Dirección General de Consultoría Técnica, el Área Discapacidad, mediante Resolución N° 107 de fecha 29 de Junio de 2008.

Este área se propone entre otras funciones:

1. Procurar la atención especializada
2. Llevar a cabo programas de difusión y divulgación de los derechos de las personas con discapacidad.
3. Realizar aportes en la construcción de alternativas para la modificación, superación y/o transformación de las problemáticas reales y/o potenciales de las personas con discapacidad.
4. Sistematizar resultados y diseñar modelos de intervención que permiten seleccionar las propuestas más adecuadas a las situaciones que se planteen ante este Organismo.

Por ello se propuso como principal objetivo: “Difundir los alcances de los derechos reconocidos en la materia por desconocimiento significativo de los mismos, inclusive de los propios discapacitados y familiares de los mismos” (Resolución N° 170).

Siendo el fin último que se propone el área la integración social de las personas con discapacidad a través del cambio de actitudes de la sociedad garantizando que: “Todas las personas” tengan efectivamente las mismas oportunidades y beneficios.

Principios de actuación y enfoques seleccionados para el abordaje de la temática: Los valores de derechos humanos, modelo social de la discapacidad, fortalecimiento de las responsabilidades institucionales y promoción de la inclusión.

La temática de discapacidad suma nuevas formas de análisis que modifican e instalan en la realidad social nuevas miradas que hacen foco en la diversidad, la heterogeneidad, la inclusión, la diferencia, entre otros aspectos, y a la vez reclama transformaciones sociales que garanticen el desarrollo y respeto de los derechos humanos de este colectivo social. Es desde esta perspectiva que la Defensoría del Pueblo adhiere y actúa en atención de las necesidades e inquietudes de estos ciudadanos, ejerciendo las funciones que le son propias.

Por lo tanto, el manejo de la temática requiere de una intervención social y reclama respuestas colectivas de la sociedad en lo que respecta a las modificaciones ambientales necesarias para propiciar una participación plena en todas las áreas de la vida social, como

así también velar por el cumplimiento de estos preceptos, instancia donde la Defensoría debe participar activamente, acercándose a la realidad de la gente y la comunidad, a través de los múltiples espacios institucionales, que le ofrece el territorio, promoviendo herramientas para el ejercicio de ciudadanía.

Esto permite visualizar, observar y reconocer la relevancia de las interrelaciones y dinámicas propias que se dan en los diferentes ámbitos que, con distintas reglas y actores, se despliegan en un mismo espacio. Es decir que se observa la presencia de políticas o programas dispersos en las diferentes áreas, dispersión que afecta la posibilidad de llevar adelante enfoques integrales sobre esta temática.

Ver a la persona con discapacidad como sujeto supone darle acceso al beneficio pleno de las libertades fundamentales y hacerlo de forma respetuosa y sensible a su diferencia, lo que significa abandonar la tendencia de percibirla como un problema, para verla en cambio en el contexto de sus derechos. Compromiso irrenunciable de la Institución.

Si se acuerda que la igualdad de oportunidades supone hacer frente a la exclusión estructural en esferas como los transportes, los equipamientos públicos, los servicios públicos y las comunicaciones, se cree necesario como institución que vela por el cumplimiento de estos derechos, reclamar un cambio verdadero en los procesos sociales y económicos de la sociedad, para que se estructuren de forma más integradora y se abran a las personas con discapacidad sobre una base de auténtica igualdad. Donde este colectivo social como ciudadanos en forma individual y/o grupal puedan reclamar y accionar ante los organismos correspondientes por su vulneración. Es aquí donde la Defensoría como institución debe cumplir su rol de contralor.

Al entender del área un programa de “igualdad de oportunidades” supone hacer frente a actitudes sociales profundamente arraigadas en relación con la discapacidad. Mientras que las leyes “apropiadas” pueden, mediante su efecto educativo, generar un entorno diferente y propicio, una legislación innovadora está condicionada, a menos que se haga un esfuerzo sostenido, por preparar el terreno, generar y promover cambios en las prácticas sociales.

El derecho a la igualdad sirve para controlar la calidad de la acción o la legislación del Estado en la medida en que presupone que las cargas y los beneficios no deben ser distribuidos de forma desigual en la sociedad. Esta interpretación formal o jurídica de la igualdad es familiar en todo mundo, principalmente en el concepto de la igualdad de oportunidades que exige que el Estado desempeñe un papel activo a la hora de garantizar una auténtica igualdad de oportunidades para todos, sin tener en cuenta las diferencias. Así, el Estado debe asignar y aplicar sus recursos, por ejemplo en la esfera educativa, de forma que se aseguren las mismas oportunidades para todos.

Otro conjunto fundamental de derechos económicos, sociales y culturales incluye el derecho a la salud y el derecho a la vivienda. Estos derechos deben protegerse no sólo porque permiten a las personas llevar una vida activa y productiva (valor de la autonomía), sino también por las obligaciones de solidaridad que existen en la sociedad.

La Defensoría del Pueblo, en numerosas oportunidades debió intervenir en reclamo de los mismos, ya que ciudadanos santafesinos en situación de discapacidad debieron enfrentar esta adversidad.

El derecho a la salud es sumamente importante para las personas con discapacidad, que a menudo reciben servicios de salud más escasos y/o demorados. Las prácticas como la denegación selectiva de tratamiento a las personas con discapacidad parece lo bastante común como para resultar preocupante, instancia que lleva a reflexionar y buscar nuevas modalidades para la intervención.

El derecho de expresión cultural es importante para las personas con discapacidad por diversas razones. Les permite salir de lo común, participar en una visión colectiva del mundo y hacer frente a las formas en que son representadas y percibidas por otros. Además, permite el desarrollo de un sentimiento de identidad individual y de comunidad. Es por ello que la Defensoría promueve estrategias y propuestas en el marco de un modelo de “acciones compartidas,” con fines comunes y mejores resultados.

Actuación del area de discapacidad de la Zona Norte:

- Difusión y Promoción de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La Defensoría del Pueblo, en el marco de las responsabilidades y compromisos institucionales con este colectivo social, implementó una serie de acciones y estrategias con el fin de instalar en la agenda social la importancia de conocer y difundir el alcance de este instrumento internacional.

Para llevar a cabo el trabajo se tuvo en cuenta algunos aspectos relevantes de la misma a saber:

La Convención es un instrumento vinculante de protección específico que asume el modelo social de la discapacidad, al entender que ésta resulta de la interacción entre las personas y las barreras originales en las actitudes y el entorno en el que se encuentran inmersas. Como tal, es el instrumento de protección de los derechos de las personas con discapacidad más avanzado desarrollado hasta el momento.

Esta Convención ratificada por el Congreso Nacional en mayo de 2008, es ante todo un tratado de derechos humanos, que establece obligaciones a los Estados parte e instituye garantías para su cumplimiento. Los programas de desarrollo deben estar sujetos a vigilancia y evaluación, de manera que las personas con discapacidad puedan recurrir a los remedios legales previstos en caso de que se viole un derecho reconocido.

Se trata de un instrumento mixto o integral, que aborda la protección contra la discriminación y provee herramientas orientadas a que el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad se aplique en cada derecho o área particular.

Contiene una serie de derechos sustantivos (educación, salud, empleo, etc), éstos son abordados desde la perspectiva y la fórmula de la no discriminación, utilizando las herramientas del derecho antidiscriminatorio. No se buscó crear nuevos derechos, sino asegurar la aplicación del principio de no discriminación en cada uno de los derechos, de manera transversal a todo el texto.

Tiene como principios generales: el respeto a la dignidad, la no discriminación, la igualdad de oportunidades, la participación e inclusión, el respeto a la diferencia, la accesibilidad, la igualdad entre hombres y mujeres y el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y su derecho a preservar su identidad.

Esta Convención obliga a los Estados de asegurar que todos los servicios y programas diseñados para servir a las personas con discapacidad sean supervisados efectivamente por autoridades independientes. Este deber no figura en ninguna legislación argentina relacionada con la discapacidad. Establece que sus disposiciones se aplicarán en todas las partes de los Estados federales sin limitaciones ni excepciones. Esta cláusula territorial obliga al Estado Nacional a garantizar que las provincias cumplan con los principios emanados de la Convención si no quiere incurrir en responsabilidad internacional.

- Acciones realizadas en cumplimiento Convenio de Colaboración para Promoción del Uso del Bastón Verde:

La O.M.S. define a la baja visión como “Disminución de las funciones visuales, incluso tras un tratamiento y/o corrección refractiva convencional. Visión comprendida en el rango de 0.3 de Agudeza visual y/o campo visual inferior a 10° hasta visión suficiente para ser utilizada en la planificación o ejecución una tarea”.

Las Defensorías del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Entre Ríos y Santa Fe, en el marco del Comité de los Defensores del Pueblo de la Región Centro y del fuerte compromiso de estas instituciones con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, en esta oportunidad de aquellas con discapacidad, firmaron un acuerdo de colaboración para la promoción del uso del Bastón Verde.

El mismo tiene por finalidad la ejecución de acciones de cooperación, para procurar la toma de conciencia de la sociedad en relación a las ventajas de la utilización del bastón verde para las personas con baja visión y de su significado para la comprensión de toda la ciudadanía, en definitiva para un real y efectivo cumplimiento de la Ley 25682.

Así también las Instituciones precedentemente citadas se comprometen a trabajar conjuntamente para la distribución de toda la información relativa a la problemática de las personas con baja visión y a la necesidad de la utilización del Bastón Verde.

Desde la Defensoría durante el año 2011 se realizó una tarea de difusión en los diferentes medios de comunicación social (micros en radio y televisión), distribución de folletería en obras sociales, instituciones públicas, Universidades, Institutos Superiores, Colegios de Profesionales, Centro Comercial, INADI, Sindicatos.

Se coordinó con organizaciones civiles y Federaciones de defensa de los derechos de personas con discapacidad y se hizo entrega de material.

Se coordinó con Director Centro Científico Tecnológico Santa Fe-CONICET- para llevar a cabo una tarea de exploración de aportes sobre TIC. Con INADI para entrega de material de difusión.

- Informe Técnico sobre Congreso Internacional sobre Protección de los Derechos Humanos por las Defensorías del Pueblo Iberoamericanas:

La Lic. Gladys Cabrera, encargada del Área de Discapacidad Zona Norte participó en el Congreso Internacional sobre Derechos Humanos “La Protección de los derechos Humanos para las Defensorías del Pueblo”, que se realizó en la Universidad de Henares, Madrid, España, como así también de Jornadas de Formación Académica, actividades de Coordinación y articulación con la Defensoría del Pueblo de España- Area Derechos Humanos y Discapacidad.

En la Universidad de Alcalá de Henares, España, durante los días 1, 2 y 3 de junio de 2011, se desarrolló el citado Congreso Internacional, cuyo objetivo primordial fue analizar el estado actual de las Defensorías del Pueblo Iberoamericanas y sus perspectivas de futuro, como aporte para el fortalecimiento de la democracia, el Estado de derecho y la plena efectividad de los derechos humanos

En este importante evento se abordaron temas relativos a las actuaciones de las Defensorías del Pueblo, en materia de derechos económicos, sociales y culturales; relaciones del Ombudsman con instituciones internacionales; participación ciudadana y desarrollo local, organización y competencias de las Defensorías del Pueblo; objetivos del milenio; tutela antidiscriminatoria y grupos vulnerables, entre otros.

- Casos destacados:

A continuación se relatan algunos casos resueltos favorablemente que se consideran importantes porque se involucran prestaciones que a diario son requeridas por muchísimas personas y por lo tanto constituyeron un antecedente fundamental para otros casos.

El primero, relacionado con la negativa de la Obra Social Provincial – IAPOS – a dar cumplimiento de cobertura de transporte para discapacitados, previsto por Ley Nacional N° 24.901 de Prestaciones básicas para las personas discapacitadas. El segundo, refiere a la negativa de una Obra Social Sindical a cubrir “asistente domiciliario”, figura introducida por la Ley N° 26.480 a la ley citada anteriormente, en el año 2009.

Instituto Autárquico de Obra Social - IAPOS -

1. Negativa de cobertura de transporte escolar a niña discapacitada.

(Expte. N° 1004-76939/11)

A mediados del mes de junio de 2011 se recepcionó un reclamo de un afiliado que manifestaba que desde el año 2005 venía solicitando sin resultados positivos la cobertura de transporte escolar para su hija discapacitada de 12 años de edad.

La niña -con diagnóstico de Diabetes Mellitus insulino dependiente, Disfunción neuromuscular de la vejiga, Espina bífida cervical con hidrocefalo- concurre a una escuela particular de esta ciudad y dos días por la tarde a un servicio educativo recreativo. En la orientación prestacional de su Certificado de Discapacidad expresamente se indica: Rehabilitación. Prestaciones Educativas y Transporte.

Que desde la Dirección del Iapos en el año 2005 textualmente se le había contestado a su requerimiento de cobertura del transporte : que “el transporte solicitado no se encuentra dentro del menú prestacional de la obra social, por lo que no se autoriza el pedido”. Ante esta negativa, en esa oportunidad inició reclamo ante la Dirección Provincial de Discapacidad desde la cual se le respondió que : “Por Convenio de Adhesión N° 1158/00 la Provincia de Santa Fe adhiere al Sistema Único de Prestaciones Básicas y uno de los requisitos del Programa de Carentiados de la Provincia de Santa Fe es que los posibles beneficiarios carezcan de cobertura social y no dispongan de los recursos adecuados para afrontar las prestaciones básicas” ... y continúa “Las Obras Sociales tendrán a su cargo con carácter obligatorio la cobertura total de las prestaciones enunciadas en la presente Ley 24.901, art. 2° que necesiten las personas afiliadas a la misma”. En base a estos argumentos se le deniega la cobertura de transporte.

Nuevamente el afiliado en el año 2011 se presenta en Defensoría solicitando reconocimiento de la prestación de transporte, lo cual es nuevamente denegado por la obra social que informa: “la obra social no reconoce prestaciones educativas, por lo tanto no autoriza el transporte para asistencia a la escuela. Cabe aclarar que IAPOS no cuenta con ningún recupero de la Nación (APE) como sucede con las Obras Sociales Nacionales. Es por ello que IAPOS debe evitar transformarse en un organismo que se aleje de los principios básicos para los que fue creado, cual es brindar prestaciones médico asistenciales (Ley 8288, art. 2) y de rehabilitación para personas con discapacidades (Ley 9325, art.14). El objetivo de la obra social es contener al afiliado dentro del Programa de Prestaciones Médico Asistenciales acorde a la Ley 24.901, sin incursionar en otras áreas que no le competen como tales como Educativas y Sociales”.

El afiliado, a efectos de intentar una solución urgente, solicitó la prestación de transporte a la Dirección de Inclusión para personas con discapacidad, desde la cual esta vez se le otorgó en forma excepcional un subsidio destinado a dar cobertura a los gastos de transporte por el período de tres meses.

Como se expresó anteriormente, la Provincia de Santa Fe adhirió a la Ley Nacional 24901 a través de Convenio N° 1158 del año 2000, por lo que resulta contradictorio que un organismo que pertenece al Ministerio de Salud de la Provincia no cumpla todas las obligaciones que el mismo Estado Provincial asumió y que por otra parte, otro organismo del mismo Ministerio de Salud (Dirección de Inclusión para Personas con Discapacidad) reconozca aunque más no sea en forma excepcional el derecho de cobertura de transporte escolar para su hija discapacitada invocado por el presentante.

Ya en el año 2007, la Defensoría expresó a través de Resolución N° 088 del año 2007 que si la obra social continúa en su postura restrictiva en la materia, incurre en una situación de injusticia, en la cual los afiliados discapacitados que reclaman la prestación en sede judicial obtienen una cobertura a la cual no accederán quienes carecen de medios económicos para hacerlo, como ocurre en el presente caso. Máxime teniendo en cuenta que la tendencia jurisprudencial de los Tribunales Provinciales y Nacionales es conteste en reconocer los derechos de las personas discapacitadas de manera integral.

Todos estos fundamentos forman parte de la Resolución N° 102 de fecha 04 de Julio de 2011, emanada del Defensor del Pueblo de la Provincia a través de la cual recomendó al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social – IAPOS- que incluya dentro del Programa de Prestaciones para Afiliados con Discapacidad la cobertura de transporte escolar en cumplimiento del art. 13 de la Ley Nacional N° 24901 y Convenciones Internacionales suscriptas por nuestro país. Asimismo se recomendó al Ministro de Salud de la Provincia inste esta reforma a favor de los afiliados discapacitados.

El 27/10/11 se recepciona respuesta a la Resolución mencionada desde la Dirección Provincial del IAPOS que expresa que “pese a considerar que el transporte escolar está en relación a las prestaciones educativas, se procederá a la autorización en particular de la cobertura solicitada por el afiliado en el presente caso”. Igualmente informa que la obra social analizará la posibilidad de incorporar dicho beneficio dentro de las prestaciones a brindar a las personas con discapacidad que lo requieran, previo a lo cual deberá realizar el estudio exhaustivo de los recursos a utilizar y el impacto económico que deberá afrontar para esos fines.

Por último y en relación al tenor de la respuesta antes descripta, el Defensor del Pueblo entiende que la calificación del transporte escolar como prestación educativa es indiferente en los términos del cumplimiento de la Ley Nacional N° 24901 y por lo tanto no excusa al Estado a través del IAPOS en este caso para implementar la norma citada. Por lo que se solicitó al Ministerio de Salud garantice que el “estudio exhaustivo de los recursos a utilizar y el impacto económico que deberán afrontar para tales fines” argüido por el Director de la obra social, sea realizado a la mayor brevedad por cuanto no se considera justo que otros afiliados en condiciones similares no puedan acceder a esta prestación. A la fecha no se obtuvo respuesta.

Obra Social del Personal Asociado a la Asociación Mutual SanCor (Ospersaams)

- Expte. N° 1004- 67.700/10: Negativa de reconocimiento de Asistente domiciliario.

Si bien las actuaciones se inician en el año 2010, su resolución se obtuvo en el transcurso del año 2011, previa intervención de la Defensoría ante a Obra Social y posteriormente solicitando dictamen de la Superintendencia de Servicios de Salud.

Se inician las actuaciones con la presentación ante el organismo una madre en representación de su hija discapacitada de 6 años, quien padece una enfermedad metabólica progresiva (Síndrome Mucopolisacaridosis San Filippo), la cual se detecta por análisis enzimáticos

específicos. Los síntomas son: retraso de las etapas del desarrollo, una intensa hiperactiva motora y agresividad. De acuerdo al certificado de discapacidad presenta trastorno del desarrollo del habla y del lenguaje, trastornos específicos mixtos del desarrollo.

La médico pediatra, solicitó la prestación de acompañante terapéutico domiciliario, 3 horas por día de lunes a sábado, para ayudar en el cuidado de la niña ya que por su deterioro neurológico progresivo, hiperkinesia, falta de concentración, imposibilidad de deambular sin ayuda, resultaba adulto dependiente las 24 hs. del día. La obra social rechazó la solicitud manifestando que el acompañante terapéutico no estaba contemplado dentro de las prestaciones por discapacidad.

La quejosa solicitó al organismo la intervención ante la Obra Social o la Superintendencia de Servicios de Salud a fin de que se le reconozca la prestación de acompañante terapéutico y la cobertura total de pañales.

En razón de los hechos señalados, se remitió nota a la Obra Social, recordándosele que dentro del Sistema de Prestaciones Básicas para las personas con discapacidad, se encontraba la prestación de ASISTENTE DOMICILIARIO, incorporada por la Ley 26.480, por lo que se solicitó la autorización de la misma y en caso de negativa, que brinde la justificación legal correspondiente.

La Obra Social respondió que a criterio de la auditoría médica, no se otorgaría la cobertura debido a que la patología de la menor no reunía los requisitos de dicha prestación.

Ante la negativa que se consideró injustificada de la Obra Social, se dio intervención mediante Nota a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, iniciándose en la misma la sustanciación del procedimiento previsto por ley, en el cual se solicitó a este organismo y a la presentante documentación complementaria, corriéndosele traslado a la Obra Social. Esta respondió que la negativa de la prestación se debía a que durante la mañana, la niña asistía al jardín especial y por la tarde, miércoles, jueves y viernes, recibía atención en su domicilio de neurokinesiólogía, terapia ocupacional y fonoaudiología, con una duración de dos horas diarias. Por lo que si la prestación solicitada era a los efectos que colabore con la mamá, ésta se encontraba por la tarde en su hogar y que para los fines de su rehabilitación contaba con los profesionales correspondientes.

Dado que las actuaciones se iniciaron en el año 2010 y ante la dilación que la Obra Social efectuaba en el trámite de la denuncia presentada en la Superintendencia, en junio del año 2011, se remitió nota al Superintendente de Servicios de Salud, Ricardo E. Bellaggio, solicitándosele que en virtud del convenio existente entre la Asociación de Defensores de la República Argentina - de la cual forma parte la Defensoría- se brindara una respuesta urgente.

En ese momento, como solución intermedia la Obra Social le comunicó a la Superintendencia que iba a autorizar una psicomotricista, tres horas, de lunes a viernes. Sin perjuicio de ello nada le fue brindado a la paciente, por lo que se reiteró el reclamo.

El 11/08/11, la Superintendencia de Servicios de Salud, notificó a este organismo el dictado de la Resolución n° 679/11 por medio de la cual INTIMÓ a la Obra Social a fin que en el plazo de 10 días, proceda a brindar la prestación de asistente domiciliaria, seis horas, de lunes a sábado y la provisión de pañales a valor actualizado, bajo apercibimiento de encuadrar su conducta en

las previsiones del art. 42 de la Ley 23.661 y sustanciar el procedimiento sancionatorio.

Cabe agregar que la prestación requerida en el presente caso, si bien fue incorporada por ley, a la fecha no se encuentra reglamentada, lo que obstaculiza su reconocimiento por parte de las obras sociales, considerando relevante por tal motivo relatarlo por ser un precedente para otros casos futuros.

Actuación del área discapacidad de la Zona Sur:

Hasta la fecha el Área viene siendo receptor de innumerables quejas por particulares y/u organizaciones no gubernamentales relacionadas con: transporte, empleo, vivienda, accesibilidad, integración social, educación, mecanismos provisionales, funcionamiento de efectores públicos de diferentes jurisdicciones, asuntos y/o conflictos particulares. Intentando dar la mayor y mejor respuesta a estos requerimientos se implementó la siguiente modalidad de atención:

- Personalizada en la delegación Rosario.
- Vía correo electrónico.
- Línea telefónica (especialmente a través de nuestras delegaciones, pero también en la Delegación Rosario).
- Coordinación con delegaciones de la Defensoría en Zona Sur.
- Interinstitucionales: C. A. V. (Centro de Asistencia a la Víctima); Departamento de Mediación, interacción con otras áreas de Instrucción.

Análisis de Casos:

Además de los 1105 reclamos registrados se realizaron numerosos asesoramientos telefónicos como así también a través de la página Web.

En un alto porcentaje los casos fueron resueltos por medio de gestiones informales de la Defensoría; sólo contados casos, sobre cuestiones significativas en el reclamo de los ciudadanos, necesitaron formalidad de respuesta por parte de las siguientes Dependencias Públicas: IAPOS; PROFE; Transporte, DPVU, Ministerio de Educación, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud.

ANÁLISIS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO DE LOS 1105 CASOS

I - Salud

1. Efectores Públicos

- HOSPITALES: 26
- PROFE: 29
- IAPOS: 53
- PAMI: 44

2. Obras sociales y empresas de medicina pre paga: 211

II - Transporte y Accesibilidad (Franquicia)

1. CNRT: 15
2. SNR: 10
3. MUNICIPALIDAD: 18
4. PROVINCIAL : 6

III - Derechos y Deberes

1. Asesoramiento general 125
2. Desarrollo social 10
3. Certificado único de discapacidad
 - Tramitación: 146
 - Modificación: 20
 - Categorización: 2
 - Legista: 0
 - Internación: 2
 - Trabajo: 26
4. Derechos humanos: 3
- 5.- Inadi: 12
- 6.- Migraciones: 0

IV - Pensiones, Jubilaciones y Asignaciones

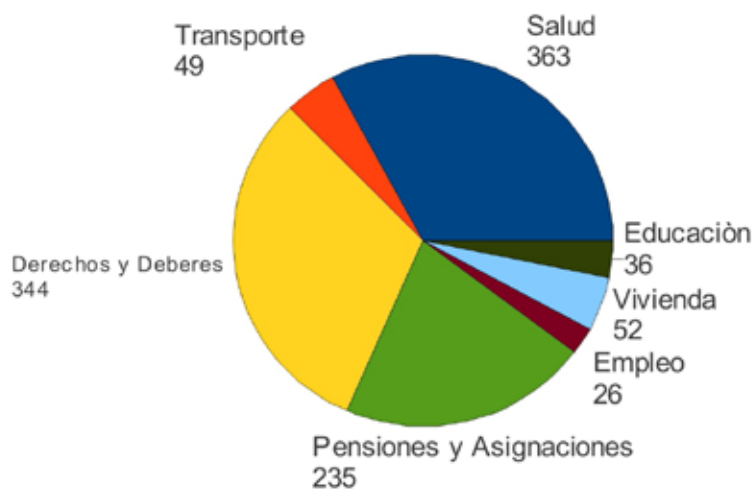
1. Pensiones y Jubilaciones: 157
2. Asignación familiar y universal por hijo con discapacidad: 78

V - Empleo: 24

VI - Vivienda: 52

VII - Educación: 36

CUADRO COMPARATIVO POR TEMAS



Otros Gráficos

Ver capítulo Estadísticas. Pág. 197

OTRAS TAREAS REALIZADAS:

Reuniones de trabajo y coordinación:

- a) Hospitales Provinciales: Centenario; Provincial, Eva Perón, Agudo Ávila, Gamen
- b) Obras sociales: IAPOS – PAMI
- c) PROFE
- d) Dirección Provincial de Inclusión de Personas con Discapacidad – Zona Sur.
- e) Asociaciones Intermedias y Ongs para personas con discapacidad.
- f) Obras sociales particulares: OSECAC, OSUNR, OSTEL, OSPAC, IPAM, Sutiaga, Osutgrha, OSDE y otras.
- g) CAV (Centro de Asistencia a la Víctima).
- h) ILAR
- i) ANSES
- j) Desarrollo Social de la Nación.
- k) Comisión Nacional de Pensiones.
- l) Municipalidades y Comunas.
- m) Secretaría de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe.
- n) Concejo Municipal de Rosario.
- ñ) Secretaría de Transporte Municipal.
- o) CNRT – Delegación Rosario.
- p) Defensorías Generales de Tribunales
- q) Visitas Domiciliarias
- r) Internas con :
 - Otros instructores.
 - Área Discapacidad - Zona Norte.
 - Gabinete del Defensor de la Provincia - Zona Sur.
 - Dirección de Delegaciones - Zona Sur.
 - Prensa y Comunicación - Zona Sur.
 - Centro de Mediación – Zona Sur
- s) Asistencia a cursos en representación de la Defensoría:
 - 28 y 29 de abril de 2011.- “Integración, Apertura y Participación”
Congreso Nacional de Sociedades Italianas de Socorros Mutuos. INAES – Union y Benevolencia – Federación de Entidades Mutualistas de la Pcia. de Santa Fe.
 - 4 de agosto de 2011.- Jornada : “NIÑOS Y CALLE recuperando espacios” - Gobierno de la Provincia de Santa Fe – Defensoría del Pueblo de Santa Fe.
 - 12 de septiembre de 2009.- Seminario: “DERECHO DE LA DISCAPACIDAD” Jornada: “El Derecho a la educación de las personas con discapacidad”
Comisión de Derecho de la Discapacidad -Colegio de Abogados de Rosario.

· 6 y 9 de octubre de 2011.- XIII Jornadas de Reflexión “Somos Creadores de Nuestra Propia Realidad” Fundación Encuentro.

CASOS DESTACADOS:

En la tarea cotidiana existen numerosos casos que, habiendo generado o no expediente, conllevaron múltiples gestiones, entre ellos se pueden destacar:

I - Educación

- Expte. ROS-11/14884 y acumulados : En fecha 08/11/2011 se presentó en la sede de Rosario de la Defensoría del Pueblo una denuncia contra el Ministerio de Educación por “violaciones de derechos fundamentales ...” motivada en la negativa de inscripción para el nivel inicial (preescolar) a su hijo con síndrome de down, a pesar de haber recorrido 20 escuelas privadas. La importancia de este expediente radica en que la denuncia formal confirmó indicios acerca de los desfajases en el funcionamiento y control del Ministerio de Educación en materia de Discapacidad, y sirvió de ariete a los fines en una investigación que incluyó los más de 30 casos que en materia educativa se presentaron en el Área; demostró grandes dificultades para la inclusión de personas (sobre todo niños) con discapacidad en la denominada “educación común” y cuyo fruto fue el dictado de la Resolución N° 270 de fecha 29 de diciembre de 2009 que incluía todos los casos presentados, en la que el Sr. Defensor recomendó “al Ministerio de Educación de la Provincia que adopte todas las medidas de su competencia para garantizar la efectiva inclusión de las personas con discapacidad en los establecimientos educativos de la provincia...”

II - Salud

1. Efectores Provinciales

- Expte. ROS-11/15177 : versó acerca de un reclamo de la madre de una niña que padece displasia ostiofibrosa por lo que era menester una intervención quirúrgica, que había solicitado a PROFE desde principios de 2009. En agosto de 2010, se realizó la misma luego de haber sido postergada en dos ocasiones, porque PROFE no suministró la prótesis necesaria para tal cirugía en tiempo y forma. La quejosa decidió recurrir a diferentes préstamos para hacer frente a la misma, ya que la demora era sumamente riesgosa para la salud de su hija, quien estaba expuesta a infecciones. El reclamo fue por el reintegro de lo abonado, lo que generó además de numerosas gestiones telefónicas ante responsables de PROFE en la provincia, el envío del oficio N° 0335 en fecha 05/12/2011 a la Sra. Directora Provincial de PROFE, Dra. Laura Rappa, quien a la fecha no ha dado respuesta.

- Expte. ROS-11/14147: En fecha 25/10/2011 se presentó en la Defensoría la queja respecto de una persona con discapacidad de 57 años, que carecía de familia continente y requería en forma urgente ser institucionalizado. Poseía Certificado Único de Discapacidad pero no contaba con Obra Social.

Se detectó que existía la posibilidad de que el ciudadano obtenga el beneficio de Pensión No Contributiva. La responsable del Área, luego de una interconsulta con el Dr. Aguirre, Director del Servicio de Rehabilitación de la Provincia y el Psic. Horacio Bucci, de la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad, determinó una derivación a la médica legista Dra. Molina, de la misma Subsecretaría, quien realizó el diagnóstico médico necesario para la obtención de la documentación necesaria para la tramitación en la Comisión Nacional de Pensiones y su posterior afiliación a PROFE. Mientras tanto, se le solicitó a esa Subsecretaría la cobertura total por parte del Estado (hasta el alta de PROFE), lo cual obtuvo a la brevedad.

- Expte. ROS-10/10159. Esta queja se acompañó en el informe del año 2010, como una queja en trámite. En 2011 llegó resolverse satisfactoriamente, por ello se incluye nuevamente para plasmar la finalización de la gestión. La misma versó acerca de la necesidad de cobertura de implante coclear para una niña con discapacidad (hipoacusia neurosensorial, bilateral). Se realizaron gestiones ante PROFE, desde el cual se informa que estaba aprobado para llevarlo a cabo y que el problema radicaba en la programación de la cirugía la cual la determina el Hospital Provincial de acuerdo a la lista de espera para dicha práctica.

Por ello el área remitió Oficio N° 0223, cuya respuesta indicó lugar en la lista de espera y que se programaría la cirugía cuando arribara el implante y que según el proveedor, se concretaría en aproximadamente 30 días.

Después de una espera prudencial, que duplicaba el plazo estipulado, el Área realizó el reclamo por correo. Posteriormente, se apersonó la madre y comunicó que la prótesis estaba retenida en la aduana. Cuando finalmente llega la pieza al Hospital Provincial, no se pudo efectuar el implante, puesto que se descubrió una falla en esa clase de productos (de tal magnitud que fueron retirados del mercado). PROFE se negó a comprar una nueva pieza hasta tanto reciba el reembolso del dinero. Entonces fue necesario realizar gestiones telefónicas a los fines de destrabar el asunto. Se realizaron comunicaciones desde el Área con la empresa importadora y la Aduana a los fines de destrabar el envío y con PROFE, para que reciba la pieza antes de recibir la devolución del dinero. Finalmente, se logró solucionar la cuestión el día 04/05/2011, y el viernes 12/08/2011 se realizó la operación en forma exitosa.

- Expte. ROS-11/13825 : Se presentó una persona externada del Hospital de Salud Mental "Dr. Agudo Ávila" con diagnóstico de "Esquizofrenia Residual" según su Certificado Único de Discapacidad, denunciando discriminación en la pensión que habitaba, no teniendo posibilidades de traslado ya que no contaba con ingreso alguno. Luego de indagar datos de la quejosa, la responsable del Área detectó que le correspondía una Pensión Derivada, por lo que se la asesoró al respecto. Seguidamente, se acordó una reunión con la Directora del Hospital en la que se fijaron lineamientos generales para abordar el caso; así se consiguió el cambio de pensión, y la tramitación de la Pensión Derivada, para lo que hubo que iniciar gestiones a los fines de

dar con la documentación necesaria (partidas, historias clínicas etc.). Aún hoy continúa el seguimiento del caso, para evitar nuevos episodios discriminatorios o de tensión en la vida cotidiana de la quejosa y para finalizar el trámite de Pensión Derivada. Recientemente se ha establecido un nuevo contacto con el equipo del efector a los fines de continuar un trabajo conjunto con el Hospital.

- Exptes. VCT 352/09 y CGO-845/10; ROS-13992/10; ROS-007382/10 y ROS- 014184 Atento a las diferentes denuncias de ciudadanos de la Zona Sur de esta Provincia, efectuadas desde el 16/11/2009 hasta el 04/04/2011, en virtud del pedido de IAPOS de un "CERTIFICADO DE INCAPACIDAD", además del Certificado Único de Discapacidad exigido por la legislación vigente; se dispuso oficiar a IAPOS requiriendo información acerca de los fundamentos del pedido, a priori excesivo, ya que significaba una traba en el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Como respuesta a ese formal requerimiento, en fecha 11/03/2011, el agente de salud provincial informó textualmente con claridad categórica que "dicho proceder no corresponde desde el dictado del Decreto Provincial N° 1.712 de agosto de 2002", por ello se entendió imperioso el dictado de una Recomendación a IAPOS de que implemente los mecanismos necesarios a los fines de efectivizar la información a todas las delegaciones y bocas de expendio de la provincia, dependientes del mismo, para que a través de ellas se brinde un correcto asesoramiento -acerca de la exclusiva presentación del Certificado Único de Discapacidad a los fines de acreditar la misma. Elevada la cuestión al Sr. Defensor, se expidió mediante al respecto Resolución N° 91 de fecha 23/06/2011.

- Expte. N° 11/16461 (Caja de Jubilaciones – Secretaría de Inclusión - IAPOS)

La queja presentada que originariamente trataba sobre asesoramiento acerca de una Pensión derivada por Discapacidad, requirió de la intervención directa de la responsable del Área ya que demandó de gestiones ante Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad de la Provincia, Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia y IAPOS.

El caso trata acerca de una ciudadana con discapacidad de origen psiquiátrico que ante la repentina muerte de su madre, queda absolutamente abandonada, sin familiares directos continentes. Por iniciativa de una prima que presentó el reclamo se iniciaron diferentes gestiones, las que permitieron la obtención del Certificado Único de Discapacidad, solicitar Pensión Derivada y la afiliación a la Obra Social mientras se tramitaba la pensión; asimismo se efectuó derivación oportunamente a Defensoría General de Tribunales Provinciales para tramitar la curatela (requisito necesario por tratarse de una mayor incapaz). Realizado todo eso, IAPOS se hizo cargo de la totalidad de las prestaciones requeridas por la persona con Discapacidad.

- Expte. ROS-11/12031: En fecha 09/09/2011 se presentó una quejosa en la Defensoría haciendo saber que habiendo solicitado al IAPOS dos audífonos en virtud de su hipoacusia neurosensorial

bilateral, y habiendo acompañado toda la documental solicitada por IAPOS, obtuvo como respuesta que la Obra Social sólo cubre uno, sin fundamento alguno y en forma oral. Ante tal respuesta se solicitó por correo electrónico a personal de IAPOS que ratifique o rectifique tal contestación. Por igual medio se nos comunicó que: "Por disposición y en función de su edad le corresponde un solo audifono". Lo que trajo la necesidad de un oficio que obtuvo una respuesta similar, esta vez con un fundamento de escasa fuerza jurídica, una resolución interna de IAPOS: la 048/97 art. 9 inc a) y b), que contraviene la ley nacional 24.901 y la provincial 9.325.

- Expte. N° 11/12500: El 20/09/2011 se presentó un reclamo por medicamentos a PAMI, luego de una gestión de la Responsable del Área con la Jefa de Farmacia, se informó que el medicamento solicitado no puede ser autorizado porque se emplea como fármaco de segunda línea (sólo cuando han fracasado los tratamientos con medicamentos tradicionales), algo que el médico no mencionó. La Jefa de Farmacia brindó, por solicitud del Área, la información a la quejosa, quedando encaminado y resuelto el caso.

2) Obras Sociales y Prepagas

Expte. ROS-11/13455: En fecha 20/09/2010 se presentó en la Defensoría un reclamo por la cobertura de audífonos a su obra social (OSECAC), por parte de una persona que padece hipoacusia neurosensorial bilateral. En primer término, la Obra Social no cubría la prestación, y luego, pretendía entregar otros audífonos de menor costo, que no eran los más adecuados. En este reclamo se pudo articular una forma efectiva para conseguir que la obra social cumpla con la prestación que por ley le es obligatoria. Así fue de utilidad, tanto desde el punto de vista de los requisitos formales para el pedido, como principalmente del armado del canal de diálogo con la entidad, ya que hubo gestiones con todas las áreas del Agente de Salud, desde el Responsable de Discapacidad en Rosario, hasta la Médica Auditora de OSECAC central. Si bien fue una gestión que llevó mucho tiempo, ya que se resolvió casi un año después, la importancia de este caso radica en que utilizando este sistema, se han logrado facilitar muchos audífonos para otros quejosos que se presentaron con posterioridad, incluso de otras obras sociales.

- Expte. ROS-11/8595 : El día 17/01/2012 se publicó en la sección "La Ciudad" del diario "LA CAPITAL" una nota titulada "LE NIEGAN EL TRATAMIENTO A UN CHICO HIPOACUSICO". Esa nota, disparó la inmediata reacción del Área, cuya responsable se comunicó con la periodista autora de la nota quien le proporcionó los datos para poder contactar a la madre de niño, con quien se acordó una reunión en la Sede de Rosario de esta Defensoría para el 19/01/2012.

- Expte. ROS-11/16003: El presente caso se inició en el Área Salud de esta Defensoría, por "deuda de medicina prepaga". Del análisis del caso se concluyó que ITALMEDIC, no solo reclamaba una deuda anterior, sino también que exigía la desafiliación de la hija de la recurrente por "enfermedad preexistente"; en realidad es una niña con discapacidad (de hecho posee

Certificado Único de Discapacidad) y su patología no era conocida por los padres al tiempo de su afiliación. Por eso, luego del asesoramiento pertinente atinente a la deuda de la prepaga, se derivó la problemática relativa a la discapacidad de la niña al Área Discapacidad. Allí se informó a los padres de la existencia de la Ordenanza Municipal por la cual la ciudad de Rosario incorpora a sus prestadores de salud al régimen nacional de la ley 24.901; por lo que ante la imposibilidad de seguir abonando la cuota mensual que la empresa de medicina prepaga exigía, podían bien requerir a la Municipalidad que otorgue las prestaciones que su hija necesite en razón de su discapacidad. Se realizaron gestiones ante ILAR para la obtención de un turno de evaluación y su posterior tratamiento a cargo de esa institución.

Sólo restaba solucionar los problemas de la deuda preexistente y el de la transición hasta tanto se realizaran todos los trámites para que la Municipalidad se haga cargo de la cobertura, lo que se logró gracias a una mediación en la que se acordó 1) que las deudas entre las partes queden sin efecto. 2) que Italmedic provea a la niña las prestaciones por 6 meses desde la firma del convenio o hasta tanto inicie la misma en efector público.

III - Vivienda

- Expte. ROS-10/7299 (y acumulados): Esta queja se presentó en el informe del año 2010, como una queja en trámite, y por haber continuado en 2011 se repite su inclusión detallando la finalización de la gestión. Como reflejo de las numerosas quejas planteadas acerca de la falta de entrega de viviendas para personas con discapacidad y por haber hecho público la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de la Provincia de Santa Fe una nueva fecha de entrega en 2011, se inició expediente de oficio por el Área a los fines de garantizar el cupo de Viviendas para personas con Discapacidad en los planes realizados por la D. P.V. y U.

Por esa razón, los autos agrupan a todas quejas suscitadas al respecto y que fueron 37 en total. Asimismo, y en virtud de la trascendencia del tema, desde la Defensoría se decidió enviar Oficio N° 150. Posteriormente, se consideró oportuno dictar la Resolución N° 021/2011 a los fines de que se modifiquen ciertas disposiciones internas del organismo de vivienda.

También, se elaboró un Anteproyecto de Ley con una propuesta que no sólo contempla el cupo para personas con discapacidad contenido en la ley nacional, sino que también propone un cupo para personas trasplantadas y/o con enfermedades crónicas. Por otro lado, el Defensor ha considerado oportuno, a requerimiento del Área de Discapacidad, dictar Resoluciones individuales a los fines de preguntar a la DPVvU si figuran en el padrón cada uno de los casos que plantearon su inquietud a esta Defensoría y que consta que pertenecen al cupo "D"; así a lo largo del año 2011 se dictaron 37 resoluciones en la materia además de la citada .

El seguimiento de esas Resoluciones llevó a notar que las irregularidades no sólo se relacionaban a los sorteos, sino también con las adjudicaciones. Se detectó que ciertas personas con discapacidad habían sido incluidas en la nómina de adjudicación general y viceversa, lo que derivó en el dictado de la Resolución N° 254/2011 cuyo caso a continuación se describe.

- Expte. ROS-11/14715: El 07/11/2011 se presentó una persona inscripta en el sorteo de la DPVyU manifestando que a pesar de no poseer en su grupo familiar una persona con discapacidad, había sido sorteado y de hecho figuraba en el listado de futuros adjudicatarios dentro del cupo de viviendas para personas con discapacidad. Ante la necesidad habitacional del quejoso, y la injusticia que generaría tanto que se le quite la vivienda como adjudicarle un inmueble destinado a personas con discapacidad, desde del Área, se propuso la posibilidad de gestionar una permuta entre el quejoso y una persona con discapacidad que había sido adjudicada en el sorteo general, ambos por error exclusivo de la DPVyU. Para ello se llevó a cabo una reunión con Responsable Provincial de la DPVyU y ese encuentro derivó en la Resolución N° 254 de fecha 15 de diciembre de 2011 por medio de la cual, el Sr. Defensor recomendó a la DPVyU adoptar las medidas necesarias a los fines de garantizar los derechos de ambas familias.

IV - Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad

- Expte. ROS-10/537 (Trabajo) En fecha 13/01/2011 una ciudadana presentó la queja plasmado la imposibilidad de conseguir trabajo en virtud de su discapacidad, a pesar de ser profesional (farmacéutica) y tener experiencia en empleo privado y público (reemplazos). La Responsable del Área le indicó -en la primer entrevista- las posibilidades de trabajo para personas con discapacidad existentes. También gestionó ante la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad de la Provincia la inscripción de la quejosa en la Base de datos al efecto (trabajodiscapacidad@santafe.gov.ar); y le hizo conocer la Resolución N° 084 de fecha 15/06/2011 en la que el Sr. Defensor del Pueblo de la Provincia se expide acerca de la obligación de respeto del cupo de 4% de ingreso a la Administración Pública Provincial para personas con Discapacidad.

Habiendo informado la quejosa de su desempeño como reemplazante en el Hospital Provincial de Salud Mental "Dr. Agudo Ávila", se ofició al efector requiriendo información acerca de su desempeño laboral, la respuesta indicó que lo hizo de buena manera; asimismo, se libró despacho a la Subsecretaría de Inclusión a los fines de corroborar su inscripción en la nómina de trabajo para personas con discapacidad, y de las gestiones realizadas por la dependencia provincial para su efectiva incorporación laboral, de ese despacho aún se aguarda respuesta; asimismo se ha notificado el giro de las actuaciones a Rosario.

- Expte. FUN-11/89. Su origen es una presentación formulada por la Responsable de un instituto-hogar que se hace cargo de un joven con discapacidad, que no tiene familia, cuya guarda es incierta y por lo tanto no cobra PNC (Pensión No Contributiva) ni tiene cobertura de salud. Estudiado con detenimiento el caso y previos llamados telefónicos a organismos pertinentes a los fines de solicitar información así como ante la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad

de la Provincia de Santa Fe, sin resultados positivos, se le remitió el oficio N° 0336. Ante la falta de respuesta de la referida Subsecretaría, se solicitó Pronto Despacho, del cual aún no se ha obtenido respuesta, por ello se elevó el expediente a la Dirección de Instrucción y Gestión a los fines que correspondieren.

- Expte. ROS N° 10/11723: Al recurrente le fue denegado el otorgamiento del Certificado de Discapacidad ya que la Junta Evaluadora consideró como insuficiente su patología (pérdida de un ojo). Por discrepar con ese criterio, desde el Área se le hizo saber que tenía derecho de reconsideración, lo que solicitó en la Subsecretaría de Inclusión, donde fue evaluado nuevamente y se repitió el resultado.

El quejoso no recurrió el dictamen, de lo cual se toma conocimiento posteriormente. Por eso, advirtiendo la caducidad de instancia pero considerando su condición, se decidió oficiar a la Subsecretaría con la finalidad de reabrir la posibilidad de una nueva evaluación dado que su patología es poco frecuente y, a entender de la Defensoría, ameritaba una nueva consideración. En su respuesta, el organismo dejó abierta la posibilidad de una nueva evaluación y agregó que no existe una normativa específica que indique cuándo la displasia fibrosa craneofacial implica una discapacidad, por lo tanto se aceptaría una nueva evaluación.

En base a esa respuesta y a las apreciaciones obtenidas, se llega a la conclusión de solicitar a la Dirección de Instrucción y Gestión de la Defensoría que eleve un pedido de resolución. El Sr. Defensor se expidió mediante Resolución N° 144, de fecha 25 de agosto de 2011, por la cual recomendó a la Subsecretaría de Inclusión para Personas con Discapacidad de Santa Fe una revista del caso, convocando a una nueva junta médica y sugirió al Ministerio de Salud de la Provincia que "arbitre los medios a su disposición para que, en casos como el presente de difícil evaluación...se cuente con un plazo mayor para que la Junta Médica dispuesta al efecto pueda llevar a cabo un análisis más profundo..."

Como respuesta, en fecha 19/09/2011 la Sra. Subsecretaria de Inclusión hizo saber al Sr. Defensor del Pueblo que, como lo solicitara en la citada resolución, en el presente caso se realizaría una nueva evaluación, la que oportunamente fue hecha otorgándosele el Certificado de Discapacidad al interesado, es decir, modificando por completo el criterio de la Junta Anterior.

V - Pensiones, Jubilaciones y Asignaciones Familiares/Universales

- Expte. ROS-11/9577: El día 20/07/2011 se presentó la queja de una persona cuyo hijo percibía una Pensión No Contributiva y por esa razón no podía tramitar la Asignación Universal por hijo con Discapacidad. Se le respondió que los beneficios eran incompatibles debido a que existen en esta Defensoría antecedentes del año 2009 por los cuales ANSES respondió que el Decreto 1602/09 del Poder Ejecutivo de la Nación en su Art. 9 así lo dispone.

Investigando el tema, y a través de comunicaciones con el Responsable de UDAI Rosario Centro, se informó que si bien existe el dictamen N° 48.559 del año 2011 de la Gerencia de

Asuntos Jurídicos de ANSES que en su punto 4 recomienda modificación del decreto abriendo la posibilidad del cobro de ambos beneficios, es solo interpretativo y no vinculante, por lo que continúa rigiendo lo estipulado por el art.9 del Decreto 1602/09. Se continuará trabajando sobre el expediente .

VI - Transporte y Accesibilidad

1) Transporte Público de pasajeros Nacional, Provincial y Municipalidad – Incumplimiento de normativas en general y franquicias en particular (para viajes de corta, media y larga distancia).

- Expte. ROS -11/15200 (y acumulados) Numerosas son las denuncias y reclamos ante la Comisión Nacional Reguladora de Transporte (CNRT). Otros están vinculados a Transporte Provincial y/o Municipal.

Durante el transcurso del año 2011 se realizaron gran cantidad de reuniones con distintas O. N. G. para personas con Discapacidad como así también con la C. N. R. T.; también se solicitó audiencia con el Ente Regulador del Transporte de la Municipalidad de Rosario, la cual nunca fue concedida. A pesar de lo expresado, son numerosos los casos sin resolver, por lo que el Área se propone en el transcurso del año 2012 continuar y profundizar diferentes tareas para el logro del cumplimiento de las normativas vigentes en las diferentes jurisdicciones.

2) Accesibilidad

- Expte. FUN-11/9981: Por medio de Correo Electrónico se ha hecho conocer una incómoda situación vivida por una persona con discapacidad motora cuando intentó asistir a una función de cine, donde se le indicó ubicación en tercera fila -desde la que se le iba a hacer imposible visualizar la película-, ya que su particular discapacidad no se lo iba a permitir. Cuando solicitó el cambio le informaron que la tercera fila es el lugar asignado por la empresa para las sillas de ruedas, por lo que debió retirarse sin ver la filmación. Si bien fue una situación realmente desagradable para el recurrente el cine no infringió ninguna normativa vigente en la ciudad de Rosario ya que la ordenanza 6081 solo establece la asignación de espacios para las sillas de ruedas. Como la misma data de una antigüedad considerable se considera necesaria una revisión a los fines de estipular nuevas contingencias.

En virtud de ello se elevó una propuesta al Sr. Defensor, el cual mediante Resolución N° 193, de fecha 05/10/2011 ha declarado inadmisibles las quejas, sin embargo, ordenó remitir copia de la Resolución al Sr. Intendente de Rosario y al Honorable Concejo Deliberante, a los fines que mediante la transmisión de la queja al órgano competente se pueda encontrar una solución a la problemática planteada.

- Expte. N° 11/16403. (Accesibilidad – Ministerio de Educación) : Se plasmó una queja respecto de barreras arquitectónicas en el ISET N° 18. En primer término se le recomendó a la

quejosa realizar una nota por escrito a las autoridades del Instituto intentando buscar una solución al problema existente. Desde la institución inmediatamente respondieron indicando que, como Escuela Pública, no pueden resolverlo internamente sino que debían solicitarlo a Ministerio de Educación de la Provincia, algo que vienen realizando desde el año 2009. Motivados por esa respuesta, desde el Área se resolvió remitir un despacho al Ministerio de Educación (Oficio N° 0342) solicitando información acerca de los reclamos realizados por el referido Instituto.

El oficio fue recibido el 22/12/2011 y no ha sido respondido aún.

- Expte. ROS-11/13822. (Accesibilidad de Derechos – Banco de la Nación Argentina):

Se hizo presente en la Defensoría una persona ciega manifestando que cuando se dirigió al Banco de la Nación Argentina (Suc. Córdoba y San Martín, Rosario) para gestionar la “Tarjeta Nativa” se negaron a otorgársela puesto que para ello es necesario firmar un contrato de adhesión, y el funcionario del Banco debe dar fe de la lectura y conformidad del cliente, lo que en caso de ceguera representa un impedimento. El Reglamento Interno del Banco solo menciona el “texto impreso en tinta sobre papel”. El mismo día, la Responsable del Área acompañó a la entidad bancaria al quejoso, a los fines de corroborar lo denunciado, informar al Banco acerca de lo discriminatorio de ese accionar y por sobre todo, intentar solucionar el conflicto. Luego de una reunión, la entidad financiera otorgó la tarjeta a la persona ciega oспiciando la Prof. Iris Pérez de testigo de que el beneficiario aceptaba previa la lectura de la normativa por parte del empleado del banco, de las condiciones contractuales, quedando fehacientemente notificado. Aprovechando la situación, la Responsable del Área, sugirió este mecanismo para ser empleado en próximas situaciones como así también notificar a las personas ciegas a través de un audio o de texto en Sistema Braille, es decir, modificar su reglamentación incluyendo las posibilidades para personas con Discapacidad Visual. Los autos serán girados próximamente a la Dirección de Relatoría a los fines de solicitar al Sr. Defensor una Resolución para ser presentada en ADDPRA, porque es una problemática que se repite a lo largo y a lo ancho de la República Argentina.

- Expte. ROS-11/367 s/ Reglamento Club Rosario Central : El Sr. Defensor del Pueblo, mantuvo una reunión con el jefe de seguridad de la institución deportiva, a quien se le informó, acerca de la no existencia de normativa municipal que obligue a otorgar franquicias de gratuidad en la venta de entradas para personas con discapacidad; sin embargo se le expresó el agradecimiento del organismo ante la histórica “actitud” de ese club hacia las personas con discapacidad, quienes durante mucho tiempo han podido asistir al espectáculo deportivo sin abonar ningún concepto. Además de invitarlos a continuar con dicho beneficio, se asesoró al Jefe de Seguridad del Club acerca del contenido de diferentes leyes que sugieren acciones positivas; por último se le sugirió dictar un Reglamento Interno a los fines de establecer un formato ordenado de consideración y respeto a favor de quienes más lo necesiten, poniendo el organismo a disposición para tal fin. Pocos días después se presentó el Jefe de Seguridad y notificó el dictado del nuevo reglamento.

V - Otras Tareas Realizadas

1) Defensoría del Pueblo de la Nación

Se propuso el diseño e impresión de un folleto de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe que complementa el material suministrado por la Defensoría del Pueblo de la Nación, con información local en aquellos temas que generan mayor demanda ante esta institución. Ambas folleterías podrían ser distribuidas en: Escuelas, Vecinales, Distritos Municipales, Medios de Comunicación, Delegaciones de esta Defensorías y Delegaciones Zonales de Defensorías del Poder Judicial.

2) Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación

Producto de algunas dificultades manifestadas en la resolución de reclamos vinculados con la Superintendencia de Servicios de Salud y que para el trabajo cotidiano del área se hace imprescindible disponer de una fluida y resolutive comunicación; considerando que existe un convenio marco, se realizó una gestión conjunta con la Dirección de Consultoría Técnica de la Zona Norte de ésta Defensoría a través del Señor Jefe de Gabinete Dr. Fernando Jorge Daniluk el 24/08/2011. En la misma, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe solicitó a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación el afianzamiento del Programa de Cooperación Técnica (Art. 2 del citado Convenio) como necesidad troncal para llevar a cabo la tarea, como así también las acciones operativas (Art. 3 del mismo). Concomitantemente, cuando se estaba elaborando una propuesta de convenio basada en el acuerdo marco, se produjo una modificación radical del Sistema de consultas disponible para Defensorías del Pueblo articulado por la Superintendencia de Servicios de Salud mediante su página Web, que si bien aún no funciona con la celeridad deseada, se estima que lo hará a corto plazo.

3) Participación en las XIII Jornadas de Reflexión “Somos Creadores de Nuestra Propia Realidad”

Entre los días 6 y 9 de octubre de 2011, la Prof. Iris Pérez, participó en representación de nuestra institución en las Jornadas, en la Mesa de Consulta: “aspectos legales y laborales” a la cual había sido invitada el 29 de septiembre de 2011 por medio de un correo electrónico ingresado a partir del Departamento de Extensión y Relaciones Institucionales de nuestra Defensoría.

4) Departamento de Deporte Adaptado y Especiales del Club Atlético Newell's Old Boys

El 26/09/2011 se tuvo la gratificación de ser invitados, mediante una atenta nota firmada por la Jefa del Departamento de Lisiados del Club a los festejos del 45° Aniversario de la creación del Departamento que se realizaría el 9/10/2011. En ese escrito, se le reconoce a la Defensoría su trabajo constante a favor de las Personas con Discapacidad. Llegada la fecha, concurrió la Responsable del Área llevando una carta del Sr. Defensor del Pueblo exaltando la larga trayectoria de esa institución en el deporte de las Personas

con Discapacidad. Por otro lado, el Área recibió un galardón en reconocimiento al trabajo efectuado por la Defensoría.

Tiburones del Paraná

- Expte. ROS-11/14229: El grupo de nadadores con discapacidad dirigido por Patricio Hueriga, se contactó con el Área, a los fines de hacer saber su intención de unir a nado las ciudades de Colón (Argentina) y Paysandú (Uruguay), y solicitando toda la ayuda posible a los fines de facilitar la concreción de esa actividad. Por ello, la Responsable del Área solicitó una reunión en la CONADIS, la cual fue concedida inmediatamente. El día 10/11/2011 asistieron a la reunión con la Sra. Presidenta de dicha Comisión Nacional, Lic. Raquel Tiramonti; el Director de "Los Tiburones del Paraná", representantes de la Comisión Directiva de la Escuela de Natación Integral de Arroyo Seco y la Responsable del Área de Discapacidad de esta Defensoría y se le entregaron dos carpetas encabezadas por una nota de salutación y agradecimiento por la entrevista concedida; y la Resolución N° 208 de fecha 9/11/2011 en la que el Defensor del Pueblo de la Provincia adhiere y declara de interés Institucional la 13° Experiencia de nado en el Río de Personas con Discapacidad (2° integrada); asimismo las referidas carpetas contenían información acerca de la Actividad y la Historia de los "Tiburones". Una era dirigida a ella y la otra a la Sra. Ministra de Desarrollo Social de la Nación Dra. Alicia Kirchner. Luego del desarrollo del tema que convocaba, la Responsable del Área tuvo la oportunidad de comentarle la tarea que se estaba realizando en la Pcia. de Santa Fe desde la Defensoría del Pueblo, algunos proyectos en carpeta para el año 2012, como así también temas de interés cuya resolución se encuentran en el ámbito Nacional.

Expte. - ROS - 11/609 Caso de Abordaje Multidisciplinario

Se decide destacar este caso, por un lado porque demuestra la nueva modalidad de funcionamiento del Área y por otro porque requirió de acción inmediata ante diferentes organismos e instituciones de competencia municipal y provincial:

Se presenta una familia integrada por dos personas con discapacidad (madre con mal de Parkinson de 10 años de evolución e hijo con Trastorno Generalizado de Desarrollo), una niña de 15 años y otro hijo de 24 años, quien es el único que sustenta la economía de la familia, puesto que del padre no saben nada desde hace mas de 10 años.

En la primer visita el instructor formó un expediente y luego de un asesoramiento general respecto de los derechos de las Personas con Discapacidad, y aspectos legales relativos a la Responsabilidad Civil, lo derivó a la Responsable del Área quien se encargó de encuadrar el caso y encontrar una solución ante la inacción de los organismos públicos encargados del tema, a través de numerosas gestiones con esos organismos y otras instituciones.

La madre necesitaba una internación urgente puesto que se encontraba imposibilitada de seguir cuidando a su hijo por estar postrada en cama. Por ello, la responsable del Área ges-

tionó, ante el Hospital Carrasco (el más cercano a su domicilio) su inmediata internación, que luego de 15 días donde se le evaluó y se le dieron los tratamientos adecuados, pudo volver a su domicilio, continuando con tratamiento ambulatorio.

El niño con TGD, al no poder ser cuidado por su madre, quedó a cargo exclusivo de su hermano mayor, quien para poder ir a trabajar, intentó tramitar una internación. Ante la exigencia de trámites y la falta de respuesta se dirigió a esta Defensoría donde relata que era menester la institucionalización en un Hogar. Que él había conseguido dar con uno, pero el problema versaba en que el mismo requería un acompañante terapéutico, lo que significaba una prestación adicional. A los fines de conseguirlo, el área se comunicó con PROFE. La responsable Provincial indicó que ese Programa no abona ambas prestaciones por ser incompatibles ya que estaba incluido en la prestación el adicional por “dependencia” (25%). Habiendo verificado la respuesta con PROFE Nacional, hubo que desistir de ese hogar. Ante la falta de hogar y la imperiosa necesidad la propia responsable del Área se encargó de llamar uno por uno a los hogares debidamente categorizados existentes en la zona, obteniendo respuesta favorable sólo del Hogar San Roque.

Mientras se esperaba fecha para la evaluación necesaria para la admisión en el Hogar, y ante la acuciante necesidad del caso, la familia envió un correo electrónico al Sr. Ministro de Salud de la provincia y a través de expedita respuesta por medio de su Secretaria se los contactó con el Director de Rehabilitación y Recuperación de Salud Mental de la Provincia de Santa Fe, quien realizó una visita domiciliaria y manifestó que su dependencia se haría cargo.

En fecha 14 de marzo de 2011 se presenta el joven a cargo de la familia y entrega una nota firmada por él. En la misma enumera los hechos y agradece a la Defensoría su intervención y dedicación en el tema, dejando constancia también de la situación de su hermano y su madre a la fecha. En la misma, el joven representante dejó constancia expresa, que desde el mes de octubre de 2010 hasta el día de la entrega de esta nota no se había resuelto la internación del menor con discapacidad.

Conclusión

Durante el año 2011 desde el Área se atendieron 1105 casos, iniciados formalmente, que no sólo reflejan una importante demanda de los ciudadanos en la temática, sino que también permiten realizar una lectura clara de aquellas áreas de Gobierno en las cuales se deben intensificar las tareas que vienen realizando. Así también, donde deben rediseñar o ajustar algunos aspectos, con la finalidad de brindar a las Personas con Discapacidad y sus familiares, acciones más ajustadas en tiempo y en forma, para que puedan “liberarse de ese peregrinar” característico en cada uno de los trámites que deben realizar para ejercer los derechos que las Leyes vigentes les otorgan.

Cabe destacar que con motivo de diferentes casos iniciados en esta Delegación o en otras del Sur de la Provincia, como en el CAV y por consultas a través de la página WEB y/o vía tele-

fónica se han resuelto numerosas inquietudes y necesidades de los ciudadanos permitiendo desarrollar ricas experiencias en trabajos interdisciplinarios coordinados con el personal de cada una de estas dependencias.

Durante este año el Área ha comenzado a implementar a modo de ensayo un nuevo mecanismo de atención y abordaje de las quejas; en primer término se realizó una sectorización de las mismas dividiéndolas entre los dos instructores abocados a la atención de Personas con Discapacidad, para luego, en caso de ser necesarias gestiones específicas, se deriven a la responsable del Área.

Se sigue notando que los funcionarios no contestan los Oficios o lo hacen totalmente fuera de término. Cuando lo hacen responden muchas veces lo que dicen las normativas y no lo que se les pregunta, que por lo general está vinculado a procedimientos, demoras y/o incumplimiento de ellos.

Cabe destacar el hecho de que algunas temáticas que constituyen derechos fundamentales como: educación, vivienda y empleo; consagrados por la Constitución Nacional, Tratados Internacionales incorporados a la misma y leyes concordantes aún no aparecen representativamente como demanda debido, se cree, al alto nivel de desconocimiento de los mismos como Derechos para Personas con Discapacidad.

Sin embargo resulta interesante observar cómo ha ido creciendo el Área y como se han ido manifestando cada una de las demandas, donde una correcta lectura de esa evolución permitirá acompañar mejor las necesidades de la ciudadanía.

ACTUACIÓN EN EDUCACIÓN

Como organismo público de defensa de los derechos de los ciudadanos, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe aborda entre sus diversas temáticas todas las consultas y quejas relativas al ámbito educativo provincial que afecten a cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, es decir, directivos, docentes, personal no docente y alumnos.

Ante la presentación de la queja por parte del afectado, este obtendrá por parte del área de educación un asesoramiento integral en relación a la queja presentada y un posterior seguimiento del Expediente.

Respecto a la formalización de quejas que merezcan mención, en la ZONA NORTE se pueden indicar las siguientes actuaciones:

- Expte N° 1004- 76.744/11 s/otorgamiento de cargo

Al respecto la recurrente alega que habiendo tomado conocimiento de la creación de una nueva división del curso de 1er. año en una Escuela de Enseñanza Técnica, reclamó formalmente en dicho ente educativo el ofrecimiento por orden de mérito de las horas cátedras de Ciencias Sociales (Historia). Agraviándose de la respuesta puntual expedida por la Dirección escolar, afirmando que la omisión del ofrecimiento concreto se sustentaba en la pérdida de turno, devenido supuestamente por un rechazo anterior puesto de manifiesto por la docente de marras, al ofrecimiento de horas interinas efectuadas oportunamente.

Se libró el oficio N° 21.996/2011, requiriendo a la Directora del establecimiento el informe de la fecha del efectivo ofrecimiento objeto del presente reclamo; los medios utilizados para la efectivización del trámite respectivo con constancia de recepción fehaciente, acompañando copia de la documentación obrante. Posteriormente el informe brindado por la autoridad escolar insiste en haber efectuado el ofrecimiento motivo del reclamo, pero vía telefónica, y por ende reconoce la falta y se dispone a subsanar la situación mediante un nuevo ofrecimiento a la docente, que culmina con la efectiva toma de posesión en las horas cátedras a partir del 28 de junio de 2011. Conforme a lo expuesto se satisfizo el objeto de reclamo.

- Expte N° 1004- 77.757/11 s/Enseñanza idioma mocoví en escuela de la zona"

Integrantes de la Comunidad mocoví "2 de Febrero" de la localidad de Helvecia, alegan haber realizado gestiones para la enseñanza de lengua mocoví en la Escuela N° 423 de la misma localidad. Aducen que la dirección escolar les informó la sustanciación de gestiones pertinentes, no

obstante señalan que a la fecha el establecimiento no dispone de un profesor específicamente para la enseñanza de la lengua mocoví. Acompañan una nota de la directora de la Escuela según la cual, responde a la Comunidad de referencia el compromiso "...de gestionar ante autoridades la autorización para incluir un espacio para la Educación Intercultural y Bilingüe como rescate de la lengua y otros aspectos de la cultura del pueblo originario del lugar".

Desde Defensoría se realizaron gestiones telefónicas previas ante la Supervisora, indagando sobre la marcha de las actuaciones administrativas incoadas. De resultados de dicha investigación se confirma la inexistencia de actuaciones promovidas directamente por la dirección.

En mérito a lo expuesto se libró el Oficio N° 22.114/11 a la Sra. Ministra de Educación de la Provincia de Santa Fe, a los fines de interiorizarla del reclamo promovido en este organismo, y también requiriendo conocer la viabilidad del planteo de marras, o los motivos de la desestimación puntual. Ante la falta de respuesta se reiteró mediante Oficio N° 22.221/11 con idéntico alcance y contenido. Persistiendo la omisión del informe del funcionario involucrado se remiten los autos a la Subdirección de Relatoría de la Defensoría del Pueblo para elaboración de recomendación.

- Expte N° 1004 - 77.795/2011 s/Intervención. El presentante denuncia que su hija es alumna de la Escuela N° 502 de Intiyaco, y afirma que la menor es víctima de persecución y acoso dentro de la Escuela, por parte de la Profesora de Educación Física. El deponente asevera que no obstante los reiterados reclamos formulados en el ámbito escolar, tanto a la Directora como a la Supervisora, carece de solución.

Desplegando la investigación de rigor se libró el Oficio N° 22.107/11, dirigido a la Supervisora, peticionando acompañe el resultado de la investigación desplegada; e informe las medidas adoptadas institucionalmente en el tema concreto y eventualmente aclare si hubo intervención en el caso y respuestas brindadas al legitimado.

El informe producido por la Supervisora, dice: 1) Que la Supervisión está en pleno conocimiento de la nota del recurrente...2) Detalla las acciones realizadas hasta la fecha: Reunión con la Directora de la escuela N° 502; visita de la profesora tutora al domicilio de la alumna; reuniones del Supervisor de Educación Física con la docente del área (28-06-11 y 21-07-11); espacio de encuentro entre Directora, docentes y padres de la alumna en horarios convenientes a los mismos. No hubo acuerdos ya que se han retirado aduciendo que en la Institución no se puede conversar. 3) De todas las acciones desplegadas se desprende que no se detecta persecución o acoso. 4) Toda la documentación probatoria de lo actuado se encuentra en el archivo escolar.

Finalmente concluye, diciendo: "5) Dejo aclarado que se continúan implementando estrategias superadoras debido a la buena predisposición tanto de la Directora como del personal docente que se desempeña en la misma, ya que uno de los objetivos institucionales es que todos sus alumnos alcancen las expectativas de logros en todas las áreas." Se cursó Notificación N° 9328/11 al recurrente con copia del informe respectivo.

En la ZONA SUR, en el transcurso del año 2011, el número de consultas y quejas relativas al área fue de 116. Las mismas fueron presentadas por los diversos miembros de la comunidad educativa, y por ende la temática fue variable.

A continuación, un breve análisis de las quejas y consultas presentadas por los diversos integrantes de la comunidad educativa:

- Del personal directivo y docente

En el período, se registraron diversas quejas presentadas por el personal directivo de establecimientos escolares y por los docentes. Las mismas variaron desde problemas relacionados con el concurso docente llevado a cabo en la provincia en el mes de febrero del presente hasta temas de acoso laboral.

En lo relativo a dicho concurso, las quejas en su gran mayoría se basaron en el mérito que las Juntas de Escalafonamiento le asignaron a cada postulante. Ante dichas quejas, se les recomendó a los afectados impugnar los escalafones a través de los reclamos y recursos administrativos pertinentes.

En cuanto a las consultas relativas a acoso laboral, desde la Defensoría se instruye al quejoso en cuanto a lo dispuesto por la ley 12.434 ofreciéndole la posibilidad de recepcionarle la denuncia contra la autoridad abusiva a fin de poder realizar un seguimiento de la causa.

Sin perjuicio de que la mayoría de los temas consultados por los directivos y docentes fueron los más arriba detallados, las quejas no se limitan a dichas temáticas, por lo que a modo informativo se mencionan los temas más consultados: violencia en las escuelas, reclamo de haberes adeudados, agilización de expedientes jubilatorios, reincorporación a la docencia, traslados interjurisdiccionales.

- Personal no docente (asistentes escolares)

El lo relativo a los asistentes escolares, la mayor cantidad de quejas recibidas en año 2011 se relacionan con el Concurso desarrollado en la provincia conforme lo dispuesto en el decreto 516/10, el cual culminó en el mes de septiembre del año 2011. Las quejas recayeron sobre el orden de mérito atribuido por las Juntas de Escalafonamiento a los postulantes y contra las causales de desistimiento imputados por dichas juntas a los aspirantes.

Es necesario remarcar la gran cantidad de quejas recibidas relativas a la desestimación de postulantes al concurso de asistentes escolares por superar la edad (40 años) establecida para el ingreso a la administración pública. En relación a ello, desde el área Educación se le brindó a los quejosos un asesoramiento legal recomendando impugnar dichas resoluciones en base al carácter inconstitucional del límite de edad impuesto por ley para el ingreso a la provincia, dado que así lo han ratificado diversos fallos judiciales.

- De los alumnos y sus respectivos representantes legales

La mayor cantidad de consultas y quejas que recibió el área son presentadas por los alumnos y por los representantes legales de los mismos. Se reciben quejas dentro de los distintos niveles educativos, es decir nivel inicial, primario, secundario y terciario.

Las quejas varían considerablemente siendo los temas más trascendentes los relacionados con problemas de inscripción, reclamo de cuotas, problemas alumnos-docentes, etc.

Ante las diversas quejas, el área de educación intenta coordinar con el Ministerio de Educación y con las escuelas e institutos involucrados medidas tendientes a solucionar el conflicto que derivó en la queja, resultando generalmente exitosas las gestiones realizadas conjuntamente con el Ministerio de Educación, el que generalmente se encuentra predispuesto a colaborar ante los requerimientos cursados por la Defensoría.

Es necesario destacar que en el mes de Octubre del año 2011, se han recibido quejas relativas a la validez oficial de los títulos emitidos por el Instituto Superior de Música. Dicho instituto se promociona como un Instituto cuyos títulos gozan de reconocimiento oficial por parte del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe. Según informaron los quejosos, existiría una resolución ministerial del año 2005 mediante la cual se le niega reconocimiento oficial a dicho instituto, por lo que sus alumnos se sienten víctimas de una estafa. Ante dicha queja este área solicitó mediante oficio los informes correspondientes al Ministerio de Educación, a fin de realizar el debido contralor de las funciones desarrolladas por dicho Ministerio, más puntualmente observar el cumplimiento de la Ley 24.806, la que establece que en los casos en que el Ministerio de Educación tome conocimiento de que una entidad privada destinada a la enseñanza se encuentre realizando una difusión engañosa relativa a la habilitación y alcance de sus cursos o carreras, deberá intimar al cese de dicha difusión y al desarrollo de sus carreras o cursos.

Como respuesta al requerimiento de la Defensoría, desde el Ministerio informaron y acreditaron mediante documentación fehaciente acompañada a esta institución que ellos se encontraban anoticiados del incumplimiento por parte del Instituto en cuestión y que por tal motivo procedieron a realizar la denuncia penal correspondiente ante el Juzgado de Instrucción N° 13 de esta ciudad de Rosario, a fin de que investigue la posible configuración del delito de estafa.

Ante esta respuesta, desde el área de Educación se informó y asesoró legalmente a los quejosos a fin de que inicien las acciones civiles pertinentes contra el Instituto Superior de Música, como así también de la posibilidad de constituirse como querellantes en la causa penal.

Conclusión:

Como corolario se arriba a la conclusión de que durante el transcurso del año 2011, las problemáticas y quejas presentadas en la Defensoría relativas a la tema de educación fueron diversas, tal como puede observarse en este breve análisis. Ante las distintas quejas y consultas, el Área siempre intentó brindar a los quejosos un asesoramiento integral para lograr evacuar todas las dudas y arribar así a una posible solución al problema planteado. A su vez, en los casos en que el tema lo permitió, se intentó siempre solucionar el problema presentado por el quejoso, actuando de manera conjunta con el Ministerio de Educación y con los demás miembros de la comunidad educativa.

Por lo que se considera que, si bien se han afianzado canales de diálogo con el Ministerio de Educación gracias a los cuales se lograron solucionar problemas concretos, es necesario profundizar los vínculos con dicha jurisdicción a fin de coordinar trabajo destinado a brindar soluciones rápidas y efectivas para los miembros de la comunidad educativa.

ACTUACION EN SEGURIDAD SOCIAL

La labor durante el año 2011 en esta materia estuvo signada por las consultas acerca de los requisitos y formas administrativas para el inicio de los trámites por jubilaciones y pensiones, tanto nacionales como provinciales, en donde la tarea desplegada fue el acercamiento de la normativa vigente al interesado, la explicación sobre los alcances de la misma y la orientación para la presentación de las solicitudes ante la repartición correspondiente.

Se recibieron muchas consultas sobre el estado de los expedientes ya iniciados y demoras en los mismos, realizándose las pertinentes gestiones ante ANSES y la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia de Santa Fe.

En relación con las gestiones relacionadas con la Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia de Santa Fe, las mismas fueron resueltas favorablemente, ya sea a través de gestiones telefónicas con las Secretarías Privadas o por medio de remisión de oficios. A modo de ejemplo se citan los siguientes casos:

- a) Pedido de agilización de pago ordenado por medio de una Resolución de ese organismo a un beneficiario, el cual se encontraba demorado en liquidaciones,
- b) Información brindada a una quejosa sobre el origen de un descuento por cómputo privilegiado que la misma denunciaba como incorrecto,
- c) Información sobre concepto de descuento por embargo judicial,
- d) Agilización en el otorgamiento de un beneficio de jubilación de un ciudadano que por error de Recursos Humanos del Ministerio donde prestaba servicios, se encontraba sin goce de haberes.

También se recibieron consultas sobre reconocimiento de servicios y compra de años ante AFIP. En todas estas situaciones, la atención al público estuvo siempre complementada con la realización de todas las gestiones pertinentes en las páginas de internet de los organismos oficiales comprometidos, a los fines de consultar información de interés de los ciudadanos/as y viabilizar con la mayor eficacia posible aquellas solicitudes que se tramitan on line.

En la Zona Sur, las quejas respecto a la Caja de Jubilaciones de la Provincia de Santa Fe, durante el año 2011, se han resuelto en su totalidad gracias a la predisposición, deferencia y atención personal de los casos planteados desde la Defensoría por parte de los funcionarios de la Sede Rosario de dicha repartición.

Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales

Se observó en el período la repetición de quejas sobre tardanzas en los trámites. En muchos de los casos se corroboró que dichas demoras se debían a la dilación del envío de los pedidos desde las Delegaciones locales de la Comisión sitas en las localidades del interior tales como San Javier, Rafaela, Reconquista, etc.

Por otro lado, se procedieron a efectuar gestiones oficiosas en los casos de archivo de las actuaciones a los fines de averiguar la razón de las mismas, comunicándoselo a los solicitantes del beneficio para que en los casos en que correspondiera se subsanasen las deficiencias. Por ejemplo se reiteró la falta de presentación necesaria para proseguir el trámite.

Con respecto a esta temática se enviaron notas a la sede de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales a los fines de agilizar todo trámite que presentase demoras debido a que los solicitantes eran personas que se encontraban en una situación de extrema vulnerabilidad social y por ello, este representaba un recurso económico muy valioso y necesario para solventar sus necesidades.

Una novedad sobre el tema es el rol activo que tomaron Comunas como la de Saladero Cabal y la Municipalidad de San Javier asumiendo la titularidad de los reclamos de agilización de los expedientes referidos a los vecinos de esas localidades, luego de una constatación socio-ambiental de las situaciones particulares.

Como ejemplo de otros tantos similares se describe el siguiente caso:

- Expte.Nº1004-73429/10 s/ solicitud de agilización

Se toma este caso por derivación de la Delegación San Javier de esta Defensoría. Verificado el estado de las actuaciones nacionales, se efectuaron gestiones oficiosas telefónicas ante el Centro de Atención Local (CAL Reconquista) y se remitió nota de pedido de agilización por ante la sede de la Comisión Nacional de Pensiones en Buenos Aires.

Transcurridos los plazos administrativos se recepcionó respuesta en la que se informa que el beneficio solicitado sería rechazado por cuanto la presentante percibía un beneficio provincial (Ley 5110) y que había sido citada por el CAD Reconquista, a fin de notificarla para que optara por uno de los dos beneficios, no obstante lo cual y por no haberse presentado, su pedido del beneficio nacional sería rechazado. Ante lo descripto e informado desde la Nación, se tomó contacto con Delegación San Javier a fin que verifique tal situación con la ciudadana. Se informa que la misma no habría recibido citación alguna, que se presentaría a la brevedad ante la Caja Ley 5110 a fin de renunciar formalmente a la pensión provincial y posteriormente se remitiría constancia de tal gestión al CAD Reconquista de Pensiones Nacionales.

A posteriori se confirmó telefónicamente la cumplimentación de las gestiones precitadas, sin embargo se detectó que al no ser remitidas desde Reconquista a la sede Nacional de la Comisión de Pensiones, el pedido había sido formalmente rechazado por disposición y archivado.

Ante este hecho, y en virtud del error administrativo y la delicada situación de vulnerabilidad socioeconómica de la presentante y de su grupo familiar (corroborado por la delegación de la Defensoría en San Javier) se solicita a la ciudadana que con carácter de urgente remita constancia de su renuncia. Previas gestiones telefónicas con el titular del CAL Santa Fe de la Comisión de Pensiones – Lic. Zheringer Diego- se remite desde tal área un pronto despacho planteando la situación paralelamente a nota de solicitud de revisión de la Disposición y reactivación urgente del caso, con vistas a su otorgamiento, una vez verificadas las documentales remitidas. Actualmente el expediente nacional ha sido activado y se halla en curso normal para su otorgamiento.

Se observa, fundamentalmente en la zona Norte: Reconquista, San Javier, y localidades alejadas, un alto porcentaje de desconocimiento por parte de los ciudadanos de la vigente en materia de pensiones no contributivas, tal como que no pueden percibirse dos beneficios sociales, sean ambos nacionales o provinciales y nacionales.

ANSES

En la Zona Norte, durante el período 2011 se han sucedido pedidos de agilización ante la demora en el otorgamiento de los beneficios previsionales, solicitudes de averiguación ante supuestas liquidaciones incorrectas de los haberes.

La mayoría de los casos fueron solucionados con asesoramiento y gestión telefónica simultánea a la atención personalizada a través de foja cero, sin mediar la confección de expedientes, atento a la coordinación oficiosa fluida existente con el área social de ANSeS Santa Fe.

Otro tema lo han configurado los problemas que se le presentan a los ciudadanos con respecto a créditos y cuotas sociales, etc, que se descuentan de sus haberes previsionales. En todos los casos se confeccionaron Oficios, notas a la Entidad correspondiente: ANSES, AFJP, Mutuales, etc., a los efectos de recabar información sobre cada una de las cuestiones presentadas.

Además se han presentado consultas sobre las jubilaciones de autónomos puros, pensiones por fallecimiento, jubilaciones por invalidez, y demás trámites a realizar ante ese organismo nacional. En todos los casos se brindó el correspondiente asesoramiento sobre los requisitos para acceder a cada prestación y la modalidad de iniciación del trámite. Muchas situaciones ameritaron la coordinación con personal del organismo para la atención de los ciudadanos y el acompañamiento de la gestión a realizar.

En la ZONA SUR se recibieron también numerosas quejas por los intereses y descuentos por créditos a jubilados y pensionados (nacionales y provinciales), realizados por mutuales y cooperativas mediante código de descuentos en el recibo de haberes. A través de gestiones ante ANSES - Sede Buenos Aires, orientación a los beneficiarios y gestiones directas ante las entidades, se canalizaron formalmente los reclamos, logrando que se resuelvan todos ellos.

Muchos beneficiarios padecen descuentos por haber entregado documentación personal en algún trámite y/o haber perdido la misma, luego de lo cual, falsificación de su firma mediante, les aparecen descuentos en su recibo de haberes nacionales, por la supuesta solicitud

de créditos y/o compra de mercaderías. En estos casos, se dio intervención a la Gerencia de Investigaciones Especiales de ANSES para la respectiva realización de pericial caligráfica, con el debido seguimiento del caso y asistencia para la realización de la correspondiente denuncia penal, con intervención y seguimiento del Centro de Asistencia a la Víctima de esta Defensoría.

Gran cantidad de consultas recibidas versaron sobre los intereses usurarios que cobran las entidades crediticias con código de descuentos, a los jubilados y pensionados, nacionales y provinciales. Esta situación fue corregida a nivel nacional a través del dictado del Decreto N°246/11, siendo menester que desde el Estado Provincial se dicte una norma de similar tenor, ya que nuestros jubilados y pensionados provinciales continúan merced de las tasas de interés que “de común acuerdo” pacten con la entidad crediticia. La realidad de los hechos es que aquel jubilado o pensionado que recurre al crédito, lo hace en una situación de necesidad que le quita toda posibilidad de negociación, la que por otra parte no existe de por sí en los contratos predispuestos que las entidades con código de descuento provincial ofrecen a quienes recurren a ellas.

Se han recibido también quejas por demoras de la ANSES en reclamos por reintegros y reajustes. En estas ocasiones siempre se ha realizado la derivación pertinente a las áreas competentes de ANSES, con la orientación al ciudadano/a para el correcto y eficaz proceder administrativo, realizándose el seguimiento del caso para la evaluación de la necesidad o no de realizar la correspondiente derivación al Defensor del Pueblo de la Nación, lo que se ha efectivizado en todos aquellos casos en que no se logró la pronta resolución de la problemática.

Por otra parte, se han atendido muchas consultas por el cobro de asignaciones familiares y de la asignación universal por hijo, en caso de padres separados. Ante estos planteos se asesoró a los presentantes sobre las resoluciones vigentes de ANSES, sobre las posibilidades en cada caso, derivándose a la persona a las Defensorías Generales Civiles del Poder Judicial cuando era necesario, a los fines de encuadrar la situación en el marco de un reclamo por prestación alimentaria (caso del padre que no tiene la tenencia del menor pero que cobra asignación familiar por hijo por estar en relación de dependencia, lo que ocasiona que al otro padre le sea denegada la Asignación Universal por Hijo por parte de ANSES).

Se han planteado casos de beneficios previsionales, que por cuestiones de falta de documentación de los ciudadanos interesados, argentinos o extranjeros, requirieron gestiones ante el Registro Civil Provincial, el Registro Nacional de las Personas y el Defensor del Pueblo de la Nación, para la agilización de los mismos.

Asignación universal por hijo

A partir de la creación del beneficio social de la Asignación Universal por Hijo, se recepcionaron cuantiosas consultas por el problema originado con motivo de la realización de reemplazos docentes y no docentes.

La situación problemática se suscitaba en que al momento de darse el alta del trabajador, se

generaba una incompatibilidad que ocasionaba la suspensión del beneficio. El mismo se reactiva automáticamente, luego de que el Ministerio de Educación carga en su sistema informático la baja por finalización de la prestación de servicios. En numerosos casos, al haber atrasos en la actualización de la información, los beneficiarios no podían acceder al cobro de la asignación.

Por ello, se realizaron gestiones ante el Anses y el Ministerio de Educación para obtener la actualización de los datos antes mencionados.

En enero del año 2011 se presentó una quejosa, quien manifestó que desde el mes de marzo del año 2010 percibía la Asignación Universal por Hijo (AUH). Posteriormente, en el mes de mayo del año 2010, realizó un reemplazo como portera en una escuela primaria. Hasta la fecha de la presentación ante este organismo (enero 2011) no percibía la AUH por su hija menor, ya que resultaba informada como trabajadora formal de la Provincia de Santa Fe en los sistemas de ANSES (SANTA FE ACTIVO).

Dicha presentación se tomó como caso testigo para iniciar gestión, ya que hubo luego más de quince presentaciones similares entre las Delegaciones de Santa Fe y Rosario, cuyo denominador común consistía en la imposibilidad de percibir la AUH por resultar informados como trabajadores activos de la provincia de Santa Fe, cuando sólo habían realizado un reemplazo de corta duración.

En una primera instancia se corroboró en la UDAI de Anses de Santa Fe que el impedimento para el cobro fuera el que manifestaban las presentantes, remitiéndose nota al Jefe de la UDAI, Dr. Humberto Galarza.

Luego se remitió oficio a Recursos Humanos del Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe y se solicitó información al Sintys (Sistema de Identificación Nacional Tributaria y Social). Este último respondió por nota UCP 3-2011 que las presentantes habían sido informadas correctamente y que el entrecruzamiento de datos se realizaba en forma mensual.

Ante esta nueva información, se remitió nota a la Gerencia Administrativa y Técnica de ANSES, solicitando que tome la debida intervención a fin de constatar el correcto entrecruzamiento de datos y brindar una urgente solución a las presentantes, quienes se veían privadas de la percepción de la Asignación Universal que por derecho les corresponde.

Sumado a lo expuesto se realizaron gestiones telefónicas con dependencias de la UDAI Santa Fe del ANSES y Buenos Aires y Sectoriales de Informática del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe (quienes también entrecruzarían datos con ANSES) y de Recursos Humanos del Ministerio de Economía de la Provincia de Santa Fe, procurando aclarar cada una de las situaciones subjetivas de los ciudadanos.

Ante la evidencia de una falla sistemática en el procedimiento de entrecruzamiento de la información entre las esferas provinciales y nacionales, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, dictó la Resolución N° 029 del 30/03/11 por medio de la cual se derivó a la Defensoría del Pueblo de la Nación copia de todo lo actuado a fin de proceder a su evaluación y de corresponder, se iniciaran las actuaciones correspondientes ante los organismos nacionales SINTyS y/o ANSES.

Dicha resolución fue notificada al Defensor del Pueblo de la Nación, al Director del SINTyS, a la Gerencia de Coordinación de Defensorías del Pueblo de la ANSES y al Gerente Regional de Anses UDAI Santa Fe.

Sin perjuicio de la misma y a los fines de brindar una solución concreta a las presentantes, se continuó con las gestiones informales, vía mail y fax, con los organismos antes nombrados lográndose la regularización de la situación en el mes de agosto del año 2011.

ACTUACION EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El derecho del consumidor muestra un notable avance plasmado en el reconocimiento normativo de los derechos de los consumidores y los instrumentos de protección de los mismos.

Desde el año 2010 esta Área se viene trabajando con la finalidad de lograr extender en toda la provincia la posibilidad del ejercicio de los derechos del consumidor, a través de la atención en nuestras delegaciones del interior, en virtud del convenio vigente con la Dirección General de Comercio Interior desde los Organismos Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

Resulta satisfactorio que estos derechos puedan ejercerse, y que los ciudadanos acudan al organismo para efectuar denuncias por incumplimientos. Sin embargo, es necesario profundizar la tarea; siendo la educación para el consumo la medida de prevención de conflictos más importante.

El trabajo se orientó en primer término a brindar información útil y aportar algunas destrezas y recursos disponibles para que el consumidor y la consumidora puedan conseguir, de forma satisfactoria, la defensa de sus intereses particulares a la hora de consumir.

En tal sentido se efectuaron distintas recomendaciones a través de comunicados de prensa y micros televisivos a saber.

- Recomendaciones a la hora de comprar útiles escolares
- Alertas por robo de celulares
- Recomendaciones para la compraventa por Internet
- Recomendaciones a Jubilados a la hora de contratar prestamos de dinero/mutuo con Mutuales

En materia de Consumo cuando se habla de “Educación del Consumidor” se está hablando de “Educación para el Consumo”, como un proceso permanente a través del cual se van realizando intentos (adaptados a la edad y características de las personas que se educan) para conseguir que los consumidores tomen conciencia de sus derechos y obligaciones en la sociedad.

Dotándolos de herramientas que le permitan ser críticos de la realidad en la que estamos inmersos, capaces de analizarla, decodificar sus mensajes, reconocer sus aspectos positivos o negativos y proponer fórmulas para favorecer los positivos y dar alternativas a los negativos.

Sabedores que cada vez que compramos, disfrutamos o utilizamos un determinado bien, producto o servicio estamos optando también por un determinado tipo de sociedad más o

menos justa, más o menos defensora de los derechos del consumidor. Consumidores comprometidos con el entorno medio-ambiental, que tiene en claro que a la hora de comprar un producto o contratar un servicio sus decisiones no son neutras sino que afectan positiva o negativamente al medio cercano en el que nos desenvolvemos y a la calidad de vida de otras zonas del planeta. En tal sentido fueron encaradas nuestras distintas disertaciones a saber:

- El 15 de marzo de 2011 se celebró el día mundial del consumidor, en la ciudad de San Jorge, con alumnos de 3º, 4º y 5º año del nivel superior de las escuelas Sagrado Corazón y Normal Superior N° 41. En dicho encuentro nuestra Área abordó el tema “los derechos del Consumidor, el boom del consumo en Argentina y la influencia de la publicidad en una sociedad de consumo”.

Asistieron además, docentes, concejales, personal municipal, entre otros.

- El día jueves 17 marzo de 2011, invitados por la Dirección de Comercio Interior de la Provincia participamos del IV Encuentro de OMIC santafesinas en la ciudad de Casilda -Teatro Dante-, donde se intercambiaron opiniones y se actualizó normativa con representantes de las empresas Telecom, Personal y DirecTV.

Por la tarde nuestra Área brindó en el Museo y Archivo Histórico Don Santos Dosticarelli una charla respecto al “El rol de la Defensoría del Pueblo en conflictos de Consumo, su experiencia en Mediación”, encuentro que fue abierto al público en general.

- El 14 de setiembre de 2011, participamos como disertantes junto al área de Salud del Organismo en el “V Encuentro de OMIC Santafesinas sobre aplicación de normativas de Defensa al consumidor”, realizado en la ciudad de Gálvez, abordando el tema: “El sistema de atención de la salud en la Argentina y la importancia de la nueva Ley de Medicina Prepaga”.

Como se dijo, muchos son los casos de ciudadanos que concurren en busca de asesoramiento respecto a formalidades para pedir la baja de un Servicio de telefonía celular, o por cable o internet, etc. En otros casos la consulta versa sobre reclamos por un producto y/o exigir el cumplimiento contractual. En tales casos, además de brindar el asesoramiento adecuado y realizar según el caso gestiones telefónicas, se les brinda un modelo de carta para presentar ante la empresa en cuestión, y poniéndolos en conocimiento de los servicios del Centro de Mediación de la Defensoría.

Para ilustrar más el tema se relata uno de los tantos casos trabajados, a modo de ejemplo de los resultados positivos que se obtienen mediante las gestiones del Organismo:

- Expte Nro.1004- 80683 s/reclamo por aire acondicionado en garantía con serios inconvenientes en su funcionamiento: La ciudadana solicita intervención por cuanto había reclamado ante la empresa comercial y ante el service oficial, sin obtener respuestas. El electrodoméstico, que había sido adquirido meses atrás y se hallaba bajo garantía extendida, había dejado

de funcionar casi de inmediato a su adquisición. Pese a los reclamos, la compradora no había obtenido respuesta de ningún tipo de parte de los responsables de la firma. Ante lo relatado, se efectuaron gestiones telefónicas de reclamo ante la empresa comercial y ante el service oficial. Días posteriores la ciudadana informa que desde éste último se presentaron dejando constancia que el aire acondicionado no tenía arreglo dado que el desperfecto era de fabricación. En consecuencia, se asesoró a la recurrente que concurriera con tal constancia ante la firma, no obstante lo cual se tomó contacto con el gerente de la misma, quien manifestó no tener otro artefacto similar en existencia y que dado los inconvenientes existentes con los productos de importación desconocía si sería viable efectuar el cambio en el corto plazo.

Ante lo expuesto, se confeccionaron dos notas a fin que la ciudadana las remitiera vía correo ante la sede de Buenos Aires de la firma vendedora y ante la empresa de fabricación del producto, planteando la situación y reclamando, en el marco de las leyes vigentes, la restitución urgente de un aire acondicionado nuevo de idénticas características. Transcurridos diez días, la presentante se comunica informando que desde la empresa de fabricación del producto se habían puesto en contacto con ella informando el envío de un nuevo aire acondicionado a través de la empresa comercial involucrada y que le sería instalado a la brevedad, situación que se concretó en tiempo y forma descripta por la fábrica.

Situaciones similares se han abordado fundamentalmente en relación a la adquisición y/o reparación de telefonía móvil.



ACTUACIÓN EN VIVIENDA

Nuevamente en el año 2011 se presentaron variadas quejas en relación con la problemática de vivienda, involucrando a la actuación de la Dirección Provincial de Vivienda; las cuales se pueden agrupar en las siguientes temáticas: reclamos de adjudicación de viviendas para discapacitados, estado de deterioro de los complejos habitacionales FONAVI, deterioros de los espacios comunes de los planes FONAVI, solicitud de adjudicación urgente en razón de problemas de salud, usurpación de viviendas, demoras en la adjudicación y escrituración por parte de la D.PV y U.

Conforme al procedimiento habitual para este tipo de presentaciones se remitieron oficios al mencionado organismo provincial, se efectuaron gestiones telefónicas y se hizo el seguimiento de los expedientes iniciados por los presentantes ante el Organismo de Vivienda.

La D.PV y U. ha respondido las diversas cuestiones planteadas. En cuanto a las viviendas en situación de irregularidad, se ha informado que las mismas se están gestionando en tramitaciones de estilo y que la Secretaría General de Servicio Social se encuentra realizando los relevamientos que corresponden, requiriendo el desalojo de las mismas, a los efectos de que puedan ser asignadas al solicitante en turno.

Dentro de la casuística recibida se destacan:

- Expte. N° 1004-77041/11 s/ escrituración

La presentación es efectuada ante la Delegación Rafaela, solicitando intervención por no haber obtenido resolución alguna por parte de la Dirección de Vivienda, manifestando "que vive desde 1999 en la vivienda que le fuera desadjudicada a su hija; que mediante nota solicita la adjudicación a su favor, por haber asumido compromiso de pago de deuda, y realizado mejoras; que sorpresivamente recibe notificación de la Oficina Comercial informándole que se escrituraría a nombre de su hija".

Que efectuadas gestiones ante dicho organismo, se recibe respuesta favorable a la presentante, manifestándose la voluntad de esa Dirección en asignar la vivienda a la quejosa, por lo que el expediente correspondiente sería elevado a la Secretaría de Despacho para el dictado de la Resolución respectiva.

- Expte. N° 1004-78281/11 s/ necesidad habitacional

Ingresa por nota enviada desde Helvecia una presentación donde los presentantes manifiestan "la necesidad de acceder a una vivienda, agregando que efectuaron presentación ante

la Dirección de Vivienda con el objeto que se les otorgue del Plan Federal I, las correspondientes a la manzana "A" lote N°19 y manzana "C" lote N° 8, en razón que ambas se encuentran deshabitadas. Aclaran que su grupo familiar consta de cinco integrantes. Efectuadas las gestiones de rigor, se logró la agilización del expediente administrativo y el mismo se encuentra actualmente en etapa de dictamen en Asuntos Jurídicos del Organismo.

- Expte. N° 1004- 75524 s/ falta de escrituración: el presentante expresa que desde el año 1979 canceló el "plan de 28 viviendas" de Santa Rosa de Lima, y a la fecha no le han otorgado la escritura traslativa de dominio. Requerida la Dirección de Vivienda al respecto, informa que el presentante no era titular y que según boleto lo serían sus padres. Que debía realizar el cambio de titularidad a su favor atento el fallecimiento de éstos, acompañando declaratoria de herederos. Posteriormente la Unidad de Ejecución del Programa Especial de Titularización de Viviendas -Ley 12.953- le otorgaría la escritura traslativa de dominio.

- Expte. N°1004- 76985 s/ deterioros edilicios: se inicia en la Delegación Reconquista de la Defensoría, y la presentación corresponde a 32 adjudicatarios del plan de viviendas textiles de esa localidad, manifestando falencias edilicias ; desde rajaduras, humedad producida por goteras en techos, fallas en bombas, problemas de aberturas, etc.

Se solicitó informe, respondiendo la Dirección que por encontrarse en período de garantía, la empresa constructora se encontraban realizando lo solicitado y la Supervisión de Obra, relevando la totalidad de las unidades. Que acerca de las medidas adoptadas, las mismas son las que rutinariamente se disponen en casos como el presente y consisten en ordenar al contratista a efectuar las reparaciones verificadas en cumplimiento del contrato vinculante, y que ninguno de los problemas verificados afecta ni la seguridad ni la habitabilidad de las viviendas.

- Otro caso lo plantearon los representantes de los consorcios del complejo denominado Barrio El Pozo, solicitaron la intervención ante la Dirección Provincial de Vivienda, a fin de que disponga de equipos técnicos que constaten el estado de deterioro del mismo, para posteriormente proceder a intimar a los propietarios y/o poseedores a su reparación. Igualmente, solicitaron se otorgue, en el carácter que la administración considere factible, el monto necesario para reparar el ascensor de una de las torres, peticionando que el mismo les sea descontado en cuotas. A los fines de instruir dichos expedientes, se remitieron oficios a la Directora Provincial de Vivienda y Urbanismo, sin recibir respuesta a la fecha. Se continúa con la gestión.

De la consideración de los distintos supuestos particulares se desprende que, en general, las gestiones realizadas por esta Defensoría ante esa Dirección Provincial han obtenido respuesta y en algunos casos se ha logrado puntualmente a dar solución a los requerimientos de los presentantes.

Sin embargo, cabe destacar que la problemática habitacional sigue existiendo, existe déficit

habitacional tanto a nivel nacional como provincial , sumado a aquellos casos en que no pueden acceder a los planes FONAVI, por no reunir los requisitos exigidos por dicho Organismo, dado que la mayoría no cuentan con recibos de haberes que acrediten el requerimiento de ingresos fijos.

Sobre el particular, se dio el caso de una beneficiaria de pensión no contributiva nacional, que padecía de una enfermedad degenerativa de la vista y contaba con el correspondiente Certificado de Discapacidad. A raíz de que sus únicos ingresos estaban constituídos por la pensión, no se le permitía la inscripción para los sorteos.

Atento el antecedente que constituye la Resolución N° 062 que emitió la Defensoría el 29 de Abril de 2011, a los fines de garantizar un cupo de viviendas para personas con discapacidad y para personas con problemáticas de salud debidamente comprobadas en los planes de vivienda, se reiteró a la Dirección de Vivienda la necesidad de incluir a esta persona en la lista para sorteo debido a que la vivienda hace a la calidad de vida de una persona, especialmente cuando presentan enfermedades que las incapacitan y que constituyen un obstáculo para su desarrollo cotidiano y la obtención de otros recursos. Atento a ello se confeccionaron notas que la ciudadana presentó ante ese organismo y paralelamente se ofició desde la Defensoría a los efectos de lograr la inscripción.

Se presentaron además casos en los cuales se les habían entregado las viviendas adjudicadas, más no los papeles atinentes a las mismas, lo cual imposibilitaba a los ciudadanos realizar el pedido de suministro de los servicios indispensables, tales como agua y energía eléctrica. Esta situación comprometía la habitabilidad de las mismas ya que imposibilitaba la ocupación de los inmuebles. En estos casos, debido a que se trataba de titulares suplentes, cuyos pedidos tramitaban por expedientes que se encontraban demorados, se efectuaron las averiguaciones pertinentes y se ofició para agilizar la entrega de la documentación solicitada.

Otro de los casos presentados fue el de una mujer con discapacidad motriz, por amputación de miembro inferior, que le impide movilizarse. La misma habita en el plan de viviendas del barrio Yapeyú, del cual fueron adjudicatarios sus padres, los cuales se encuentran fallecidos, razón por la cual la presentante, junto a sus hermanos iniciaron ante esa Dirección el trámite de cesión de la titularidad de la vivienda. Éste había sido remitido al archivo, según información obtenida del S.I.E. Al contactarnos con esa dependencia, informaron que el archivo se debió a la falta de presentación de la titular de trámite, a pesar de las reiteradas notificaciones que se le cursaron. Por ello, se anotició a esa dependencia de la situación particular de la presentante y se arbitraron los medios para poder completar y finalizar el trámite de titularización del inmueble.

- Expte. N° 1004 - 80437/11

Se presentó ante la delegación de la Defensoría de la ciudad de Reconquista la titular de una vivienda, jubilada, que había recibido una citación de la Dirección de Vivienda y Urbanismo de la Provincia para la regularización de la situación de mora en la que se encontraba. Ante la necesidad de que la refinanciación se ajustara a su situación de jubilada y la imposibilidad

de apersonarse en dicha Dirección atento a su situación familiar y económica, requirió la intervención de la Defensoría. Atento a la situación de marras, y en aras a la celeridad administrativa, se realizó gestión telefónica ante el área Comercial de la DPVvU por la que se resolvió que la documental requerida a la presentante sea remitida por correo postal al organismo mencionado, supliendo de esta forma la citación y de manera de poder arribar a una refinanciación coherente con los recursos de la ciudadana.

Regularización dominial: Ley Pierri

Se presenta una ciudadana de la localidad de San Javier expresando que su concubino había dado inicio en fecha 18/05/2010 a los trámites de solicitud del acogimiento de la Ley 24.374 (Régimen de regularización dominial). Dichas actuaciones se encontraban en el área de Reprografía, en la órbita del Servicio de Catastro e Información Territorial, desde más de un año.

Requerida el área antedicha, informan que, junto con las actuaciones de la presentante habría más de doscientos expedientes en igual situación. Dichos expedientes administrativos se habrían iniciado a través del Ministerio de Desarrollo Social provincial, relacionándose todos ellos de un loteo que se encuentra en la localidad de San Javier, correspondiendo cada uno de los expedientes a un lote.

Se explicó desde el SCIT (Sistema de Catastro e Información Territorial) que confeccionar un plano para cada lote implicaría un gran gasto (fundamentalmente en papel), motivo por el cual se habría propuesto por parte de la Dirección de Reprografía, generar un único plano, el cual luego sería ampliado para cada lote.

Dicha propuesta habría sido elevada al Ministerio de Desarrollo Social, motivo por el cual, desde la Defensoría se solicitó a la Coordinación Ejecutora Provincial para la Regularización Dominial, dependiente de esa cartera, tome razón del estado en que se encuentran las actuaciones relacionadas con el loteo y se informe si se ha girado una propuesta desde el SCIT a los fines de desarrollar un único plano para todo el loteo en cuestión para luego, ampliar el plano para cada lote. En ese caso, si se ha aceptado o no la propuesta cursada por parte de Catastro.

Se informa desde la Coordinación Ejecutora Provincial de Regularización dominial, que se ha optado por entregar en formato digital los planos requeridos. El mismo da cuenta que en el mes de julio de 2011 se hizo entrega de un pen drive, pudiendo en el mes de septiembre de ese año remitir las copias de los planos debido a desperfectos en la máquina del Servicio de Catastro e Información Territorial.

En la Zona Sur, de la labor diaria realizada durante este año, se concluye lo siguiente:

1. Si bien se han construido viviendas, las mismas son insuficientes respecto a la gran demanda de la población. Como se ha dicho en anteriores informes, preocupa la cantidad de ciudadanos que se acercan a nuestra repartición solicitando una vivienda digna para su grupo familiar y que no obtienen una solución dentro de los planes de vivienda actuales. Las perso-

nas que se encuentran en una posición desventajosa en el mercado laboral y con dificultades económicas (desocupados o subocupados) son desplazados de las posibilidades de acceso a una vivienda digna, debiendo en muchos casos separarse las familias por esta causa.

2. Los inconvenientes que se presentan en los barrios contruidos mediante planes estatales son de todo tipo, económicos, jurídicos, sociales, de construcción y fundamentalmente de inseguridad, todo lo cual afecta en gran medida la calidad de vida de los habitantes de los mismos, resultando necesario un abordaje estatal interdisciplinario y coordinado, a los fines de que la solución habitacional que se pretende brindar no signifique sumir a los habitantes adjudicatarios en los nuevos problemas que surgen cuando las autoridades respectivas no actúan ante temas como las construcciones clandestinas, falta de constitución de los consorcios, falta de mantenimiento de los edificios, etc. Es necesario un trabajo coordinado e inteligente de las autoridades provinciales y municipales involucradas para brindar la contención, asesoramiento y guía que evite que estos ámbitos queden librados a su suerte una vez entregada la posesión de las viviendas. Durante este año se han incrementado considerablemente las consultas por construcciones clandestinas que ocupan espacios verdes y/o zonas comunes

3. Se han mantenido en un alto nivel las quejas por la falta de conservación de los complejos habitacionales por parte de los adjudicatarios y/u ocupantes.

En cuanto al funcionamiento administrativo en general de la D. P. V. y U., se ha detectado que en la Oficina de Coordinación Administrativa Contable de la Zona Sur, los expedientes se mantienen paralizados y/o demorados por largos plazos.

En los casos de las adjudicaciones y/o regularizaciones habitacionales, el plazo que transcurre entre la firma de la Resolución de la Directora Provincial y la efectiva firma del boleto de compraventa, es demasiado extenso, lo que incluso perjudica los intereses provinciales, ya que los nuevos adjudicatarios no reciben chequera para el recupero por todo ese período.

En cuanto al tema de la escrituración por Ley Provincial N° 12.953, se realiza de manera muy lenta, por presunta falta de planos y mensuras.

Así como ha sido expresado en varios informes anteriores, la cuestión relativa al Plan Lote - Emergencia Habitacional, sigue sin resolución y requiere de la urgente y comprometida intervención de las autoridades provinciales. Este tema implica un problema muy complejo, ya que la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo hereda esta competencia por transferencia dispuesta por el Poder Ejecutivo Provincial, constituyendo en el presente una gran laguna de inseguridad jurídica, por cuanto la mayoría de los terrenos involucrados en dicha operatoria no son de neto dominio del Fisco Provincial, lo que se traduce en la falta de trazado de calles y mejoras urbanas, amén de la carencia absoluta de seguridad jurídica por parte de los ocupantes actuales.

ACTUACION EN BIEN DE FAMILIA

La mayor atención de esta temática abarcó a la ciudad de Santa Fe como así también las localidades del interior de la Provincia donde existen distintas delegaciones con atención permanente de la Defensoría. En forma esporádica, se recepcinaron pedidos formalizados de personas residentes en lugares muy distantes, ello en forma personal.

En este período se notó una constante en la tramitación de expedientes a fin de la constitución de bien de familia, provenientes principalmente de los departamentos La Capital y Castellanos, y en menor medida, de los departamentos San Jerónimo, General Obligado, Las Colonias.

Son requisitos para la constitución de Bien Familia, el título de propiedad, los documentos personales de los constituyentes y beneficiarios, la Libreta de Familia, y la boleta del Impuesto Inmobiliario del año en curso. Destacando que ya no es exigencia del Registro General de la Propiedad Inmueble tener actualizado el domicilio ni el pago de los impuestos.

Su trámite comienza con la confección de un Informe Previo sobre subsistencia de Dominio y que desde hace dos años a la fecha es suscripto por la profesional a cargo del Departamento, como asimismo con aquellos que los presentantes iniciaron en forma personal en el Registro General. Posteriormente, se ingresa al Registro para, una vez informado, proceder a confeccionar el Acta constitutiva, la que en forma personal debe suscribirse en el mencionado organismo y en la sección correspondiente.

Cabe resaltar que han ingresado expedientes por primera vez a los fines de la obtención de la Desafectación del bien de familia, como así también aquéllos con pedido de inclusión y exclusión de beneficiarios, cuyo trámite consiste en la elaboración de un informe previo de dominio y posterior confección de las actas respectivas.

Así por ejemplo, mediante Expediente N°1004- 80536/11 la presentante recientemente divorciada, requiere de la gestión de la Defensoría a fin de excluir a su ex cónyuge como beneficiario, lo que consultado a la Sección respectiva, es admitido dada la característica de tratarse de un bien propio de la quejosa.

Por Expediente N° 1004- 81012/11, la presentante plantea la posibilidad de incluir a su cónyuge como beneficiario en el bien inmueble de su propiedad que se encontraba afectado a bien de familia en ocasión de ser ésta soltera, al igual que el caso anterior, se efectuó la gestión con el procedimiento habitual.

Estadística		Departamentos	
La Capital	95	Santa Fe	91
Castellanos	32	Santo Tomé	3
San Martín	3	Laguna Paiva	1
San Jerónimo	1	Rafaela	29
San Cristóbal	1	Sunchales	1
Gral. Obligado	2	Esperanza	1
		Frontera	1
		Galvez	1
		San Jorge	2
		Barrancas	1
		San Cristóbal	1
		Reconquista	2

134

El abordaje del tema en cuestión allana el camino de los solicitantes, que encuentran en la Institución la oportunidad de resolver de forma sencilla, gratuita e inmediata, las gestiones pertinentes y oportunamente encomendadas, constituyéndose así en un medio útil para solucionar una preocupación actual de muchos ciudadanos, logrando transmitir tranquilidad en resguardo de su vivienda única.

En la ZONA SUR, se informa lo siguiente:

De acuerdo con los convenios suscriptos entre la Institución con las autoridades municipales de diversas localidades de la Provincia de Santa Fe, el Departamento de Bien de Familia informa que los trámites de Constitución de Bien de Familia realizados, abarcaron además de Defensoría del Pueblo Delegación Rosario, a vecinos de Granadero Baigorria, Cañada de Gómez, San Lorenzo, Casilda, San Jerónimo Sud, Rufino, Villa Constitución, Las Rosas, Chabás y Carcaraña. También se realizaron trámites de las localidades de Zavalla, Totoras, Santa Teresa, Wheelwright, Pueblo Esther, Roldán, Venado Tuerto, Villa Gobernador Gálvez, Firmat, Fighiera, Arroyo Seco, Fray Luis Beltrán y Venado Tuerto, entre otras.

Además del trámite de Constitución de Bien de Familia, se realizaron asesoramientos sobre la Desafectación del bien, Notas para cancelación de usufructo, Sustitución de Bien de Familia, Actas de Ampliación de Beneficiarios y diversos asesoramientos relacionados a la normativa vigente.

Los casos recibidos, en la sede Rosario fueron 678, en tanto que en las delegaciones del interior fueron los detallados a continuación:

Granadero Baigorria: 8	Cañada de Gómez: 20	Total Expedientes Tramitados 779
San Lorenzo: 12	Roldán: 5	
San José de la Esquina: 1	Villa Constitución: 7	
Venado Tuerto: 10	Capitán Bermúdez: 3	
Las Rosas: 14	Carcaraña: 2	
Casilda: 8	San Jerónimo Sud: 3	
Chabás: 12	Máximo paz: 1	

ACTUACION EN VIOLENCIA LABORAL

En el carácter de organismo receptor de denuncias por violencia laboral, conforme art. 7 de la Ley Provincial 12.434, se han recibido presentaciones de empleados públicos del Estado Provincial y de la Municipalidad de Santa Fe, otorgándoles el curso correspondiente.

- Expte. 1004- 77.910/11

Así, un ciudadano solicitó la intervención ante el Ministerio de Salud, por el traslado dispuesto por el Consejo del Hospital Protomédico Manuel Rodríguez, el cual consideraba abusivo. Sin perjuicio de su denuncia ante este organismo, continuó la vía recursiva ante dicho ministerio. Como gestión, se ofició al Hospital solicitando se nos informe si existía resolución recurso impetrado por el agente y principalmente con relación a la cautelar que interpusiera. El efector, notificó a este organismo la Decisión n° 66/11, por medio del cual se rechazaron los planteos del quejoso y se elevó el expediente al Ministerio de Salud. Continúa a la fecha la gestión.

- Expte. N° 1004- 80728/11

Se recibió ante la Institución denuncia por violencia laboral desde el Ministerio de Trabajo Provincial, como consecuencia de la presentación realizada por una trabajadora contra un Presidente Comunal.

Teniendo en cuenta la particularidad de los hechos, por detentar el denunciado un cargo electivo y no poseer superior jerárquico frente a quien radicar la tramitación de dicha denuncia; y en virtud de lo normado por los arts. 2, 3, 5 y 7 de la Ley N° 12.434; y 5° y 6° del decreto reglamentario N° 1040/2007; se consideró oportuno poner en conocimiento del Sr. Fiscal de Turno la denuncia cursada por parte de la ciudadana, a los fines que, con su más elevado criterio, realice la acción penal que corresponda.

Asimismo, se dio conocimiento de los hechos denunciados a la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas.

- Expte. N° 1004-76963/11

Se gestionó en el marco de la ley provincial N° 12.434 de Prevención, sanción y control de la Violencia Laboral, una denuncia ante la Jefa de Archivo y Estadística de un nosocomio de esta ciudad.

Manifestaba la denunciante desempeñarse como empleada del área mencionada y encontrarse en una situación de permanente conflicto con una compañera de trabajo. Esta situación

la afecta profundamente, acentuando el cuadro de depresión que padece, pese a que se encuentra muy a gusto con la tareas que desarrolla.

Consecuentemente, se libró oficio a la Jefa de Archivo y Estadísticas del nosocomio a fin de que informe si se encuentra en conocimiento de la situación de conflicto laboral que narra la presentante y si se ha llevado a cabo algún tipo de medida a los fines de solucionar este inconveniente.

Frente a ello, se informa que, habiendo tomado conocimiento de dicho conflicto, se procedió a trasladar a la persona denunciada a fin de evitar mayores inconvenientes.

Capacitación brindada

A solicitud del Gremio FESTRAM -Red Provincial de Mujeres Municipales- se diseñó el "Taller de Violencia Laboral" del cual participó personal de la Dirección General de Gestión e Instrucción y del Centro de Atención a la Víctima.

Siendo sus Objetivos: Identificar la situación actual, los indicadores de violencia y sus diferentes manifestaciones; conocer y manejar herramientas que permitan replantear y cambiar las relaciones de trabajo nocivas; tomar conciencia de la situación, revalorizar la responsabilidad de las acciones propias; tomar conocimiento de los recursos e instancias a las que puede apelar el trabajador maltratado o acosado.

Estuvo que destinado a Dirigentes Sindicales, Delegados Gremiales y Trabajadores Municipales y Comunes.

Se efectuaron dos encuentros uno en la Sede Gremial de la Ciudad de Villa Gobernador Gálvez y en ASOEM Santa Fe.

ACTUACION EN SEGURIDAD VIAL

Multas

Zona Norte

Durante el transcurso del año 2011 se evidenció un significativo aumento de las consultas por multas labradas en numerosas provincias, no sólo en la de Santa Fe. Para poder atender a la creciente demanda de estas consultas, especialmente luego de la época de vacaciones o fines de semanas largos, se realizaron gestiones con otras Defensorías para obtener la información correspondiente sobre la temática de control del tránsito a nivel provincial.

Se destacan en este sentido la provincia de Misiones, Jujuy, Buenos Aires, Corrientes y Entre Ríos, así como también la ciudad de Buenos Aires.

Respecto de esta última, se presentaron numerosos reclamos por notificaciones de infracciones de tránsito en las cuales los ciudadanos manifestaban no haber transitado nunca esos lugares.

En virtud de ello se realizó gestión oficiosa con los organismos responsables a los fines de poder canalizar los reclamos y que se dejen sin efecto las presuntas infracciones. Además se le proporcionó a los ciudadanos las herramientas legales para efectuar la presentación en el organismo de contralor.

Resultó de suma importancia el fortalecimiento de los lazos institucionales con las Defensorías municipales y provinciales a los fines de asesorar a los particulares y generar un acercamiento fundamental para que el ciudadano pueda ejercer su derecho de defensa de manera efectiva y ágil.

Un claro ejemplo de ello se dio a través de las comunicaciones recepcionadas por parte de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, la cual confeccionó un instructivo para que la Defensoría de la Provincia de Santa Fe pudiera atender a las consultas de los ciudadanos santafesinos respecto de multas impuestas en esa provincia. En este se mencionan los modos de corroborar si el cinemógrafo que captó la infracción se encuentra verificado por el INTI, los lugares de pago de las infracciones, el organismo de contralor y los lineamientos necesarios para efectuar descargo en caso de ser procedente el mismo.

Dentro de la provincia de Santa Fe se cuenta con información en la página web de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, señalándose aquellas localidades que se encuentran habilitadas para el uso de radares en casos de luces bajas, exceso de velocidad, luz roja.

Particularmente por infracciones dentro de la provincia de Santa Fe, se asesoró a los representantes respecto de la habilitación de las Comunas/Municipios para efectuar estos controles y se les proporcionó el correspondiente descargo.

Amerita mencionar el caso abordado en virtud de una presentación efectuada por el propietario de una empresa para el traslado urbano e interurbano de pacientes con ambulancia, quien había sido sancionado con numerosas multas por exceso de velocidad emitidas por la Comuna de Las Bandurrias. El recurrente manifestaba que las mismas eran improcedentes debido a que por la naturaleza de los servicios que presta, requería realizarlos con la mayor celeridad posible, evitando cualquier tipo de dilación a los fines de salvaguardar la salud de los pacientes que traslada. Dado que la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 establece en su art. 61 que los vehículos de los servicios de emergencia pueden, de manera excepcional, no respetar las normas referidas a circulación, velocidad y estacionamiento en lo que hace al específico cumplimiento de su función y que a su vez, la Provincia de Santa Fe ha adherido mediante ley provincial al sistema nacional establecido por la norma antes mencionada y sus modificatorias, se solicitó a la Agencia Provincial de Seguridad Vial que analice el caso en cuestión y se expida sobre la procedencia de la multa, indicando los pasos que deberá seguir el quejoso a los fines de evitar ulteriores complicaciones legales.

Actuación por procedimientos irregulares del municipio de Calchaquí

Un caso de la Zona Norte que merece destacarse, pese a ser abordado en el año 2010, y relatado en el Informe anterior, fue el relativo a la denuncia de ciudadanos por la actuación del Municipio de Calchaquí, el cual requería el cobro de multas sin estar habilitado.

El mismo siguió su trámite durante el año 2011 en virtud de que abarcaba a una gran cantidad de ciudadanos, quienes también circularon por la Ruta Nacional 11 a la altura del Municipio de Calchaquí. Los mismos testimoniaron similares proceder por parte del mismo, habiendo recibido multas o intimaciones de pago. El hecho, como ya se expresó es que el ente municipal no se encontraba habilitado para realizar estos procedimientos.

La primera conclusión arribada respecto a la secuencia de diligencias llevadas a cabo por la Agencia Provincial de Seguridad Vial, es que dicho organismo había procedido correctamente y en observancia de su responsabilidad funcional conforme el plexo legal previsto dentro del Título II de la Ley 13.133; así como de su antecedente normativo el Decreto 1698/08. La Agencia, al tomar conocimiento que la Municipalidad de Calchaquí realizaba controles de tránsito sin autorización, de inmediato remitió notificaciones con tenor indubitable, poniendo de manifiesto tal proceder irregular, comunicando además la necesidad de que se iniciaran los trámites para obtener la autorización.

También la Agencia en todo momento ofreció su colaboración técnica para facilitar que el municipio iniciara el procedimiento para obtener la autorización de ley, y controlar de acuerdo al tipo de infracción (cruce de semáforo en rojo; y luces bajas 24 horas), sea por medio de inspec-

tores o mediante dispositivos técnicos de captación de imágenes. Inclusive, había convocado a una reunión para “aunar criterios”, la cual se realizó en fecha 27.08.2009 (según informaran en Nota n° 209/09). El criterio esbozado por la Agencia no presentaba ningún atisbo, ni de exceso de autoridad, ni de mera intención sancionatoria respecto al municipio de Calchaquí. Más allá de la rigurosidad del llamado de atención para el cese de los controles y de la emisión de actas, la Agencia procuró en todo momento que el municipio adecuara su proceder a la normativa vigente en la materia.

Pero, desde el punto de vista de los ciudadanos, esta Defensoría seguía recibiendo denuncias de multas sancionadas, lo que demostraba que la problemática subsistía. En todos los casos se brindaron los asesoramientos legales para instrumentar los pertinentes descargos, colaborando en el ejercicio de los derechos de defensa.

Incluso, la magnitud del universo de sancionados generó preocupación en otras Defensorías del país: así, la Defensoría del Pueblo de Formosa inició gestiones al respecto.

La Defensoría de la Provincia de Santa Fe siempre bregó para que los controles de tránsito en las rutas se lleven a cabo en un marco de estricta legalidad, evitando arbitrariedades y “procederes de hecho”, fuera del derecho de municipios y comunas que a través del tiempo implementaron controles en forma unilateral, sin la debida autorización del Estado provincial, y con fines meramente recaudatorios.

Como se sostuvo en anteriores Resoluciones de la Defensoría, las multas sancionadas por entes municipales sin autorización -como el caso de Calchaquí- no pueden constituir causa-fuente ni título válido para un posterior apremio fiscal; por ende devienen inexigibles para los ciudadanos sancionados en tales condiciones. Era menester difundir ello públicamente de manera de advertir a los afectados y evitar pagos ilegítimos.

Se consideró que la persistencia del proceder del municipio de Calchaquí, de absoluta responsabilidad de sus funcionarios, era inadmisible y revestía carácter de gravedad institucional. No podía tampoco justificarse si hipotéticamente se hubieran esgrimido razones del tenor de “la necesidad de controlar el tránsito y evitar accidentes” y/o “proteger a los vecinos de Calchaquí”, como se había dicho en casos similares.

Tales principios por los que el Estado debe velar pueden perfectamente efectivizarse bajo un marco de legalidad y supervisión por la autoridad provincial competente, más aún en nuestro caso pues -como se describió supra- la Agencia ofreció toda su colaboración para que se regularice el sistema.

Lamentablemente, las diligencias llevadas a cabo por la Agencia, fueron insuficientes pues no tuvieron entidad para que cesen los controles y, en especial, para que el municipio -a través de su Tribunal de Faltas- se abstenga de emitir actas e intimaciones de pago, y eventualmente percibir los montos de las multas. En el mismo sentido tampoco había tenido eficacia la intervención de los estamentos ministeriales en el marco del Expte. N° 00703-0004821-9, por el cual tramitaba la denuncia por actuación del Municipio de Calchaquí sin autorización.

Ante la necesidad de proteger los derechos de los ciudadanos afectados por los procedimientos descriptos, esta Defensoría consideró impostergable emitir la Resolución N° 101 de fecha 30 de junio de 2011, en su defensa y en ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 1°, 22°, 62° y concordantes de la Ley 10.396.

Pudiendo constituir los hechos enunciados la posible comisión de ilícitos encuadrables en delitos de acción pública perseguibles de oficio, se resolvió anotar al Sr. Fiscal en Turno en la jurisdicción correspondiente a la localidad de Calchaquí, para que evaluara la necesidad de investigar penalmente lo acontecido, debiendo tenerse presente, al respecto, lo acontecido en similar situación con las autoridades de la localidad de Pujato, en el sur provincial, que fueron procesados por presuntas exacciones ilegales por la Sra. Jueza a cargo del Juzgado en lo Penal de Instrucción de la localidad de Casilda y confirmada esa decisión por la Excma. Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Penal de Rosario, en el año 2007.

Asimismo se recomendó al Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe, jurisdicción a la que se habían girado las actuaciones N° 00703-0004821-9 la inmediata agilización de las mismas, tendiente a la suspensión de los controles de tránsito por la municipalidad de Calchaquí.

Finalmente, se recomendó a la Agencia Provincial de Seguridad Vial, en ejercicio de sus funciones derivadas de la ley 13.133 (artículos 4); 6) inc. 3°; y 7) inc. 21°, en interpretación extensiva, y concordantes) que arbitrara una campaña de difusión por los medios que considere pertinentes (vg. Página web de la provincia de Santa Fe) para informar y advertir a los ciudadanos que hubieran recibido intimaciones de pago del Tribunal de Faltas de la Municipalidad de Calchaquí, sobre la falta de autorización del municipio para efectuar controles de tránsito, y la consecuente inexigibilidad de las multas con contenido pecuniario que se hubieran emitido.

Posteriormente, como se dijo al principio del presente capítulo la Agencia subió la información correspondiente en la página web de la Provincia.

Zona Sur

La Agencia Provincial de Seguridad Vial ha brindado su colaboración, con gran solvencia técnica, en la totalidad de los casos sometidos a su conocimiento, sin perjuicio de que no han sido resueltos definitivamente a la fecha todos esos casos.

Durante el año 2011, y a juzgar por las quejas recibidas, la implementación efectiva de las Leyes 13.133 y 13.169 no se ha producido.

La nueva y amplia normativización habida no se ha visto aún reflejada en la realidad concreta de los procedimientos de tránsito realizados por medios automáticos. Si bien han sido pocos los Municipios y Comunas habilitados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial para ejercer controles de tránsito en caminos de jurisdicción provincial mediante la utilización de dispositivos electrónicos, los procedimientos administrativos realizados por los entes locales siguen padeciendo graves irregularidades e inconsistencias. Lejos de garantizar los derechos constitucionales de debido proceso y defensa, las notificaciones al presunto infractor conti-

núan realizándose por correo simple bajo puerta, sin permitir el conocimiento cierto por el ciudadano/a, ni el cómputo de los plazos, ni la posible caducidad de las actuaciones, etc. El acta de infracción y la resolución administrativa continúan careciendo de la firma de los funcionarios responsables, haciendo sospechar de que esos “procedimientos” se realizarían sin la real participación de los empleados o funcionarios habilitados, y lejos de sus despachos. En concordancia con ello, los descargos y defensas realizadas por los ciudadanos no son considerados en las resoluciones administrativas, configurándose una clara violación del debido proceso en el actuar de los Municipios y Comunas en esta materia.

Este año, los ciudadanos han continuado recibiendo intimaciones prejudiciales y cédulas judiciales con causa en estas actuaciones administrativas irregulares, invocándose el nombre de la Provincia de Santa Fe para reclamar sumas de dinero en concepto de multas impuestas por transitar caminos de jurisdicción provincial. El caso más grave y sobre el que más reclamos se han recibido, es el de la Municipalidad de Carcarañá, lo que motivó el dictado de la Resolución N° 215/11, por medio de la cual se anotició de la situación al Sr. Fiscal de Cámara de la Segunda Circunscripción Judicial de Santa Fe.

Asimismo, otro caso que afecta a gran cantidad de ciudadanos de todo el país, y que aún no ha encontrado resolución definitiva, es el de los controles de exceso de velocidad que la Comuna de Tortugas realiza sobre la autopista Rosario-Córdoba. En enero de 2011 se realiza la primer intervención de la Defensoría ante la Agencia Provincial de Seguridad, solicitando informes sobre estos controles. Posteriormente, mediante gestiones telefónicas, se la anotició de la continuidad de los mismos remitiendo un nuevo pedido de informes en marzo de 2011. Dentro del marco de estas gestiones, la Agencia Provincial de Seguridad Vial dictó la Resolución N°0038/11 (15/03/11) mediante la cual notificó a la Comuna de Tortugas que debía abstenerse de “colocar y utilizar dispositivos electrónicos de control de tránsito sobre tramos de rutas nacionales y provinciales, de fiscalizar y juzgar conductas infractoras y de ejecutar sanciones que pudieran haberse aplicado”, todo ello “sin perjuicio de efectuar la autoridad las acciones administrativas, civiles y penales que pudieren corresponder” (artículo 2° Resolución 0038/11).

Pese a todo ello, los ciudadanos/as continuaban -y continúan- recibiendo actas de infracción y sentencias condenatorias de la Comuna de Tortugas por estos controles que no se encuentran habilitados por la autoridad de aplicación provincial, siendo así informado en la página oficial de la Provincia (<http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/129468/%28subtema%29/>)

Ante dicha situación, esta Defensoría dictó la Resolución N° 090 (23/06/11), recomendando el estricto cumplimiento de la normativa vigente. Posteriormente se realizó el seguimiento de esa resolución enviando nota al funcionario a cargo de la Agencia Provincial de Seguridad Vial (Nota N°0240 de fecha 12/09/11), no habiendo sido la misma respondida a la fecha.

Hasta el presente, no han cesado los controles de tránsito e imposición de multas por parte de la Comuna de Tortugas, todo ello en abierta contravención a la normativa sancionada por la Legislatura Provincial, Ley N°13.133.

Es de reiterar la consideración realizada en el anterior informe anual, sobre la necesidad de establecer mecanismos de control eficientes respecto a lo actuado por los Municipios y Comunas en virtud de la delegación administrativa de facultades provinciales, ya que toda delegación requiere de la necesaria actividad de control de lo actuado por la autoridad delegada, para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y otorgar seguridad jurídica a los ciudadanos/as.

ACTUACION EN SERVICIOS PUBLICOS

Zona Norte

Empresa Provincial de la Energía

En esta materia continuaron durante el año 2011 las consultas referentes a Notas de Débito que recibieran los usuarios, en concepto de energía consumida y no registrada, posible sobrefacturación, reclamos por falta de lectura real que conduce a que dicha empresa en muchos casos confeccione facturas en base a estimativos, pedidos de intervención ante imposibilidad de pago, reclamos por daños en artefactos eléctricos como consecuencia de cortes y baja tensión, falta de servicio, etc. En este ámbito se observó, como en años anteriores, manifiesta voluntad de colaboración desde los distintos sectores de la empresa, en la resolución de las diferentes problemáticas planteadas.

Cabe aclarar que, conjuntamente con los asesoramientos que diariamente se llevan a cabo, se realizan gestiones telefónicas para la agilización inmediata a los requerimientos recibidos en las distintas sucursales de dicha empresa, en miras a la efectiva protección de los derechos e intereses de los usuarios del servicio.

Podemos agrupar las temáticas más recurrentes en los siguientes puntos:

1 - Estimación de Consumos: Si bien los planteos sobre esta temática disminuyeron en su número y asiduidad, se evidencia que el tema aún no fue solucionado de manera definitiva por la empresa.

En virtud de los antecedentes con los que se contaban se procedió a enviar oficios para que se confeccionen correctamente las facturas a los clientes. En respuesta, se efectuaron revisiones y atenuación de los montos y se le ofreció a los usuarios acceder a un plan de pagos que les permitiera afrontar el monto, de acuerdo a sus posibilidades económicas, para cumplir regularmente con el pago del servicio.

A modo de ejemplo se citan algunos casos:

Un ciudadano presenta queja por el exceso de kilowatts que su madre había recepcionado en la factura del servicio. Atento a ello, se procedió a oficiar a la empresa, la que informó que efectuó una inspección que arrojó como resultado que la lectura del medidor no era correcta, por lo que procedió a anular la factura original y se le confeccionó una Nota de Débito con los consumos correspondientes. Dado que en la factura de la luz figura, bajo el título de "Informa-

ción Complementaria” la leyenda que informa al usuario de su derecho de reclamar indemnización en caso de que se le facturen sumas o conceptos indebidos (Ley 24240), se petitionó a la empresa el reconocimiento del mismo. A partir de los oficios emitidos, se le reconoció a la titular del servicio una indemnización equivalente al 25 % de lo que se le había imputado erróneamente, lo cual sería reintegrado en la próxima factura como Kilowats a su favor.

- Expte. N° 1004-76110/11

Se presenta un recurrente de la ciudad de Santa Fe, manifestando su disconformidad con la factura correspondiente al Bimestre 2/2011, con vencimiento el 6/5/2011, por considerarla que no se condecía con el consumo real.

Se libró Oficio dirigido a la Empresa Sucursal Norte, llevando a su conocimiento la situación planteada y requiriendo información al respecto. En respuesta se citó al cliente y se procedió a rectificar los Bimestres 2/2011 y 1/2011, normalizando de esta forma la facturación del suministro.

2 - Electrodomésticos dañados y otros daños:

Los reclamos por esta temática mermaron notablemente. Se destaca sin embargo que de manera reiterada se sigue produciendo el rechazo de los pedidos de los usuarios de que la empresa reconozca el arreglo de electrodomésticos dañados. Esta se funda la mayoría de las veces en que se habría recepcionado ese único reclamo en el día que el usuario manifiesta que le ocurrió el daño, lo cual parece ser suficiente para producir el rechazo del mismo.

Ante ello, en cada caso se procedió a oficiar a la empresa a los fines de que aporte otros elementos fundantes de su decisión, tales como verificaciones de las redes eléctricas (las cuales no se recuperan de manera inmediata de una baja u alta tensión), análisis de los artefactos, etc. Con todos estos elementos de juicio, se posibilitó que en algunos casos la empresa revisara los rechazos manifestados y brindara una respuesta fundada y suficiente al usuario.

Un caso a modo de ejemplo

- Expte. N° 1004-77932/11

En fecha 5/8/11, se recibió presentación de un ciudadano, quien manifestó que en reiteradas ocasiones la E.P.E. efectuó cortes de energía, lo cual repercutía negativamente en su trabajo, pues posee un tambo y con motivo de varios cortes, tuvo que desechar la totalidad de la leche.

Se remitió Oficio al Sr. Gerente Comercial Sucursal San Jorge, solicitando se informe sobre la cuestión y en su caso se arbitraran las medidas necesarias tendientes a dar solución a la misma.

En respuesta se informó, que debido a una fuerte tormenta que se desató en la región se afectó las instalaciones en toda la Agencia, tanto urbanas como rurales, generando un sinnúmero de inconvenientes de servicio, lo cual demandó varias horas para normalizar el mismo. Asimismo informaron que ante este tipo de situaciones se pone en marcha un plan

de contingencias para tratar de atender todos los reclamos de la clientela en el menor tiempo posible, procediendo a contactar telefónicamente al cliente reclamante y se le informó de los trámites administrativos a llevar adelante ante la E.P.E.

3- Casos sociales

- Expte. N° 1004-75947/11

En fecha 27/04/11 se presenta una usuaria de la E.P.E, quien manifiesta que su hijo de ocho meses de edad padece de Atrofia Espinal grado 1 (Enf. De Werning Hofman), en virtud de lo cual necesita de un respirador artificial en forma permanente, y como consecuencia de ello sus consumos son muy altos, no teniendo medios económicos para afrontar dicha erogación.

Inmediatamente el profesional interviniente tomó contacto en forma telefónica y posteriormente por Nota N°: 6256/11, con una asistente social del Área de Control de Pérdidas de la E.P.E, llevando a su conocimiento la situación de salud del niño y las condiciones de vulnerabilidad social y económica en las que se encuentra todo el grupo familiar. En respuesta se informó que el Area consideró pertinente otorgar el beneficio de la tarifa 1 I08 al Cliente y a proceder a refacturar los bimestres 1-2011 y 2-2011 con Tarifa 1 I08. Cabe destacar que este beneficio obtenido implica que se le ha acordado una tarifa con monto mínimo de pago mensual, sea cual fuere el consumo.

4- Obras de tendido de líneas

A lo largo del año 2011, se continuó desarrollando la instrucción del expediente originado el año anterior como consecuencia de una presentación realizada por parte de la apoderada legal de la Cooperativa de Provisión de Servicios Públicos de Sa Pereira, a cargo de la provisión del servicio de energía eléctrica urbano y rural, prestación del servicio de agua potable a lo largo de los 15 kilómetros de su radio de influencia; en cuanto al tendido de cables a lo largo del trazado de la nueva autovía que reemplazará a la actual ruta nacional n° 19, concretamente, en el tramo II de su construcción.

Oportunamente, se requirió por parte de esta Defensoría al Subsecretario de Proyectos de Inversión y Financiamiento Externo, que informe acerca del estado en que se encuentra el Proyecto definitivo de Reformas de Líneas de Energía de traslado de las líneas eléctricas, diseñado por la empresa contratista a cargo de la realización de la Autovía Ruta Nacional n° 19.

Dicho organismo, informó que en fecha 23.12.2010, se habría presentado dicho proyecto ante la Empresa Provincial de la Energía.

Consecuentemente, teniendo en cuenta que aun se encuentra pendiente una solución definitiva del problema puesto de relieve, se solicitó al SPIFE informe si el proyecto ya había sido evaluado y, en su caso, aprobado y si se realizaron observaciones al mismo por parte de la E.P.E., en caso afirmativo, informe acerca de las mismas.

Conjuntamente se requirió a la Empresa Provincial de la Energía que informe el estado de aprobación del proyecto definitivo de Reformas de líneas de Energía de traslado de líneas eléctricas, diseñado por la empresa contratista.

La empresa estatal da cuenta que la contratista Chediack S.A.I.C.A. posee aprobados los proyectos de modificación de líneas.

Que respecto de la necesidad o no del traslado de la S.E. de rebaje 33/13.2 kV Sa Pereira, la Dirección Nacional de Vialidad habría dado autorización para dejar la misma en su ubicación actual y no trasladarla según lo proyectado (trámite 2-2010-15046 de EPE), frente a lo cual la Empresa Provincial de la Energía no compartiría dicho criterio. La E.P.E. considera que sólo se ha tenido en cuenta el aspecto de seguridad vial, pero no se ha ponderado todo lo referente a seguridad para la operación y mantenimiento de la S.E. Ello en virtud de que, con la construcción de la nueva calzada, la S.E. queda a escasos cuatro metros de la circulación vehicular y muy limitada en espacio para el acceso de maniobrabilidad con equipos pesados, los que serían requeridos para las tareas de operación y mantenimiento (grúas y camiones).

Tal discrepancia de criterios respecto del traslado de la S.E., habría sido puesta de manifiesto por la Empresa Provincial de la Energía al S.P.I.F.E., poniendo de resalto que entienden absolutamente necesario el traslado de la misma, según los proyectos aprobados.

En virtud de ello, se requirió al SPIFE que informe si se ha tomado alguna decisión respecto del traslado o no de la S.E. de rebaje 33/13.2 kV Sa Pereira y, en caso de que se decida no trasladarla, qué medidas se adoptarán respecto del inconveniente que presentaría, conforme lo manifiesta la E.P.E.

Al respecto, informó la Subsecretaría de Proyectos de Inversión que la Unidad de Gestión tomó la decisión de no trasladar la S.E., materializando sólo el alteo de las líneas eléctricas que ingresan y egresan de la misma.

Además, especificó que adoptará medidas adicionales para mejorar la seguridad, accesibilidad y maniobrabilidad de los equipos y operarios de la E.P.E.

Por otro lado, dado que las instalaciones son de propiedad de la Cooperativa Eléctrica de Sa Pereira, y el uso de las mismas es compartido con la E.P.E. (quien realiza mantenimiento del equipo eléctrico), la Empresa de energía ha dado traslado a aquella de las actuaciones y observaciones que esta última giró a la Subsecretaría de Proyectos de inversión, a los efectos de su consideración, adelantando el visto bueno por parte de la Empresa Provincial de la Energía bajo ciertas condiciones y observaciones.

Se ha requerido a la presentante, informe acerca de sus consideraciones al respecto, sin respuesta a la fecha.

- Expediente N° 1004-77.211/11

El reclamante, dueño de un loteo, expuso que en virtud de una Disposición vigente desde octubre del año 2010, la Empresa Provincial de Energía le exigía el pago de un canon por cada

lote de \$ 1.500 más IVA. El deponente cuestionó la pretensión de la empresa de cobrar dicho monto en lotes vendidos con anterioridad a la vigencia de dicha normativa. Por consiguiente le interesaba conocer el alcance de la misma y la legitimidad del pretendido cobro.

Al respecto se realizaron gestiones telefónicas y se libraron los oficios N° 22.070/11 y N° 22.095/11. El informe expresó: “El abastecimiento de energía eléctrica a un cliente de Baja Tensión requiere indefectiblemente, de la utilización de la infraestructura eléctrica de Baja, Media y Alta tensión. La finalidad es asegurar la expansión de la infraestructura eléctrica de Alta Tensión/Media Tensión necesaria para abastecer a loteos de forma técnica y económicamente sustentable. Agregó, que “como norma general, el Ente Loteador deberá ejecutar las obras de Baja Tensión y Media Tensión necesarias para el abastecimiento eléctrico del loteo, restando a cargo de la EPE la ejecución de obras de Alta Tensión /Media Tensión.” En función del análisis técnico-económico que merecen estos emprendimientos, y en el marco de lo establecido en el Reglamento de Extensiones de Redes vigentes, se traslada a los Entes Loteadores los costos proporcionales de la capacidad existente o de la expansión necesaria en Alta Tensión/Media Tensión que la EPESF debe disponer para el loteo, en función de la potencia otorgada en la factibilidad y a través de un cargo específico diseñado para tal fin.” “La estructura de costos del cargo de conexión a cobrar a cada Ente Loteador surge de tomar como base el costo de una Estación Transformadora Alta Tensión/Media Tensión, compuesta por dos campos de transformación de 30MVA, pero suponiendo la instalación de un sólo transformador, con simple juego de barras y sin considerar extensiones de la línea aérea de Alta Tensión (132kv). El precio se compone por el costo de materiales y mano de obra especificados, evaluándose semestralmente la evolución de los costos de expansión en Alta Tensión/Media Tensión. El valor mínimo es de 3kw de potencia, a razón de \$ 500 cada KW, que arroja un canon de \$ 1.500”

Se cursaron las notificaciones respectivas comunicando las conclusiones de las investigaciones oportunamente efectuadas.

Zona Sur

Como en años anteriores, subsisten oficios pendientes de respuesta, en expedientes iniciados, los que han sido reiterados durante el transcurso del año 2011. En una gran cantidad de casos subsistió la demora y/o la falta de contestación.

Esta situación ocasiona inconvenientes puesto que no se puede dar respuesta a las quejas substanciadas. Asimismo es bastante frecuente que la contestación a los oficios sea deficiente, en tanto que las mismas no responden a todos los puntos sobre los cuales se solicitan informes.

Otro de los problemas observados al respecto radica en que E.P.E. tiene un mapa de funcionamiento para atender a los usuarios de las distintas Zonas de la Ciudad (Sur, Norte, Centro, Oeste y Sur) a través de Sucursales Comerciales, algunas de las cuales, al recibir oficios solicitando información, no los contestan, o bien, sobre un mismo tema cada Sucursal se maneja con criterios distintos.

Muchas quejas encuentran solución aislada ya que quienes se encuentran a cargo de sustanciarlas, concurren a las distintas sucursales en forma personal para lograr resultados. Éste es un tema central para el que se pretende solución.

Deudas

Siguieron siendo numerosos los casos que se plantearon relacionados con las dificultades que se presentan a una gran cantidad de usuarios respecto a la imposibilidad de pago, o a los inconvenientes que plantean los planes de regularización dispuestos por la Empresa. Se tiene presente el lugar que ocupa la energía eléctrica dentro de las necesidades básicas de las personas, por eso proponemos que E.P.E. viabilice mecanismos que posibilite a los usuarios cumplir con sus obligaciones.

Los planes que EPE ofrece son:

- Para clientes residenciales: hasta 24 cuotas (36 cuotas en casos especiales).
- Para clientes comerciales: máximo de 12 cuotas.

En ambos casos, la cantidad de cuotas a otorgar queda sujeta al criterio de la Jefatura Comercial que corresponda y no resulta posible celebrar convenios de pago respecto a las cuotas de planes de pago anteriores.

- Planes de hasta 99 cuotas: en situaciones especiales, se pueden encuadrar a Usuarios Residenciales dentro del Plan de Regularización de Deuda para “ casos sociales,” beneficiándose los incluidos con la posibilidad de cancelar la deuda por suministro de energía eléctrica en 99 cuotas mensuales (Disposición GC.Nº 005/2000). Los requisitos dispuestos por la EPE, para acceder a este beneficio cancelatorio de 99 cuotas mensuales son: poseer sólo una propiedad, ingresos que en su conjunto no superen un monto determinado, no poseer TV por cable y, si es tenedor de una línea telefónica, debe justificar la tenencia del servicio. La metodología dispuesta por la EPE para quien pretenda acceder a este beneficio es la siguiente: el peticionante deberá presentarse en EPE, en el sector de P.N.C. solicitando un formulario en el que deben acreditarse los datos personales para dar de este modo inicio al trámite. Cada caso es evaluado en forma individual por una trabajadora social, quien corrobora los datos consignados mediante un informe socio-ambiental a través de la cual se reflejarán las condiciones socio económicas del grupo familiar involucrado. Acceden al plan de pago en 99 cuotas, sólo aquellos usuarios que reúnan los requisitos exigidos por la Empresa.

Cabe mencionar que se reciben numerosas quejas sobre la modalidad para acceder al beneficio referido en el párrafo anterior, por las demoras importantes que se producen para que finalmente sea aprobado el caso social y el peticionante obtenga el beneficio y cancelar así la deuda en el plan de 99 cuotas, sobre todo aquellos casos en los cuales ya se les ha retirado el suministro eléctrico y deben esperar aproximadamente 30 días o más sin hacer uso de la energía.

En este orden también se reciben quejas en las cuales los recurrentes manifiestan que no son informados correctamente en la manera en que debe realizarse este trámite, acudiendo

de una sucursal a otra, denunciando además mala predisposición por parte de los empleados de la empresa para solucionar inconvenientes, así como que no son tratados correctamente.

Honorarios profesionales

La cuestión de los honorarios profesionales de los ejecutores externos sigue siendo un tema conflictivo, para el acceso en general a los convenios de pago y especialmente en los casos sociales. La principal dificultad está dada por la forma en que los abogados de la EPE pretenden cobrar sus honorarios cuando han sido encargados de la gestión de cobro de la deuda. Los montos y condiciones de pago exigido por los profesionales resultan inaccesibles para usuarios, máxime para los casos en que se han acreditado en la propia empresa su difícil condición socioeconómica. En estos casos el tratamiento especial dado por la EPE no se condice con las exigencias de estos profesionales.

Tarifa social

Para usuarios de bajos recursos económicos, se otorga un descuento de hasta el 40% en el consumo bimestral de facturas que no superen 240 kw/h. La tarifa social se encuentra en vigencia desde el mes de Abril del año 2002- Los requisitos exigidos por la EPE para acceder a la tarifa social son los contemplados por la Disposición GC.005/2000.

Sobrefacturación

El cliente, luego de recibir una facturación bimestral y considerar que lo facturado excede lo consumido, de acuerdo al cotejo de bimestres similares, debe realizar el reclamo correspondiente por nota, la que debe ser presentada ante la E.P.E, rechazando el importe facturado y solicitando la inmediata inspección del medidor del suministro.

La Empresa, luego de recepcionar el reclamo realizado por el Usuario, debe enviar a su personal para controlar su funcionamiento, luego de lo cual la Empresa debe rectificar o ratificar lo facturado. Puede suceder que al realizarse la Inspección se corrobore que el medidor se encuentra funcionando incorrectamente, por lo que se procede al retiro del mismo, cambiándose por otro.

Lo que se mencionó anteriormente sería el procedimiento regular que la E.P.E. en circunstancias como la planteada debería realizar, pero el procedimiento real se encuentra muy lejos de lo estipulado por la Reglamentación de la Empresa.

A partir del reclamo el usuario comienza un largo y desgastante peregrinar, luego del que en la mayoría de los casos, el pronunciamiento de la Empresa es RATIFICAR lo facturado, pudiendo acontecer que luego de la inspección, sea corroborado.

El funcionamiento defectuoso del medidor del suministro, origina su sustitución pero sin lograr que el exceso de consumo cuestionado se reconozca.

Esta metodología no deja conforme a los usuarios, ya que la Empresa se arroga el control exclusivo de los medidores del suministro, y no permite al usuario presentar argumentos de defensa.

Desde la Defensoría del Pueblo se ha tratado infructuosamente el tema, reiterándose el planteo apelándose a Resoluciones, oficios, reuniones con las autoridades de la Empresa, solicitándose regularmente el cumplimiento del art. 31 de la Ley de Defensa al Consumidor (Ley N° 24.240 modificada por la Ley N° 24.999).

Quema de artefactos eléctricos

Las quejas recepcionadas en la Defensoría del Pueblo sobre la quema de artefactos eléctricos son reiteradas.

El usuario debe cumplir con una serie de requisitos previos a la presentación del reclamo por daños: nota mencionando la fecha y hora del suceso, mención de los artefactos dañados, luego el usuario debe esperar si la EPE decide hacer lugar o no al reclamo presentado. La indemnización por los daños sufridos en los artefactos eléctricos del usuario, proceden si la Empresa corrobora en sus registros internos que el evento denunciado ocurrió a partir de lo que E.P.E se responsabiliza.

Si lo denunciado por el usuario no ha quedado asentado en el Registro Interno, el usuario deberá hacerse cargo de los gastos erogados, no obteniendo indemnización de ningún tipo. De resultar la procedencia del reclamo, el usuario deberá esperar considerablemente que la Empresa lo indemnice.

Respecto a este punto, desde esta Defensoría del Pueblo se ha tratado con insistencia este tema, solicitándose el estricto cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 40 de la Ley N° 24.240 "Defensa del Consumidor".

En el año 2011 ocurrió la mayor demanda de reclamos por cortes reiterados, prolongados y suba y baja de tensión y, por lo tanto de quema de artefactos, se esperará para el presente año que la empresa aplique en la facturación correspondiente la Resolución N° 133, que especifica el resarcimiento económico.

Prescripción de deuda

Se reiteraron las dificultades respecto a las solicitudes presentadas por usuarios peticionando prescripción de deuda, por facturas emitidas, vencidas y no reclamadas por la Empresa con cinco años de antigüedad o más.

Las mismas no son contestadas si no es con la insistencia del usuario frente a la Empresa. Desde esta Defensoría se solicitó a cada Gerencia Comercial de la Sucursal correspondiente, encargada de autorizar la prescripción de deuda, la contestación de dicha solicitud. También es frecuente que se deba pedir contestación mediante el envío de oficios a los fines de lograr una respuesta.

Atención al cliente

En forma reiterada los usuarios reclamaron por no sentirse respetados en sus derechos esenciales, lo que les genera una mala predisposición hacia la prestadora.

La falta de atención se acentúa cuando la EPE realiza cortes de suministro prolongados, programados o no, dejando a los clientes sin la posibilidad de recabar información, por encontrarse las líneas rotativas saturadas, derivados a un contestador automático, imposibilitándolos de denunciar la falta de suministro. También han reclamado por la ausencia de constancia de los mismos.

Aguas Santafesinas

Zona Norte

Las consultas ciudadanas efectuadas y que fueran motivo de asesoramiento, abarcaron reclamos por cloacas, pérdida de agua en veredas, y en menor medida, sobre el alto costo de facturación, realizándose a tal fin gestiones telefónicas con personal de la empresa y derivando al ciudadano en forma personal a presentar su reclamo al Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

Un caso destacado es el de una ciudadana que se presenta y expone que ella y otros vecinos de su barrio, solicitan la expansión del servicio de agua potable para la zona del Barrio Loyola Sur, delimitada por las calles J. Cibilis, Dr. Zapata Gollán, Gorriti y Reynares de la ciudad de Santa Fe.

Oportunamente se cursaron notas a la empresa Aguas Santafesinas S.A. a los efectos de requerir dicha vinculación del servicio, ya que a 200 metros del lugar -calle Gorriti- existiría una red.

Se brindó respuesta por parte de la empresa donde se explicita que, al encontrarse dicho sector fuera del radio de servicio de agua, ser necesario contar con la red distribuidora a fin de enlazarla a la red existente y disponer los medidores domiciliarios. Todo ello, conforme lo explica la nota referida, correría a cargo de los interesados, previéndose exenciones.

Manifiesta la presentante que a pesar de la necesidad de contar con dicho servicio, se hace imposible para los vecinos de la zona -los cuales cuentan con magros recursos- hacer frente a los costos que significa la ejecución de dicha obra.

Consecuentemente, se elevó Oficio al Sr. Ministro de Medio Ambiente, Aguas y Servicio Públicos a fin de que tenga a bien tomar razón de la cuestión planteada y, en el marco de sus posibilidades, se incorporen las partidas presupuestarias necesarias para la ejecución de la obra de vinculación de la red con el Barrio Loyola Sur.

Frente a ello, se respondió que el Barrio Loyola Sur de la ciudad de Santa Fe se encuentra incluido en las obras proyectadas por la Municipalidad de esta ciudad durante el transcurso del año 2011. Que a tales fines, se encuentra en trámite la finalización y aprobación del proyecto ejecutivo entre la Municipalidad y Aguas Santafesinas S.A., culminado el cual el municipio se encontrará en condiciones para comenzar la obra, la que implica una ejecución de 500 metros de cañería de agua que beneficiará aproximadamente a 280 familias.

Zona Sur

En relación a Aguas Santafesinas la mayoría de los casos son reclamos tales como: cortes de suministro, obras inconclusas, tardanza en la reconexiones del servicio y sobrefacturación, en menor medida.

La mayor cantidad de reclamos son de cloacas tapadas, donde a Empresa no da abasto para resolver este problema, ocasionando la total disconformidad de los usuarios.

Estos hechos son provocados por la escasa cantidad de personal subcontratado por la Empresa, que ocasiona demoras excesivas en los casos mencionados. Gracias al seguimiento personalizado de los Instructores se obtienen soluciones favorables.

Sobre el final de este año, se realizó una Audiencia Pública, donde intervinieron el EN-RESS, Aguas Santafesinas y el Ministerio correspondiente, para debatir el aumento de la tarifa, diagramando un detallado plan de aumento para la provincia.

Como se mencionó en años anteriores, se recibieron muchos reclamos desde la zona sur de la ciudad de Rosario por falta de servicio, que no van a tener una rápida respuesta debido a depender directamente de la planificación de obras nuevas o reformas de pre-existentes. Sería conveniente que ASSA disponga, luego del importante aumento tarifario, la concreción de obras que realmente solucionen los problemas recurrentes de los vecinos de esta zona.

Telecom

Se continuaron realizando numerosas gestiones oficiosas ante la Gerencia y distintos sectores de la empresa, por la larga espera en la que se hallan inmersos los usuarios del servicio a la hora de solicitar reparación, pedidos de instalación y traslados de líneas, etc. Los resultados fueron muy positivos y se obtuvieron mayoritariamente en ocasión de la comparecencia de los ciudadanos ante la Defensoría, quedando documentados dichos reclamos en la foja de Asesoramientos Simples, sin la necesidad de confeccionar Expediente.

Servicio público de Transporte

Se recepcionó una presentación efectuada por vecinos de las localidades de San Jorge y Rafaela respecto de las deficiencias en el servicio público de transporte de la Empresa General Güemes T.A.S.A. Los presentantes manifiestan ser usuarios del servicio de transporte interurbano prestado por la mencionada empresa en los trayectos Santa Fe- San Jorge y Rafaela- Rosario. Expresan que en los viajes no se cumplen con las normas de seguridad referidas a los pasajeros debido a que muchos viajan de pie, superando la capacidad de asientos y sin seguros de viaje. A raíz de esta sobreocupación, muchas personas sufren indisposiciones, por lo que los viajes suponen una incomodidad y riesgo al no contar con aire acondicionado en los días de verano ni calefacción en la época invernal. Además los coches presentarían falta de limpieza, mal olor y rotura de vidrios de

ventanas, según relatan los presentantes. Por ello se solicitó a la Dirección de Transporte que informe si se había recepcionado alguna presentación sobre la temática, las medidas que se adoptaron o adoptarían y la periodicidad de las inspecciones implementadas en general para el transporte público de pasajeros interurbano. Desde dicha repartición, se enviaron informes donde se plasma la frecuencia de las inspecciones y los resultados de las mismas. Además se informa que se intimó a la empresa a cumplimentar con la normativa del caso y subsanar los problemas manifestados por los vecinos.

ACTUACION DEL ÁREA GENERO Y TRATA DE PERSONAS

El Área de Género y Trata de Personas fue creada por el Defensor del Pueblo, Dr. Edgardo Bistoletti el día 23 de Junio de 2011 a través de la Resolución N° 092 emitida en expediente N° 1004-77017/11, del registro de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, designándose como responsable de la misma a la Psicóloga Laura Manzi como responsable del Área.

Dicha Área se ocupa de temáticas de género, trata de personas y demás problemáticas conexas desde diversos ejes de intervención como son: sensibilización y visualización, prevención, capacitación, asistencia a víctimas y familiares del delito de trata de personas y de cualquier forma de violencia de género, lo cual conlleva a la participación en redes institucionales, gubernamentales y/o no gubernamentales con la finalidad de abordar de manera más eficaz estas problemáticas complejas.

Actividades desarrolladas

Programa de capacitaciones:

El área de Género y Trata de Personas desarrolló capacitaciones dirigidas a diferentes grupos sociales con los siguientes objetivos:

- Visibilizar prejuicios, creencias y representaciones sociales que subyacen al delito de Trata de Personas, lo que se desarrolló desde una perspectiva de género.
- Sensibilizar en relación con las dimensiones que este delito ha adquirido a nivel global y regional.
- Dar a conocer el marco conceptual de la Trata de Personas, modos de operar de las redes delictivas. El rol del cliente.
- Poner en evidencia los factores de vulnerabilidad: edad, género, estado físico o mental, circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales.
- Brindar conocimiento de la asistencia y protección a las víctimas de Trata.
- Establecer guías de contacto en casos de conocer situaciones en donde pueda estar desarrollándose el delito de Trata.

Estos objetivos se adecuaron a los diferentes cursos dictados y sus destinatarios:

- Charla-Taller: Trata de Personas.

Lugar: Escuela N°331 Almirante Guillermo Brown.

Fecha: 19 de Agosto de 2011.

Destinatarios: Alumnos de 4° y 5° año del Nivel Secundario de la Escuela Almirante Guillermo Brown.

Asistentes: 150 alumnos.

El Taller se dio en el marco de un trabajo iniciado por el gabinete pedagógico de dicho establecimiento. Este encuentro dio lugar a la inclusión de alumnos y profesores en otras

actividades como el de la participación en el acto del 23 de Septiembre: “Día internacional de la lucha contra la Trata de Personas y la Explotación Sexual Comercial Infantil”

- Charla-Taller: Trata de Personas; concientizar para prevenir.

Lugar: Alto Verde, Solar La Tranquerita

Fecha: 24 de Agosto 2011 de 9.30 hs a 12.30 hs.

Destinatarias: sesenta mujeres; madres, adolescentes y jóvenes

El taller se realizó en respuesta al pedido de la Dirección de Acción Social del Municipio de la Ciudad de Santa Fe, que al haber detectado que la explotación sexual es una realidad y una preocupación para las mujeres del lugar, decidió iniciar un trabajo en ese sentido.

- Capacitación en Prevención en Trata de Personas y otras formas de Explotación Sexual Infantil.

Lugar: Salón de usos múltiples de la Asociación Trabajadores del Estado. San Luis 2548.

Fecha: 4 y 11 de Octubre de 14 hs a 18.30 hs.

Destinatarios: docentes, profesionales, agentes públicos, miembros de ongs, etc.

Fundamentación: La Argentina, en el último reporte de la relatora especial de Trata de Personas de las Naciones Unidas (Publicado en Mayo de 2011), está señalada como país de origen, tránsito y destino de personas con fines de explotación. Las mujeres, y sobre todo las niñas, son las que más padecen este flagelo que alcanza dimensiones globales a través de las redes de tratantes que operan en simultáneo en varios países del mundo. En este reporte se recomienda a la Argentina: “Aumentar la conciencia pública sobre la Trata de Personas y ampliar su formación de todos los actores para aumentar sus conocimientos y habilidades para identificar, proteger y asistir a las víctimas de Trata”

El Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas especialmente mujeres y niños (Protocolo de Palermo) en su artículo 4º llama a los Estados partes del mismo a la prevención del delito de Trata de Personas. Como así también la Ley Nacional N° 26.364 de Prevención y sanción de Trata de Personas y asistencia a sus víctimas. Actuar para la prevención, la identificación oportuna de vulneración de derechos y la intervención adecuada es una obligación de todos. Por lo tanto, en primer lugar es necesario contar con información específica sobre el tema para conocer sus alcances y dramáticas consecuencias en el desarrollo evolutivo de niños, niñas y adolescentes, ya que atenta contra el derecho a la vida, la integridad física y psíquica, la seguridad, la libertad y la dignidad de la persona.

Objetivo: capacitar en la problemática de Trata de Personas y otras formas de Explotación Sexual Infantil, brindando herramientas para colaborar con la prevención, sensibilización y concientización en el trabajo con niñas, niños y adolescentes.

Ante el interés generado por el curso, y a solicitud de numerosas personas, éste se repitió los días 18 y 25 de octubre de 2011. Entre ambas capacitaciones concurren 90 personas.

- Capacitación en Trata de Personas al personal de ANSES

Lugar: Salón de usos múltiples de la Asociación Trabajadores del Estado. San Luis 2548

Fechas: 16 y 17 de Noviembre 2011 de 8.30 hs. a 12.30 hs.

Destinatarios: Personal de ANSES; delegaciones de Santa Fe, Paraná y de las oficinas de San Justo y Esperanza.

Fundamentación: ante la solicitud a esta Área del Jefe Regional de la ANSES, Dr. Martín Gainza quien sostiene que “el personal de ANSES, trabajadores de la seguridad social están en contacto todos los días con personas, muchas de las cuales atraviesan diferentes situaciones de vulnerabilidad. La capacitación en un problema tan grave y complejo es una manera de enfrentarlo para evitar que muchas mujeres y niños padezcan sus graves consecuencias”.

Objetivo: brindar información sobre un delito y dar a conocer los recursos y herramientas que están a disposición de la comunidad para canalizar las denuncias en caso de sospechar o tomar conocimiento de alguna situación vinculada con la Trata de Personas.

Modalidad de la capacitación: trabajo en talleres.

Temas abordados: Género, situaciones de vulnerabilidad, modalidades de captación, reclusión y rescate de las víctimas, así como las maneras y recursos de canalizar las denuncias.

Entre ambas capacitaciones concurren cincuenta trabajadores de la ANSES.

Jornadas

- 8º Jornada en la ciudad de Santa Fe; “Prostitución y Abolicionismo”

Disertantes: Dra. Marta Fontenlla, Lic. Mónica Molinas, Lic. Marcos Padilla, Liliana Hendel, Lic. Laura Manzi y Mercedes Assorati.

Fecha: 17 de Marzo 2011

Organizó: Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

- Jornada de abordaje interdisciplinario en Trata de Personas: “Aspectos Jurídicos, Investigativos y de Asistencia a la Víctima”

Lugar: Universidad Católica de Santa Fe.

Fecha: 6 de Septiembre de 2011 de 16 a 19 hs.

Disertantes: Por la Justicia Federal; Dr. Martín Suarez Faisal (Fiscal Federal de Santa Fe) y Dr. Patricio Longo (Secretario y Fiscal Coadyudante de la Unidad Fiscal de Coordinación y Seguimiento de causas por violaciones a los Derechos Humanos cometidas durante el Terrorismo de Estado). Por la División Unidad Especial de Apoyo y Coordinación sobre Prevención y Lucha contra la Trata de Personas dependiente del Departamento Judicial Distrito 5); Comisario Inspector Mónica Viviani (Jefa de la División), Subcomisario Roxana Eletti, (Subjefa) y los oficiales principales: Fernando Segal y Cesar Ramos. Por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe: Lic. Laura Manzi, Coordinadora del Área de Psicología del Centro de Asistencia a la Víctima y responsable del Área de Género y Trata de Personas.

Destinatarios: alumnos de la Universidad Católica de Santa Fe, docentes, profesionales y público en general.

Organizaron: Área de Género y Trata de Personas de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Centro de Estudiantes de: Psicología, Derecho y Ciencias Políticas y Humanidades de la Universidad Católica de Santa Fe.

Asistieron a la Jornada 320 personas.

· Acto: “Día Internacional de la lucha contra la Trata y el Tráfico de Personas”

Organizado por: Defensoría del Pueblo, INADI, Universidad Nacional del Litoral, Municipalidad, Concejo Deliberante de la Ciudad y Radio Nacional AM 540.

El acto se desarrolló en la explanada del Teatro Municipal de la Ciudad, contó con la participación de: escuelas, institutos educativos, organizaciones barriales, organizaciones no gubernamentales y público en general.

Presentación de trabajos y disertaciones en Jornadas y Congresos.

· V Congreso de Problemáticas Sociales Contemporáneas “Infancias y Juventudes en los escenarios culturales actuales”

Organizado por la Universidad Nacional del Litoral.

Fechas: 14, 15 y 16 de Septiembre de 2011.

Trabajo presentado: “Trata de Personas: experiencia en atención a niños y niñas víctimas de trata”

Lugar: Ciudad Universitaria de la UNL.

· III Congreso Internacional: Violencia, Maltrato y Abuso: “Víctimas y Victimarios, un desafío para la interdisciplina”

Fechas: 10, 11 y 12 de Noviembre de 2011.

Lugar: Buenos Aires.

Organizado por: Ciapsi y Salud Activa.

Trabajo presentado: “Trata de Personas. Experiencia en atención a Víctimas”

· 1º Jornada intensiva regional sobre Violencia contra la Mujer: “De la adversidad al protagonismo”

Organizó: Asociación Civil “Mi Refugio” (Ciudad de Esperanza).

Fecha: 1 de Octubre de 2011.

Participación en el panel “Las distintas miradas de la problemática: organizaciones de la sociedad civil, estado y ámbito educativo”

Capacitación de los profesionales del área.

- Curso sobre Trata de Personas y Delitos Conexos, organizado por el Centro de Capacitación Judicial de la Provincia de Santa Fe, los días 17 y 24 de Mayo, 25 de Julio y 9 de Agosto de 2011 en la ciudad de Santa Fe.

- Seminario de Identidades sexuales “Cuerpo, Subjetividades y Discursos”, organizado por la Universidad Nacional del Litoral, el día 7 de Julio de 2011.

Presentación del Manual de Intervención en casos de Trata de Personas en Argentina. Publicación de Unidos por la Justicia (Buenos Aires). Fecha 21 de Junio de 2011.

- XVIII Encuentro Nacional “Violencia de género y Trata de Personas”, organizado por la Asociación de Mujeres Jueces de Argentina, los días 31 de Agosto, 1 y 2 de Septiembre de 2011 en San Fernando del Valle de Catamarca.

- Seminario Internacional “Erradicación de la Violencia contra las Mujeres”, organizado por la Federación Iberoamericana de Ombudsman y la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, el día 24 de Noviembre de 2011.

- Capacitación del Programa Esclavitud Cero sobre Trata de Personas organizado por la Fundación El Otro, de Febrero a Junio con una duración de 60 hs cátedra.

Articulación y trabajo con redes sociales e institucionales.

Las temáticas del área exigen un trabajo de articulación, como única manera de acercarnos a la realidad social, potenciar recursos y amplificar los efectos de las acciones que se lleven a cabo. Es así que las reuniones, encuentros y participación en diferentes redes ha sido una tarea prioritaria.

Se realizaron reuniones con:

- Concejales de la ciudad de Santa Fe.
- Directora de la Dirección Provincial de la Mujer.
- Coordinadora del Programa de Educación Sexual Integral para docentes de la Provincia de Santa Fe.

- Área Mujer de la Subsecretaría de Educación, Secretaria de Desarrollo Social de la Municipalidad de Santa Fe.

- Dirección Provincial pro-Salud en la Niñez, la Adolescencia y Salud Sexual y Reproductiva dependiente del Ministerio de Salud de Santa Fe.

- INADI delegación Santa Fe.

- Universidad Nacional del Litoral.

- Escuelas e Institutos educativos.

- ANSES.
- Gendarmería Nacional.
- Samcos.
- Policía Federal Argentina delegación Santa Fe.
- Observatorio de Derechos Humanos de la Secretaría de la Nación.

Se recibieron numerosas consultas de alumnos universitarios, terciarios y secundarios en relación con los temas de género y Trata, a quienes se les brindó material y orientación.

Material producido

- Tríptico de Trata de Personas con el objetivo de prevención, sensibilización y concientización.
- DVD conteniendo el material utilizado en las capacitaciones, entregado a cada uno de los asistentes.
- Tarjeta de salutación, Día Internacional de la lucha contra la No Violencia a la Mujer.
- Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).

En el marco de la Asamblea General de la FIO, por designación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Dr. Edgardo Bistoletti el Área de Género y Trata de Personas participó en las reuniones de la Red de Mujeres de Ombudsman.

En las mismas se redactó la Declaración sobre Violencia de Género, exposición e intercambio de los informes por cada una de las integrantes, establecimiento de los ejes de trabajo para el plan de actividades correspondientes al año 2012: Violencia de género y situación de mujeres rurales. Se procedió a la lectura y aprobación del plan de actividades desarrolladas durante el 2011.

Asistencia a Víctimas de Trata de Personas.

Esta tarea se llevó a cabo con la colaboración del Área de Psicología del Centro de Asistencia a la Víctima. Se atendió a víctimas y sus familias, como así también situaciones de riesgo inminente de captación de adolescentes.

El trabajo consistió en contención, acompañamiento y asesoramiento, así como la colaboración con otros organismos del estado, tales como: Justicia Federal, Justicia Provincial, Policía Federal, Policía Provincial (Unidad Especial de Trata de Personas), Gendarmería Nacional y Subsecretaría de la Niñez, Adolescencia y Familia.

Se ha colaborado con la Justicia Provincial y Federal realizando informes, evaluaciones y declaraciones en Cámara Gesell (el Centro de Asistencia a la Víctima cuenta con una). Es de destacar que los informes psicológicos han sido citados en las tres sentencias por el Delito de Trata de Personas realizados en la Provincia.

ACTUACION EN ELECCIONES 2011

A pedido de la Secretaría Electoral Nacional, por iniciativa de la Defensora Adjunta de la Zona Sur, Liliana Meotto y la aprobación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, en la Zona Sur de la Defensoría se realizó el trámite de justificación de la no emisión del sufragio en las elecciones nacionales del 23 de octubre. El mismo se efectuó en la sedes de Rosario, Villa Constitución, San Lorenzo, San José de la Esquina y Cañada de Gómez.

Estuvo destinado a aquellos ciudadanos que no habían podido emitir su voto en las elecciones nacionales por los motivos estipulados en la legislación nacional y que podían justificar fehacientemente el incumplimiento del deber cívico.

Los ciudadanos que no sufragaron concurrieron a las oficinas de la Defensoría del Pueblo con su documento de identidad (DNI, LC o LE), y la documentación que certificara los motivos por los cuales no había votado (certificado policial, médico, etc).

El trámite que realizó la Defensoría del Pueblo consistió en el sellado del documento, de manera tal que los ciudadanos no recibieran las penalizaciones impuestas por la ley para aquellas personas que no sufragaron.

Se justificó la no emisión del voto a: quienes el día de la elección se encontraban a más de 500 kilómetros del lugar donde debían sufragar, de acuerdo al último domicilio, acreditando dicho hecho con certificado policial; a los enfermos o imposibilitados por fuerza mayor, acreditándolo con certificado médico, para los primeros, o con certificación policial los segundos.

De esta manera, la Defensoría del Pueblo acercó a la ciudadanía una solución para quienes no podían trasladarse hasta la ciudad de Santa Fe para hacer el trámite ante la Secretaría Electoral Nacional.

ACTUACION DEL AREA DE PRESERVACION DEL PATRIMONIO HISTORICO Y DE LOS DERECHOS CULTURALES

Como resultado de las aspiraciones que en forma conjunta abrazaron la Defensoría del Pueblo y la Fundación Nuevo Banco de Santa Fe, en el interés de ambas partes por perfeccionar el sitio virtual ARTEFE, administrado por la Defensoría y sustentado económicamente por la Fundación, y sobre el que se decidió dar un cambio de diseño, contenidos y navegación absolutamente innovadores, es que durante el ejercicio 2011 se procedió a trabajar de manera específica en alcanzar diferentes metas necesarias para alcanzar el objetivo final.

Es así como la Defensoría del Pueblo se vio obligada a superar el gran problema que incumbe a la dinámica de nuestros museos provinciales respecto a la falta absoluta de personal especializado y de recursos.

Por ello el Defensor de Pueblo tomó la decisión de contratar pasantes de la Escuela Provincial de Artes Visuales y de la Universidad de Rosario a fin de afectarlos a las tareas de relevamiento, sistematización, digitalización y ordenamiento informático acorde con el nivel de exigencia propuesta para el Museo Virtual, y dicho personal es quien día a día desarrolla su tarea dentro del Museo Rosa Galisteo de Rodríguez en Santa Fe y Macro y Castagnino en Rosario.

La Fundación del Nuevo Banco, por su parte, dotó de computadoras a los data enter afectados a los respectivos museos, a fin que pudieran contar con los elementos propios requeridos para sus tareas, de manera de no entorpecer el normal desenvolvimiento de dichas instituciones culturales.

Téngase en cuenta que se está frente a un universo de patrimonio pictórico y objetual incalculable a nuestros días, ya que no se tiene definido un número de obras por museo ni por jurisdicción, por la razón que dichos efectores culturales no cuentan con ninguna base de datos fidedigna que permita ser relevada e ingresada a la base de datos de ARTEFE, sin pasar la instancia previa de búsqueda, investigación, elaboración de ficha técnica, digitalización individual de cada obra y finalmente ingreso de los contenidos a la plataforma web. Amén que las mismas se encuentran diseminadas en depósitos fuera de toda norma de conservación y sin las más mínimas normas de control y preservación.

Se está, como Provincia, muy lejos de la optimización de resguardo patrimonial, y si, en cambio, asistimos a escenarios muchas veces preocupantes por su alto grado de vulnerabilidad física. En este punto, la Defensoría del Pueblo cumple el rol de auditor externo sobre cada

inventario museológico, constituyéndose en la única herramienta de seguimiento y control de ese patrimonio tangible.

Respecto a la labor realizada sobre el patrimonio de Macro y Castagnino que pertenecen a la esfera del Municipio de Rosario y sobre el cual nuestra institución carece de competencia, la misma se realizó (y actualmente aún se realiza) por la buena voluntad de sus autoridades, que vieron con buen ánimo el aporte sustancial que nuestros pasantes aportaron en la etapa del relevamiento y puesta en valor visual. No así el Museo Provincial Julio Marc, respecto del cual aún no se ha podido comenzar a relevar, dado la falta de Director, producto de circunstancias propias de un cambio de conducción y que ha llevado la situación particular del museo a estar intervenido y esperando la designación de quien se hará cargo de su conducción. Este reservorio, a partir del momento en que la Defensoría actúe como órgano de control, será motivo seguramente de una labor exhaustiva tanto de tiempo como de profesionalismo, ya que cuenta con valiosísimas piezas históricas (tanto por su valor extrínseco como intrínseco), únicas en Latinoamérica y en el mundo.

Es tan amplio el horizonte por recorrer en el afán de captar la iconografía santafesina esparcida dentro de los diferentes museos con que cuenta la Provincia y sus municipios, que la labor que se requiere para un nivel de cobertura óptimo, es muy rigurosa en cuanto a su planificación, sus recursos, su puesta en circuito cibernético y su difusión.

Se tiene conciencia sobre la limitación de los recursos necesarios, pero de ninguna manera esto debe constituir una barrera que nos impida avanzar. La Defensoría tiene una visión muy aseverativa respecto a la construcción de identidad y el rumbo marcado es el que nos alinea a todos los involucrados en este innovador canal de fortalecimiento ciudadano.

Otro punto a destacar como actividad básica durante el ejercicio 2011 es nuestro trabajo en lo que hemos denominado ARTEFE Institucional, y que involucra una toma de conocimiento de todos los requerimientos y emprendimientos que nuestros artistas plásticos provinciales van plasmando en sus actividades específicas, de manera de poder funcionar como nexos frente al Gobierno Nacional, gobiernos o municipios de otras Provincias, universidades, organizaciones independientes, etc., para la obtención de becas, espacios p/exponer, intercambios con otras sedes, desarrollo de sus proyectos individuales o grupales, etc. Y en este sentido, si bien el sitio ARTEFE se mantuvo en proceso de reformulación, se aprovechó este interregno a fin de mejorar sustancialmente el espacio destinado a la puesta en valor de nuestros artistas a través de un diseño más amplio y más estético para el lucimiento de las muestras.

A instancias del Defensor se encaró la apertura del sitio con una proyección dirigida hacia la educación escolar en todos sus niveles para producir una interactividad con los visitantes estudiantiles y captar su atención en la comprensión de un universo que los ejercite en sus capacidades creativas y sociales, así como sus libertades para expresarse de manera individual o en equipo.

Y respecto del ciudadano común de aquí, de allá y de más allá, se intenta generar la toma

de conciencia que el acceso al conocimiento de su propia identidad y de las identidades ajenas que conforman la identidad universal, no es materia sólo para entendidos sino que justamente, pertenece a la naturaleza del género humano y que es allí, justamente en su planeta tierra, donde, a través de la cultura, puede encontrar su propia razón de ser y por ende su contención y satisfacción personal y social.

Por todo ello nuestro desafío como institución responsable de auditar, de preservar y de poner en estado de participación activa a todas las partes involucradas, tanto sea que ellas tengan un rol como responsables de la cadena de producción cultural o simplemente como benefactoras de los espacios pensados para el goce y la contemplación, resulta de un alto grado de compromiso, eficiencia, trabajo ininterrumpido y sensibilidad capaz de irradiar ímpetu protagónico a todos los ciudadanos a los que entendemos, debemos abarcar.

DESCENTRALIZACION Y DELEGACIONES DEL INTERIOR

¿Una institución sirve en tanto se brinde al servicio de los ciudadanos?. Ésta ha sido la política implementada desde la Dirección General de Descentralización y Delegaciones Interiores de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, a través de mecanismos de descentralización incorporados en distintos puntos del territorio provincial desde hace casi una década, y que han determinado desde la misma, la generación de “valor público” en gestión pública.

Durante el año 2011 la Dirección de Descentralización juntamente con sus Oficinas de Atención de las diferentes localidades del interior provincial siguió afianzando sus vínculos con la comunidad, las asociaciones intermedias y las instituciones gubernamentales, mas allá de las políticas institucionales iniciadas en la Defensoría del Pueblo.

En el año 2011 la Dirección General de Descentralización y Delegaciones Interiores, tuvo bajo su responsabilidad el desempeño de la Instrucción y Gestión de la queja en las Oficinas de atención y recepción de reclamos en distintos puntos de la provincia, sumando un total de 25 Oficinas de Atención y mesas de Entradas, correspondientes a la ZONA NORTE, que engloba las localidades de: El Trébol, San Genaro, Coronda, San Javier, San Cristóbal, San Jorge, Helvecia, Reconquista (CAV) y Rafaela (CAV), como en ZONA SUR, cuyas oficinas se encuentran en las localidades de: San Lorenzo, Funes, Olivero, Granadero Baigorria, Roldan, Casilda, Las Rosas, Villa Constitución, Chabás, Máximo Paz, San Jerónimo Sud, Carcaraña, San José de la Esquina, Rufino, Cañada de Gómez Y Venado Tuerto (CAV).

En el año 2011 el número de consultas en las oficinas del interior, ascendió a 19.800 personas atendidas, lo que derivó en la apertura de 7.933 Expedientes en el interior provincial; 2.221 en las delegaciones Zona Norte y 5.722 Expedientes en las Oficinas correspondientes a la Zona Sur, sumados a los casos atendidos por los profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima en el interior provincial, y que se visualizan en el mismo informe de la Dirección citada.

Como es costumbre en la gestión que llevan a cabo los responsables de las oficinas del interior, de estos 7.933 expedientes ingresados, se destaca que el alto porcentual de resolución en cada una de aquellas localidades que promedian más de un 70 % de resolución positiva, desde la misma oficina, para los problemas planteados en las delegaciones del interior provincial, dado por el compromiso y responsabilidad social de cada uno de los agentes.

Esta evaluación da la pauta del reconocimiento institucional en la sociedad y la alta consideración ciudadana en la calidad de gestión con que cuentan las delegaciones de la Defensoría del Pueblo, en sus 25 Oficinas diseminadas en el vasto territorio de la Provincia de Santa Fe con el trabajo realizado en esta última década desde la implementación de dicha gestión descentralizada.

Es por ello, que en las oficinas del interior provincial no sólo canalizan los reclamos diarios por servicios públicos (Empresa de Aguas, Empresa provincial de la Energía, IAPOS, API, etc.), u omisiones de los órganos del Estado provincial para con sus ciudadanos (salud, educación, vivienda, planes sociales, seguridad, seguridad vial, entre otros) sino que además intervienen con sus Centros de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV), o en colaboración de la Dirección en casos muy sensibles para la ciudadanía como lo son el maltrato familiar, apremios, violencia en las escuelas, discriminación, trata de personas, entre otros temas.

Otro de los aspectos a considerar es el accionar de las Delegaciones, en problemáticas cuya competencia se enmarca en las facultades dadas al Defensor del Pueblo de la Nación, canalizadas a través de la Delegación de la Defensoría Nacional con la que cuenta la Sede Rosario, como son problemas de Discapacidad, telefonía fija y móvil, Obra social PAMI, Registro Nacional de las Personas (ReNaPer), Documento Nacional de Identidad, Pasaportes, Anses, entre otros temas.

Entre las actuaciones más destacables en el interior provincial, se pueden mencionar: Transporte Público de larga distancia correspondiente a los servicios por la Ruta Nacional N° 33 y Provincial N° 92 (Empresa Monticas-Casilda-Arito), adjuntándose más de 2.100 firmas en una presentación y más de 1.800 en otra de las presentaciones ante la CNRT, Empresa de Transporte, Secretaría de Transporte provincial y al Defensor del Pueblo, no haciéndose eco ninguna de las reparticiones en las que se realizaron las presentaciones por parte de los ciudadanos.

Particularmente, la temática de Derecho del Consumidor ha sido tomada como un área de extensa cobertura para la atención de casos en las diferentes Delegaciones, notándose una importante cantidad de personas consultantes en esa área, en la cual se vislumbra que

a través de un adecuado asesoramiento y/o la redacción de escritos tendientes a reclamar sus derechos tanto como consumidor como usuarios de servicios públicos, se han obtenido importantes resultados, inclusive con resarcimiento de daños y perjuicios –ínfimos pero reales- de parte de empresas prestatarias de servicios telefónicos, entre otros.

Además y conjuntamente con la Dirección del Centro de Mediación y Resolución de conflictos de la institución, se continua con la implementación de mecanismos de Facilitación en Conflictos, contando con excelentes resultados al respecto, en aquellos conflictos socio comunitarios que a menudo se presentan en distintas localidades del interior provincial, siendo la Facilitación una herramienta de resolución del conflicto utilizada como vía alternativa a la Mediación, dando celeridad en la conclusión del mismo, evitando de esta manera conflictos mayores entre vecinos.

También se realizaron invalorable reuniones con los responsables regionales de la Empresa Provincial de la Energía EPE, Litoral gas, Oficina de Defensa del Consumidor, ANSES y PAMI con el objeto de coordinar criterio de actuación respecto del reclamo ciudadano de diversa índole.

Dentro de las gestiones más relevantes se citan las reuniones con las autoridades del PAMI Rosario en las cuales se aunaron criterios para desarrollar acciones efectivas que ayuden a solucionar las serias deficiencias que se venían observando en diferentes localidades del interior en cuanto a la atención de los afiliados a la obra social, como el traslado de pacientes para atención e internación en Rosario o lugares con amplia recepción y complejidad. Designación de médicos de cabecera responsables, que observen un serio compromiso en la atención de los jubilados del interior en los días y horarios de atención.

Asimismo se efectuaron reuniones de coordinación con distintas autoridades de las Delegaciones de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Nodo de la salud, y Centro de orientación de la Víctima de la violencia Familiar y Sexual de las Unidades Regionales de Policía.

A requerimiento se brindó colaboración permanente a los Juzgados de instrucción del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, en las diferentes localidades con las que cuenta el Organismo con Centros de Asistencia a la Víctima, tales como Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto, con el objeto de asistir a niños en audiencias judiciales

También se participó en distintas jornadas y charlas brindadas en distintas localidades, a requerimiento de docentes, vecinos, instituciones, Organizaciones no gubernamentales, en referencia al maltrato infantil, accionar de la institución, problemas sobre Trata de Personas, Violencia de Género, entre otras temáticas de interés.

Finalmente, a pedido de la Secretaría Electoral Nacional, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe realizó la justificación del no voto de las elecciones del 14 de agosto y del 23 de octubre, que conjuntamente con la sede Rosario, las oficinas de Villa Constitución, San Lorenzo, San José de la Esquina y Cañada de Gómez recibieron a 1.527 ciudadanos que justificaron su no voto en dichas localidades.

ACTUACIÓN ANTE DIVERSOS ORGANISMOS

Registro Civil

En este período se presentaron ciudadanos que estaban experimentando una prolongada demora en la entrega del nuevo Documento Nacional de Identidad y de pasaportes. En estos casos se procedió a efectuar una primera verificación a través del sistema informático a efectos de chequear el estado del mismo. En los casos en que se observó mora, se gestionó la agilización del mencionado documento, remitiéndose Oficio al RENAPER.

Cabe observar que dicho Organismo sigue presentando grandes demoras en contestar, por lo cual también se procedió a derivar algunas actuaciones a la Defensoría del Pueblo de la Nación en virtud de su competencia en el tema, a los fines de su intervención en los casos en cuestión. En todas las actuaciones que le fueran derivadas, dicha Defensoría brindó posteriormente los datos de identificación de los trámites: Número de Actuación con el cual quedan registrados y Carátula, vinculadas con el trámite de D.N.I.". De esta manera el presentante puede, en adelante, comunicarse sea telefónicamente o e-mail, a fin de conocer y/o agilizar el trámite.

Algunos casos que merecen ser destacados son los siguientes:

- Expte. N°1004- 76733/11 s/ Inscripción tardía de nacimiento en Formosa

La presentante, abuela de un niño de tres años, solicitó asesoramiento a fin de tramitar la inscripción tardía de su nieto, quien reside actualmente en la localidad de Videla, junto a sus padres que efectúan trabajo "golondrina" rural. El menor había nacido en Formosa - Clorinda- trasladándose sus padres casi de inmediato al nacimiento a vivir en esta provincia, razón por lo cual no habían concretado la inscripción en el Registro Civil de la Provincia precitada. Ante el caso descrito, y en virtud de los escasos recursos del grupo familiar, se aborda el mismo efectuando coordinaciones oficiosas con el Registro Civil de Santa Fe a los efectos dar inicio a las gestiones de inscripción tardía, mientras desde esta Defensoría se gestionaba ante la clínica privada de la localidad de Clorinda, donde había nacido el niño, la extensión de un nuevo certificado de nacido vivo dado que el existente en poder de los padres no contaba con estampillado del colegio de médicos de Formosa.

A tales efectos, se realizaron numerosas gestiones telefónicas con el efector de salud, el Registro Civil de Formosa y el Ministerio de Desarrollo Humano (Salud) de la Provincia

mencionada. A través de tales gestiones oficiosas, se tomó conocimiento de la inexistencia de Colegio de Médicos en la provincia fronteriza, y por tanto, que no era posible cumplir con certificación que fiscalice y garantice la vigencia y autorización para el ejercicio de la medicina de profesionales médicos, que rubrique documentales en salud , tales como certificados de nacidos vivos . Sus sellos y matriculas sólo son fiscalizados ante solicitud de la oficina de fiscalización dependiente del Ministerio de Desarrollo Humano, la cual sólo posee sede en la capital de la Provincia. Por lo tanto, en el casos de niños nacidos en localidades del interior, sus certificados de nacidos vivos no cuentan con sello y/o estampilla de organismo oficial que garantice tal documental.

A partir de lo expuesto, se remitió nota de pedido de intervención (previa coordinación telefónica con el Ministerio de Desarrollo Humano de Formosa) acordando el compromiso de remitir el certificado de nacido vivo fiscalizado por el organismo de competencia. Actualmente el expediente se halla en gestión.

- Expte. N°1004- 78676/11.- s/ certificados de nacidos vivos e inscripción tardía de niños nacidos en Jujuy

Las actuaciones se originan en la Delegación Coronda de esta Defensoría. Refieren a tres niños menores de edad, los cuales de acuerdo a las copias de certificados de vacunas aportados como documental por su madre habrían nacido en el Hospital Oscar Oria de la ciudad de San Salvador de Jujuy.

Se efectuaron gestiones oficiosas telefónicas ante el Registro Civil de San Salvador de Jujuy solicitándoles búsqueda de documental de los menores, informándose que no se encontraba, tras lo cual se cursó solicitud de verificación al Hospital Oscar Oria de la capital de la Provincia, previa coordinación telefónica .

A la fecha las actuaciones se hallan en espera de respuesta, para que una vez recepcionada la misma, se efectúe la coordinación correspondiente a fin de concretar las gestiones judiciales de Inscripción tardía de nacimiento.

- Expte.N° 1004- 80187/11 s/ certificado de Discapacidad y D.N.I

El presente caso es tomado en el marco del programa “ La Defensoría junto a los vecinos”; se trata de un joven residente en el Distrito Alto Verde de esta ciudad, quien padece discapacidad mental y cuyo grupo familiar consta de tan solo su madre, quien se halla en delicado estado de depresión por la muerte sorpresiva de un hijo. El joven no posee ningún tipo de asistencia y/o beneficio social Nacional y/o Provincial, en virtud de no contar con ningún tipo de documental (D.N.I ni Certificado de Discapacidad).

Ante la situación, se solicitó telefónicamente a la Dirección del Registro Civil la disponibilidad de un personal que pudiese en forma conjunta con la instructora de las actuaciones, trasladarse al domicilio del ciudadano a fin de tomar sus huellas digitales y realizar el trámite

de D.N.I, requisito indispensable para luego tramitar el Certificado de Discapacidad. Tal abordaje conjunto entre ambas jurisdicciones se concretó a la brevedad, con resultados óptimos encontrándose actualmente el expediente en reserva a la espera de la remisión desde RENAPER del D.N.I. Posteriormente, desde el área de Discapacidad de la Defensoría se tramitará el Certificado de Discapacidad, para luego gestionar una pensión Nacional No Contributiva, y de ser necesaria, la pertinente curatela.

Se destaca la buena predisposición manifiesta por las distintas áreas y Dirección correspondiente del Registro Civil del Gobierno de la Provincia.

- Expte. N°: 1004-76911/11 s/ demora en entrega de DNI a niño discapacitado: En fecha 13/06/11, se presenta una ciudadana, quien manifiesta que en el mes de octubre de 2010 inició ante la Oficina del Registro Civil de la Provincia de Santa Fe, los trámites para obtener el duplicado del documento de su hijo. En el mes de marzo 2011 desde el Registro Civil de Santa Fe, lo invitan a concurrir a fin de efectuar nuevamente el pedido, ya que habría algún inconveniente con el trámite realizado y que recién podría estar para octubre. El problema se suscita en que el niño es discapacitado y necesita afiliarse a la Obra Social de su madre para poder recibir la atención médica y la rehabilitación motriz correspondiente.

Consecuentemente se remitió oficio al Sr. Director Nacional del Registro Nacional de las Personas, adjuntándose Acta de Nacimiento para mayores recaudos, a fin que tenga a bien arbitrar las medidas a su alcance tendientes a la agilización del trámite de duplicado de D.N.I. requerido.

En respuesta la Dirección de Archivo e Identificaciones Nacionales de ese Organismo informa que el reclamo del niño fue solucionado y se observó que el inconveniente que no permitía el avance del trámite era que no se adjuntaba al mismo el Acta de Nacimiento, la cual le fue remitida desde la Defensoría.

Ministerio de Trabajo

- Expte. 1004-75.568/11

Trabajo de menores

Se llevó a cabo la instrucción de la queja de un ciudadano, quien manifestó una razonable preocupación por aquellos niños que se desempeñan en la actividad boxística, participando de eventos con fines de lucro. Precisamente, teniendo en cuenta el carácter de "actividad riesgosa" en la que dicha disciplina ha sido catalogada (art. 10 del CCT 147/1990) quedando, en consecuencia, prohibido el ejercicio laboral en la misma por parte de menores de dieciocho años (art. 2 y cc. de la Ley de prohibición del Trabajo Infantil y Protección del trabajo adolescente N° 26.390 y su correlativa provincial N° 12.967 en sus artículos 22 y 23 y cc); el presentante planteaba la violación a estas disposiciones y la necesidad de la intervención eficiente del organismo de contralor (a su entender, el Ministerio de Trabajo).

El planteo en cuestión fue oportunamente puesto a consideración de la Dirección General del Menor y Erradicación del Trabajo Infantil, mereciendo un claro dictamen por parte de dicha Dirección y un proveído del Sr. Director Provincial de Salud y Seguridad del Trabajador.

En estos últimos, se destaca que la normativa establece una “clara y terminante prohibición de actividades laborales que puedan ser peligrosas, o nocivas para la salud o para el desarrollo integral del adolescente trabajador”, puntualizando que “Esto deja en evidencia a todas luces que los adolescentes boxeadores que desarrollan actividad boxística en certámenes o competencias, se encontrarían comprendidos dentro de las prohibiciones establecidas en la legislación laboral vigente.”

En igual sentido se emitió opinión, desde la Dirección Provincial de Salud y Seguridad, apuntando que estaríamos frente a “trabajo prohibido” solicitando la intervención de la Dirección Provincial de Inspección a fin de que tome conocimiento de lo actuado y arbitre las medidas que entienda conducentes.

Frente a esta situación, ha sido puesto de manifiesto por parte del quejoso lo dificultoso que resulta dar aviso a la autoridad administrativa de contralor para que lleven adelante las inspecciones correspondientes en los espectáculos que se desarrollarían tales actividades prohibidas, ello en tanto -como ha sido reconocido por parte del Sr. Director de la Regional Rosario del Ministerio de Trabajo- la antelación que la organización logística, estudio y selección de inspectores requiere, no se condice con los tiempos en los que se llevan adelante la organización de tales eventos.

Al respecto, pone de manifiesto el presentante que los espectáculos boxísticos generalmente serían de conocimiento público horas antes de su realización, hecho que imposibilitaría dar aviso con la antelación que se requiere.

Teniendo en cuenta la normativa vigente -Reglamento Argentino de Boxeo Aficionado y Profesional de la Federación Argentina de Boxeo F.A.B. y la ley provincial N° 12.948- los menores sólo podrán combatir como aficionados, esto es, sin contraprestación en dinero, apuestas o posturas ni en competencias contra un profesional (art. 14 inc. del reglamento aludido), habiendo especificado recientemente el Consejo Directivo de la Federación Argentina de Boxeo que: a) Los menores de 14 y 15 años, pueden combatir a 3 rounds de 2 minutos por 1 descanso; b) Los Juveniles de 16, 17 y 18 años, pueden combatir a 4 rounds de 2 minutos, por 1 descanso, a excepción hecha de los boxeadores de 16 años, cuya forma de combatir lo determinará la F.A.B., según la cantidad de peleas; c) Y mayores de 19 años en adelante, pueden combatir a 4 rounds de 2 x 1.

Por otro lado, tanto la normativa nacional como provincial, requieren la habilitación de los pugilistas y de los gimnasios, como así también el examen y certificación médica correspondientes y, en caso de los menores de edad, los permisos de los padres o tutores de los mismos.

Al respecto, pone de manifiesto el presentante que en los espectáculos boxísticos en los que participan menores de edad, los mismos recibirían dinero como contraprestación de la pelea -\$40,- por round- realizando los menores entre 3 y 4 rounds por pelea.

Por otro lado, expresa que le consta que no se le efectuarían a los menores los controles médicos psicofísicos que requiere la normativa vigente, necesaria en forma previa a subir al ring de boxeo.

Frente a ello, teniendo en cuenta que desde el Ministerio de Trabajo se ha evidenciado un real interés en la temática planteada, solicitamos nos informe si, como consecuencia de la exposición del quejoso, se arbitraron las medidas conducentes a los efectos de llevar una adecuada inspección de los espectáculos donde se desempeñan menores de dieciocho años.

Por otro lado, teniendo en cuenta las características que narra el presentante, respecto de los abreviados tiempos en los cuales se organizan dichos espectáculos; se recomendó adoptar alguna vía de canalización de las denuncias, de tal manera de posibilitar la recepción y tratamiento de las mismas de manera previa o coetánea a la realización de los eventos. En tal sentido, puso a su consideración la posibilidad de habilitar una línea telefónica gratuita ad-hoc o metodología similar que permita la formulación de denuncias en días y horarios inhábiles.

Asimismo, y en torno a la necesidad puntual de agilizar y viabilizar las inspecciones de estos eventos, se requirió informe acerca de si se evalúa destinar personal debidamente formado acerca de las particularidades de esta actividad, de manera de ejercer un contralor efectivo de las mismas.

De lo solicitado se informó desde la Dirección Provincial de Inspección del Trabajo que "La actividad boxística ejercida en forma amateur quedaría excluida de la consideración como actividad laboral y por tanto sujeta a la inspección del trabajo, como asimismo los casos de actividad boxística profesional cuando no reúna las condiciones de dependencia técnica, económica y jurídica..." resaltando asimismo que "no existe dificultad de conocer con la antelación necesaria la realización de los espectáculos boxísticos", pudiendo el denunciante formular su presentación de lunes a viernes en horario administrativo a través del mecanismo predispuesto por el Ministerio a ese fin; y que, inclusive, en caso excepcionales en los cuales no se cuente con demasiada antelación del mismo, es suficiente que la denuncia se efectúe la mañana misma del día en el que se desarrollará el evento, o si es día de fin de semana (sábado o domingo) podría realizar la misma hasta el viernes previo al evento.

Frente a ello, teniendo en cuenta la normativa vigente, se está ante una actividad reglada como deporte, en el cual, de participar un menor, debe ser con consentimiento de los padres de este y abonarse la licencia correspondiente. Sólo el boxeo profesional es remunerado.

Claramente, el Ministerio de Trabajo así lo ha entendido, además de haber oportunamente repudiado del "trabajo infantil" en todas sus formas.

La provincia de Santa Fe cuenta con un marco regulatorio -Ley 12.948 promulgada el 23 de diciembre de 2008- para la práctica del boxeo en forma amateur y profesional, su enseñanza, entrenamiento, organización exhibiciones, espectáculos o competencias,

fiscalización, referato y jurados, resguardando a quienes participación de la actividad y jerarquizando la ética deportiva.

Pero la normativa establecía un plazo de 120 días para efectuar la reglamentación correspondiente, a cargo de la Subsecretaría de Desarrollo Deportivo dependiente del Ministerio de Desarrollo Social provincial, la cual no ha sido llevada a cabo aún.

Frente a ello, se remitió oficio a dicha Subsecretaría resaltando el carácter de “actividad riesgosa” en la que dicha disciplina ha sido catalogada (art. 10 del CCT 147/1990) quedando, en consecuencia, prohibido el ejercicio laboral en la misma por parte de menores de dieciocho años (art. 2 y cc. De la Ley de prohibición del Trabajo Infantil y Protección del trabajo adolescente n° 26.390 y su correlativa provincial n° 12.967 en sus artículos 22 y 23 y cc), teniendo en cuenta el marco de la legislación provincial apuntada, y que la Subsecretaría de Desarrollo Deportivo es la autoridad de aplicación de la Ley N° 12.967, se solicitó se informe qué medidas de fiscalización se han llevado a cabo por parte del Consejo Provincial de Boxeo, en las diferentes actividades del deporte en cuestión.

Asimismo, se requirió se informe si se ha registrado por parte del Organismo infracción/es a la normativa vigente, fundamentalmente, en lo que respecta a la práctica del deporte de menores de edad.

Puntualmente, se requirió se informe si la ley provincial cuenta con la reglamentación prevista y, de no ser así, si se está tramitando y en qué estado se encuentra la misma. Finalmente, se instruyó, que de no contar con trámite de reglamentación alguna, se arbitren los medios necesarios para llevar a cabo la misma.

De dichos requerimientos a la Subsecretaría de Desarrollo Deportivo, pese a las reiteraciones cursadas a dicho organismo, no se ha recibido informe.

Por otro lado, teniendo en cuenta que dentro de la temática abordada se encuentra vinculada a los menores que desarrollan su actividad deportiva como boxeadores, ante la posibilidad que los derechos de los niños boxeadores se vean vulnerados, se le dio intervención a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, solicitando se tome conocimiento de la problemática denunciada por el quejoso, particularmente, en lo que hace al resguardo de la integridad física, psíquica y sociocultural de los menores ; y se informe si se han llevado a cabo ante esa Subsecretaría denuncias sobre posibles violaciones a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en lo que respecta a las actividades boxísticas.

Como consecuencia de lo requerido, se nos informa desde la Subsecretaría de los Derecho de la Niñez, Adolescencia y Familia que se ha tomado debido conocimiento de la problemática planteada respecto al trabajo de menores en la actividad boxística y que, habiendo efectuado la búsqueda en el sistema SIGNA, de esa Subsecretaría, tanto como en el SADO, no se han encontrado antecedentes respecto de denuncias que pudieran haber sido efectuadas a los fines de evidencias la actividad boxística lucrativa de niños y/o adolescentes tanto en la ciudad como en la provincia de Santa Fe.

Asimismo, se sugiere desde la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia dar intervención a los inspectores de la Comisión Provincial para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil (Co.Pre.Ti), a los fines de que tomen conocimiento del trabajo ilegal del boxeo remunerado por parte de niños y/o adolescentes.

Consecuentemente, se da intervención a dicha Comisión quien resalta que, teniendo en cuenta las características de la actividad, “surgirá indefectiblemente la dificultad para encontrar el empleador responsable de una actividad que se realiza exclusivamente en una velada boxística”, resaltando que, “de no mediar una denuncia del o los adolescentes, donde pudiese manifestar al inspector las características, modalidad y continuidad de la relación laboral con sus empleadores aparece conjetural inferir una relación laboral. De igual manera, si el adolescente no reconoce su relación laboral e identifica a su empleador, tampoco podría demostrarse vínculo laboral”

De todas maneras, destaca a Co.Pre.Ti. que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social provincial se ha expedido firmemente sobre la explotación laboral infantil y ha puesto todos los instrumentos legales para su erradicación, realizándose, al momento de la elaboración del presente, contactos con la Dirección Provincial del Deporte y otros organismos del Estado Provincial, a los fines de realizar un trabajo conjunto y encontrar una definitiva solución al planteo realizado.

- Expte. N° 1004 - 80392/11: s/ problemas con licencias por enfermedad y por accidentes laborales.

La Comisión Directiva del Sindicato de Obreros de la Industria del Cuero (S.O.I.C.) quien pone en conocimiento ciertos hechos llevados a cabo por parte del personal médico de la Empresa SADESA, planta fabril Esperanza.

Ponen de resalto que los médicos de planta en varios casos se han negado a reconocer enfermedades que se hallarían debidamente justificadas, provocando un perjuicio al trabajador que no puede justificar las inasistencias, siendo inevitablemente pasible de descuentos en sus salarios.

Asimismo destacan que dichos profesionales de la salud no visitarían a los trabajadores para verificar el estado de enfermedad, no apersonándose en el domicilio de los mismos o en el centro de salud en el que se encuentran internados. Todo ello, acarreando similares perjuicios en tanto su salario se ve disminuido ante la falta de justificación de la enfermedad, a pesar de que dicha omisión no le sería imputable al trabajador.

Expresan que, ante un cuadro de enfermedad, los médicos laborales prescriben medicamentos o calmantes, exigiendo al trabajador que reanude sus tareas.

Por otro lado, entienden que sus afiliados se ven en una situación de acoso psicológico, ya que algunos trabajadores habrían sido “amenazados” con ser despedidos al manifestar alguna dolencia o, en otros casos, se les habría concedido menos días de tratamiento que los otorgados por el médico tratante, entre otras situaciones.

Relatan denuncias por parte de los trabajadores en donde la empresa, frente a un accidente laboral, se habría negado a entregar al operario copia de la denuncia del infortunio, lo cual acarrea la imposibilidad de gestionar las prestaciones correspondientes en la A.R.T.

Asimismo, se habría informado a ese Sindicato que en ciertas ocasiones no se le tomaron las denuncias correspondientes de accidentes laborales.

Entre las irregularidades detalladas se enumeran otras que obran en la presentación realizada ante esta Defensoría del Pueblo.

Consecuentemente, se giraron oficios a la Dirección Provincial de Salud y Seguridad del Trabajador del Ministerio de Trabajo, sin respuesta alguna por parte de dicho organismo, quedando pendiente mayores gestiones a los fines de procurar una adecuada solución a la problemática planteada.

Fiscalía de Estado

En relación a este Organismo, se efectuaron presentaciones por considerar los recurrentes que existía tardanza excesiva en expedirse, respecto de recursos de apelación y jerárquicos interpuestos. Frente a estas situaciones se enviaron oficios para agilizar el trámite, realizándose posteriores seguimientos para verificar los movimientos impresos en las tramitaciones. También se efectuaron gestiones telefónicas para coadyuvar al avance de los mismos.

1. Registro de Adoptantes:

Un caso relacionado con esta dependencia fue el relativo a la falta de creación dentro de la Provincia de Santa Fe, del Registro Único de Adoptantes. El 21 de Julio de 2010 la legislatura provincial sancionó la Ley N° 13093, por medio de la cual la provincia adhiere a la Ley Nacional N° 25854 de Creación del Registro Único. En dicha Ley se establece que ese registro se encontrará dentro de la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que tendrá a su cargo la creación y contralor del mismo. El artículo 20 de esa Ley provincial reza que deberá ser reglamentada dentro de los 90 días de su promulgación, plazo que se encuentra expirado.

El presentante manifestó, que al no contar con el Registro pertinente que permita crear la red de datos a nivel nacional, se estaría obstaculizando su posibilidad de adoptar y tornando ineficaz los objetivos de transparencia, equidad y celeridad para con las familias adoptantes, que fueran las motivaciones que dieron lugar a la sanción de la mencionada Ley.

Relató además, que solicitó inscripción en el Registro de Adoptantes de la Provincia de Formosa, la que no se encuentra adherida a la Ley Nacional N° 25854, y le solicitaron como requisito excluyente una constancia de que en su Provincia de origen el mismo no se encontraba aún conformado.

La adopción constituye una institución legal y social cuya finalidad es garantizar la inclusión e integración del niño en una familia y que esto se encuentra contemplado por la Convención de los Derechos del Niño, la cual posee jerarquía constitucional, y la Ley N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Atento a los argumentos anteriormente citados, que muestran la relevancia que reviste esta normativa tanto para el adoptante como para los niños que se encuentran en situación de ser adoptados, se solicitó, por intermedio de los organismos que correspondan, se procediera a la brevedad a reglamentar la Ley Provincial N° 13093 y se evaluara la posibilidad de extender certificación de que aún no se ha conformado el Registro en la Provincia, para posibilitar la inscripción en la Provincia de Formosa. Se enviaron oficios al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, así como a Fiscalía de Estado para lograr el fin enunciado.

2. Reglamentación Ley N° 13.125:

Se recepcionó una presentación respecto de la falta de reglamentación de la Ley Provincial N° 13125 que fuera sancionada en fecha 9 de Setiembre de 2010. De dicha reglamentación dependía la efectivización del reconocimiento de derechos para los agentes del Estado Provincial que fueron dejados cesantes o forzados a renunciar, y el consecuente otorgamiento de los beneficios allí acordados como reconocimiento de antigüedad a los fines jubilatorios y pago de Asignación Remunerativa por postergación escalafonaria.

Desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia se dio inicio al Expediente correspondiente a los fines de obtener la reglamentación, el cual se encontraba al momento de la presentación en la Fiscalía. Por ello se solicitó mediante oficio enviado a esa repartición que informe el estado del trámite del mismo a los fines de poder dar respuesta a la presentación efectuada por el ciudadano. Posteriormente a las gestiones realizadas se dictó la reglamentación peticionada.

Dirección Provincial de Vialidad

S/ Falta de señalización:

Se presentó un reclamo respecto del tramo de la Ruta Provincial N° 13 ubicado entre Carlos Pellegrini – Estación Clucellas, donde se habría realizado una obra de reparación de la misma, razón por la cual fueron colocadas señales de tránsito que indicaban la disminución de velocidad y precaución al circular. El presentante manifestaba que la obra había concluido, sin embargo, las señales permanecían, lo cual estaba originando inconvenientes en el tránsito. A raíz de este planteo se ofició a esa Dirección Provincial a los fines de que informara si la obra efectivamente se había concluido, y en caso afirmativo se tenga presente la observación planteada por este ciudadano arbitrándose, en caso de corresponder, el retiro de las señales.

Banco de Santa Fe

En relación con el Nuevo Banco de Santa Fe S.A., se efectuaron gestiones tendientes a lograr una solución a la queja presentada por una ciudadana que se veía imposibilitada de cobrar sus haberes, por diferencias en el registro de firmas, logrando la intervención directa del Supervisor de dicha entidad financiera, quien en forma inmediata brindó una respuesta satisfactoria a la misma.

- Expediente N° 1004-77.148/11: s/ mantenimiento de cuenta”

El deponente alega que se desempeñó como docente de música reemplazante en el Liceo Municipal de Santa Fe, y en tal carácter, el organismo municipal le abrió una cuenta sueldo en el Banco Santa Fe. El problema planteado refirió a la retención de una suma en concepto de Comisión de Mantenimiento por \$ 30 a partir de mayor 2011. Adujo que la entidad bancaria le informó que si a los seis meses no había depósito correspondiente la suma se debitaba directamente por mes.

En tal tesitura el reclamante se siente agraviado por el procedimiento utilizado y plantea la necesidad de ser debidamente informado en cuanto a la legitimidad o no de dicho procedimiento con el consiguiente marco regulatorio.

Se realizó gestión de buenos oficios ante el Gerente del Banco Santa Fe Sr Fontanetto, a quien se le impuso el reclamo de marras, y posteriormente se le remitió la Nota N°6309/11 solicitando copia del contrato de solicitud de apertura de la caja de ahorros por parte del cliente a los fines de la evaluación correspondiente. El informe suministrado señala que “la cuenta en cuestión es una Caja de Ahorros, la cual tiene acordada la tabla de comisiones...” En cuanto al mantenimiento, resulta bonificada en la medida que se acrediten mensualmente los haberes del titular. En los últimos nueve meses, la cuenta no recibió acreditaciones, Código 348 (pago de sueldos), circunstancia que motivó el descuento de las comisiones acordadas. Finalmente aclara que respecto a la gratuidad que refiere el reclamante y de la normativa del BCRA, rige sólo para empleados comprendidos en la Ley 20.744, y por ende excluidos, entre otros, los dependientes de la administración pública. Conforme a lo expuesto se cursó notificación del resultado arribado al deponente de autos, mediante Notificación N° 9268 de fecha 25 de julio de 2011.

Administración Provincial de Impuestos

Durante el año 2011, la Defensoría del Pueblo, delegación Rosario, recibió 221 quejas y/o solicitudes de intervención en relación con la Administración Provincial de Impuestos (API).

Los reclamos en su mayoría correspondieron a la imposibilidad de pago de los contribuyentes; pero asimismo se quiere efectuar alusión en este informe sobre tres puntos que se consideran importantes:

1. Prescripción: El dictamen de Fiscalía de Estado N° 801 del año 2009 habilita a la API a cobrar deudas superiores a 5 años por deudas administrativas, sin haberse iniciado juicio a los contribuyentes. A entender del Organismo viola la legislación vigente y sobre todo está en contradicción con el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación “Caso Filcrosa contra Municipalidad de Avellaneda”

2. Exenciones: Con respecto a las exenciones a jubilados otorgadas de oficio por el gobierno provincial. Los contribuyentes que dieron de baja el beneficio por no encontrarse alcanza-

dos por los requisitos necesarios para gozar del mismo, no obtienen en forma inmediata el pedido de baja. Luego, la API envía a su domicilio la liquidación de deuda más intereses. Se cree que se debe modificar este accionar porque no es justo que un contribuyente que no pidió previamente la exención, y luego de motus propio solicita se otorgue baja del beneficio, deba pagar intereses, por errores que pueden atribuirse al mismo Organismo recaudador, y que son ajenos a su persona.

3. Patente Única sobre vehículos: La Ley de presupuesto anual del año 2012, sancionada en diciembre de 2011, modifica el Código Fiscal de la Provincia con respecto a la patente Única sobre Vehículos, regularizando los inconvenientes que se suscitaban anteriormente con las valuaciones de los automotores, y hace más justo el pago del aforo. Pero se advierte con sorpresa, que con respecto a los camiones, remolques, casas rodantes, etc., a los cuales no se exime del pago de la patente automotor por el paso del tiempo, a diferencia de todos los otros medios de transporte alcanzados en el impuesto tales como motos, autos, camionetas, etc., se incrementó de \$ 45 anuales a \$ 500. La ley dice: la determinación del Impuesto Patente sobre vehículos para el año 2012 y siguientes, cuando se trate de modelos 2002 y anteriores, no podrá superar en un cincuenta por ciento (50%) el impuesto determinado para el período fiscal año 2011.

Por lo tanto, la API debería modificar los montos que tienen que abonar los contribuyentes de estos vehículos, adaptándolos a los valores que establece la ley, que sería aproximadamente de \$70.

Mutuales

Otra temática de relevancia ha sido la planteada por dos ciudadanas quienes exponen haber tomado créditos con la entidad financiera Unión Provincial- Grupo Unión S.A., operándose el descuento de las cuotas correspondientes a dichos créditos a través del sistema de Código de Descuentos por parte de la Mutual de Jubilados, Pensionados y Retirados de la Provincia.

Las presentantes manifestaban que existía discordancia entre los montos descontados y los imputados a la deuda, motivo por el cual, se giró nota a la Mutual de Jubilados, Pensionados y Retirados de la Provincia, quien respondió que las presentantes no son asociadas de la misma, ya que la ayuda económica (crédito) tomado por las mismas no fue otorgada por dicha entidad sino por Unión Provincial Asociación Mutual, aclarando que la Mutual de Jubilados, Pensionados y Retirados de la Provincia gestiona únicamente la cobranza de la mencionada ayuda económica, mediante el sistema de Código de Descuento, aduciendo no ser responsable en ningún momento de los montos descontados y/o a descontarse, "accionando únicamente como agente cobrador de la Unión Provincial Asociación Mutual".

La Mutual de Jubilados, Pensionados y Retirados de la Provincia fue autorizada a operar

mediante el Decreto Provincial N° 2307 del 21.09.1998, el cual en su artículo 1° expresamente determina que autoriza a retener por planillas mensuales de haberes los importes correspondientes a cuota societaria y prestaciones de la Mutual.

Teniendo en cuenta lo anteriormente manifestado, se giró a la Asesoría Legal del Ministerio de Economía, en su carácter de asesor legal de las cuestiones de competencia del Ministerio de su dependencia, a fin de que tenga a bien brindarnos su opinión técnica acerca de si las entidades autorizadas a operar mediante Código de Descuentos se encontrarían o no habilitadas a operar como agentes cobradores de créditos otorgados por entidades financieras o terceros; o si, por el contrario, los Códigos de Descuentos sólo se limitan a las cuotas societarias y prestaciones que brinda la propia mutual.

Dicho requerimiento no fue contestado por parte de la dependencia requerida, pese a haber cursado varias reiteraciones.

ACTUACION EN ASISTENCIA SOCIAL

- Expte. N°: 1004-77901/11.- En fecha 4/8/2011 se presentó una ciudadana, quien manifestó encontrarse junto a su grupo familiar en situación de peligro de derrumbe de su casa, la cual en su generalidad está asentada en barro. Asimismo expresó que se encontraban en un estado de vulnerabilidad económica que no le permitió hacer frente a tales circunstancias, por lo cual solicita intervención ante quien corresponda.

Consecuentemente se realizaron las siguientes gestiones de coordinación, tendientes a dar solución a la cuestión planteada:

Se tomó contacto con la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo, con el objeto de agilizar el pedido de audiencia de la recurrente con la Arq. Alicia Pinos, que fuera solicitada en fecha 07/07/11, mediante Nota N°: 2170/11.

Se efectuaron gestiones complementarias con el Area Hábitat y Vivienda – para conocer estado de trámite y su posible agilización, del Expte. N°: 0448-00731420/6(N), que iniciara la recurrente.

También ante Acción Social de la Municipalidad y ante Ministerio de Desarrollo Social, con el objeto de coordinar una solución a la situación.

Como consecuencia de las gestiones realizadas desde el Ministerio de Desarrollo Social, el Área Social, informa que se brindaría una solución para el grupo familiar. Se le realizaría una visita social con miras a la construcción de una pieza, y baño, mientras se fortalece la estructura de la casa.

Asimismo se comunicaron desde Hábitat y Vivienda de la Municipalidad, informando que se enviaría al domicilio en cuestión un arquitecto para que evalúe la situación y coordine con el área del Ministerio de Desarrollo Social.

Posteriormente la recurrente manifiesta su entera conformidad con las gestiones efectuadas.

Falta de recursos para sepelio:

Una temática sumamente compleja, debido a las implicancias que tiene a nivel personal y familiar, fue la falta de recursos económicos para proceder a la sepultura de un familiar fallecido. Es necesario destacar que en los casos en que el causante tenga alguna cobertura social, tal como PAMI, la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe no asume los costos del entierro. Esta situación es sumamente delicada, en virtud de que la Obra Social mencionada

en estos casos cubre la circunstancia a través del “subsidio de contención familiar”, mecanismo por el cual se le reintegra un monto determinado a la persona que acredite haber cargado con los gastos del sepelio. Sin embargo, esta posibilidad no soluciona de manera alguna la situación de aquellas personas que no cuentan con medios para abonar el sepelio, por carecer de recursos económicos suficientes. Es por ello que es necesario remarcar el papel fundamental que ha jugado en este ámbito el Ministerio de Desarrollo Social que ha intervenido en esta situación para sustentar la necesidad enunciada.

En una ocasión, a raíz de la acreditación de la situación de extrema necesidad de una persona cuya madre había fallecido, le impedía afrontar el sepelio, la Municipalidad le entregó fondos para ello. Esto se debió a que la causante estaba recientemente jubilada por lo cual aún no se había afiliado a PAMI, a pesar de que se le había efectuado el primer descuento. A partir de las gestiones realizadas con el ente municipal, se obtuvieron los recursos necesarios.

Ministerio de Seguridad

En el transcurso del año se recibieron quejas por parte de vecinos de la ciudad de Santa Fe como asimismo de la ciudad de San Javier, las cuales tramitaron por separado.

Sin perjuicio de ello, de la lectura de las mismas, surge que las quejas coinciden en su temática, ya que los vecinos denuncian situaciones de inseguridad que se vive en los barrios, como consecuencia de hechos de violencia que ocurren a diario.

- Vecinos del Distrito La Guardia, denunciaron la falta de patrullajes y de respuesta a los llamados telefónicos a la Subcomisaría. A los fines de instruir la queja planteada se remitieron oficios al Ministerio de Seguridad de la Provincia, los cuales no fueron contestados por lo que en 12/01/12 el Defensor del Pueblo dictó Resolución N° 11, la cual le fuera notificada al Ministro de la Jurisdicción.

- Vecinos de San Javier y de los Barrios “Santa Rosa de Lima” y “La Tablada” de esta ciudad de Santa Fe. En estos casos, el Ministerio de Seguridad, luego de recibir los oficios remitidos por esta Defensoría, dio intervención a las reparticiones a su cargo como asimismo a las Unidades Regionales correspondientes, brindando la información requerida, con detalle del personal afectado y las órdenes operacionales instruidas a fin de incrementar la actividad preventiva y disuasiva del delito.

En el caso de la ciudad de San Javier, la respuesta fue girada a la Delegación de dicha ciudad a fin de ser notificada a los quejosos. Por su parte, el ciudadano que realizó la queja del Barrio Santa Rosa, se notificó en disconformidad con la respuesta recibida, por lo que el expediente fue remitido a la Sub-dirección de Relatoría para analizar el eventual dictado de Resolución del Defensor.

Cuestiones civiles

Bajo este nombre se incluyen las cuestiones que no se encuentran dentro del ámbito de competencia de esta Defensoría, según lo normado por la Ley 10396. Sin embargo, gran parte del porcentaje total de las consultas refieren a esta temática.

Cotidianamente el público solicita asesoramiento sobre divorcios, tenencia de menores, separaciones, curatelas, régimen de visitas y alimentos, sucesiones. En cada uno de los casos, se brindó el asesoramiento jurídico correspondiente, indicando los organismos a los cuales podrían concurrir para hacer efectivos sus derechos.

Se realizaron también derivaciones a las Defensorías Civiles del Poder Judicial, donde se canalizaron las cuestiones de familia con total gratuidad. Además se remitieron casos a la Consultoría Jurídica Gratuita en temas de Familia del Colegio de Abogados

Muchos de los casos de alimentos y régimen de visitas fueron derivados a la Dirección de Mediación de esta Defensoría, siendo la misma una herramienta efectiva y rápida para atender a cuestiones de esta índole.

En este ámbito también es necesario mencionar los asesoramientos realizados en el ámbito contractual, ya sea contratos de compraventa, de locación, o de donación.

Muchos fueron los casos que se presentaron por deudas, planes de pagos, intimaciones previas a juicio, concursos y quiebras. Dadas las temáticas planteadas se les proporcionó un asesoramiento conforme a derecho.

Municipalidad de Santa Fe

Numerosos han sido los reclamos por cuestiones municipales que se encuentran fuera del ámbito de competencia material de esta Defensoría, tal como lo establece la Ley 10.396. No obstante ello fueron motivo de asesoramiento legal o, en algunos casos, de gestiones de buenos oficios.

Muchas de las mismas versaron sobre multas de tránsito dentro de la ciudad. Los ciudadanos cuestionaban las mismas por incumplimiento de requisitos formales tales como notificación. En cada caso, se les informó de los derechos y obligaciones que establece el Código de Faltas de la ciudad y la manera de hacer efectivos los mismos, en caso de ser procedente.

Es dable destacar que se mantuvieron vigentes el número de consultas por medianeras, problemas de humedad generados por los vecinos, ruidos molestos, etc. En cada caso se les brindó el asesoramiento acorde a Ley y los mecanismos administrativos y judiciales a los que se podía recurrir para solucionar el tema, dentro de los cuales se encuentra, la presentación a Edificaciones Privadas de la Municipalidad, quienes en caso de constatar el hecho perturbador, intiman al propietario u ocupante a solucionarlo.

Realizando, mediante gestión oficiosa o telefónica, seguimiento de estos trámites, se obtuvieron resultados sumamente beneficiosos para el ciudadano, tales como extracciones de árboles que se encontraban plantados muy próximos a la vivienda lindera, reparaciones de pérdidas de agua, etc.

También en este período continúan pedidos de intervención en gestión de buenos oficios de ciudadanos que requieren la poda o extracción de árboles que dañan la propiedad privada por sus raíces o por encontrarse sus ramas tocando cables de luz, pedidos de agilización en la reposición de focos de alumbrado público, reclamos ante la instalación de basural, cobro de mejoras no realizadas, pedidos de pavimentación, etc.

- Expte.Nº1004- 67697/2010

Cabe mencionar que este expediente, si bien se inició en el año 2010, culminó en el año 2011. Oportunamente, se solicitó intervención oficiosa a los efectos de que se pavimente la calle Smidt a la altura del 8.300 entre Berutti y Gorriti, ya que cada vez que llueve el ciudadano se encuentra imposibilitado de salir de su casa. El presentante debe realizarse tratamiento de diálisis tres veces por semana, para lo cual lo recogen en su domicilio, pero se ve imposibilitado de realizarlo los días de lluvia ya que el ingreso es imposible.

Se remitió Nota Nº: 5853 de fecha 09/04/10 y tras numerosas gestiones telefónicas, desde la Dirección de Mantenimiento Vial, Municipalidad de Santa Fe, se informó que se ejecutó el nivelador de la calle Smidt al 8.300 y habiéndose tomado conocimiento se incluirá en el plan de obras de mejorado con piedra 0-20 cuando se disponga de dicho material.

Tras numerosas gestiones telefónicas y posteriores notas enviadas se logró que dicha obra de mejorado se concrete.

SUBDIRECCION DE RELATORIA Y ANALISIS NORMATIVO

En estricto cumplimiento de las funciones que le competen a la Sub-Dirección de Relatoría y Análisis Normativo -ZONA NORTE-, durante el lapso del 01/01/11 al 31/12/11 se emitieron cuarenta y tres (43) resoluciones que fueron debidamente suscriptas por el señor Defensor del Pueblo.

Este número significó un incremento de un 10% con relación a las Resoluciones suscriptas por el señor Defensor del Pueblo y que fueran elaboradas desde esta Sub-Dirección en el año 2010.

Las Resoluciones redactadas desde esta Sub-Dirección se relacionaron con diversas áreas de la Administración Pública Provincial, entre las que se destacan:

- a). Empresa Provincial de la Energía;
- b). Secretaría de Transporte;
- c). Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo;
- d). Ministerio de Salud;
- e). IAPOS;
- f). Ministerio de Educación;
- g). Fiscalía de Estado;
- h). Ministerio de Desarrollo Social;
- i). Dirección de Comercio Interior;
- j). Ministerio de Seguridad.

Las Disposiciones de cierre corresponden a quejas cuya gestión y/o trámites en la respectiva instrucción desde este organismo resultaron favorables a las pretensiones de los ciudadanos, y concluidas con la notificación del resultado de la gestión al ciudadano interesado.

Se implementó la categoría de Disposiciones de Cierre con Descripción, en las cuales se describe la problemática y gestiones realizadas desde este organismo, de modo que pueda facilitarse su incorporación como casuística en el Informe Anual correspondiente.

Cabe destacar que el contenido de las Resoluciones elaboradas en la Sub-Dirección de Relatoría y Análisis Normativo dio origen en una multiplicidad de oportunidades a comunicados y partes de prensa, como forma de comunicar a la ciudadanía en general la opinión o postura adoptada por la Defensoría del Pueblo respecto a las problemáticas abordadas.

Resoluciones: 43 (cuarenta y tres)

Disposiciones: 107 (ciento siete)

Disposiciones con descripción de la problemática: 9 (nueve)

Incumplimiento de las resoluciones emitidas. ART. 62° LEY 10396

De las 43 resoluciones emitidas durante el año 2011, 22 resultaron incumplidas por parte de los funcionarios objeto de las recomendaciones, lo cual eleva el porcentaje de incumplimiento al 51%.

La nómina de las resoluciones que han sido incumplidas por parte de los funcionarios objeto de las mismas es la que a continuación se detalla:

Resoluciones	Instituciones
011/11	Ministerio de Salud
039/11	Ministerio de Desarrollo Social
114/11	Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo
119/11	Ministerio de Educación
120/11	Ministerio de Educación
121/11	IAPOS
122/11	Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad
127/11	Ministerio de Salud
129/11	Ministerio de Desarrollo Social
130/11	Ministerio de Desarrollo Social
134/11	Ministerio de Desarrollo Social
135/11	Ministerio de Educación
136/11	Ministerio de Desarrollo Social
149/11	Fiscalía de Estado
184/11	Ministerio de Desarrollo Social
185/11	Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente
195/11	IAPOS
200/11	Ministerio de Seguridad
217/11	EPE
218/11	EPE
219/11	Municipalidad de Santa Fe
230/11	Ministerio de Desarrollo Social

Procedimiento general de conservación de documentos en la órbita de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

A través del expediente N° 1004-75381/11 se estableció el procedimiento general de conservación de documentos en la órbita de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Atento el creciente volumen documental producido por las distintas áreas de este organismo y la equivalente demanda de espacio físico que conlleva su adecuada conservación, se tornó imprescindible la adopción de un protocolo integral que previera expresamente la

vinculación dinámica entre las distintas áreas operativas de la Defensoría del Pueblo y la Oficina de Archivo y Documentación; la metodología de selección de documentación a resguardar y las formalidades administrativas para su implementación y desarrollo.

Para establecer los plazos de guarda y conservación, se observaron los criterios que dispone el Decreto N° 0175/03 de la Honorable Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe y los antecedentes normativos del Sistema Provincial de Archivos (SIPAR) y el Archivo Histórico de la Nación. Así, luego de 20 años desde su creación, la Defensoría del Pueblo cuenta con el "Procedimiento General de Conservación de Documentos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe".

Disposiciones de relevancia Año 2011

- Expediente 01004-61539 s/ contaminación ambiental

La presentante, junto con vecinos, la Directora y personal de la Escuela N° 310 de la localidad de Campo Engler comparecieron ante el Organismo a los fines de solicitar intervención por cuanto denuncian que en las cercanías de dicho establecimiento escolar funcionan un criadero de cerdos y un frigorífico de aves de los cuales emanan olores nauseabundos e inadecuado tratamiento de residuos.

En el marco de la instrucción de la queja se remitió en primer término la Nota N° 5602 de fecha 28/08/09 a la Jefatura de la Delegación Gálvez del SENASA, el Oficio N° 20147 de fecha 27/07/09 al Intendente Municipal de Coronda y reiterado por Oficio N° 20368 de fecha 01/10/09 y Oficio N° 20369 fechado el 01/10/09 dirigido al Secretario de la Agencia de Seguridad Alimentaria -ASSAL- de la Provincia de Santa Fe.

En fecha 24/09/09 respondió el Director de Elaboración, Comercialización y Consumo de Alimento Seguro de la Agencia Santafesina de Seguridad Alimentaria notificando del procedimiento realizado en la firma Productora Avícola sita en la Ruta Nacional N° 11 a la altura del Km 415 y del emplazamiento a la misma para realizar arreglos y mejoras edilicias y de equipamiento por su deterioro y confeccionar manuales y aplicar procedimientos estandarizados y registros de sanitización y control de plagas.

Posteriormente se remitieron sendos Oficios N° 21831 de fecha 05/04/11 y N° 21990 de fecha 06/06/11 al Secretario de la Agencia de Seguridad Alimentaria -ASSAL- de la Provincia de Santa Fe a los fines de verificar el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por la auditoría en el establecimiento avícola, el cual fue respondido mediante Nota N° 511 ASSAL, por la que se comunica el resultado de las nuevas auditorías llevadas cabo los días 15/04/11 y 09/05/11, y de las que se notificó fehacientemente a los peticionantes.

Consecuentemente con ello, habiéndose satisfecho el requerimiento de los interponentes que diera origen a la intervención de la Defensoría del Pueblo, resulta pertinente disponer la conclusión de las presentes actuaciones aprobando las gestiones realizadas y ordenando el ulterior archivo de las mismas llevadas cabo los días 15/04/11 y 09/05/11, y de las que se

notificó fehacientemente a los peticionantes.

Habiéndose satisfecho el requerimiento de los interponentes que diera origen a la intervención de la Defensoría del Pueblo, resulta pertinente disponer la conclusión de las presentes actuaciones aprobando las gestiones realizadas y ordenando el ulterior archivo de las mismas.

- Expediente N° 01004-75182/11 S/pedido de traslado de agente por razones familiares
Ministerio de Seguridad

La presentante compareció a los fines de solicitar la intervención por ante la Jefatura de la Unidad Regional VIII de Policía de la Provincia de Santa Fe. Manifestó haber solicitado en el mes de febrero de 2001 el pase interdivisional desde la Comisaría de Hughes donde prestaba servicios a la de Reconquista, argumentando para ello el estado de salud de su hija, lo que acreditó con los certificados médicos correspondientes. Dicha petición le fue denegada estableciéndose su nuevo destino en la localidad de Firmat, conforme le fuera notificado en fecha 03/02/11.

En el marco de la instrucción de la queja se remitió el Oficio N° 21867 de fecha 19/04/11 al Jefe de la Unidad Regional VIII de Policía de la Provincia de Santa Fe quien respondió a la misma mediante Nota de fecha 20/05/11 por la cual manifestó que “En la misma se hace mención que la empleada antes mencionada solicitó en febrero de 2011, el pase interdivisional de la Comisaría de Hughes a la de Reconquista, debido al estado de salud de su hija de cinco años. Que habiendo sido negada dicha petición esa Defensoría solicita, se informen los motivos por los cuales se denegó el traslado a la agente, dada la gravedad de las razones que esgrimía. Que debo comunicarle que si bien al momento de la presentación formulada por la empleada, el suscripto no se encontraba a cargo de esta UR VIII, al recibir el oficio supra mencionado, y como consta en el expediente, esta instancia solicitó se agreguen los antecedentes de dicha petición. Que en relación a la documental glosada en autos, puedo informar que oportunamente a través de esta regional se gestionó la posibilidad de conseguirle un empleado policial que esté dispuesto a acceder a una permuta, lo cual no fue posible. Que teniendo en cuenta lo previsto por el artículo 71 de la Ley 12521 (Ley del Personal Policial), el cual establece que es el Jefe de Policía de Provincia quien tiene facultades para traslados interdivisionales, y no teniendo facultades para resolver este pase interdivisional, es que esta instancia resolvió trasladar a la misma a la Comisaría de Firmat a fin de acortar distancia entre su actual domicilio y lugar de trabajo; como así también que tenga mayores disponibilidades de ómnibus para viajar a su domicilio particular. Es dable destacar que se remitieron copias de las presentes al Señor Jefe de Policía de la Provincia de Santa Fe, a fin de que resuelva lo peticionado por la empleada, según las facultades que le otorga la legislación vigente”

Realizado el seguimiento de las actuaciones, se verificó que el traslado de la agente a la ciudad de Reconquista se efectivizó en el mes de agosto de 2011.

Consecuentemente con ello, habiéndose satisfecho el requerimiento de la interponente que diera origen a la intervención de la Defensoría del Pueblo, resulta pertinente disponer la

conclusión de las presentes actuaciones aprobando las gestiones realizadas y ordenando el ulterior archivo de las mismas.

- Expediente 01004-76911/11 - Registro Nacional de las Personas

La presentante compareció a este organismo a los fines de solicitar la intervención por ante el Registro Nacional de las Personas (RE.NA.PER) por cuanto manifiesta haber iniciado en el mes de octubre de 2010 los trámites tendientes a la obtención del duplicado del Documento Nacional e Identidad de su hijo, sin que el mismo se haya emitido hasta su presentación a este organismo.

La problemática adquiere relevancia por cuanto el menor padece de Síndrome de Down y demás afecciones de salud que tornan imprescindible su afiliación a la obra social OSPECON para su debida atención médica, situación que se halla demorada por la imposibilidad de contar con la documentación de identidad.

En el marco de la instrucción de la queja se remitió el Oficio N° 22024 de fecha 15/06/11 a la Directora Nacional del Registro Nacional de las Personas (RE.NA.PER.) quien respondió a la misma mediante Nota N° 233/11 de fecha 06/07/11 por la cual manifestó que "...llevo a su conocimiento que según lo informado por la Dirección de Archivo e Identificación Nacionales de este Organismo, el reclamo del DNI del niño ha sido solucionado, adjuntándose la respuesta del área antes mencionada para una mejor explicación".

Consecuentemente con ello, habiéndose satisfecho el requerimiento de la interponente que diera origen a la intervención de la Defensoría del Pueblo, resulta pertinente disponer la conclusión de las presentes actuaciones aprobando las gestiones realizadas y ordenando el ulterior archivo de las mismas.

- Expediente 01004-78155/11 - Administración Provincial de Impuestos

El presentante compareció a este organismo a los fines de solicitar la intervención por ante la Administración Provincial de Impuestos (A.P.I.) y obtener la compensación de boletas abonadas erróneamente, por aplicación de lo normado por el artículo 57° del Código Fiscal de la Provincia de Santa Fe.

En el marco de la instrucción de la queja se realizaron gestiones por ante el área Legal y Técnica de la A.P.I. quien informó que efectivamente, se daría curso a la presentación previo pago del sellado correspondiente, del cual sólo puede eximirse demostrando la falta de recursos económicos para ello.

Consecuentemente con ello, habiéndose satisfecho el requerimiento de la interponente que diera origen a la intervención de la Defensoría del Pueblo, resulta pertinente disponer la conclusión de las presentes actuaciones aprobando las gestiones realizadas y ordenando el ulterior archivo de las mismas.

- Expediente 01004-78309/11 - Empresa Provincial de la energía

El presentante compareció a este organismo a los fines de solicitar la intervención ante la Administración Provincial de Impuestos (A.P.I.) y obtener la compensación de boletas abonadas erróneamente, por aplicación de lo normado por el artículo 57º del Código Fiscal de la Provincia de Santa Fe.

En el marco de la instrucción de la queja se realizaron gestiones por ante el área Legal y Técnica de la A.P.I. quien informó que efectivamente, se daría curso a la presentación previo pago del sellado correspondiente, del cual sólo puede eximirse demostrando la falta de recursos económicos para ello.

Consecuentemente con ello, habiéndose satisfecho el requerimiento de la interponente que diera origen a la intervención de la Defensoría del Pueblo, resulta pertinente disponer la conclusión de las presentes actuaciones aprobando las gestiones realizadas y ordenando el ulterior archivo de las mismas.

En la Zona Sur, la Subdirección de Relatoría y Análisis Normativo informa:

Durante el transcurso del año 2011 se emitieron setenta y tres (73) resoluciones que fueron debidamente suscriptas por el señor Defensor del Pueblo.

Este número -73- significó un incremento con relación a las Resoluciones suscritas por el señor Defensor del Pueblo y que fueran elaboradas desde esta Sub-Dirección en el año 2010.

Asimismo, las Disposiciones que fueran suscritas por la señora Defensora del Pueblo Adjunta- Zona Sur- y la señora Directora General de Gestión e Instrucción, durante el año 2011 y que fueran elaboradas desde esta Sub-Dirección descendieron a 26.

Resultado de la actividad realizada

Resoluciones: 73

Expedientes con resolución: 116

Disposiciones (firmadas por la defensora adjunta): 24

Expedientes con disposición: 58

Disposiciones (firmadas por la directora general): 2

Expedientes con disposición: 8

Estas disposiciones corresponden al cierre de expedientes referidos a Multas de la Provincia de Santa Fe y también, derivadas desde la Nación.

En la Ley de creación de la Defensoría, se establece la finalidad expresa de proteger a todos los habitantes de la Provincia respecto a cualquier tipo de anomalía proveniente de la administración pública centralizada o descentralizada, habilitando incluso la defensa de los intereses colectivos, enmarcando todo ello en la evolución de conciencia de las sociedades contemporáneas en lo concerniente a auspiciar una labor conjunta de la administración y de los administradores en la construcción de una comunidad más justa.

El 2011 comenzó con la Resolución N° 005 del 07/01/11, correspondiente al expediente N°

2-015995/10. El cierre del año laboral fue con la Resolución N° 270 del 29/12/11, expediente N°2-014884/11 y acumulados.

Registro de resoluciones relevantes de 2011

· Resolución N° 023- 25/02/11: Iniciada de Oficio, con número de Expediente 2-002160/11. Un grupo de varias ONG piden se cumpla la normativa nacional y provincial que prevea el otorgamiento de pasajes gratuitos a personas con discapacidad que quieran trasladarse mediante el transporte público. Se resolvió recomendar a la Secretaría de Servicios Públicos de la Provincia de Santa Fe que tome todas las medidas pertinentes a los fines que se dé cumplimiento de la Ley provincial y su respectivo decreto reglamentario, respecto a la obligación de las empresas de transporte público de otorgar pasajes gratuitos a todas las personas con discapacidad a sus acompañantes si correspondiera.

· Resolución N° 025- 04/03/11: Expediente N° FUN 000020/10. Es una presentación realizada por la Concejala Municipal de Funes Mónica Tomei, atento los numerosos reclamos por parte de vecinos de las localidades de Funes y Roldán, (Corredor Vial Ruta Nacional N° 9) a raíz de las deficiencias en el transporte interurbano de pasajeros y los aumentos de tarifa respectivos. Por lo que se resolvió solicitarles al Sr. Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente y a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe, informe el número de expediente iniciado a raíz de la intervención de la Defensoría con el objeto de poder supervisar los resultados alcanzados a partir de las medidas, efectivamente, tomadas.

· Resolución N° 035- 13/04/11: Expediente N° 2-016839/10. Presentación realizada por parte del Registro Civil, a los fines se tome intervención en un caso de reconocimientos paternos sucesivos respecto a un mismo menor.

Por lo que se resolvió realizar la presentación judicial y, en favor del menor, en caso de ser necesario, luego del análisis y tratamiento en profundidad de la problemática familiar planteada.

· Resolución N° 038- 13/04/11: Expediente N° CGO-227/11. Se presenta una queja dado el incumplimiento del descuento del medio boleto estudiantil, sumado a los reclamos públicos de los estudiantes por la falta de aplicación efectiva, por parte de las empresas de transporte público de pasajeros, de dicho beneficio instituido por la Ley Provincial N° 13.098. Por lo que se resolvió recomendar al Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe en forma urgente, realice todos los actos administrativos que correspondan para garantizar que el descuento del 50% de la tarifa de transporte a todos los alumnos regulares de enseñanza de los niveles secundario, terciario de grado y universitario dispuestos por la Ley Provincial N° 13.098 y Dcto. 2269/10, se efectúe sobre la tarifa que efectivamente pagan los demás pasajeros.

· Resolución N° 051- 28/04/11: Expediente N° 2-004519/11. Presentación realizada por el Presidente de la "Sociedad Vecinal Ludueña y Moreno", en representación a las personas

nucleadas en dicha entidad, solicitando se convoque a una mediación, tendiente a resolver el conflicto por el traslado y construcción de una nueva Comisaría en el Barrio Ludueña. Por lo que resolvió que desde el Centro de Mediación de esta Defensoría del Pueblo, coordinen las acciones tendientes a brindar una solución satisfactoria a la problemática del caso que tutele los derechos en juego de una manera integral.

- Resolución N° 062- 29/04/11: Expediente N° 2-002735/11. Iniciado de Oficio en relación a garantizar un cupo de viviendas para personas con discapacidad y para personas con problemáticas de salud debidamente comprobadas en los planes de vivienda realizados por la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de la Provincia de Santa Fe. Por lo que se resolvió enviar copia de esta resolución a la Honorable Legislatura de la Provincia de Santa Fe y a la Comisión de Enlace del Defensor del Pueblo con las Cámaras de Senadores y Diputados, adjuntando a la misma el Proyecto de Ley de Cupos para personas con discapacidad y para personas con problemáticas de salud.

Resolución N° 084- 15/06/11: Expedientes N° SFE-550044/08 y ac. 56942/09. Una queja donde se solicita se haga cumplir lo estipulado por la Ley N° 9325/83, y sus modificatorios, "Sistema de Protección Integral de los Discapacitados", en lo relativo al cupo del 4% para ingresar a laborar en la Administración Pública Provincial. Por lo que se resolvió recomendar a la EPE que arbitren todos los medios a su alcance para cumplir lo dispuesto en el art. 8° de la Ley N° 9325/83, haciendo efectivo el cupo legal de personas con discapacidad que allí se prevé.

- Resolución N° 090- 23/06/11: Expediente N° 2-000600/11. Nota presentada por el Presidente Comunal de la localidad de Tortugas y el Secretario Ad-honorem en la cual se informa sobre la implementación de controles de tránsito, mediante el uso de sistema de medición con registro gráfico de infracciones. Por lo que se resolvió recomendar a las autoridades de la localidad de Tortugas y a quien corresponda, den estricto cumplimiento a lo resulto mediante Resolución N° 0038 por la Agencia de Seguridad Vial.

- Resolución N° 091- 23/06/11: Expedientes N° VCT-352/09, CGO-845/10, 2-013992/10, 2-007382/10 y 2-014184/10. Una queja donde se solicita se interceda ante IAPOS a los fines de simplificar el trámite afiliatorio de las personas con capacidades diferentes. Por lo que se resolvió recomendar al Director de IAPOS, arbitre todos los medios a su disposición para hacer saber a las personas interesadas en afiliarse al Organismo y que deban acreditar su discapacidad, que sólo será necesario presentar el Certificado Único de Discapacidad expedido por la Provincia, a través de la Comisión Provincial para personas con Discapacidad.

- Resolución N° 139- 18/08/11: Expediente N° 2-005439/11. Una queja donde se solicita que se aumente el monto para obtener la franquicia que otorga la Municipalidad de Rosario a las personas mayores de 69 años para el uso del transporte público de pasajeros. Por lo que se resolvió enviar copia de la presente resolución al Sr. Intendente de la Municipalidad de Rosario y al Honorable Concejo Municipal a los fines que tomen conocimiento de los fundamentos vertidos y, en el caso de considerarlo pertinente, instrumenten lo necesario para brindar una solución definitiva al planteo formulado.

· Resolución N° 141- 18/08/11: Expediente N° SLO- 662/11. Por la presentación realizada por un abogado de la ciudad de San Lorenzo solicitando se interceda ante los Organismos públicos pertinentes a fin de que se cumpla con la normativa vigente respecto de las estructuras de soporte de antenas para transmisión de comunicaciones, instalaciones complementarias y demás consideraciones técnicas sobre el particular. Por lo que se resolvió remitir copia de la presente resolución a la Municipalidad de la ciudad de San Lorenzo a los fines de su conocimiento y actuación en el caso de así considerarlo pertinente y oportuno.

· Resolución N° 144- 25/08/11: Expediente N° 2-011723/10. Una queja donde se solicita se interceda ante las autoridades que correspondan con el fin de que se le otorgue el Certificado de Discapacidad que se le ha denegado. Por lo que se resolvió recomendar a la Sra. Subsecretaria de Inclusión para Personas con Discapacidad que, de acuerdo a las consideraciones precedentemente expuestas, se revea el caso de la persona involucrada, convocando a tal fin a una nueva Junta de evaluación, cuyo nombramiento podría recaer en la Junta N° 1, dado que la misma ya ha intervenido en un caso similar resolviendo a favor de la expedición del Certificado de Discapacidad.

· Resolución N° 154- 05/09/11: Expediente N° 2-017756/10. Una queja donde se solicita se cumpla con el cupo de viviendas para ser adjudicadas a personas con discapacidad y otras en los planes de vivienda realizados por Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de la Provincia de Santa Fe. Por lo que resuelve recomendar a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo y al Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe garanticen la inclusión de la peticionante, en el listado confeccionado a los fines de cumplimentar con el mandato legal referido al cupo de viviendas para ser adjudicadas a personas con discapacidad y otras en los planes de vivienda realizados por la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo de la Provincia de Santa Fe. Se hicieron con la misma temática 23 resoluciones, las cuales abarcan desde la N° 153 hasta la 177.

· Resolución N° 190- 27/09/11: Expediente N° 2-008618/11. Una denuncia respecto a su situación laboral como empleado de la Municipalidad de Rosario. Por lo que se resuelve remitir copia de la denuncia recibida al Intendente de la Municipalidad de Rosario para que, en su carácter de autoridad máxima municipal, adopte las medidas necesarias para la debida investigación de lo denunciado, procediendo a aplicar, en su caso, lo dispuesto por la Ley Provincial N°12.434.

· Resolución N° 193- 05/10/11: Expediente N° 2-009981/11. Una queja realizada por una persona con una discapacidad motriz y que debe utilizar una silla de ruedas para su desplazamiento e intentó concurrir a un cine de la ciudad pero la ubicación que le dieron conspiraba contra su comodidad y posibilidad física. Por lo que se resuelve enviar copia de la presente resolución al Sr. Intendente de la Municipalidad de Rosario y al Concejo Municipal a los fines que tomen conocimiento de los fundamentos vertidos y, en el caso de considerarlo pertinente, instrumenten lo necesario para brindar una solución definitiva al planteo formulado.

· Resolución N° 215- 10/11/11: Expediente N° 2-012854/11. Iniciado de Oficio a raíz de las irregularidades detectadas al confeccionar y aplicar una multa por parte de las autoridades de la localidad de Carcarañá, por una presunta infracción a las normas de tránsito, sobre un automóvil oficial perteneciente a la Provincia de Santa Fe y afectado al uso de esta Institución. Por lo que se resolvió recomendar a la Agencia Provincial de Seguridad Vial arbitre todos los medios a su disposición para investigar y sancionar en el ámbito de su competencia los hechos denunciados en los considerandos de esta Resolución, con el objeto de brindar una respuesta satisfactoria a la comunidad cuyos derechos están siendo vulnerados.

· Resolución N° 240- 07/12/11: Expediente N° 2-015820/11. Presentación realizada por una representante de “Colectividad de Mujeres Las Juanas”, con el objeto de realizar una denuncia sobre el programa emitido por Canal 13, cuya licenciataria es Artear S.A. y la productora de televisión “Ideas del Sur”, llamado Showmatch, por entender que los contenidos de dicho programa ejercen violencia simbólica y mediática hacia las mujeres. Por lo que se resolvió enviar copia de la presente Resolución y de la documental obrante en el Expte. a la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual y a la Defensoría del Pueblo de la Nación a los fines que tomen conocimiento de la presentación realizada.

· Resolución N° 241- 07/12/11: Expediente N° 2-015509/11. Presentación realizada por el letrado patrocinante de la madre de un niño que, debido al litigio sobre tenencia suscitado entre sus progenitores, puede ver avasallados sus derechos humanos fundamentales en forma inminente e irreparable. Por lo que se resolvió recomendar a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social tome la intervención, que por derecho le corresponde, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente, con copia de las actuaciones, de acuerdo a las consideraciones realizadas supra. Y que dicha Subsecretaría comunique a esta Defensoría del Pueblo, en el improrrogable y perentorio plazo de cuarenta y ocho (48) horas de recibida la presente, las medidas adoptadas a los fines de garantizar los derechos de este niño y por los cuales se está bregando en la Resolución.

· Resolución N° 254- 15/12/11: Expediente N° 2-014715/11. Una queja donde se solicita asesoramiento por haber sido incluido y sorteado en el listado de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo como titular -en el noveno lugar- a ser adjudicatario de una vivienda, por su condición de “discapacitado motriz”, siendo que nadie en su grupo familiar reviste tal condición. Por lo que se resolvió recomendar a la Directora de la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo que adopte todas las medidas de su competencia para investigar -informando luego a esta Defensoría- el motivo por el cual se produjo la situación ya descrita.

· Resolución N° 270- 29/12/11: Expedientes N° 2-014884/11 Y Acumulados. Una queja donde se solicita se interceda ante el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe a los efectos de garantizar la inclusión de las personas con discapacidad en los establecimientos educativos

de la Provincia. Por lo que se resolvió recomendar al Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe que adopte todas las medidas de su competencia para garantizar la efectiva inclusión de las personas con discapacidad en los establecimientos educativos de la Provincia, garantizando el efectivo cumplimiento de la normativa Internacional, Nacional y Provincial vigente.

Registro de disposiciones relevantes de 2011

- Disposición N° 001- 04/02/11: Expediente N° VCT-352/09, CGO-845/10, 2-013992/10 y 2-014184/10. Una queja donde se solicita se interceda ante IAPOS a los fines de simplificar el trámite afiliatorio de las personas con capacidades diferentes. En fecha 13/10/10, se envió Oficio N° 0265, el cual no tuvo respuesta, por lo que se generó esta disposición solicitando respuesta a lo requerido.

- Disposición N° 008- 06/04/11: Expediente N° 2-008104/09. Una queja solicitando se interceda ante la Subsecretaría de Inclusión de Personas con Discapacidad de la Provincia de Santa Fe Provincia de Santa Fe a los fines de inscribirse para la obtención de un empleo en la Administración Pública y, además, su reafiliación al PAMI. y la obtención del beneficio de un asistente domiciliario para su madre. Luego de varias gestiones realizadas por esta Defensoría, la respuesta, a lo solicitado por el peticionante, fue favorable.

- Disposición N° 016- 01/06/11: Expediente N° 2-001440/11. Una queja donde se solicita una mediación por ruidos molestos y desagote de agua en el domicilio del peticionante. En fecha 25/02/11, se presentaron ambas partes en Centro de Mediación, de esta Defensoría, "Dr. Pablo Benetti Aprosio", manteniendo un dialogo cordial y poniendose de acuerdo en la resolución del conflicto.

Capítulo II

Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delitos

En la Zona Norte, el equipo Interdisciplinario del Centro de Asistencia a la Víctima, desde sus tres Departamentos (Legal, Social y de Psicología) en el transcurso del año efectuó las siguientes acciones: ATENCIÓN, ASESORAMIENTO, ASISTENCIA Y PREVENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS Y A SU GRUPO FAMILIAR.

Se ingresaron 982 nuevos expedientes y se brindó continuidad a los de años anteriores.

Las intervenciones fueron abordadas desde un enfoque interdisciplinario e interinstitucional a los fines que las mismas sean capaces de modificar las situaciones conflictivas o de violencia que ponían en riesgo a sujetos o familias.

A través de la entrevista de admisión se trató de clarificar cual era el problema y la génesis del mismo a fin de elucidar las acciones a seguir, estableciendo prioridades en relación a una exhaustiva valoración del riesgo.

Se enmarcaron las problemáticas abordadas teniendo en cuenta el contexto familiar y las redes formales e informales, como así también las que actuaban como factores protectores o factores de riesgo. Todo lo precedente se inscribió en una estrategia general que como toda estrategia se fue reformulando conforme la evolución del caso.

Se propició en las intervenciones potenciar la autoestima, las capacidades y las fortalezas tanto de la víctima como de quién denuncia, dirigido a aliviarlos, desresponsabilizándolos de ser causantes de la respuesta violenta como de tener muchas veces que “proteger” a quién la implementa.

El equipo trabajó con la intencionalidad de incluir a los actores en un rol activo que le posibilitara superar la situación de violencia, que generalmente se presentaba con cronicidad en el tiempo, rigidez y estancamiento.

Además siempre que las situaciones denunciadas no conllevaran maltrato a niños, adolescentes, discapacitados y ancianos, se respetó la determinación de los actores, dejando abiertas las puertas a nuevas demandas.

Se utilizaron diversas técnicas como entrevista, visita domiciliaria, ateneos y consulta de archivos.

La atención a víctimas requirió constantes coordinaciones y articulaciones con organismos

del Estado, entre otros Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe: a través de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, la Dirección de Adultos Mayores, la Dirección de las Mujeres, Equipo de Violencia Familiar, Servicio de Orientación Social, Equipos territoriales, Dirección de Prevención de Adicciones; Ministerio de Seguridad: con la Unidad Especial de Prevención y Control de Lucha contra la Trata de Personas, Comisarías, Centro de Orientación a la Víctima de Violencia Familiar y Sexual; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Centro de Asistencia Judicial (con quién se efectuó convenio), Secretaría de Derechos Humanos; Ministerio de Salud: Hospitales de la ciudad y del interior de la provincia, SAMCOS, Centros de Salud ubicados en los territorios, Dirección General para Personas con Discapacidad, Dirección de Salud Mental, Dirección de Auditorías Médicas, Dirección de Prevención y Promoción de la Salud ; Ministerio de Educación: Jardines de Infantes, Escuelas de enseñanza primaria, secundaria, técnicas, de educación especial, de educación para adultos; Poder Judicial: Defensorías Generales, Defensoría Zonales, Tribunales Colegiados de Familia, Juzgados de Primera Instancia en lo Penal de Instrucción, Juzgados de Primera Instancia en lo Penal de Sentencia, Juzgados de Primera Instancia en lo Penal Correccional, Unidad de Información y Atención de Víctimas y Denunciantes del Ministerio Público Fiscal, Juzgado de Primera Instancia de Circuito de la ciudad de Laguna Paiva y Juzgados de Menores de Santa Fe; Municipios y Comunas de los Departamentos centro-norte; a Nivel Nacional: con Juzgados Federales; S.E.N.A.F (Secretaría Nacional de niñez, adolescencia y familia); Registro Nacional de las Personas; Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales; PAMI; Dirección General de Niñez y Adolescencia del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Con otros organismos como Caja de Pensiones Asistenciales Ley N° 5110 de la provincia de Santa Fe; IAPOS; Colegios Profesionales; Organizaciones No Gubernamentales, Hogares y Refugios, Centros de Día, Fundaciones, Iglesias, y Asociaciones Vecinales.

El área de Psicología recibió 190 oficios judiciales en el año 2011. (Juzgados de Familia 46, Juzgado en lo Penal de Instrucción 112, Juzgado en lo Penal de Sentencia 10, Justicia Federal 7, solicitud de Evaluación en Cámara Gesell 30, entre otros)

Diseño de proyectos de sensibilización, prevención y capacitación

Desde este encuadre, se pueden enumerar las siguientes actividades:

Durante los meses febrero/ marzo:

Participación activa del Departamento Social en el diseño del Carnet Integral de la Salud, a requerimiento de la Dirección de Promoción y Prevención de la Salud Programa de Prevención de Cáncer de Cuello Uterino Ministerio de Salud, para aportar información y formas para prevenir la Violencia contra las Mujeres.

Entre los meses abril y julio:

1. Idea y Coordinación de la organización del noveno Ciclo de Cine Debate, con la colaboración de A.T.E y Cine Club Santa Fe.

2. Idea y Coordinación del Diseño del Programa de Prevención del Maltrato Infantil a través de dibujos temáticos volcados en banners. Actividad compartida con la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales.

3. Idea y Coordinación del Diseño de un Folleto Institucional, destinado a informar sobre los servicios que se brindan y sensibilizar a la ciudadanía en problemáticas que aborda la institución. Actividad coorganizada con la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría.

4. Idea, Diseño y Coordinación del Proyecto de Información y Sensibilización en la problemática de la Violencia contra la mujer, utilizando dispositivos de comunicación audiovisual.

5. Diseño y coordinación del Proyecto de recolección de datos y análisis estadístico. Se tomaron los expedientes ingresados en el año 2009 y 2010 y se analizaron los referidos a Violencia Familiar y Abuso Sexual Infantil. Comenzando en el mes de abril con las tareas de relevamiento de la totalidad de los expedientes y finalizando en el mes de diciembre con el procesamiento e interpretación de los datos obtenidos.

6. Consulta con especialistas para disponer de un soporte informático para la recopilación, sistematización y análisis de datos estadísticos. De dicha consulta surgió el Sistema de Reportes Estadísticos (SIRE) basado en tecnología web que permitiría llevar a cabo el ingreso y seguimiento de los expedientes del CAV (actualizando y optimizando el existente) identificar, categorizar y analizar la información que vaya surgiendo, posibilitando a los usuarios aumentar la eficacia y eficiencia del proceso actual, ahorrando tiempos y costos al personal del CAV y brindando un mejor servicio a la ciudadanía. En corto plazo podrían ser incorporadas las Delegaciones del CAV de la zona centro-norte a dicho Sistema. El Proyecto se encuentra a consideración de las autoridades.

7. Diseño y organización del Curso de "Promoción de los Buenos Tratos en la infancia"

8. Diseño y elaboración del Póster "Cámara Gesell"

Ejecución de programas y proyectos de sensibilización, prevención y capacitación.

Proyecto "Grupo de Mujeres contra la Violencia de Género".

Implementados en la ciudad de Santa Fe y en la localidad de Arroyo Leyes- Departamento La Capital.

La conformación de Grupos de mujeres, persigue los siguientes objetivos:

- Consolidar un espacio de reflexión e intercambio sobre la violencia de género.
- Propiciar una red de apoyo social, facilitando la comunicación y ayuda mutua entre las participantes.
- Colaborar en la elaboración de soluciones a la problemática de violencia.
- Visualizar sus logros y fortalezas.
- Prevenir nuevas situaciones de abuso.

Recuperar y hacer circular la palabra posibilita a las mujeres que han sido víctimas de vio-

lencia, la construcción de una nueva mirada sobre sí mismas, romper el silencio que habitualmente las ha perpetuado en ese lugar y acceder a espacios más igualitarios.

Talleres en la localidad de Santa Fe:

Los encuentros se llevaron a cabo con una frecuencia mensual, en las instalaciones del Centro de Asistencia a la Víctima, dependiente de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, según el siguiente cronograma de fechas:

24 de junio, 22 de julio, 5 y 19 de agosto, 2 de septiembre, 14 y 28 de octubre, 11 y 25 de noviembre.

Talleres en la localidad de Arroyo Leyes:

Los mismos se organizaron respondiendo a la demanda de un grupo de mujeres que habitan la zona conocida como “Villa Juana” en Rincón Potrero, al norte del pueblo de Arroyo Leyes – Ruta 1, Km 19, que se reunían con fines productivos (realización de artesanías, tejidos, costuras, etc) en las instalaciones del Centro de Salud “Rincón Potrero” y a las que la violencia de género es una problemática que les preocupa, afecta y moviliza.

Se realizaron cuatro talleres quincenales, en horario alternado con la actividad productiva, los jueves de setiembre y octubre de 9 a 13 hs.

La propuesta se llevó a cabo conjuntamente con el Equipo del Área Social de la Comuna de Arroyo Leyes.

Cada Taller con sus propias características y su propia dinámica, permitió poner en ejercicio la escucha, la reflexión, la transferencia de experiencias y estrategias de resolución de la violencia. Cada participante tuvo la oportunidad de expresarse, de narrarse desde una voz propia. Y reafirmar como grupo que “nadie merece una vida con violencia”.

Proyecto de “Cine- debate”. Noveno Ciclo “El maltrato a los niños es responsabilidad de los grandes”

El ciclo de cine tuvo como objetivo relacionar el arte con problemáticas que se abordan cotidianamente en este organismo, y en el año 2011 se pensó trabajar la temática de la Violencia hacia los Niños/as y Adolescentes, a los fines de sensibilizar, informar y prevenir a través del ejercicio del debate, escuchar opiniones, propuestas, y hacer devoluciones que logren desmitificar y brindar información al respecto, ya que al concluir la proyección de cada película, profesionales, especialistas en el tema, efectuaron devolución de las mismas y coordinaron el debate.

A tal fin colaboraron profesionales del Hospital de Niños Dr. Ricardo Alassia; Equipo de Violencia Familiar de la provincia de Santa Fe; SAMCO y Municipalidad de Santo Tomé; y miembros del proyecto de Extensión de Inclusión Social y Fortalecimiento del sistema de Protección Integral de Niñez de las localidades de Helvecia, Saladero Cabal y Colonia Macías

(Universidad Nacional del Litoral)

El mismo fue realizado conjuntamente con la Asociación Trabajadores del Estado y Cine Club Santa Fe en el auditorio de A.T.E sito en calle San Luis 2854 de la ciudad de Santa Fe, dirigida a la comunidad en general, mayores de 16 años, con entrada libre y gratuita.

Se proyectaron respectivamente los siguientes largometrajes: "EL POLAQUITO" dirección: Juan Carlos Desanzo; "PRECIOSA" dirección: Lee Daniels, "ULTIMA PARADA 174" dirección: Bruno Barreto.

Los asistentes fueron mayoritariamente jóvenes, estudiantes de los últimos años de escuelas secundarias públicas y privadas; de los E.E.M.P.A; profesorados, carreras terciarias y universitarias (Trabajo Social, Psicología, Derecho) Tecnicatura en Minoridad, Instituto Superior de Cine y Artes Audiovisuales, Docentes, Profesionales, agentes del Estado interesados en la temática, personal y colaboradores de O.N.G's , Equipo de profesionales e internas de la Unidad Penitenciaria de Mujeres N° 4, personal de la Unidad Especial de Prevención y Control de la Lucha contra la Trata de Personas; Centros de estudiantes y otras personas interesadas en el tema.

Entre los tres encuentros se superó las 400 personas.

De la evaluación surgió que esta actividad socio-cultural, la cual se viene desarrollando anualmente y en forma ininterrumpida desde el año 2002, ya está instalada en la sociedad santafesina, demostrado en la concurrencia de personas que han asistido a casi todos los ciclos; y además se observó fluida y activa participación.

Programa de Prevención de Maltrato Infantil

Idea, responsables y ejecución: Departamento Social del C.A.V y Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo, con la participación activa del Círculo de Dibujantes Santafesinos.

El objetivo fue el de promover la participación y comprensión de los distintos actores sociales en la lucha contra la violencia en todas sus formas, desde una debida información y sensibilizar frente a esta grave problemática.

Los dibujantes efectuaron su trabajo en relación a la prevención del Maltrato Infantil, los que fueron volcados en 11 banners con frases alusivas a la Campaña. La misma constituirá una muestra itinerante en todo el territorio de la provincia de Santa Fe.

En el mes de noviembre se llevó a cabo su lanzamiento en el Salón Cultural de U.P.C.N, acompañado de un panel conformado por Profesionales del Hospital de Niños Dr. Alassia; del Foro de Infancia; de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia; Círculo de Dibujantes y Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delito Defensoría del Pueblo.

Conjuntamente se hizo la presentación del libro "26061", producto de la recopilación de ilustraciones de miembros del Círculo de Dibujantes Santafesinos, alusivas a los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, y distribución de folletos institucionales con el objetivo de informar a la población los alcances del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delito.

Proyecto “ La Defensoría Junto a los Vecinos”

Llevada a cabo en la ciudad de Santa Fe, de la misma participaron miembros del área Social y Legal del C.A.V.

Elaboración del Poster “Cámara Gesell”

Capacitaciones brindadas:

- En el marco de la conmemoración del Día de la Mujer, organizado por la Defensoría del Pueblo, en el mes de marzo, se estrenó el audiovisual “Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras” (Realizado por el Departamento Social) en el auditorio de ATE. El mismo estuvo acompañado por una muestra fotográfica de mujeres emblemáticas en la historia y se disertó sobre las creencias, estereotipos y representaciones sociales que subyacen a la violencia contra la mujer.

- Organización y coordinación de talleres de “Violencia Laboral”, a solicitud de FESTRAM y la Asociación Sindical de Obreros y Empleados Municipales de Santa Fe, en los meses de Agosto y Septiembre de 2011. Siendo uno de los talleres en la ciudad de Villa Gobernador Gálvez y otro en la ciudad de Santa Fe.

- Participación en la “1º Jornada Intensiva Regional Sobre Violencia Contra la Mujer. De la Adversidad al Protagonismo”, organizada por la Asociación Civil Mi refugio en la Facultad de Veterinaria y Ciencias Agrarias(U.N.L) en la ciudad de Esperanza los días 1 y 2 de Octubre.

- Allí se proyectó el audiovisual “Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras” . Disertación en la misma jornada.

- Participación en el proyecto “La Plaza tiene vida” que lleva adelante el grupo “Jóvenes de los Proyectos”, el cual trabaja con el fin de sensibilizar a la población en temáticas relacionadas a los Derechos Humanos, organizado por la Comuna de Arroyo Leyes.

- Participación en carácter de Disertantes en la jornada por el Día de la No Violencia a la Mujer y Proyección del audiovisual “Mujeres que abrieron camino en la historia y dejaron huellas para generaciones futuras”. Municipalidad de la ciudad de Laguna Paiva, en el mes de Noviembre.

Curso de Capacitación “Promoción de los Buenos Tratos en la infancia”

Realizado en tres encuentros en los meses de Octubre y Noviembre, con una duración de 12hs. El mismo estuvo dirigido a todas las personas que de algún modo (padres, profesionales, agentes del estado etc.) se sienten involucrados en la crianza y educación de los niños.

Proyecto de Capacitación conjunta con la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflicto “La Mediación como Herramienta para Prevenir la Violencia”

El propósito fue brindar un espacio de capacitación y /o formación a los agentes públicos encargados de la custodia, protección y seguridad de las mujeres privadas de la libertad, por

la comisión de algún delito. Se realizaron siete encuentros donde se dictaron clases teóricas y prácticas a los agentes de la Unidad Penitenciaria de Mujeres de la ciudad de Santa Fe.

Asesoramientos

En el transcurso del año se brindó asesoramiento, información y material teórico sobre las temáticas abordadas, competencias y acciones del Centro de Asistencia a la Víctima:

- A profesionales de Pueblo Hughes en relación a Violencia Familiar en todas sus formas; como pautas y requisitos para la conformación de una O.N.G en dicha localidad.

- Asesoramiento, información, folletería, entrega de material teórico específico, respuestas a entrevistas y encuestas a numerosos alumnos de las carreras de Trabajo Social (U.N.L y U.N.E.R), Psicología de la Universidad Católica de Santa Fe y Abogacía de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la U.N.L, a requerimiento de trabajos prácticos de las cátedras o para completar tesis y monografías. También se brindó igual servicio a alumnos y docentes de Escuelas Secundarias públicas y privadas.

- Asesoramiento telefónico y personal a otros profesionales de distintas Comunas, Municipios y Organismos Gubernamentales y no gubernamentales, de los departamentos Centro Norte, sobre estrategias de intervención a implementar ante situaciones de Violencia, como también información de bibliografías legal, social y de psicología.

- Colaboración con el Colegio Profesional de Farmacéuticos, de la 1ª circunscripción, para la publicación de distribución gratuita del mes de noviembre de esa entidad, en relación a artículos que vienen publicando para la defensa de los Derechos del niño. Se brindó información sobre los servicios del C.A.V. y de otros organismos que bregan por hacer realidad dichos derechos.

Formación académica de los profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima:

- Taller de diálogo con agentes públicos. Organizadas por el Observatorio de Derechos Humanos de la Provincia de Santa FE. 16 hs. de duración.

- 8ª jornada de Trata de personas. Prostitución y Abolicionismo. Dictado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe- Zona Norte. Santa Fe. Marzo 2011

- Curso sobre Trata de Personas y Delitos Conexos, organizado por el Centro de Capacitación Judicial de la Provincia de Santa Fe, los días 17 y 24 de mayo, 25 de Julio y 9 de agosto de 2011.

- Curso de Sexualidad humana, organizado por el CIPRESS del 29 de Abril al 22 de Julio de 2011, dictado por especialistas de la salud, la salud mental y el derecho.

- Curso de Posgrado "Contribuciones de la Fenomenología para las Investigaciones Cualitativas" organizado por la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Universidad Nacional del Litoral durante el mes de Abril de 2011.

- Jornada: Niños y calle. Recuperando espacios. Organizado por la Defensoría del Pueblo,

Ministerio de Innovación y Cultura y Fiscalía de Estado de la provincia de Santa Fe. Rosario 4 de Agosto.

- Congreso de Problemáticas Sociales Contemporáneas. Infancia y Juventudes en los escenarios culturales actuales. Universidad Nacional del Litoral 14, 15 y 16 de septiembre de 2011.

- 3º Congreso Internacional de Violencia, Maltrato y Abuso. Víctimas y Victimarios, un desafío para la interdisciplina. Salud Activa. Buenos Aires, 10, 11 y 12 de noviembre de 2011.

- Asistencia al Workshop sobre Introducción al inventario Multifasético de Personalidad e Minnesota para adultos (MMPI- 2) y adolescentes (MMPI-A), de 40 horas de duración

- Curso de Abuso Sexual Infantil. Organizado por el Instituto de la Familia y el auspicio del colegio de Psicólogos de Santa Fe. 20 hs de duración.

- Asistencia a las "Jornadas sobre Interdisciplina, Violencia y Abuso en la Familia". Organizada por el Centro de Capacitación Judicial de la Provincia de Santa Fe, el día 12 de octubre de 2011.

- Conferencia sobre obstrucción de contacto entre el niño y el progenitor no conviviente". Organizada por la Defensoría de los Derechos del Niño y el instituto de Derechos del Menor y la Familia. Colegio de Abogados de Santa Fe, 18 de Octubre de 2011.

- El área de psicología realiza reuniones de supervisión y ateneo de casos una vez por mes, a las que además concurre la profesional del CAV de Rafaela. Dichas reuniones son un dispositivo que permite el intercambio de opiniones, bibliografía y proyectos.

- Seminario de posgrado sobre Justicia Penal Juvenil, organizada por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la U.N.L y la S.E.N.A.F . Abril a Junio 2011.

- Asistencia a la las Jornadas en Homenaje al Profesor Gabriel Chausvsky "Tomando en serio los Derechos de las Personas Migrantes". Santa Fe. Octubre 2011.

- III Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima, en homenaje al profesor Elías Neuman, organizado por el Consejo Federal de oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito de la República Argentina. San Luis. 8 y 9 de Setiembre 2011.

Presentación de trabajos y ponencias en jornadas y congresos:

- V Congreso de Problemáticas Sociales Contemporáneas. Infancia y Juventudes en los escenarios culturales actuales:

- "Abuso Sexual Infantil. La entrevista del niño/a en Cámara Gesell. Reflexiones y particularidades de la Práctica"

- "Actitudes de familiares Víctimas de Abuso Sexual Infantil en relación a la denuncia en la Justicia y la Intervención del psicólogo en el Centro de Asistencia a la Víctima"

- 3º Congreso Internacional. Violencia, Maltrato y Abuso. Un desafío para la Interdisciplina.

- Presentación del Poster: "Abuso Sexual Infantil. La entrevista del niño/a en Cámara Gesell. Reflexiones y particularidades de la Práctica"

- Jornada Sobre Interdisciplina, Violencia y Abuso en la Familia, en donde se disertó sobre

el tema “El psicólogo y el Poder Judicial”. Organizada por el Centro de Capacitación Judicial el día 12 de Octubre de 2011.

- Jornada Sobre Interdisciplina, Violencia y Abuso en la Familia, en donde se disertó sobre el tema “Cámara Gesell: su utilización en casos de abuso sexual infantil”. Organizada por la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe, 18 de Octubre de 2011.

Centro de prácticas

El CAV es un Centro de Prácticas de la Carrera de Psicología de la UCSF, en el campo de la Psicología Forense, recibiendo en el año 2011 tres cohortes de alumnos avanzados en la carrera.

CAV Rafaela

En lo específicamente referido a la competencia del Centro de Asistencia a la Víctima y Testigo del Delito, la mayoría de las intervenciones de asistencia, acompañamiento y seguimiento se vincularon a las siguientes problemáticas: Abuso Sexual Infantil, Violencia Familiar, Adicciones, Salud Mental, Desamparo, Tercera Edad, Discapacidad.

También se realizaron numerosos asesoramientos referentes a: divorcio, cuota alimentaria y régimen de visitas, apremios ilegales, guardas judiciales, etc.

Asimismo, es importante destacar que el abordaje de las demandas recepcionadas en el CAV por lo general, y debido a su complejidad, requiere la realización de múltiples entrevistas, así como también de visitas domiciliarias y diversas gestiones institucionales. Por lo mencionado, muchas personas asisten durante períodos de tiempo prolongados, lo cual resulta difícil de plasmar en las estadísticas.

Expedientes iniciados en la Delegación :

Archivo: 226 - 62.60 %

Trámite: 135 - 37.40 %

Otras Actividades realizadas:

- Se brindó colaboración permanente a los Juzgados de Instrucción y Correccionales del Poder Judicial Rafaela, así como también a los Juzgados de Instrucción y Sentencia de la ciudad de San Cristóbal, asistiendo a niños en audiencias judiciales y realizando evaluaciones psicológicas por situaciones de abuso sexual infantil.

- Se brindó colaboración permanente al Juzgado de Familia y las Asesoras de Menores de la ciudad de Rafaela realizando evaluaciones por cuestiones de tenencia y régimen de visitas

- Se realizó una Jornada de Capacitación sobre Violencia requerida por la Secretaría de Participación y Gestión de la Municipalidad de Rafaela dirigida a jóvenes de la ciudad con el objetivo de diseñar una campaña de prevención.

- Se participó, a pedido del Grupo Feminista “Enredadera”, de un encuentro en el Centro Vecinal del Barrio Nuestra Sra. del Rosario de la ciudad de Rafaela en el cual se trabajó acerca

de inquietudes planteadas por mujeres del lugar en relación a la problemáticas de Violencia Familiar y Violencia de Género.

- Se realizó los días 11/10/11, 18/10/11 y 25/10/11 una Jornada de Capacitación sobre Buenos Tratos en la Infancia organizada y dictada por las profesionales del Equipo Interdisciplinario del CAV – Delegación Rafaela con el objetivo de sensibilizar, informar y promocionar acerca de los Buenos Tratos para modificar aquellas situaciones socio-culturales y familiares que favorecen la violencia.

CAV Reconquista

Las intervenciones de asistencia a las víctimas de violencia familiar se realizan a través del Equipo interdisciplinario conformado por Abogado, Psicóloga y Asistente Social, mediante demandas espontáneas de las mismas o derivadas por Instituciones, organizaciones de base y/o personas de las Comunidades pertenecientes al radio de influencia del Centro.

Esta actividad supone asistencia, asesoramiento y acompañamiento a las víctimas para su restablecimiento psíquico, físico y social, se desarrolla en la Institución, domicilios, y/o en el medio donde la víctima desarrolla su cotidianeidad, extendiéndose a integrantes de grupo familiar de acuerdo a la problemática.

Se articuló y/o derivó a Instituciones previa coordinación si la situación lo requiere.

Se coordinó con Municipios, Comunas e Instituciones de Salud y Educación de la Región para niveles de diagnósticos y tratamientos.

Las estrategias de intervención fueron analizadas y evaluadas por el Equipo ante cada situación presentada, teniendo en cuenta la particularidad de las mismas, tratando de judicializar solo aquellas situaciones que lo exigen y teniendo en cuenta la especificidad de cada disciplina.

Técnicas utilizadas:

- Observación.
- Entrevistas.
- Visitas domiciliarias.
- Historias de vida.
- Consultas de documentación, Leyes, Tratados Internacionales, investigación bibliográfica y periodística.

Instrumentos utilizados:

- Registro.
- Expedientes.
- Informes sociales, psicológicos, educativos y de salud.

Ante cada caso planteado, se evaluó en forma concreta el planteo judicial a efectuar, siempre en atención a que los casos de violencia familiar, conforme Ley 11.529, requieren que los hechos denunciados sean graves y actuales, por lo que las medidas autosatisfactivas que se solicitaron fueron: a) exclusión de hogar y reintegro de la víctima a la vivienda; b) prohibición

de acercamiento; c) régimen de visitas y tenencia provisoria, entre otras medidas.

Se logró, luego de un arduo trabajo del equipo interdisciplinario del CAV Reconquista, un alto nivel de receptividad judicial y la adopción de medidas judiciales eficaces que tienden a dar protección jurídica integral a las víctimas de violencia familiar.

Se recepcionaron en todo el año 2011 en total 547 Casos en el Centro de Asistencia a la Víctima, en un alto porcentaje corresponden a mujeres víctimas de violencia familiar que por orden de prioridades se pueden tipificar en:

- Mujer maltratada (violencia de género).
- Alimentos.
- Tenencia.
- Delitos en general.

Acción en violencia familiar.

Se realizaron reuniones con distintas Instituciones que han requerido de asesoramiento jurídico y social a los fines de abordar la temática de la violencia familiar y delictual en general. También se coordinó con otras instituciones públicas o privadas para abordar el tema de las víctimas de violencia familiar.

Instituciones con las que se han coordinado acciones:

- Subsecretaría de Niñez de la Pcia. Delegación Reconquista.
- Hospital Central Reconquista.
- Centro de Orientación a la Víctima - URIX de Policía.
- Área Niñez - Sec. Desarrollo Social- Municipalidad de Avellaneda, Villa Ocampo, Rqta.,

entre otras.

- Centro de Asistencia Judicial.

Instituciones con las que se articula a nivel regional:

- Municipios y Comunas de la región- áreas sociales.
- Hospitales y Centros de Salud.
- Médicos de Centros de Salud.
- Escuelas de nivel primario y secundario.

Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delitos

Zona Sur

El presente informe, correspondiente al período 2011, contiene una síntesis de la labor desarrollada en el servicio de la ciudad de Rosario y las Delegaciones de la zona sur en los que ha funcionado el servicio en forma autónoma a la ciudad cabecera de zona.

Previamente a desarrollar, en apretada síntesis, la labor desarrollada en el año, es pertinente hacer una reflexión respecto de la “estadística” del CAV con relación a la percepción de los hechos de “violencia” que advierte el equipo en la sociedad de la Zona Sur provincial.

Si bien la estadística de casos se ha mantenido técnicamente en los mismos números, al igual que el número de audiencias realizadas (4724), advertimos dos fenómenos que atraviesan necesariamente su análisis.

Por una parte, como referíamos en el informe anterior la complejización del caso particular, y por otra parte el incremento exponencial de las consultas telefónicas promovidas por los centros de salud, escuelas, hospitales, y otros efectores públicos.

Respecto de esta última cuestión, el denominador común que motiva la consulta telefónica en lugar de la presencia personal en la institución, tiene que ver con temas relacionados con la pobreza. En efecto, la circunstancia de que la población con la que trabaja el servicio es en un 90 % carenciada o de escasos recursos económicos, genera la dificultad material de acceder a nuestra asistencia, por distintos factores, todos como hemos dicho producto de la pobreza estructural. Así, además de los costos del transporte, se da la circunstancia de madres de familia con muchos niños, personas discapacitadas sin parientes que los asistan, personas que no pueden salir de sus trabajos -generalmente informales- en el horario de atención del CAV, mujeres y niños golpeados, personas con temor posterior al hecho agresivo, etc.

Esta circunstancia, se ha incrementado exponencialmente, al punto de hacer pensar en soluciones que permitan el acceso al servicio del CAV por parte del colectivo mencionado. Es que, si una de las razones de ser de la creación del mismo fue el facilitamiento a la población para el acceso a la justicia.

Es importante destacar, sin embargo, un efecto que evaluamos como positivo, cual es el contacto permanente que se genera con las instituciones estatales y ONGs., lo que nos ha permitido construir una red de intervención interinstitucional con contactos, intercambios y construcciones ante el caso individual, con óptimo resultado.

Así, profesionales del Centro no sólo asesoran, asisten y acompañan en el caso particular, sino también generan acciones colectivas de capacitación y asesoramiento hacia los operado-

res comunitarios e institucionales, como recorrido de los casos sometidos a consulta, provocando a su vez en una actualización empírica, científica y técnica de nuestros profesionales. Es imprescindible para la tarea del Centro estar al tanto de las políticas sociales, de los recursos estatales y de las nuevas legislaciones a nivel municipal, provincial y nacional, siempre teniendo como objetivo la asistencia integral de las personas que acceden al servicio.

I - Del funcionamiento del CAV en las Delegaciones

Se ha expresado, en anteriores oportunidades, que la tarea de asistir a las víctimas de cualquier tipo de violencia requiere de equipos multidisciplinarios locales, siendo preciso que cada caso sea analizado evaluando las estrategias a seguir, acordando criterios, pautas de intervención y trabajando en el fortalecimiento de la víctima para que sea ella la que logre accionar en su defensa, siempre con el acompañamiento institucional adecuado.

Hace aproximadamente 7 años la política adoptada por la Institución fue con buen resultado, la de descentralizar la atención y de esta manera asistir a los ciudadanos que viven alejados de las grandes ciudades en su lugar de residencia, de tal suerte de no extrapolar el conflicto, que es una de las formas de apropiamiento del mismo. Como expresa el informe de la Dirección de Descentralización y Delegaciones del interior se crearon Delegaciones en el sur y en el norte de la provincia. En algunas de ellas funcionaba el CAV y en las otras surgía una red informal para asistir a los operadores locales, fundamentalmente en materia de violencia familiar.

Se advertía con preocupación en aquella época, y sigue preocupando, que los problemas de acceso a la justicia -a los que ya se hizo referencia- en el interior provincial, en particular en centros mas alejados de las grandes ciudades, se agravan notoriamente. Es que, en la práctica, no todas las personas gozan de los mismos derechos ya que la mayoría de las veces el ejercicio de los mismos depende, entre otras cosas, del lugar donde viven y de la existencia, capacitación, voluntad, criterio y sensibilización de los equipos y/o poderes existentes en esa comunidad y el compromiso del Estado comunal, municipal y/o provincial en la defensa de los derechos de los ciudadanos.

Este “depender de” es peligroso y deja excluidas a muchas personas. Pero al interior de ese colectivo, también existen tratos desiguales. No es igual la mayoría que vive en lugares cerca y con posibilidad de recurrir para ser asistida y asesorada en el CAV de Rosario o Venado Tuerto, que la mayoría que habita lejos de los dos centros.

Esta situación de desigualdad en los lugares donde el CAV estuvo presente como equipo o con un solo profesional en las Delegaciones, se abordó a través de la red informal establecida en las mismas con una política de acercamiento que permitió arrimar soluciones a problemas locales, sin desapoderar del conflicto a la víctima, es decir, evitando revictimizarla.

Durante los años en los que la Institución, a través de la atención personalizada local, el dictado de cursos, talleres, charlas de sensibilización, y capacitación del recurso humano existente, pudimos observar -sin perder la capacidad de asombro y siendo reiterativos- que el ejercicio de los derechos de los habitantes de Santa Fe, sobre todo de la población más vulnerable,

depende del lugar territorial donde viven. En la provincia funcionan -año 2011- tres Tribunales Colegiados de Familia en Rosario (hoy 4) y dos en la capital santafecina. Fuera de las dos grandes ciudades, la competencia del Tribunal (generalmente de fuero pleno) atiende temas tan disímiles como cuestiones de familia, violencia familiar, quiebras, daños y perjuicios, conflictos laborales, etc. Esta inespecificidad -sumada la gran demanda de judicialización-, conspira con el correcto funcionamiento de institutos tales como la protección a la violencia familiar, que requiere una visión técnica diametralmente opuesta, a la de las otras materias, según así lo establece la unanimidad de la doctrina y jurisprudencia en el tema. Pero además es preocupante el desconocimiento que observamos de las herramientas para el abordaje de los hechos que suscitan los actos violentos. En síntesis, desconocimiento y falta de recursos humanos.

La presencia física de alguno de los profesionales del CAV en el acompañamiento de la víctima al tribunal es, en la mayoría de los casos, una condición sine qua non para que el abordaje de su caso sea efectivo y no se produzca una expulsión revictimizante.

Por otra parte, en los casos atendidos en las Delegaciones de San Lorenzo, Granadero Baez, Roldán, San Jerónimo Sur, y Cañada de Gómez, son pocas las situaciones en las que intervenimos por única vez, ya que la violencia no es un hecho aislado, sino que es un proceso con diferentes momentos e intensidades, lo que provoca muchas veces que las personas recurran al servicio en los momentos en los que se intensifica el mencionado proceso. En las Delegaciones se daba de manera cotidiana la consulta y derivación “diaria” desde y hacia los organismos gubernamentales municipales y provinciales, sobre todo en los casos de violencia familiar, generando una interacción saludable para el abordaje local del conflicto.

Por otra parte, en los tribunales de toda la Provincia se verifica que la intervención judicial en materia de violencia familiar resulta dispar, puesto que se interpreta e implementa la norma de manera diferente según el distrito judicial – y no pocas veces del “criterio” personal del magistrado- de que se trate. No se está hablando de la posibilidad de interpretar antagónicamente lo que la norma permite o impone hacer o dejar de hacer, sino que en algunos casos se hace referencia al desconocimiento del derecho aplicable. Se posee el convencimiento de que el ejercicio de los derechos de los habitantes de Santa Fe no puede depender del lugar territorial donde vivan.

En la mayoría de los casos las víctimas de violencia familiar preguntan dónde ir, qué pasos dar para recuperar a sus hijos, sus efectos personales o sus muebles, cómo pueden volver a su casa, o impedir que el violento se aproxime. La respuesta judicial, a partir de la inespecificidad y desconocimiento del que hablamos, es expulsatoria. Coincidimos en señalar que a los componentes de autoritarismo y arbitrariedad se suma la desinformación. Existen desinformaciones generalizadas difundidas que son peligrosas al transformarse en mitos.

El trabajo que realizan las Delegaciones es de absoluto respeto a los equipos de asistencia locales, remarcando que las realidades de los pequeños pueblos y ciudades son diferentes, y deben abordarse de manera diferente. Resultó fundamental en estos años establecer

Localidades	Casos	Entrevistas
CAV Granadero Baigorria	37	151
CAV San Lorenzo	27	84
Deleg. Cañada de Gómez	10	13
Deleg. Roldan	37	63
deleg. San Jerónimo	47	80

Centros en conglomerados urbanos distantes de Rosario, con un área de influencia no demasiado extendida por aquello que referíamos respecto de la regionalización del conflicto .

La decisión de desarticular el servicio de asistencia a la víctima en las Delegaciones, lo entendemos como inconveniente para la asistencia real y efectiva del conflicto local, enmarcado en una desigualdad manifiesta en el acceso a la justicia.

CAV Venado Tuerto

Casos - *Temáticas Abordadas*

Total: 550 casos / 1100 entrevistas

Derivados por la Defensoría del Pueblo: 121

Las temáticas abordadas a lo largo del año fueron: violencia familiar, familia, protección de personas, abuso sexual, violencia institucional, prostitución de menores, menores en riesgo, conflicto con vecinos, discriminación, delitos conexos con el delito de trata de personas, discapacidad , adicciones y otras problemáticas psicológicas.

II - Capacitacion / trabajos / jornadas - Relaciones Interinstitucionales

- Como consecuencia de las reuniones mantenidas para la conformación de la Red de Instituciones contra la Violencia Familiar, integrada por: Programa Municipal de Género, Asociación Civil CONIN, AMAS, Programa Azurduy, Hospital Pcial. Dr. Alejandro Gutierrez, Línea Amarilla, Delegación Pcial. de la Niñez, Adolescencia y Familia, Comisaría de la Mujer, Residentes estudiantes de la Carrera de Psicología UNR, además del CAV de Venado Tuerto; la Municipalidad local organizó el Curso de Operadores Comunitarios en Violencia Familiar y Adicciones; con una frecuencia de asistencia mensual de marzo a diciembre, dictado por el Ps. Horacio Tobal del Instituto Vínculos de la ciudad de Rosario.

- Asistencia a la presentación del Protocolo de Actuación en los casos de Violencia Familiar, presentado por la Red de Instituciones.

- Se organizaron Talleres de Reflexión y Análisis de la temática de Trata de Personas en las Escuelas Públicas de Venado Tuerto, destinados a todos los cursos de nivel medio. Los mismos consistieron en la presentación de power point, realizado para tal fin y la apertura posterior del debate.

- Reuniones de equipo con la Delegación de la Niñez, Adolescencia y Familia para articular actividades y establecer estrategias de acción.

- Reunión con el Defensor General, Dr. Omar Guerra, para coordinar y consensuar pautas de trabajo.

- Reunión con los miembros del Instituto del Derecho de Familia y el Defensor General para articular políticas de acción en Violencia Familiar.

- Asistencia a la presentación del Equipo de Apoyo a la Clínica Ampliada, perteneciente al Nodo 5 de Salud.

- Asistencia a la presentación, con posterior debate, de la nueva Ley de Salud Mental; organizada por el Nodo 5 de Salud.

- Asistencia a las III Jornadas de Centros de Asistencia a la Víctima y Testigo del delito, llevadas a cabo en San Luis.

- Articulación con el Programa de Prevención en Adicciones de la Municipalidad de Venado Tuerto, para derivación y análisis de casos.

- Atención a estudiantes de la carrera de Servicio Social en relación a las actividades, alcances, organización y funciones inherentes al CAV.

III - Relaciones institucionales - Reflexiones

- El día 9 de septiembre de 2011 en la XVI Reunión del Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito, celebrada en la ciudad de San Luis, fue elegido el Dr. Guillermo Benetti como Presidente de dicho Consejo por un período de dos (2) años. En la oportunidad se eligió para el cargo de Vice Presidente al Dr. Gonzalo Sansó, perteneciente a la Oficina de Asistencia a la Víctima y el Testigo del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; y a la Dra. Marcia Lopez de la Dirección de Asistencia Integral a la Víctima del Delito de la Provincia de Entre Ríos, como Secretaria Ejecutiva.

- Asimismo, en ese lugar y fecha se realizaron las III Jornadas Nacionales de Asistencia a la Víctima, organizadas por el Consejo Federal, juntamente con el Centro de Asistencia a la Víctima del Delito (M.Gob.Jcia. y Culto) de San Luis y la oficina de la C.A.B.A. Al acto inaugural asistió el Defensor del Pueblo, quien habló de la labor de los servicios y la necesidad de la asistencia integral. Las jornadas se desarrollaron en dos días de actividades, tuvieron 500 inscriptos de todo el país, y se abordaron temas de trascendencia y actualidad. En la oportunidad se realizó un homenaje al Dr. Elías Neuman cuyo fallecimiento se había producido días antes del evento. Se contó con el auspicio del Honorable Senado de la Nación, de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, del Gobierno de la Provincia de San Luis y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entre otros. Merece destacarse, además de la presencia de panelistas extranjeros especialistas en la materia, la activa participación de la Dra. Hilda Marchiori pionera de la victimología argentina. Se encuentra en elaboración por parte del Consejo Federal una publicación con las distintas ponencias y trabajos de las jornadas.

- La Defensoría del Pueblo, a través del Centro de Asistencia a la Víctima – Zona Sur, integra la Comisión Ad-Hoc conformada por un grupo de Instituciones estatales (Dirección General de Infancias y Familias de la Municipalidad de Rosario, Servicio de Salud Mental del Hospital Vilela) y ONGs (Foro de Infancias dependiente del Consejo Municipal de Promoción de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes) ante las graves denuncias que involucran a empleados del Hogar del Huérfano, referido en el Informe 2010. Como garantía para el acceso a los derechos a una vida digna de todo niño/a o adolescente, las reformas normativas establecen una política estatal de intervención sobre personas menores de 18 años ante situaciones de vulneración de derechos (Ley nacional 26061 y provincial 12967), implementando un sistema que intenta consolidar lo previsto, ya anteriormente, en Pactos Internacionales de DDHH. Las instituciones de alojamiento permanente, son consideradas lugares de encierro, con todas las consecuencias disvaliosas que implican en la subjetivación de un/a niño/a o joven. Las denuncias, que se vienen realizando desde hace varios años, ponen en discusión la reformulación del “como” y “para qué” del encierro que tenga como objetivo producir una mejora en la calidad de vida de los niños/as y los grupos familiares abordados y no una vulneración mayor de los derechos vulnerados. El funcionamiento de la comisión ad hoc mencionada, ha puesto en evidencia la falta de adecuación de las Instituciones de Alojamiento (tanto públicas cuanto privadas) con las nuevas normativas sobre infancia. Las denuncias referidas al Hogar del Huérfano, se producen en medio de la transición al nuevo sistema, lo que genera incertidumbre en los operadores y en la población ante nuevas formas que debieran tender a priorizar el respeto de las garantías fundamentales de los niños/as y sus grupos familiares. Estas nuevas formas necesitan imprescindiblemente ampliar los recursos fiscales para las políticas públicas en infancia, y en mayor medida, en las instituciones de alojamiento permanente, atento que es necesario, por un lado, garantizar las condiciones de vida al interior de las instituciones, y por otro pensar la dinámica de la internación en algo excepcional, imperiosamente acotado en el tiempo y extremadamente transitorio, ya sea para volver a las estructuras familiares de origen, o para entrar en el sistema de acogimiento o adopción; que es recomendación enfática de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

En lo referente al Hogar del Huérfano, al día de la elaboración del presente informe se ha cumplido, parcialmente, la reducción drástica de la cantidad de niño/as alojados en dicha Institución, aunque con serias dificultades en las formas de revinculación de los niños/as con sus familias, atento la falta de criterios claros con respecto al despliegue de los derechos fundamentales de los niños/as (salud, educación, salud mental, situación económica, vivienda, esparcimiento, etc.) en el reingreso a la vida comunitaria.

Con esto se expresa que los objetivos de la Comisión Ad-Hoc se van cumpliendo con dificultades, teniendo en cuenta las consecuencias del egreso de la institución de los niños/as sin estrategias claras, ni preparación de la situación familiar, ni referentes profesionales que puedan monitorear las distintas condiciones del egreso. La Comisión ya ha hecho planteos, tanto a la

intervención del Hogar del Huérfano, como a la autoridad de aplicación, sobre los efectos nocivos que estas situaciones están produciendo en los/as niños/as

Esta situación generalizada, no exclusiva del hogar al que referimos, paralelamente, ha generado preocupación en el Consejo Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes Nodo Rosario (recientemente puesto en funcionamiento) el cual ha decidido apoyar la ampliación de las funciones de la Comisión Ad-Hoc al resto de la Instituciones de alojamiento, como punto de partida para un cambio real que instrumente en la práctica, el mandato establecido en la ley.

IV - Consideración final

Como se advierte, se han analizado algunos aspectos salientes de la labor del servicio, sin pretender agotar la nómina de actividades e incumbencias, pero con la clara intención de marcar no sólo el trabajo desarrollado , sino también y fundamentalmente los conflictos que se advierten como preocupantes para la población que accede a la actuación del Centro.

Capítulo III

Centro de Mediación y Resolución de Conflictos "Dr. Pablo Benetti Aprosio"

Zona Norte

En la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, la mediación estuvo presente desde el mismo momento en que se introdujo en el país, a comienzos de la década del 90.

Actualmente funcionan dos direcciones: una en Rosario con influencia en el sur de la Provincia y otra en la ciudad de Santa Fe con jurisdicción en el centro-norte.

En esta última, durante los primeros años, las mediaciones eran realizadas por mediadores formados con los primeros docentes que vinieron al país; pero a través de iniciativas aisladas, sin estar nucleados y administrados por un Centro.

En el año 2004 se produjo un cambio importante, cuando se capacitó a un número mucho mayor de profesionales y se dieron las bases para organizar la Dirección como unidad autónoma.

En estos momentos hay un equipo estable de casi 20 mediadores, todos ellos profesionales (abogados, psicólogos, asistentes sociales, docentes y contadores) que cumplen otras funciones en las restantes áreas de la Defensoría. Esa doble prestación ha ofrecido la multidisciplinariedad requerida por la esencia misma de la mediación. Además ha integrado el trabajo de todas las áreas de la Defensoría, al canalizar a través de este método la gestión de conflictos a los que no resulta posible abordar de otra manera.

Actualmente, se trabaja todos los días en horarios matutinos y vespertinos y se realizan sólo en la ciudad de Santa Fe más de trescientas mediaciones anuales. Estos números fueron mayores en años anteriores cuando los equipos se trasladaban también a localidades del interior. En esos momentos se viajó a lugares lejanos del centro norte de la Provincia con equipos de mediadores y se contribuyó a atenuar las importantes carencias institucionales que caracterizan esa zona, al tiempo que se difundían los nuevos métodos de gestión de conflictos. En estos momentos se continúa con esta modalidad de trabajo en la ciudad de Coronda y en otras localidades cercanas

También se participa activamente en un nuevo programa de atención en los barrios más alejados y carenciados de la ciudad. En estos casos, se intenta realizar las mediaciones en los mismos barrios, en locales prestados por instituciones de la zona.

En general, los casos ingresan derivados desde otros sectores de la Defensoría o desde el Ministerio de Justicia, Defensorías Barriales o Juzgados del Poder Judicial. No obstante, está aumentando el número de ciudadanos que recurren directamente al servicio de mediación porque se lo han recomendado o porque han tenido experiencias anteriores positivas y recurren con diferentes problemas.

Además de Mediaciones, se realizan facilitaciones y se encaran conflictos multipartes cuando intervienen efectores públicos o empresas. En todos los casos se promueve la co-mediación y la interdisciplinariedad, ya que se forman parejas de mediadores con profesionales de distintas disciplinas que se eligen según la naturaleza de los casos.

Mensualmente todos los Mediadores se reúnen para discutir casos y para exponer nuevos aportes bibliográficos. Con esta actividad se busca incentivar la lectura y la reflexión sobre los métodos y la discusión sobre los casos.

En general, se abordan temas familiares, comerciales, vecinales, de consumo, laborales, escolares, institucionales y comunitarios.

En los dos últimos años, se comenzó, además, con programas de difusión y formación en dos sectores particularmente vulnerables de nuestra sociedad: el ámbito escolar y el ámbito carcelario. En ambos se buscó difundir la comprensión del fenómeno de la violencia y las nuevas formas de abordar los conflictos.

Durante el año 2011 se mantuvo estable el número de Mediaciones convocadas (314), aunque hay que destacar que hubo un significativo incremento en la ciudad de Santa Fe (263). Si tomamos como referencia el año 2009 en el cual se convocaron 345 Mediaciones, de las cuales 147 correspondieron a esa localidad, resulta un incremento del 80% aproximadamente.

También se mantuvo en valores habituales el número de Mediaciones realizadas, que está en el orden del 50% de las convocadas, o sea la misma proporción que se da en la mayoría de los Centros de Mediación.

En cambio, se deben destacar dos variaciones: en primer lugar aumentaron las Mediaciones terminadas con acuerdo de las partes (96,75%) y en segundo lugar se fortaleció notoriamente el seguimiento de las Mediaciones realizadas, con 273 gestiones telefónicas y presenciales. Estas cifras son alentadoras en tanto manifiestan la calidad del servicio prestado.

Respecto a los temas, se observa el habitual predominio de los problemas familiares, pero hay un incremento de Mediaciones entre vecinos y por viviendas, los cuales incluyen conflictos con inmobiliarias.

Año	Exptes.
2005	151
2006	161
2007	224
2008	278
2009	345
2010	309
2011	314

Expedientes de mediación ingresados en la zona norte en el período 2005 / 2011.

· Incluye mediaciones en zona Centro - norte.

· Se realizaron mediaciones solo en ciudad de Santa Fe y localidades vecinas.

Año	Exptes.
2005	102
2006	63
2007	103
2008	140
2009	157
2010	214
2011	263

Expedientes de mediación ingresados en Santa Fe y localidades vecinas en el período 2005-2011.

Gestión de mediación año 2011	
Mediaciones ingresadas y gestionadas	314
Seguimientos realizados	273
Total de gestiones año 2011	587

Mediaciones y acuerdos		
Reuniones de mediación	154	
Mediaciones con acuerdos	149	96.75 %
Mediaciones sin acuerdo	005	3.24 %

Gestión de seguimiento	
Seguimientos presenciales	196
Seguimientos telefónicos	77
Total seguimientos	273

Mediaciones por Localidad		
Santa Fe	263	
Coronda	37	83.7 %
Santo Tomé	6	11.7 %
Laguna Paiva	3	1.91 %
El Trébol	1	0.95 %
Gálvez	1	0.31 %
Recreo	1	0.31 %
Helvecia	1	0.31 %
Monte Vera	1	0.31 %

Mediaciones por Temas		
Total	305	
Familia	136	43 %
Vecinos	60	19 %
Vivienda	44	15 %
Comercial	32	9.5 %
Contrato de Servicios de Terceros	6	1.9 %
Laboral	15	5 %
Multiparte	12	3.5 %

Mediaciones por Meses		
Total	309	
Enero	19	6.05 %
Febrero	26	8.28 %
Marzo	30	9.55 %
Abril	27	8.59 %
Mayo	30	9.55 %
Junio	19	6.05 %
Julio	23	7.32 %
Agosto	20	6.36 %
Septiembre	36	11.46 %
Octubre	29	9.23 %
Noviembre	33	10.50 %
Diciembre	17	5.41 %

Proyecto de capacitación “La mediación como herramienta para prevenir la violencia en ámbitos carcelarios”.

Este proyecto comenzó en el 2010 cuando se propuso difundir los métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito carcelario. Ese año se trabajó en el Pabellón Juvenil de la Cárcel de Las Flores, y en el Informe Anual del período consta su fundamentación y desarrollo (“Proyecto de intervención en el Pabellón Juvenil de la Cárcel de las Flores de la Ciudad de Santa Fe”).

El objetivo del año que corresponde al presente Informe fue brindar, por un lado, un espacio de capacitación y/o formación a los agentes públicos encargados de la custodia, protección y seguridad de las mujeres privadas de libertad por la comisión de algún delito, aportando herramientas básicas para gestionar el conflicto y prevenir la violencia y descubriendo modos y estrategias constructivas y pacíficas de resolución. Por otra parte, se propuso realizar talleres voluntarios con las internas., a través de cuatro o cinco encuentros para tratar temáticas de género, vínculos y convivencia.

El curso para las agentes tuvo 8 encuentros de 4 horas cada uno, dictados con una frecuencia semanal, con la modalidad de taller (clases teóricas-prácticas).

Los talleres con las internas fueron organizados conjuntamente con el equipo interdisciplinario de dicha unidad, respondiendo a la demanda planteada por dicho equipo. Durante la actividad se observó mucha resistencia por parte de las internas a participar. Esta apatía es la que manifiestan en todas las actividades formativas y recreativas que se proponen, por lo cual se decidió dejar el espacio abierto para futuras intervenciones.

Con relación a la instancia de capacitación a los agentes, se realizaron los ocho encuentros previstos, de los cuales cinco refirieron a mediación y los tres restantes, a violencia de género.

Asistieron un total de 44 agentes penitenciarios pertenecientes al sector de guardia del Instituto de Recuperación de Mujeres.

Las temáticas propuestas se fueron modificando según las inquietudes del grupo. Se abordaron temas relacionados con dinámica organizacional, ambiente laboral, resistencia al cambio, dificultades en la comunicación y violencia de género en los ámbitos de actuación de la mujer.

La participación de las asistentes se generó paulatinamente, a medida que se conformó un clima de confianza y un espacio de intercambio de experiencias personales y grupales. Con respecto a la evaluación general del proyecto, los destinatarios expresaron su conformidad, al punto que consideraron que la experiencia era un punto de partida para profundizar y generar instancias de capacitación que mejoren la calidad del servicio.

También manifestaron que el espacio les permitió analizar y gestionar formas efectivas de reclamar sus derechos en el ámbito laboral.

La experiencia de trabajo fue muy positiva ya que se articularon las diferentes direcciones de la Defensoría con los equipos técnicos de la Dirección Provincial del Servicio Penitenciario, generándose futuras propuestas de formación.

Proyecto Mediación Escolar “Hablar hasta comprendernos”

Este proyecto comenzó en el año 2010 con el objetivo de promover la adquisición de herramientas para gestionar los conflictos en el ámbito educativo (Ver informe Anual 2010). En una primera instancia se realizó en la Escuela Primaria Sara Faisal

En el 2011 se continuó con el proyecto y se realizó un primer encuentro en el mes de junio en el que los docentes expusieron los resultados de la aplicación de los métodos propuestos el año anterior frente a situaciones de conflicto.

En esta etapa se avanzó además en el análisis de esos casos de agresividad y violencia que por sus características exceden las primeras propuestas. A fines de junio se comenzó a trabajar el concepto de bullying realizando actividades que cuantificaran y describieran su presencia en la institución.

Por otra parte, a comienzos de julio, se comenzó el proyecto en el Nivel Inicial (Jardín de infantes Particular Incorporado N° 1207 “Dra. Sara Faisal” de la Asociación Femenina de Profesionales)

En ese mes y en el mes de septiembre, se proyectó en los dos niveles la película “Bullying”, la que sirvió como disparador para el debate y análisis entre los docentes. Se trabajó sobre la idea de que los métodos de represión y control no son suficientes para evitar las agresiones en las aulas y que la intervención de los adultos es indispensable cuando se detectan situaciones de violencia, pero si se quiere evitar la llegada a esos límites resulta necesario educar para manejar las emociones y formar buenos hábitos comunicativos. La violencia es una conducta aprendida y no sólo puede prevenirse sino también desaprenderse. No es sólo un problema a padecer y denunciar, sino un desafío a enfrentar en una comunidad de esfuerzos.

La continuación del proyecto supone el desarrollo de estrategias pedagógicas de “educación para la paz” y el trabajo en la creación conjunta y consensuada de protocolos de actuación frente a situaciones de violencia. La premisa es que la eficacia de esas pautas depende de que abarquen a todos los componentes del sistema educativo y se elaboren democrática y participativamente.

La propuesta para el año en curso es darle continuidad al proyecto teniendo como objetivo la institucionalización de la temática. Se trabajará en la realización de un protocolo de actuación en situaciones de violencia para la escuela, ya que para sostener una convivencia armónica es indispensable contar con normas sociales, culturales y políticas consensuadas por toda la comunidad escolar.

Prensa

· Micro: “El tema del día” Cable y Diario”

26 de mayo de 2011

Difusión sobre acoso escolar o bullying. Causas, prevenciones y proyectos abordados desde la Defensoría.

· Micro: LT 10 - Todo Pasa - José Curiotto, 26 de mayo de 2011. Acoso escolar.

· Micro: "El tema del día" Cable y Diario"

25 de agosto de 2011

Mediaciones de casos de consumo en general y en particular con las concesionarias de autos ante el aumento de las ventas de unidades 0 km y usadas.

· Micro: LT 10 - Todo Pasa - José Curiotto

25 de agosto de 2011.

Difusión de mediaciones sobre consumo en general y en particular con las concesionarias de autos ante la venta de unidades 0 km y usadas.

· Micro: "El tema del día Cable y Diario"

11 de Octubre de 2011

Difusión de los proyectos de capacitación en el Instituto de Recuperación de Mujeres Nº 4 y en la escuela Sara Faisal sobre mediación escolar.

Formación realizada en la Dirección General de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos.

Cursos hechos por mediadores

· Octava Jornada sobre trata de Personas

Organizada por Defensoría del Pueblo - Zona Norte - 17/03/11-Santa Fe

· Seminario: Técnicas avanzadas en Mediación

Organizado por CONSENSOS - Asociación Civil.

12 de Abril de 2011 (10 horas)-Rosario

· Seminario de Postgrado sobre Justicia Penal Juvenil Organizado por la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional del Litoral y la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.

28 y 29 de Abril/ 18y19 de Mayo /8 y 9 de Junio-Santa Fe

· Ciclo de cine debate C.A.V

Organizado por la Defensoría del Pueblo Zona Norte-Santa Fe

· Taller sobre Diálogos Apreciativos

Organizado por Consensos-Asociación Civil-

13 de Septiembre-Santa Fe

· Conferencia "Convivencia social y escolar"

Dictada por el Psicopedagogo Alejandro Castro Santander

Centro Comercial de Santa Fe

16 de Octubre-Santa Fe

· Taller: "El maltrato a los chicos, es responsabilidad de los grandes"

Organizado por el Centro de Asistencia a la Víctima

Defensoría del Pueblo - Zona Norte - 17 de Noviembre - Santa Fe

· Curso de Nivelación y Actualización en Mediación

Organizado por Ce.Ca.M.A.R.Co

De Julio a Noviembre (carga horaria 60hs en 15 semanas)-Santa Fe

Capacitación brindada a la comunidad

- Curso de capacitación “La mediación como herramienta para prevenir la violencia”

Destinatarios: agentes del servicio penitenciario del Instituto de Recuperación de Mujeres de la Unidad N° 4 de la ciudad de Santa Fe y la Unidad N° 5 de la ciudad de Rosario.

Proyecto encarado junto con el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito- Del 5 de Octubre al 23 de noviembre- Santa Fe

- Talleres con las internas del Instituto de Recuperación de Mujeres de la Unidad N° 4.

Septiembre y Octubre-Santa Fe

Proyecto de Mediación Escolar “Hablar hasta comprendernos”

- Jornadas en Educación Inicial y Escuela Primaria “Dra. Sara Faisal”

De Abril a Septiembre -Santa Fe

Grupos de estudio y reflexión

En las reuniones mensuales de la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos, algunos mediadores prepararon distintos temas para exponer al grupo y generar la posterior discusión. Se entregó bibliografía específica.

- 28 de abril : Tema: Mediación Patrimonial.
- 8 de agosto: Tema: Mediación familiar con antecedentes de violencia
- 28 de octubre: Tema: Los límites de la mediación y la neutralidad
- 11 de noviembre: Tema: Diálogos Apreciativos

Muestra de casos, Conflictos multipartes

“Desagües cloacales en una comunidad “

En el mes de febrero de 2010, un grupo de vecinos de una localidad del Departamento San Jerónimo solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo porque sus viviendas sufrían inundaciones cloacales cada vez que llovía por deficiencia en los desagües.

Se les ofreció una mediación multiparte en la que participarían representantes de los vecinos, del Municipio y de la Cooperativa de Aguas. En el mes de mayo se realizó una mediación y la Cooperativa de Aguas y Servicios se comprometió a realizar las gestiones y obras necesarias para solucionar el tema.

Durante el transcurso de los años 2010 y 2011, se realizaron cinco nuevos encuentros de mediación y tres seguimientos telefónicos, que reflejaron el cumplimiento total del acuerdo.

“Necesidades de un barrio nuevo”

En una comuna del Departamento San Jerónimo un grupo de vecinos solicitaba la instalación de agua potable, alumbrado público, desagües pluviales y los servicios municipales mínimos para un barrio recién formado.

Se planteó el caso en la Defensoría y la Dirección de Mediación y Resolución de Conflictos, a fines del año 2010 convocó a las autoridades de la comuna, a los responsables de la cooperativa que distribuye el agua en la zona y a los vecinos. Después de tres reuniones, se acordó con la Comuna el mantenimiento en general del barrio y con la Cooperativa, primero el estudio de factibilidad de instalación del agua potable y luego formas de financiamiento de esa obra.

En el año 2011 se volvió a convocar a las autoridades de la comuna y de la cooperativa como así también a los vecinos, quienes manifestaron que la Comuna y la Cooperativa habían cumplido con el acuerdo.

“Contaminación ambiental de un parque industrial”

Vecinos de un Parque Industrial del departamento La Capital pedían solucionar problemas de contaminación de aguas y aire en la zona.

Se convocó a una reunión a las autoridades comunales y provinciales, a directivos del parque industrial y a los vecinos de la zona.

Se realizaron varias reuniones donde funcionarios de la empresa y del área de Medio Ambiente de la Provincia brindaron información a los vecinos y acordaron diversos procedimientos a seguir con algunas empresas contaminantes.

Si bien no se llegó a una solución definitiva, la gestión fue positiva en tanto y en cuanto se acercaron las partes e implementaron a través de la vecinal de la zona reuniones periódicas para controlar el problema.

“Compraventa de un vehículo usado”

En los primeros días del mes de enero de 2011, se presentó una persona domiciliada en el departamento San Jerónimo por un problema en la compra de un vehículo usado. El vendedor era un particular que, sin dedicarse exclusivamente a la compraventa de automóviles, realizaba regularmente esas operaciones. El auto había funcionado bien durante un mes.

El área de consumo de esta Defensoría lo asesoró integralmente sobre sus derechos en general y en particular sobre la posible aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor. Le ofreció convocar rápidamente una mediación y fue aceptada.

En la primer reunión el comprador invocó en muchas oportunidades sus derechos según la ley. Insistió en la necesidad de reparar el auto y en la responsabilidad del vendedor prevista en la ley. Por su parte, el vendedor estuvo muy rígido para negociar un posible acuerdo porque sostenía que había obrado de buena fe. La reunión concluyó sin ningún acercamiento.

Al día siguiente, el convocado se presentó espontáneamente en la Dirección de Mediación y se allanó totalmente al pedido del solicitante. Informó que la decisión la tomó por recomendación de su abogado, ya que era más sencillo y menos oneroso aceptar la

pretensión del comprador que afrontar una instancia judicial.

En esta mediación se destaca la fortaleza y legitimación que genera un asesoramiento integral previo, especialmente en la parte débil de todo contrato de venta.

“Audífono fallado”

Una persona con problemas de audición adquirió un audífono que al poco tiempo empezó a fallar. Fue reparado por la empresa vendedora, pero al tiempo manifestó nuevamente pérdida de potencia.

Se hizo una reunión con la empresa, la que se comprometió a repararlo nuevamente y sin cargo.

Realizar una mediación con una persona hipoacúsica es un desafío muy grande, ya que la característica más importante en una mediación es la capacidad de poder comunicar los intereses y necesidades. Un caso como éste exige el uso de estrategias comunicativas diferentes y en ese sentido fue una experiencia realmente innovadora

“Compra de un automóvil por un plan de ahorro e inversión”

La venta de un plan de ahorro para la compra de un vehículo se había realizado con muy mala información.

La mediación fue solicitada por dos personas, pero el día de la primera reunión sólo se presentó una de ellas. Se desarrolló la mediación entre uno de los solicitantes y el abogado de la concesionaria. Cuando se requirió acerca del contrato suscripto, el solicitante informó que lo había firmado su primo, pero él quería la mediación porque se sentía culpable de haber aconsejado esa compra a su pariente. Con muy buen criterio, el abogado realizó distintas propuestas y prometió ponerlas a consideración del directorio de la empresa.

Se convocó a una segunda reunión, con la presencia del titular del plan. Rápidamente el abogado ofreció, en representación de la empresa, comprar el plan de ahorro. El acuerdo se firmó con la conformidad de todos los presentes.

“Devolución de una seña”

Una vecina, luego de pagar la seña correspondiente, internó a su esposo en un geriátrico. Pronto se dio cuenta de que las condiciones del mismo no eran las mejores y lo retiró exigiendo la devolución de la seña, lo que fue denegado.

Se realizó una mediación en la cual se acordó la devolución del 50% de la seña, con lo cual la mediación resultó satisfactoria para ambas partes.

“Rescisión de contrato de locación”

En el mes de junio de 2011 se presentó a la Defensoría un matrimonio que planteaba tener serios problemas de humedad en la vivienda que alquilaban. Si bien reclamaron a la inmobiliaria, no obtuvieron respuesta.

Se ofreció una mediación y al primer encuentro asistieron representantes de la inmobiliaria quienes solicitaron un cuarto intermedio a fin de acordar con el propietario la posibilidad de rescindir el contrato de locación. En la segunda reunión se acordó rescindir el contrato, sin costo alguno para los locatarios.

“Reclamo a una inmobiliaria por vivienda alquilada

Una vecina del departamento San Jerónimo reclamó a una inmobiliaria que la casa que había alquilado no se encontraba en condiciones de habitabilidad. El problema se agravaba por la falta de viviendas para alquilar en la zona.

Se convocó a la inmobiliaria, a la propietaria de la casa en cuestión y a los inquilinos. Luego de varias reuniones se acordó bajar el valor del alquiler hasta tanto se encontrara una nueva propiedad.

Ambas partes quedaron satisfechas y manifestaron que los vecinos de la zona recurren en forma continua a esta forma de resolución de conflictos debido a su gratuidad, celeridad y efectividad.

“ Problema de humedad”

En el mes de junio de 2011 se presentó a la Defensoría un señor planteando problemas de humedad en su departamento alquilado desde el año 2009, supuestamente originados en el departamento que se encuentra en el piso superior. En reiteradas oportunidades recurrió a la inmobiliaria y se comunicó con la propietaria del inmueble sin obtener respuesta favorable.

Dos semanas después se realizó una mediación con la inmobiliaria, la propietaria y el inquilino. Las partes propusieron rápidamente diferentes soluciones. En el mes de agosto se realiza el seguimiento telefónico y el solicitante informó que el problema se había solucionado gracias a la mediación.

La conclusión es que gracias al método y a la fuerza de la institución se solucionó en dos meses un problema que databa de dos años atrás.

“ Alimentos para un menor”

En el mes de julio se presentó una señora pidiendo asesoramiento respecto a la posibilidad de acordar, por escrito, con el padre de su hijo, una cuota alimentaria y régimen de visitas.

Un mes después se realizó la mediación y rápidamente se acordó sobre alimentos y visitas, además de acordar sobre la educación del hijo e intercambiar ideas sobre pautas de crianza. Los participantes mismos destacaron el enorme avance de comunicación logrado y reconocieron el beneficio del niño con el cambio.

“La medianera”

Un vecino del departamento San Jerónimo planteó problemas por una pared medianera compartida con una persona que había colocado sobre ella ventanas que daban a cocina y baño, un caño de gas y una chimenea que despedía fuertes emanaciones lo cual generaba problemas de falta de intimidad, olores desagradables e inseguridad.

Se realizaron tres reuniones; la primera entre los vecinos, la segunda con el agregado de personal de la Comuna y la tercera de cierre. En la primera el vecino planteó sus problemas, en la segunda el vecino convocado se comprometió a retirar las instalaciones antirreglamentarias y en la tercera se comprobó la realización de los trabajos.

Además -y esto es para destacar- manifestaron haber retomado el antiguo vínculo de amistad deteriorado por el problema.

“Violencia escolar”

En el mes de octubre ingresó a la Defensoría un pedido de intervención por una situación de violencia escolar. Ante una agresión sufrida por un joven a la salida de una escuela, la madre pedía que la institución se hiciera cargo de la situación y brindara garantías absolutas para evitar algo parecido a futuro. Manifestó haber reclamado en otros otros ámbitos sin obtener respuesta favorable.

Se convocó a una reunión con representantes de la escuela en cuestión, del Ministerio de Educación y la madre del agresor. El diálogo entre las mismas fue muy productivo y cada parte pudo comprender la situación planteada por los demás y las motivaciones que sostuvieron las decisiones tomadas. La madre pudo comprender la necesidad de la escuela de atender y contener a todos sus alumnos, fueran víctimas o victimarios, y la institución comenzó a hacerse cargo de una realidad que demanda nuevas intervenciones.

“Conflicto laboral”

Detalle: En el mes de julio de 2011 se presentan a la Defensoría representantes de un gremio solicitando intervención frente al despido injustificado y discriminatorio de una compañera que trabajaba en un centro de salud de la ciudad.

Un mes después se realiza una primer reunión entre representantes del gremio y directivos de la institución. Después de varios encuentros las partes acordaron continuar el diálogo en forma particular informando posteriormente los resultados a la Defensoría.

En el mes de septiembre comunicaron que la afectada había sido reincorporada a su lugar de trabajo.

En las reuniones se trabajó con prejuicios de las partes que dificultaban la comunicación.

“Cambio de colegio”

En el mes de diciembre de 2010, se presentan a la Defensoría los padres de un joven, planteando dificultades para cambiar a su hijo de un colegio a otro. El joven adeudaba una materia de 7mo año y para inscribirse en otro colegio debía aprobarla, pero le negaban la posibilidad de constituir una mesa especial aduciendo que ya no era alumno desde hacía dos años “y ya se habían hecho las certificaciones”. Por otra parte, el colegio al que ingresaría tampoco podía tomarle el examen por tratarse de otro plan de estudios.

Se les ofreció a los padres mediación con los representantes de ambos establecimientos educativos. La misma se llevó a cabo en el mes de febrero de 2011 y se acordó que el colegio al que asistía se comprometía a constituir mesa especial en los turnos de exámenes del mes de febrero y/o julio.

“Obra de cloacas”

Una vecina de una localidad aledaña a nuestra ciudad se presentó a la Defensoría planteando un problema con la comuna. Por negligencia el personal había dañado un pozo negro de su propiedad.

La peticionante solicitaba su reparación y además, en virtud del perjuicio causado, reclamaba un descuento para poder acceder a la obra de cloacas iniciada por el municipio.

Se convocó a la vecina y a las autoridades comunales y, luego de varias reuniones, se accedió al cerramiento del pozo y a otorgar un plan de pago de cuotas accesibles para la vecina

“Locación de servicios”

Una señora se presentó a la Defensoría solicitando una mediación porque había encargado la construcción y colocación de una persiana en el plazo de un mes, pero transcurrido el doble de tiempo, la persiana no había sido colocada.

Al principio, el convocado se negó a concurrir a la reunión y hubo que realizar varias facilitaciones telefónicas para que comprendiera las ventajas del método, su rapidez, su confidencialidad y la posibilidad de llegar a un acuerdo según sus posibilidades.

Tan provechosas resultaron las facilitaciones, que el convocado planeó con antelación todas las propuestas a realizar el día de la mediación. Llegado el día de la reunión, el convocado expuso la propuesta, la cual fue aceptada sin más por el convocante. Es decir que la facilitación previa telefónica fue una instancia decisiva en la solución del problema.

Zona Sur

En el presente informe se destacan notables cambios en el abordaje y los resultados de la actividad del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos “Dr. Pablo Benetti Aprosio”, dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

El incremento del diez por ciento (10 %) en la cantidad de solicitudes en ingresadas al Centro -sobre las tramitadas durante el año anterior- demuestra la paulatina incorporación en la población del servicio de solución de conflictos prestado por la Defensoría del Pueblo.

Ello debido a la constante y perseverante actitud del personal que desarrolla su actividad en el Centro de Mediación, administrativos y mediadores que, con un permanente compromiso con la comunidad, contribuyen a la construcción de la paz social.

El cambio iniciado por el Centro hace ya más de dos años con la implementación de la “facilitación” como medio adecuado de solución de conflictos está rindiendo finalmente sus frutos, habiéndose incrementado en un diez por ciento (10 %) la utilización de la misma con un resultado positivo que se incrementó en un treinta por ciento (30 %) sobre los guarismos del año anterior.

Este medio, más ágil y dinámico que la Mediación, se ha convertido en una herramienta de altísima utilidad en conflictos vinculados principalmente con los servicios de salud o servicios públicos, en los que el conflicto necesita ser rápida y efectivamente resuelto. En la práctica, el setenta por ciento (70 %) de los casos gestionados en facilitación terminaron en acuerdo entre las partes, sobre todo en cuestiones de salud, con sanatorios, obras sociales y empresas de medicina prepaga.

Igualmente, fracasada la instancia de facilitación se continuó en Mediación, y con el encuentro entre las partes -cara a cara- se lograron algunos acuerdos que no se habían concretado previamente.

Los conflictos comunitarios, involucrando en ello mayormente lo que serían problemas de vecinos, sobre ruidos, medianeras, humedad, etc., han vuelto a ocupar, durante el período analizado, el primer lugar en cuanto las materias tratadas en el Centro.

Los conflictos relacionados con cuestiones comerciales, fundamentalmente incumplimiento contractual, han ocupado el segundo lugar en cuanto a materia tratada por nuestros Mediadores seguido por la problemática familiar, en la cual la Mediación ha demostrado ampliamente su particular eficacia. continuando con temas de salud, daños y perjuicios, y otras áreas sin mayor significación.

Una temática a destacar -por su incremento en número y complejidad – se refiere a empresas prestadoras de servicios de salud.

La facilitación fue principalmente utilizada en los conflictos vinculados con empresas de salud (sanatorios, prepagas, obras sociales, clínicas privadas, etc.) en que se lograron un mayor número de acuerdos, más rápidos, con mayor satisfacción de las partes intervinientes, y sin necesitar que las partes se tuvieran que trasladar hasta nuestro Centro.

Un dato curioso surge con la Empresa Provincial de la Energía cuya asistencia a las Mediaciones depende más de la buena predisposición del funcionario del área que a una política empresarial de búsqueda de la solución de los conflictos planteados por los usuarios.

Una vez más, el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo se pone a la vanguardia entre los organismos oficiales en cuanto al tratamiento y abordaje de problemáticas hasta hoy formalmente desatendidas.

Capítulo IV

Política comunicacional y relaciones con la sociedad

Si la aspiración máxima de todo Defensor del Pueblo es hacer saber para hacer hacer, en ello sin duda ninguna requerirá del concurso y asistencia de un equipo profesional abocado a las especificidades de una tarea comunicacional de compleja multidireccionalidad. El presente Anexo, que forma parte del Informe anual en el que el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe eleva a conocimiento de las Honorables Cámaras Legislativas la acción desplegada durante el transcurso del año 2011, busca exponer de modo sintético esa tarea.

2011 fue un año de confirmación de las políticas esbozadas durante 2010, que había sido de transición por el cambio en la titularidad de la Defensoría del Pueblo. A su llegada el Defensor Edgardo Bistoletti signó su gestión bajo la consigna de que con 20 años de experiencia y prestigio acumulado la Defensoría se había consolidado como institución de contralor y garantías por lo que ampliar su horizonte operativo era una consecuencia lógica, además de viable, para coadyuvar a una vigencia plena de los derechos humanos.

La gestión del mencionado Defensor reactivó la política de expandir territorialmente la presencia de la Defensoría del Pueblo en el mapa santafesino ya sea rehabilitando o abriendo nuevas delegaciones en las ciudades más importantes con el objetivo de que no quedase ningún departamento que al menos en su cabecera no tuviera funcionando una oficina de la institución.

Al concluir 2011, sólo 2 departamentos aún carecen de una presencia física de la Defensoría del Pueblo.

La otra acción sostenida con la mira antes descripta fue el fuerte posicionamiento nacional e internacional de la institución que se había comenzado el año anterior. En 2011, a Santa Fe se le ratificó el honor de representar a todos los Defensores del Pueblo de la República Argentina ante la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). No sólo sus pares argentinos eligieron nuevamente a Bistoletti sino que todos los Defensores de América Latina, España y Portugal lo ungieron vicepresidente de la FIO.

Otro espacio internacional que Santa Fe alcanzó en el ejercicio aquí informado es en el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). Bistoletti fue nombrado director de Asuntos Internacionales del ILO en tanto la Dirección de Comunicación del mencionado organismo regional también recayó en la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

No menos importancia reviste la decisión mancomunada de las Defensorías del Pueblo –entre provinciales y municipales- de Córdoba, Santa Fe y Entre Ríos de reactivar y relanzar, durante 2011, el Comité de Defensores del Pueblo de la Región Centro. Y, nada menos, que su conducción por el bienio 2011-2012 fuera confiada al representante santafesino.

Espacios todos alcanzados merced a una consolidada acción en el terreno de las relaciones institucionales.

A poco de iniciar este año, Bistoletti enunció con los siguientes párrafos su objetivo de gestión: “En la República Argentina se suscribieron prácticamente todos los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos y se los ha incorporado al plexo constitucional. En los últimos años, también se ha adecuado la normativa nacional a la establecida en dichos tratados y convenciones. No obstante ello, se hace necesario trabajar sobre los prejuicios y los estereotipos culturales aún existentes, para poder cerrar la brecha real entre la normativa y la práctica cotidiana. En este sentido y, en el ámbito local, que es el que me compete, como Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe, entiendo que esta institución debe adoptar un compromiso que trascienda la protección de los Derechos Humanos. Debe articular mecanismos de prevención, a partir de la sensibilización, la capacitación y la formación de diversos actores sociales en una auténtica cultura de los Derechos Humanos que vaya más allá de la mera tolerancia, con el objetivo de alcanzar la comprensión y el respeto por el par”.

“Es por eso que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, tiene una inclaudicable misión de magisterio en materia de Derechos Humanos, inherente a su función de organismo de control de la administración pública. Pero no sólo debe limitarse a controlar que los Derechos Humanos se respeten, sino que tiene la responsabilidad y el compromiso de accionar para que la ciudadanía los conozca íntimamente, para reclamarlos como propios y hacerlos valer, de manera tal que nunca vuelvan a ponerse en tela de juicio. La obligación de promover, proteger y garantizar los derechos humanos, compete a todos los niveles y poderes del Estado. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, contribuye decididamente a esta labor, exigiendo al Estado su cumplimiento”.

Ocupar espacios en el territorio provincial buscando acercar el accionar de la Defensoría del Pueblo al ciudadano allí donde reside y la necesita demanda un esfuerzo significativo en el que todas las estructuras de la institución deberán confluir al unísono y entre ellas comunicación, difusión y relaciones institucionales jugarán un singular papel. Prueba de ello es el involucramiento decisivo de dichos espacios en el programa La Defensoría Junto a los Vecinos que se reactivó en el 2011 en los 8 distritos en los que está dividido el ejido urbano de la ciudad de Santa Fe.

Contralor del accionar institucional del gobierno, garantía de ejercicio de derechos y magisterio de ciudadanía. Aspectos esenciales todos de la razón misma de la Defensoría del Pueblo que, no se pueden realizar sin informar. Se informa, esto es dar forma, hacia adentro, de manera horizontal, hacia afuera, hacia arriba. ¿Qué es lo que se informa? ¿Cómo; cuándo y dónde? As-

pectos todos, propios de la tarea comunicacional. Lo intrainstitucional se expande a sujetos múltiples que son tantos como tantas sean las áreas operativas en la que la institución está organizada. La información hacia afuera requiere del concurso, generalmente, de otros actores entre los cuales se encuentran los medios de comunicación.

Ante lo que los teóricos llaman la “era de la información” se diría que nada escapa de la órbita mediática que resignifica y legitima, o reprueba casi toda conducta o iniciativa. Este designio de los tiempos que corren diríase suficiente para que cualquier espacio en el que la calidad de su tarea configure una ocupación central se preocupe por optimizar la manera y los canales con los que hace conocer esa tarea.

Quizás un ejemplo acabado de cómo la tarea comunicacional suma al accionar de la Defensoría del Pueblo lo configure el programa “La Defensoría Junto de los Vecinos” que durante los últimos tres meses de 2011 se aplicó en los barrios de la ciudad de Santa Fe con un éxito singular: casi un centenar de personas por mes vieron atendidos su planteos allí mismo donde residen.

Este programa, que se explica de modo integral en este mismo capítulo, no es novedoso en tanto desde hace años la Defensoría del Pueblo viene atendiendo en los barrios de la capital provincial pero esta vez las varias direcciones y áreas de la institución que habitualmente llevaran a cabo esa tarea contaron con eficaz asistencia en extensión y relaciones institucionales lo que permitió sumar nuevos actores y también una previa y posterior cobertura mediática que facilitó la creación de un clima propicio a la presencia de los profesionales de la Defensoría en cada distrito del ejido urbano desde una predisposición y expectativas positivas en los vecinos.

Múltiples son los testimonios formales de esta institución en los que se ha expresado y ratificado el convencimiento de que la comunicación en todas sus formas, denotativas y connotativas, constituye un elemento coadyuvante a la eficacia de las resoluciones que emite el Defensor del Pueblo.

Es decir, se trata de algo más que de una mera imposición en boga. Aun cuando, como se dijo en el párrafo, anterior ello hubiere configurado sobrado argumento. Se trata en este caso de una necesidad vital para la Defensoría. El Defensor del Pueblo debe ser la voz de los más vulnerables, de los más indefensos, a aquellos a quienes no se escucha o deliberadamente se ignora desde las esferas de decisión y poder.

Frente a ese imperativo categórico lo único que no puede dejar de hacer el Defensor del Pueblo es de esforzarse por hacerse escuchar. En procura de tal objetivo trajinan su cotidianeidad las oficinas de prensa y relaciones institucionales.

De tal modo, se ha suscripto a las corrientes académicas que otorgan a la habilidad y capacidad de mediatización de sus sugerencias y consejos que tiene una Defensoría del Pueblo un efectivo supletorio del poder coactivo o de policía de los que carece. La tarea es a veces ciclópea.

A las tareas propias de lo comunicacional no pueden substraerse aquellas que, nada que por una cuestión de ordenamiento funcional, se agrupan como relaciones institucionales. Ya hemos sostenido en informes anteriores que las relaciones institucionales de la Defensoría del Pueblo debían ser analizadas teniendo en cuenta tres grupos de interlocución. Por cuanto se trataba de interacción activa, de algo más que un plasmar los acercamientos y la operatividad de la acción conjunta con distintos actores sociales, cuyos alcances siempre deben ser definidos por el Defensor del Pueblo.

Los grupos son: todos los estamentos del Estado representados en el caso por funcionarios y/o agentes que cumplen tareas con responsabilidad de decisión. Las entidades intermedias en tanto expresiones institucionales auténticas de la sociedad. Las organizaciones no gubernamentales como manifestación creciente de la inquietud ciudadana.

Respecto del primero existe un encuadre legal insoslayable: la Defensoría controla el funcionamiento del Estado velando siempre por el correctivo frente a cualquier clase de desviación. La norma define así una vinculación de contralor y controlado. No necesariamente confrontativa por definición.

Al menos el encuadre político de esa relación – materia íntima del arbitrio del Defensor- es, en la actualidad, de complementación como principio y sólo como excepción de confrontación. Partiendo de una premisa según la cual administración pública y Defensoría persiguen, como fin último, el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y que toda acción, sobre todo las correctivas, coadyuvan a esa persecución.

Como se señalara más arriba 2011 fue un año de confirmación de políticas ya esbozadas y ello alcanzó a la prensa tanto como a las relaciones institucionales en el organismo. Partiendo del también ya aludido fuerte posicionamiento dentro de organismos regionales, nacionales e internacionales, el que fue posible también merced a una amplia labor de interacción con múltiples actores institucionales y a una difusión que puso en foco de atención a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Prueba de ello es que en 2011 el defensor Edgardo José Bistoletti sumó otro reconocimiento a su labor con la incorporación de su nombre en la grilla de destacados del año de Canal 2. En 2010, el diario La Capital de Rosario ya había reparado en él. Ambos casos se mencionan en este informe porque tienen relevancia desde varios aspectos.

Son hechos públicos conocidos por todos dado que los medios de prensa involucrados así lo han establecido. Surgieron a partir de las decisiones unilaterales de medios de comunicación de enorme incidencia masiva en Rosario y todo el centro sur provincial. Son medios de prensa por lo que su vinculación con la Defensoría del Pueblo está dada por las áreas específicas de la institución. El reconociendo que la institución mereció refleja un trabajo continuo de difusión y puesta en conocimiento de la ciudadanía de las acciones que día a día se encaran.

Pero más allá de estas distinciones y cargos, la tarea de la Defensoría del Pueblo y su difusión continuó a un ritmo constante. Fue así que tuvieron gran repercusión en la prensa y la

opinión públicas las denuncias presentadas ante la Justicia por presuntas irregularidades en la confección y cobro de multas de tránsito contra las Municipales de Calchaquí y Carcarañá. Es dable destacar estas acciones, pues en estos casos la relación con los medios de prensa debió ser más cercana que lo habitual, debido a lo delicado del tema y las implicancias.

Asimismo, otro hecho relevante durante 2011 fue la primera mediación por videoconferencia de la provincia, que se realizó en agosto en el marco del Centro de Mediación que funciona en la Sede Rosario. Más allá de la amplia repercusión mediática que tuvo esta acción, la mención se relaciona con las tareas que la oficina de prensa realizó durante la mediación. En ese sentido, todo el proceso fue registrado en videocámara por agentes de la oficina de Prensa, que posteriormente realizaron la edición de un video que fue enviado al Ministerio de Justicia de Salta (donde estaba la otra parte que participó de la mediación) para la homologación del acta de acuerdo de la mediación. Esto no hace más que demostrar que la labor encarada en Prensa no se relaciona solamente con el contacto con los medios de comunicación, sino que también se realizan acciones internas y se establece una gran colaboración con las otras áreas que funcionan dentro de ella.

Durante el año pasado también se continuó con la tarea tendiente a producir y generar canales de comunicación propios de la institución. De esa manera, se realizó una periódica actualización de la publicación gráfica y se continuaron generando materiales audiovisuales que fueron distribuidos por diferentes canales. No obstante la necesidad de generar canales propios, sabemos que los medios de comunicación son cruciales para la promoción de los derechos humanos y la docencia hacia la ciudadanía, pilares fundamentales de la institución a la que pertenecemos. En ese sentido, procuramos cada día reforzar el vínculo con los periodistas y medios de toda la provincia para que, a través de ellos, la ciudadanía sepa la labor que día a día ejerce la Defensoría del Pueblo y, por medio de ello, conozca mejor sus derechos.

La Defensoría del Pueblo es conocida por su rol de “magisterio de la persuasión”. Debe lograr que los estamentos del Estado -en este caso provincial- atiendan los reclamos de la población y brinden respuestas. En este sentido, podemos decir que la tarea específica aquí mencionada no está dirigida sólo a la población, sino también al gobierno provincial. Es la intención que tanto los ciudadanos como sus gobernantes logren entonces puntos de encuentro para generar acciones que mejoren la calidad de vida de todos.

Sólo la enumeración de los actos propios o la participación en los organizados por otras entidades o el mero listado de los títulos (o ya el contenido) de las gacetillas emitidas en estos doce meses configuran un voluminoso material. Resta pues sumarle las menciones en las radios o los recortes de los diarios que se han ocupado de lo que hizo la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe en dicho período.

No es lo mismo leer un artículo de prensa aislado que visualizar toda la repercusión anual de la institución en los diarios o poder leer en conjunto todas las repercusiones que decisiones del Defensor generaron las radios. O mostrar las fotos obtenidas o las graficas creadas.

Todo ese volumen –harto demostrativo de cuanto se ha hecho en prensa, difusión, comunicación, extensión y relaciones institucionales en 2011- se adjunta, sistematizado cronológicamente, al presente informe en un segundo tomo.

** Ver: Tomo 2 - Anexo*

RELACIONES INSTITUCIONALES Y CONVENIOS

Durante este período, el área de Extensión y Relaciones Institucionales sostuvo la misma línea de trabajo llevada adelante en los últimos años, tendiente a alcanzar más altos niveles de especificidad y organización, de manera tal de cumplir el objetivo de vincular a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe con otras instituciones y de articular las actividades de extensión destinadas a operar cambios positivos en el seno de la comunidad.

Durante 2011, se le dio una impronta mayor a la vinculación del organismo con otras instituciones locales y extranjeras, en búsqueda de experiencias enriquecedoras que permitan abordajes innovadores a las problemáticas de la ciudadanía santafesina. Esto se llevó a cabo mediante la suscripción de nuevos convenios, entre los que merecen destacarse:

9. Convenio de Cooperación entre la Oficina de Asistencia a la Víctima del Centro de Asistencia Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe y el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo de Delitos de la Defensoría del Pueblo (Resol. 080/2011).

10. Convenio Marco de Colaboración entre el Centro Único de Ablación e Implante de Órganos (CUDAIO) y la Defensoría del Pueblo (Resol. 081/2011).

11. Convenio Marco de Colaboración entre la Defensoría del Pueblo Vasco - Ararteko y la Defensoría del Pueblo (Resol. 082/2011).

12. Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Recíproca entre el Círculo de Dibujantes de Santa Fe y la Defensoría del Pueblo (Resol. 097/2011).

13. Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) y la Defensoría del Pueblo (Resol. 098/2011).

14. Convenio Marco de Colaboración entre el Ombudsman de Curaçao y la Defensoría del Pueblo (Resol. 197/2011).

15. Convenio Marco de Colaboración entre la Defensoría del Pueblo de Colombia y la Defensoría del Pueblo (Resol. 198/2011).

16. Convenio Marco de Cooperación entre el Ministerio de Justicia de la provincia de Salta y la Defensoría del Pueblo (Resol. 199/2011).

17. Convenio de Colaboración entre la Municipalidad de Santa Fe y la Defensoría del Pueblo (Resol. 213/2011).

Simultáneamente, se prosiguió con el registro ordenado, completo y unificado de cada uno de los convenios suscritos con otras instituciones. Esto permite mantener un criterio institucional consistente en la forma de relacionarse con otros actores estatales o privados, individuales o colectivos. La metodología de trabajo es la misma de años anteriores, consistente en ordenar los convenios suscritos por la Defensoría del Pueblo y que tienen incidencia en la zona sur de la provincia. Cabe recordar que la Defensoría cuenta con un archivo de los convenios originales y sus respectivas resoluciones de protocolización en la ciudad de Santa Fe. Desde 2009, se viene implementando una metodología de asentamiento de datos que permite acceder velozmente a los textos de los convenios firmados en la Sede Rosario de la Defensoría del Pueblo y a sus resoluciones de protocolización, que son las que dotan a cada texto del marco legal y administrativo correspondiente. Los convenios son clasificados y archivados en copia simple de acuerdo al número de resolución de protocolo, en la oficina de esta área, obrando una copia legalizada en la oficina de Relatoría en la Sede Rosario y destacando la temática o área de incumbencia al que se refiere. Asimismo, se mantienen actualizados registros que permiten verificar periódicamente la vigencia de cada convenio y las fechas de plazo para eventuales prórrogas u ampliaciones.

También se avanzó en la labor permanente de reorganización y actualización de las bases de datos de individuos e instituciones relacionados con la Defensoría del Pueblo, iniciada en 2009. A modo de ejemplo, puede citarse la incorporación de datos exhaustivos de Defensorías del Pueblo de América Latina, de Defensorías de España y de organismos estatales y de la Sociedad Civil, entre otras instituciones.

Asimismo, se le dio continuidad a la tarea iniciada durante 2009 de confección de un archivo físico de las actividades de extensión a la comunidad, agregando en esta oportunidad, el material correspondiente a todas las actividades desarrolladas durante el año. De esta manera se cuenta con la posibilidad de retrabajar sobre aquellas estrategias que han demostrado ser adecuadas o inadecuadas al momento de generar actividades de extensión a la comunidad.

Entre las actividades desarrolladas durante 2011 que requirieron la coordinación del Área de Extensión y Relaciones Institucionales con otras áreas de la Defensoría del Pueblo y con otras organizaciones, se destacan las siguientes:

Jornadas Niños y Calle: recuperando espacios, realizada el 04/08/11 en el Auditorio de la Isla de los Inventos de la ciudad de Rosario, con una participación estimada de 200 personas. Fue coorganizada con el Ministerio de Innovación y Cultura y la Fiscalía de Estado de la Provincia de Santa Fe. El objetivo del encuentro, destinado a la población en general pero haciendo especial hincapié en docentes y padres, fue la formación pedagógica en materia de protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Participación del Defensor del Pueblo en el Congreso Internacional “La Protección de los Derechos Humanos para las Defensorías del Pueblo”, realizado en la Universidad de Alcalá de

Henares, entre el 1º y el 3 de junio de 2011.

Participación del Defensor del Pueblo en el Seminario Internacional “Erradicación de la Violencia contra las Mujeres – Avances, desafíos y experiencias”, en el marco de la XVI Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, realizada en Buenos Aires, entre el 23 y el 25 de noviembre de 2011.

Es necesario destacar, que durante este período, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Dr. Edgardo J. Bistoletti, sumó al cargo que ya ostentaba como representante de ADPRA en el Comité Directivo de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), los de: Director de Relaciones Internacionales del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO); Secretario General del Comité de Defensores de la región Centro (Santa Fe, Córdoba, Entre Ríos); Vicepresidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).

Para finalizar, es menester señalar la permanente, estrecha e ineludible cooperación sostenida con el área de Prensa y Difusión, con el área de Fortalecimiento Institucional y con la Secretaría Privada del Defensor del Pueblo. Es a través de esa cooperación fluida que las actividades de extensión a la comunidad y el producto de las relaciones de la Defensoría del Pueblo con otras instituciones llegan a destino impactando positivamente en la ciudadanía.

LA DEFENSORIA JUNTO A LOS VECINOS

Programa conducido desde la Coordinación de Fortalecimiento Institucional de la Zona Norte y la participación de varias direcciones entre ellas la Dirección General de Prensa y Relaciones Institucionales.

El proyecto “La Defensoría junto a los vecinos” surgió teniendo en cuenta la necesidad de acercar la institución a cada uno de los rincones de la ciudad de Santa Fe y posibilitar el acceso de los ciudadanos a los diferentes servicios con que cuenta el organismo. En este sentido el proyecto dio lugar a la firma de un convenio con la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe donde se acordaron los espacios, los días y horarios de atención en los diferentes centros de distrito municipales.

Desde el 13/09/2011 hasta el día 07/12/2011 en este marco se brindó atención a 294 ciudadanos. En este marco los vecinos pudieron plantear inquietudes, recibir asesoramiento legal y presentar reclamos para ser tramitados por la Defensoría del Pueblo. El equipo de trabajo se hizo presente en los 8 centros de distrito con que cuenta el municipio y paralelamente y en coordinación con ellos brindó atención a los ciudadanos en otros 7 espacios institucionales.

Asimismo se visitaron más de 90 instituciones educativas, de salud, comunitarias y de descentralización territorial, además de comercios y lugares con accesos públicos, con el objetivo no sólo de recibir presentaciones sino de difundir el quehacer institucional.

Un equipo interdisciplinario conformado por abogados, licenciadas en trabajo social y per-

sonal idóneo de la institución tuvo a su cargo recorrer los mencionados lugares y recoger (formar expediente, gestionar y generar una respuesta luego) las quejas y planteos acercadas por los vecinos en cada barrio en lo que diera lugar a una verdadera acción de descentralización y atención ciudadana de la Defensoría del Pueblo que involucro a las direcciones generales de Gestión e Instrucción; de Consultoría Técnica, del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito; del Centro de Mediación y resolución de conflictos, de Prensa y Relaciones Institucionales y de Fortalecimiento Institucional y Capacitación.

El trabajo de atención a los vecinos se desarrolló durante tres días consecutivos por centro de distrito (martes, miércoles y jueves) en el horario de 09 a 12 horas. A su vez, los días jueves personal del “Programa Municipal de Defensa de los Derechos Ciudadanos” se hizo presente y se sumó al esquema de atención para canalizar los reclamos relativos al ámbito municipal. Se atendió en los Centros de Distrito: Nororeste, Norte, Este, Oeste, La Costa, Noreste, Centro y Suroeste. Otro tanto se hizo en los Centros Integral Comunitario de Facundo Zuvería y de Callejón Roca; Polideportivo de Alto Verde; Biblioteca Popular Aprender de Alto Verde; Salón de Usos Múltiples del Municipio en Barrio “El Pozo”; Centro de Salud Padre Truco y en la Asociación Vecinal “Guadalupe Oeste”.

Consultas y reclamos

Del universo de consultas y reclamos corresponde diferenciar que respecto de los asesoramientos (consultas) brindados la mayor parte de los mismos refirió a cuestiones de familia (separación personal, divorcio, guardas judiciales), como así también a trámites de escrituración y situaciones dominiales de inmuebles y terrenos, seguidas por las averiguaciones de los requisitos y trámites a realizar para la percepción de pensiones y de la asignación universal por hijo.

En tanto los de reclamos aludieron a servicios públicos (deficiencias en el servicio brindado por la EPE y ASSA, como así también inconvenientes con el pago de dichos servicios), seguidos por los vinculados a personas con discapacidad (inconvenientes con la obtención del certificado de discapacidad, acceso a prestaciones).

En tercer lugar se ubicaron los relacionados con la agilización de trámites iniciados para la obtención de pensiones en el ámbito de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales y con inconvenientes en planes de vivienda vinculados a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo. La mayor parte de las mediaciones realizadas en el marco de este proyecto se dieron en el ámbito de las relaciones de familia (alimentos, visitas) y a dificultades de convivencia entre vecinos (ruidos molestos, edificaciones).

En cuanto a los planteos acogidos en la esfera propia del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría una inmensa mayoría estuvieron justificados en hechos de violencia familiar.

Conclusiones del programa elevadas al defensor por la coordinación de fortalecimiento institucional zona norte.

La labor de descentralización ha sido una herramienta de vital importancia para posibilitar el acceso a información, el debido asesoramiento y la intervención de la Defensoría del Pueblo en las zonas de mayor distancia y vulnerabilidad de la ciudad. Ello queda demostrado con la gran asistencia de ciudadanos en los centros de distrito más alejados de la zona céntrica.

La tarea de recorrido y visitas en instituciones, comercios y organizaciones de diversa índole posibilitó difundir la labor de la Defensoría del Pueblo en lugares donde la misma no era conocida acabadamente, como así tampoco los derechos y herramientas con que cuentan los ciudadanos y determinadas instituciones para reclamar ante su vulneración.

En numerosas oportunidades se articuló y cogestionó con instituciones con asiento territorial respuestas e intervenciones para casos puntuales.

La herramienta de la mediación ha sido importante y muy bien recibida por los vecinos, ello en consonancia con la posibilidad de que las mismas se hagan en las proximidades de sus domicilios.

Las instituciones educativas y de salud manifestaron gran interés por la iniciativa y remarcaron la necesidad de sostener iniciativas como estas y generar espacios de difusión y prácticas concretas de abordaje para situaciones que se presentan en lo cotidiano.

El trabajo en equipo con personal de diferentes áreas del organismo resultó claramente enriquecedor para todos quienes formaron parte de la iniciativa. APOORTE DE Extension y relaciones institucionales

La resignificación de este programa con los resultados antes descriptos estuvo dada en 2011 por la decisiva participación de la Dirección General de Prensa y Relaciones Institucionales de la Defensoría. Ello justifica que este programa se desarrolle en el presente capítulo de este informe.

Más allá de la importancia dada a la atención de los vecinos el equipo de trabajo también recorrió instituciones y organizaciones representativas de cada territorio. En este sentido se recorrieron, visitaron y se tomó contacto con personal representativo y referente de 96 instituciones de la ciudad.

Esas instituciones en el Distrito Noroeste fueron: Escuela Técnica N° 527, -Escuela Especial N° 2068- Paulo Freyre, Centro de Salud San Agustín, Centro de Acción Familiar N° 26, Centro de Desarrollo Zonal, Defensoría Zonal del Poder Judicial, Cáritas Barrio Monseñor Zazpe, Red interinstitucional de la zona noroeste, Escuela Primaria N° 1109, Escuela Primaria N° 1000, Jardín de Infantes N° 33

En el Distrito Norte: Centro Integral Comunitario (CIC), Centro de Salud San Martín de Porres, Comedor Comunitario Aprocoviel, Escuela N° 1305- Nils Eber, Escuela N° 2026 Jardín de la Esperanza, CAF N° 24, CAF N° 8, Escuela Arnoldo Jhansen N° 1414, Guardería Infantil Nueva Pompeya

En el Distrito Este: Centro Jubilado Otoño Feliz, Escuela Nocturna para adultos E.M.P.A que funciona en la escuela N° 38, Centro Comunitario y Dispensario B° La Lona, Escuela Zapata Gollán, Escuela Ignacio Rodríguez N°440, Escuela N° 2083, Escuela República del Paraguay, Escuela taller Quiloazas, Policlínico Vecinal Salvador del Carril, Escuela Especial N° 2008, Escuela N° 25 Dr .Luis María Drago, Jardín de Infantes N° 193, Escuela Técnica N° 478 Nicolás Avellaneda, Escuela Especial de Hipoacúsicos 2012, C.A.F. N° 3, Equipo Interdisciplinario de la Subsecretaría de Niñez, Equipo interdisciplinario del Ministerio de Desarrollo Social (CDZ), Centro Comunitario Alberdi, Escuela N° 38.

En el Distrito Oeste: Escuelas Falucho, República de Bolivia, República Oriental del Uruguay, Particular Nuestra Señora de Fátima, Sargento Bustamante, Escuela Escalante, Nuestra Señora de Lourdes; Centro de Acción Familiar N° 13; Centros de Salud de Villa Hipódromo, Quilmes y de Barranquitas Oeste; Sede Territorial del Ministerio de Desarrollo zona Oeste

En el Distrito La Costa Colastiné se visitaron los siguientes lugares: Centro de Acción Familiar N°31 – El Sauce, Escuela Julio Roca N°869, Centro de Salud Colastiné Norte Alto Verde, Defensoría Judicial Barrial de Alto Verde, Centro de Salud, Escuela Primaria N°533 – V. Montes, Biblioteca Taller Aprender, Centro de Acción Familiar N°27, Centro de Jubilados Barrio El Pozo, Centro de Jubilados, Seccional Policial.

En el Distrito Noreste: las escuelas N° 42 y N° 150; los Centros de Salud de Altos del Valle y Callejón Roca, Granja “La Esmeralda”

En el Distrito Centro: Escuelas Vélez Sarsfield, Mariano Moreno, Sargento Cabral y Cuarto Centenario; Centros de Salud Gutiérrez Este y Barrio Candiotti.

En el Distrito Suroeste: Centros de Salud Barrio Chalet, Padre Gasparotto, Mendoza Oeste, Evita y Emaús; Escuelas Simón Bolívar N° 1258 y Mariano Quiroga, Centros de Acción Familias N° 25, N° 22; N° 23 y N°21; Sede Territorial de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, Jardín N° 54, Equipo territorial de Promoción de Derechos, Policlínico Barrio Centenario, Vecinal Barrio San Lorenzo, Jardín Municipal Solidaridad II, Jardín de Infantes Padre Quiroga

A estas visitas institucionales se debe agregar que en los lugares de concurrencia de vecinos de cada barrio (almacenes, bares, peluquerías, panaderías, etc.) también se hicieron presentes los profesionales de la Defensoría del Pueblo entregando material gráfico con explicaciones de lo que es y hace el organismo elaborado por la Subdirección de Prensa y Comunicación de la Defensoría.

Aporte de prensa y comunicación

Desde la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales no sólo se generó la presencia y acompañamiento del profesional que documentó fotográficamente toda la tarea desplegada –uno de cuyos registros ilustra la tapa de este Informe Anual 2011- sino que se participó en la planificación y el armado del programa aportando una estrategia de anticipación y anuncio mediático en cada territorio al que arribaría la delegación de profesionales de la Defensoría del Pueblo.

Ello se hizo usando dos canales de transmisión para instalar la novedad de que la Defensoría volvía a atender al barrio. Una de esas vías fue la distribución de una cartilla explicativa de la iniciativa que se diseñara específica y especialmente desde el departamento de Diseño de la Dirección de Prensa y RR.II.

Ese material gráfico precisaba para cada caso los días, lugar y horarios en los que la Defensoría atendería en cada zona de la ciudad de Santa Fe, sintetizaba las cuestiones a las que se aboca la institución por la cual los vecinos podrían ir en consulta de enteramente gratuito así como dirección teléfonos y demás datos institucionales del organismo. Bajo el anuncio de que la “Defensoría del Pueblo llega a tu barrio” se instaba a los vecinos a “acercarse” y se proclamaba la intención de “ayudarlos” suscripta por el Defensor.

Casa por casa, y en los lugares de concurrencia como plazas y paseos, los días previos a que se formalizara la presencia de nuestros profesionales se entregó el folleto para que los vecinos supieran con antelación del acontecimiento y pudieran concurrir.

Ese accionar que resultó eficaz, estuvo acompañado por una campaña simultánea desde los medios de comunicación en los que se diera amplia difusión al desembarco de la Defensoría en casa barrio. Un institucional rotativo (aviso) grabado por el propio Defensor Bistoletti hablándole de modo coloquial a los vecinos se difundió en cada fm de cada distrito con al menos una semana de antelación y varias veces por día. Desde esos medios, relevados conforme su zona influencia y nivel de audiencias en cada zona, no solo se anunció la llegada, cuándo y adonde, sino que se hicieron notas periodísticas que reflejaron la novedad e interesaron a la audiencia.

En cada periódico, boletín y en los órganos de comunicación de las Iglesias (de distintos credos) y clubes barriales también se hizo saber que la Defensoría llegaba junto a los vecinos. Toda una tarea de difusión y comunicación que coadyuvó al éxito del programa y lo convirtió no sólo en una de las tareas del año sino en una decisión reiterarlo en 2012.

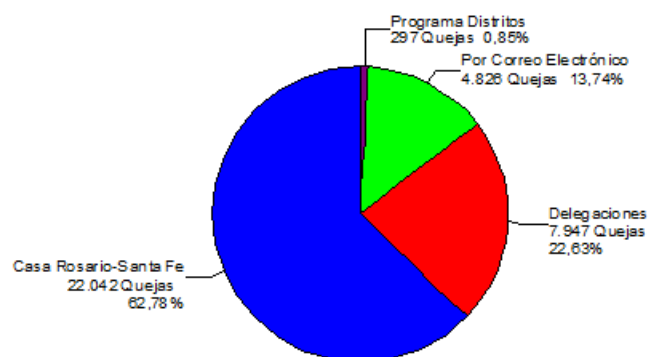
Capítulo V

Estadísticas

Los gráficos que anteceden contienen datos fidedignos verificables con documental obrante en el organismo.

Quejas Recibidas

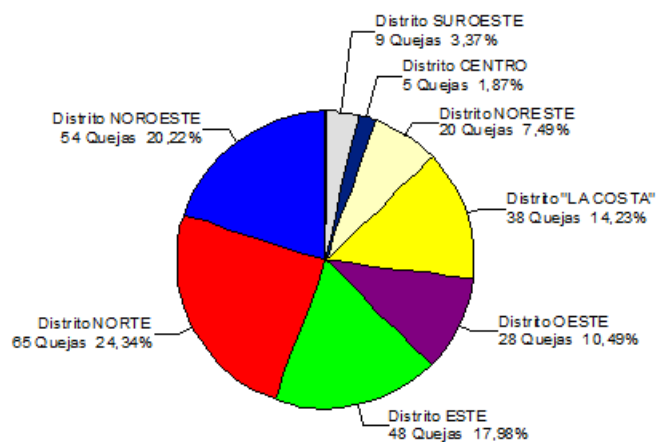
TOTAL PERIODO 2011



Quejas Recibidas

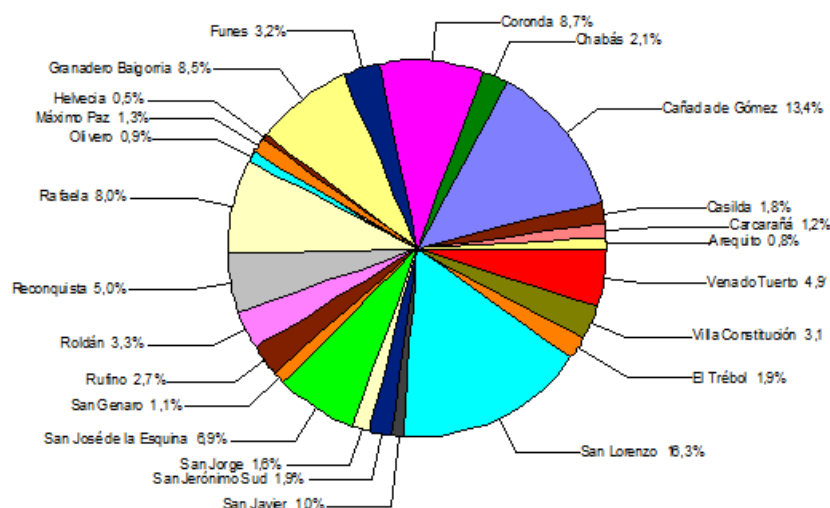
Programa Distritos

TOTAL PERIODO 2011



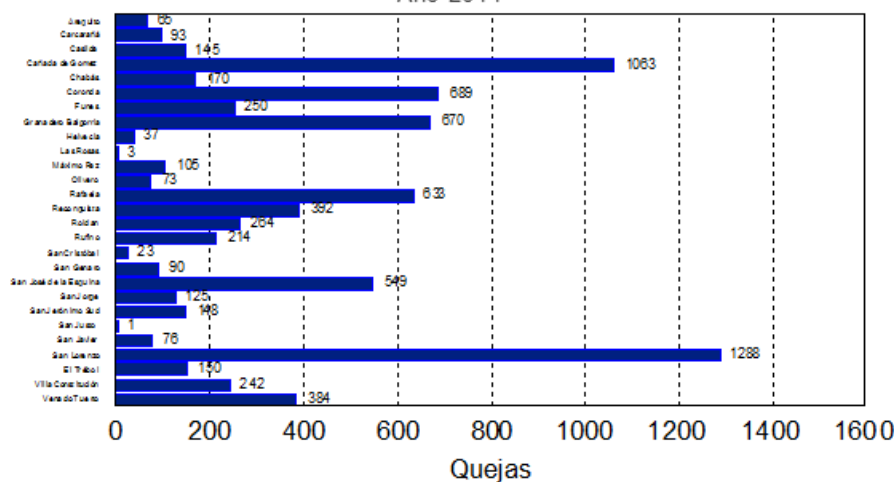
Quejas por Delegaciones y del Programa de Atención Periódica

Año 2011

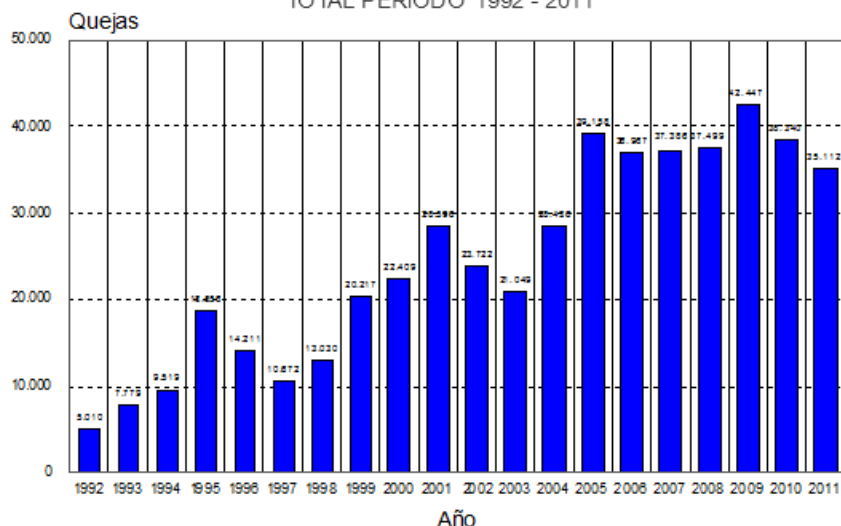


Quejas por Delegaciones y del Programa de Atención Periódica

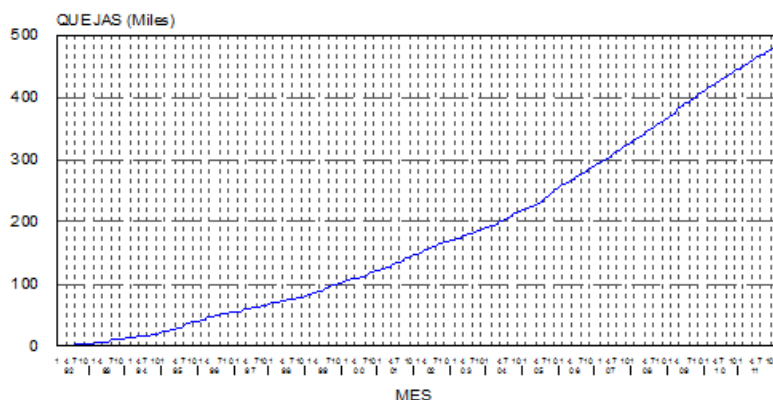
Año 2011

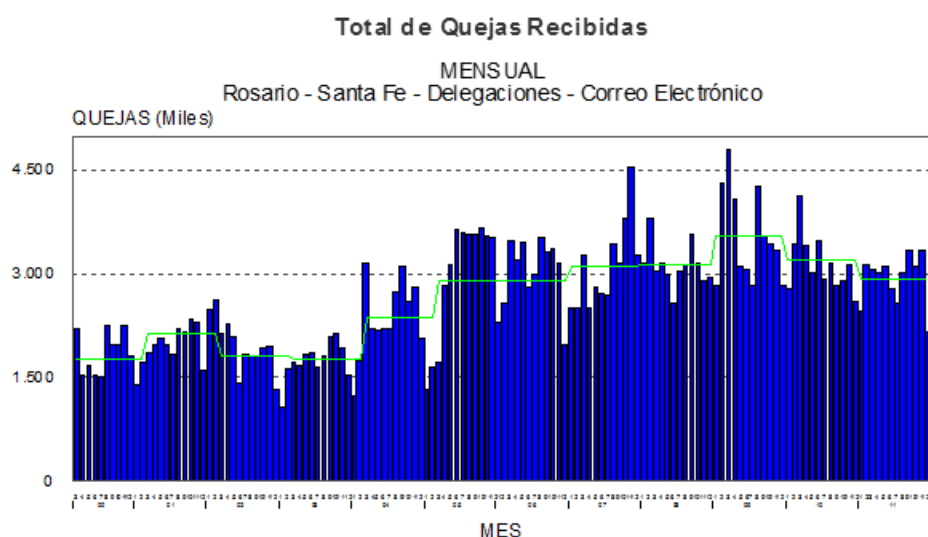


Total de Quejas Recibidas
Rosario - Santa Fe - Delegaciones - Correo Electrónico
TOTAL PERIODO 1992 - 2011

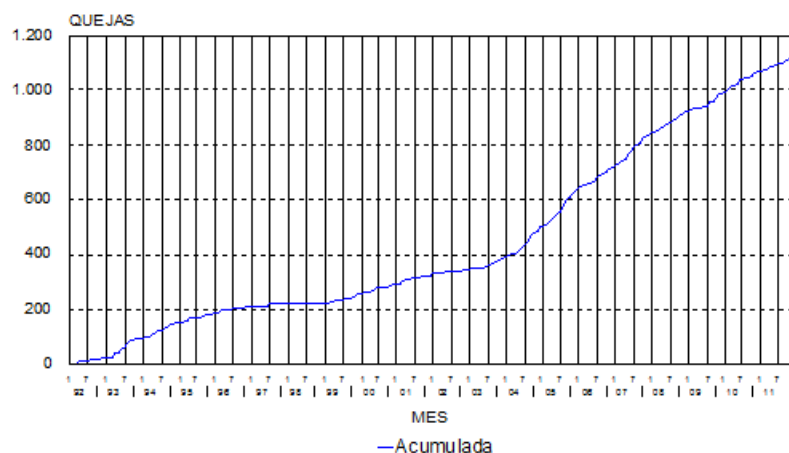


TOTAL DE QUEJAS ACUMULADAS
MENSUAL
Rosario - Santa Fe - Delegaciones - Correo Electrónico

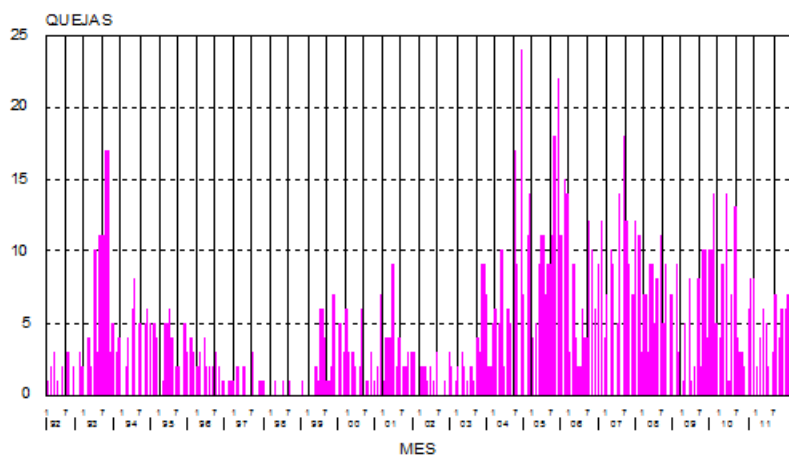




**MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DERECHOS COLECTIVOS
DISTRIBUCION POR PERIODOS**

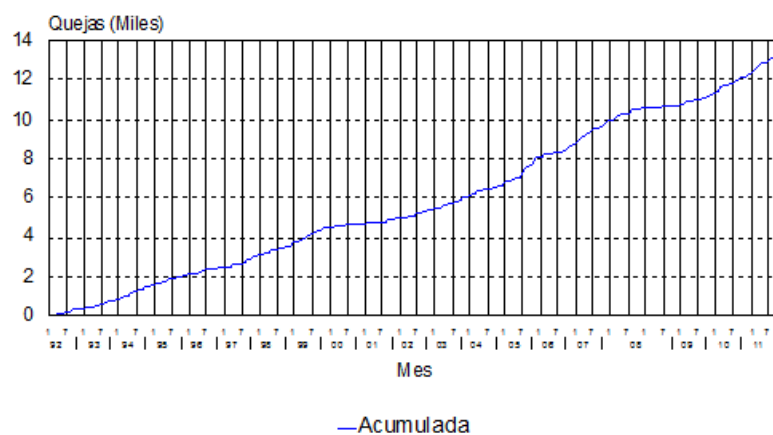


MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DERECHOS COLECTIVOS
DISTRIBUCION POR PERIODOS



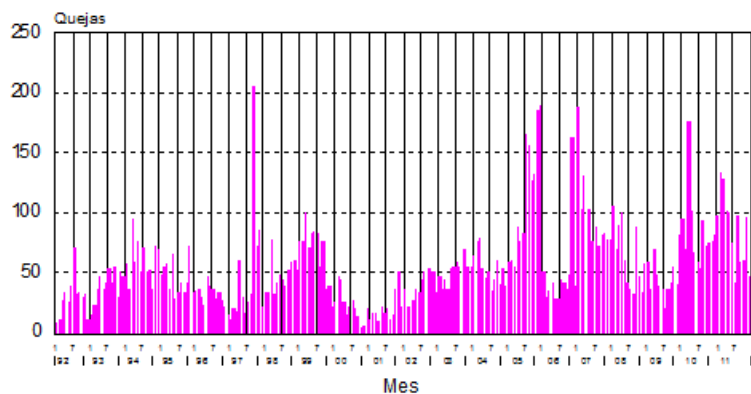
TELEFONIA

DISTRIBUCION POR PERIODOS



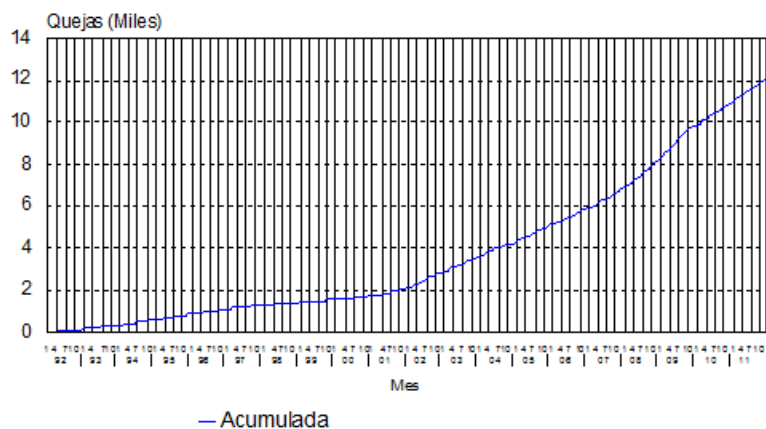
TELEFONIA

DISTRIBUCION POR PERIODOS

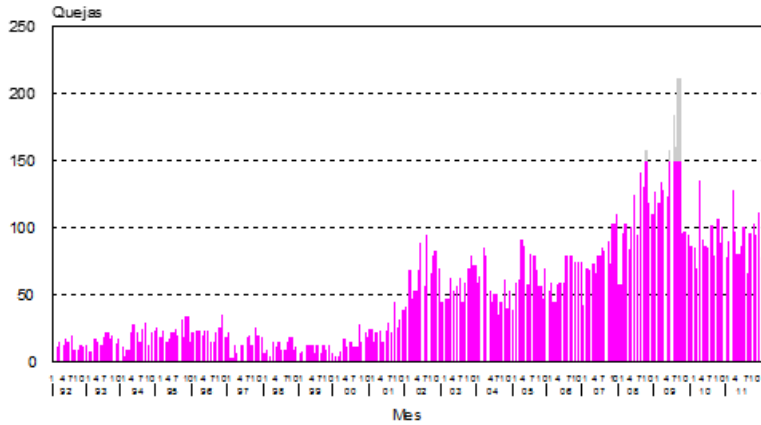


MINISTERIO DE SALUD

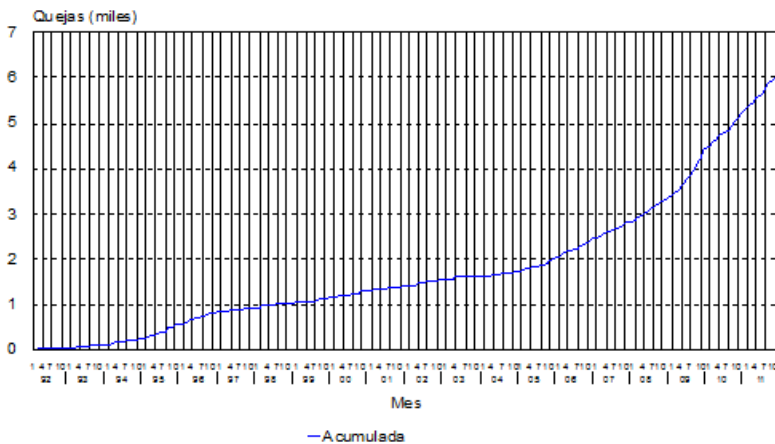
DISTRIBUCION POR PERIODOS



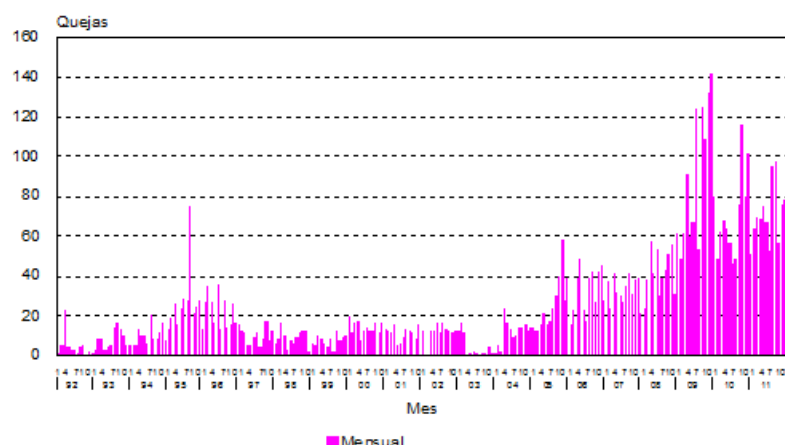
MINISTERIO DE SALUD DISTRIBUCION POR PERIODOS



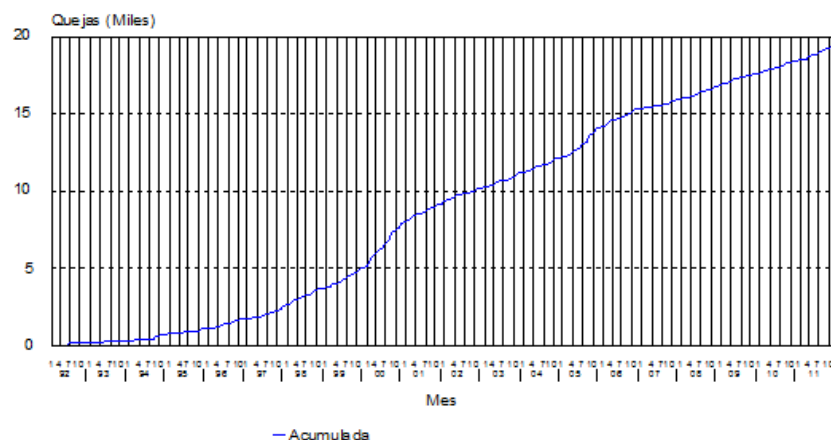
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS REGISTRO CIVIL DISTRIBUCION POR PERIODOS



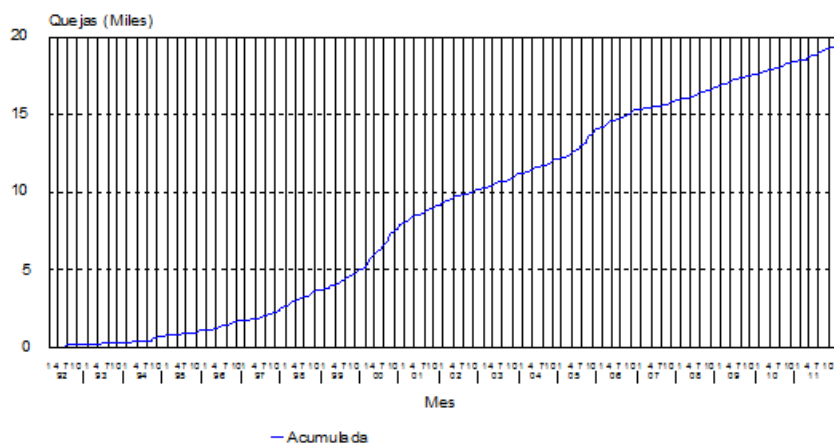
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
REGISTRO CIVIL
DISTRIBUCION POR PERIODOS



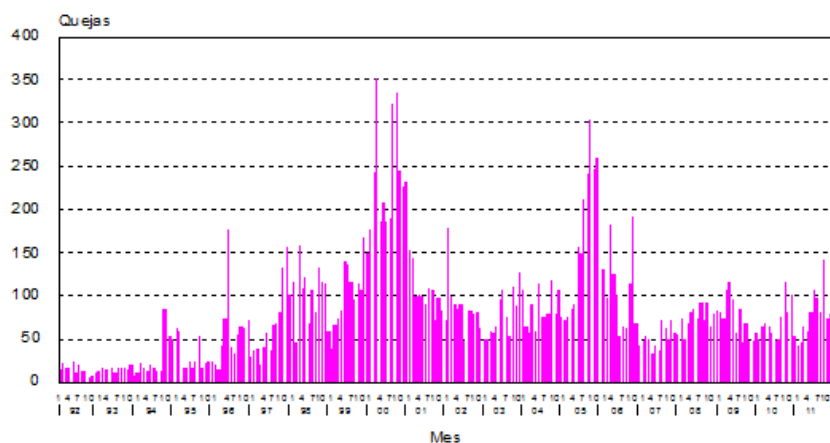
MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SERVICIOS HIDRICOS
(D.I.P.O.S. / Aguas Provinciales/ Aguas Santafesinas)
DISTRIBUCION POR PERIODOS



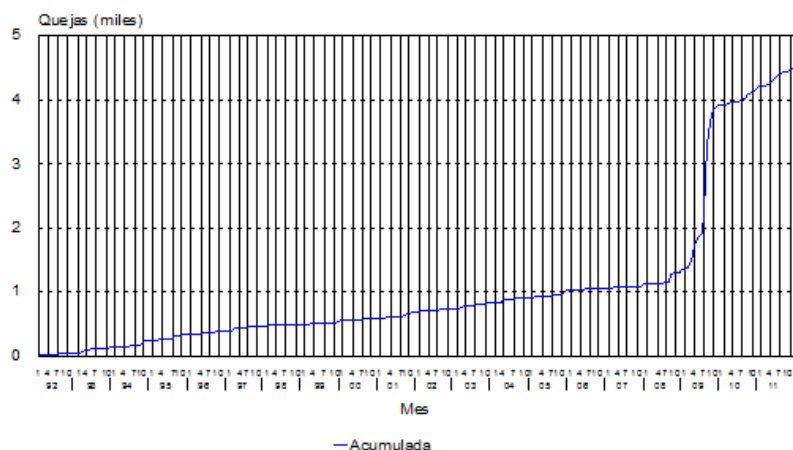
MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SERVICIOS HIDRICOS
(D.I.P.O.S. / Aguas Provinciales/ Aguas Santafesinas)
DISTRIBUCION POR PERIODOS



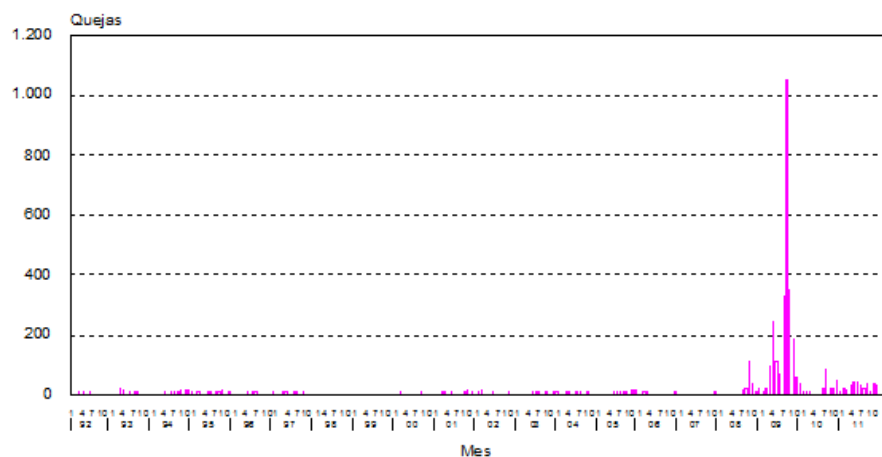
MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SERVICIOS HIDRICOS
(D.I.P.O.S. / Aguas Provinciales/ Aguas Santafesinas)
DISTRIBUCION POR PERIODOS



Servicio de GA S
DISTRIBUCION POR PERIODOS

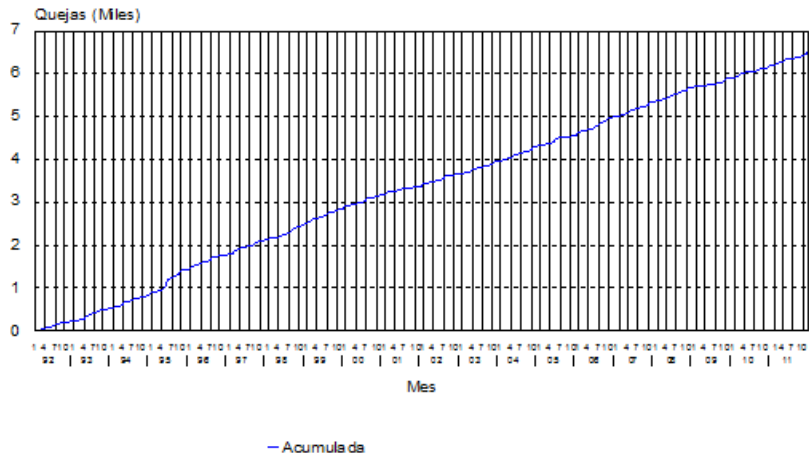


Servicio de GA S
DISTRIBUCION POR PERIODOS



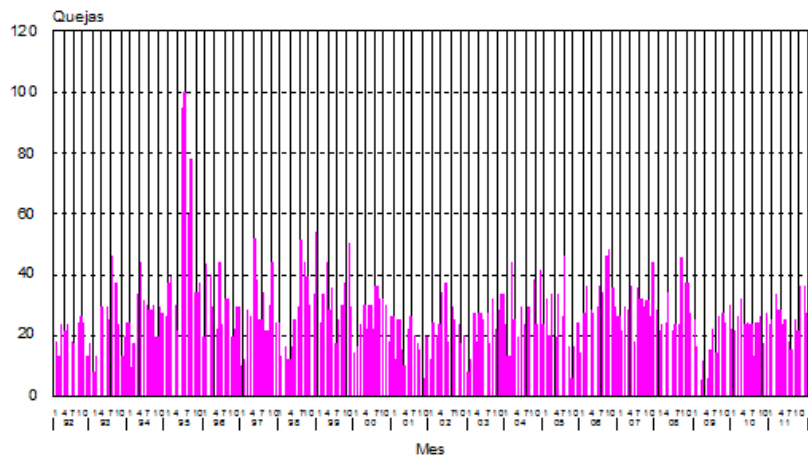
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y VIVIENDA

DISTRIBUCION POR PERIODOS

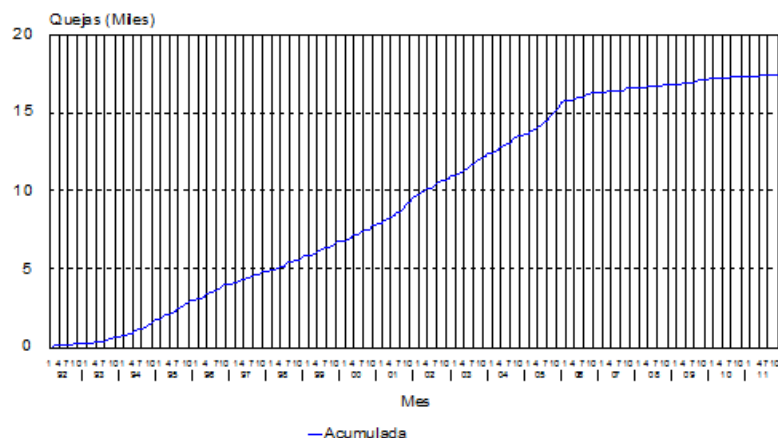


MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y VIVIENDA

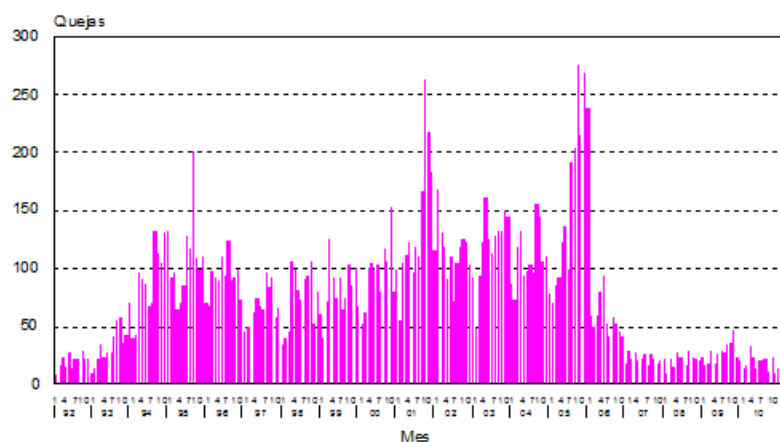
DISTRIBUCION POR PERIODOS



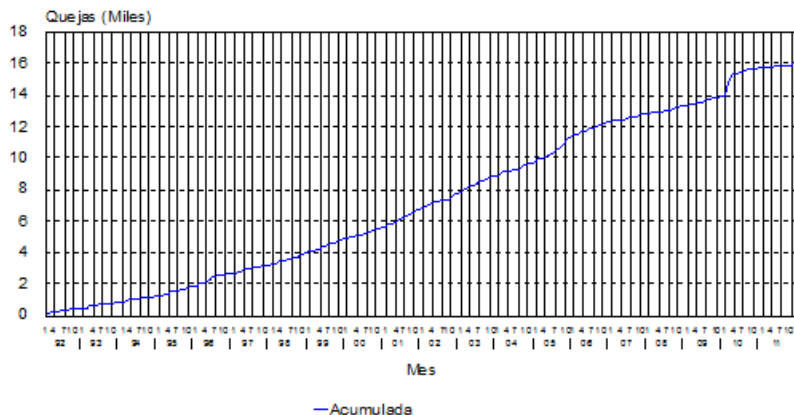
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
CAJA DE JUBILACIONES
DISTRIBUCION POR PERIODOS



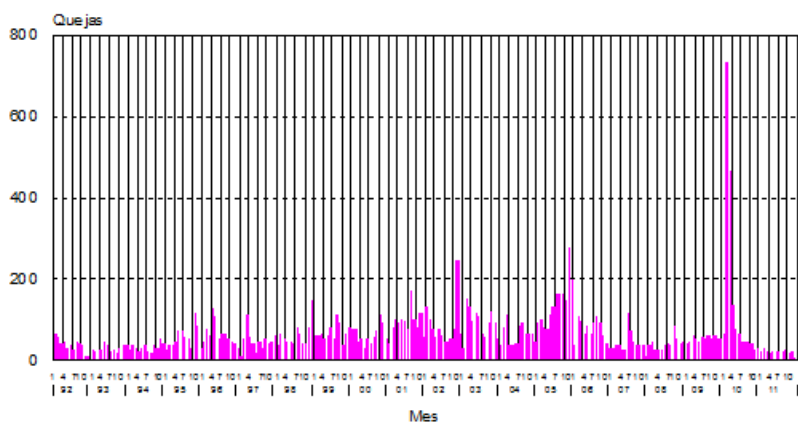
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
CAJA DE JUBILACIONES
DISTRIBUCION POR PERIODOS



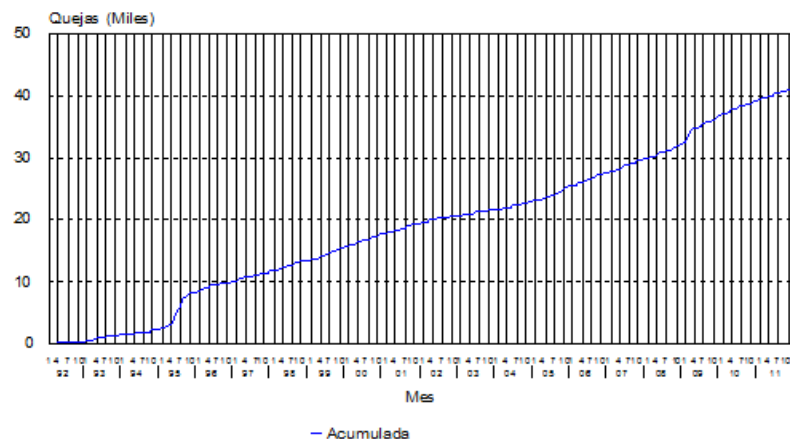
MINISTERIO DE ECONOMIA
A.P.I.
DISTRIBUCION POR PERIODOS



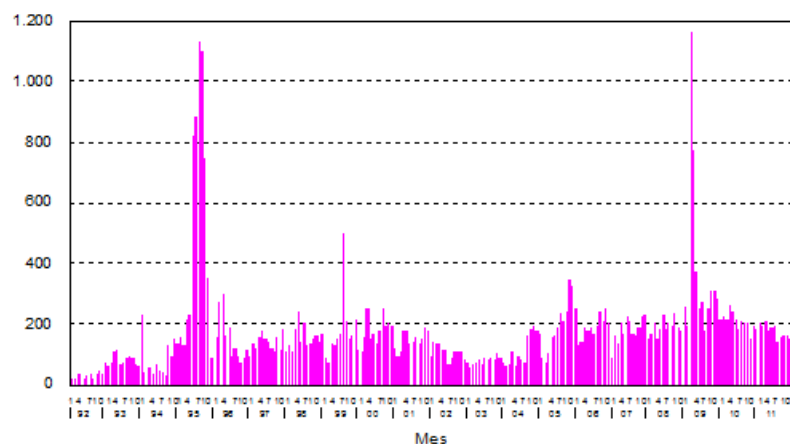
MINISTERIO DE ECONOMIA
A.P.I.
DISTRIBUCION POR PERIODOS



MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SERVICIOS ELECTRICOS
(E.P.E., COOPERATIVAS)
DISTRIBUCION POR PERIODOS

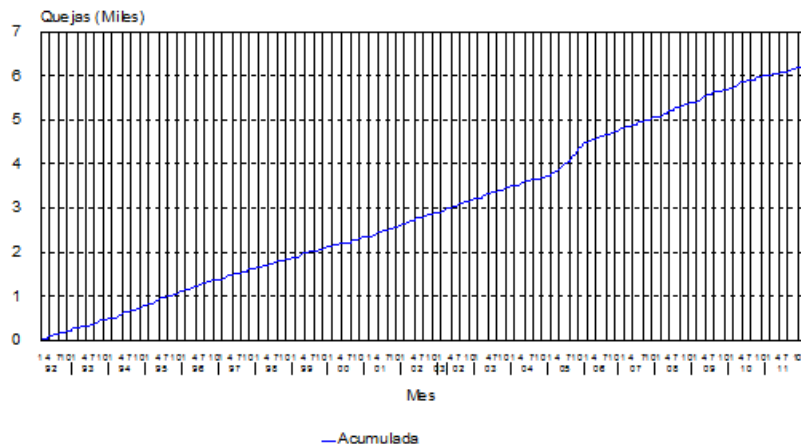


MINISTERIO DE AGUAS, SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
SERVICIOS ELECTRICOS
(E.P.E., COOPERATIVAS)
DISTRIBUCION POR PERIODOS



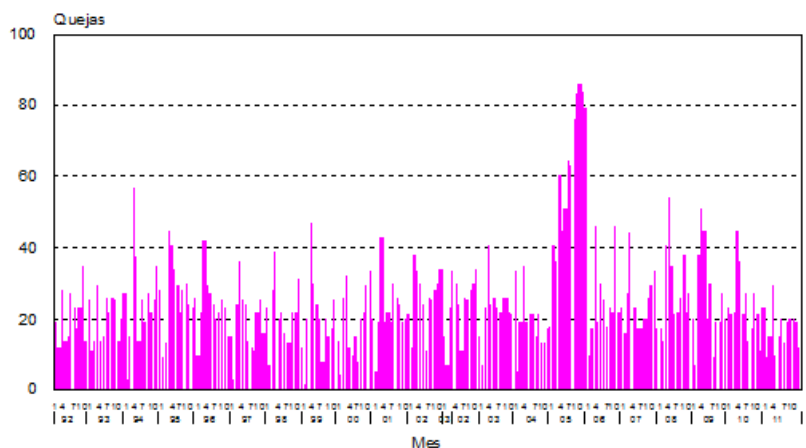
MINISTERIO DE EDUCACION

DISTRIBUCION POR PERIODOS

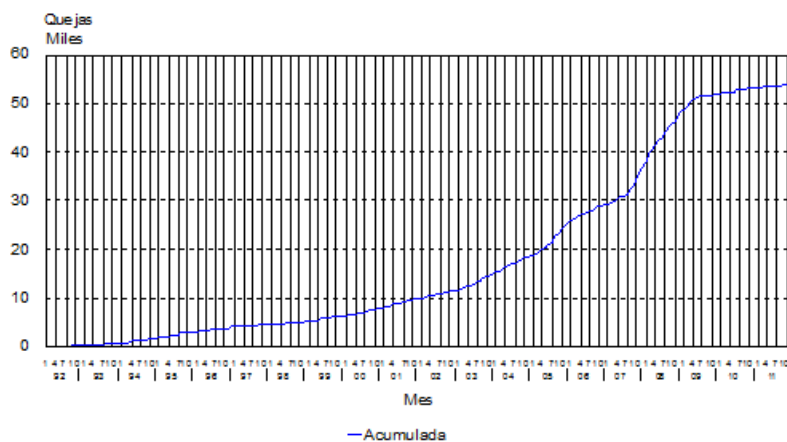


MINISTERIO DE EDUCACION

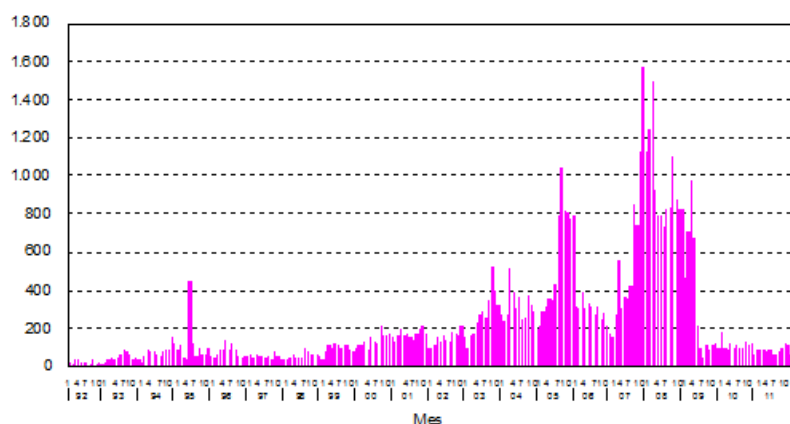
DISTRIBUCION POR PERIODOS



DISTRIBUCION POR PERIODOS

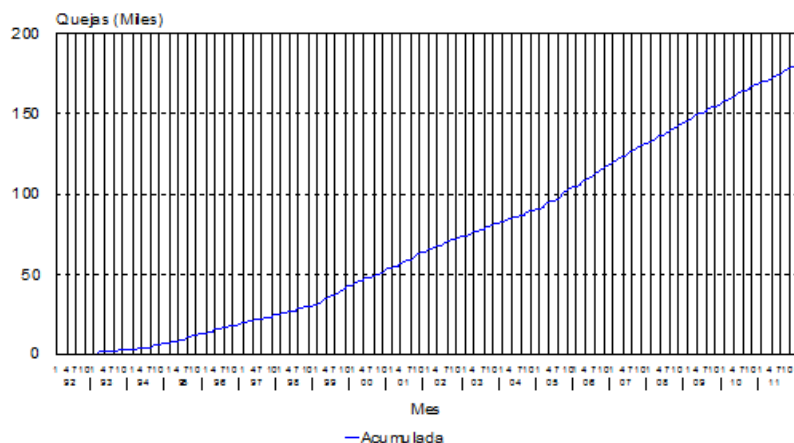


DISTRIBUCION POR PERIODOS



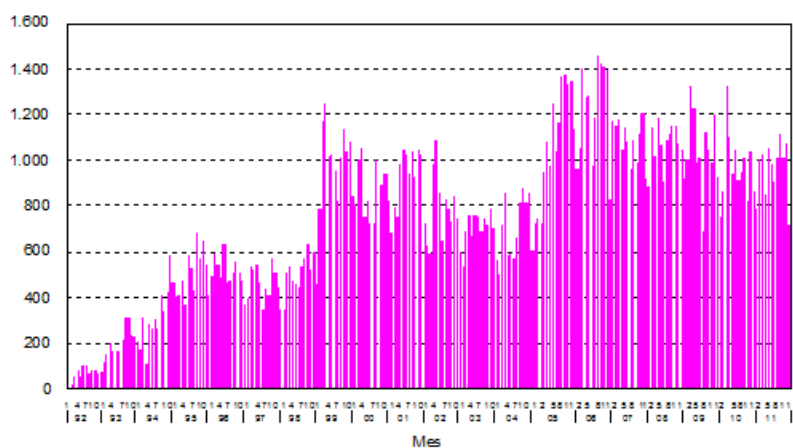
DERECHOS CIVILES

DISTRIBUCION POR PERIODOS

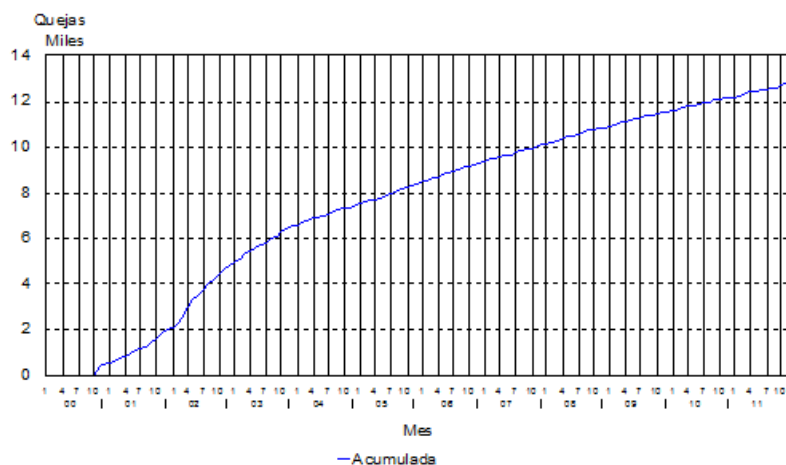


DERECHOS CIVILES

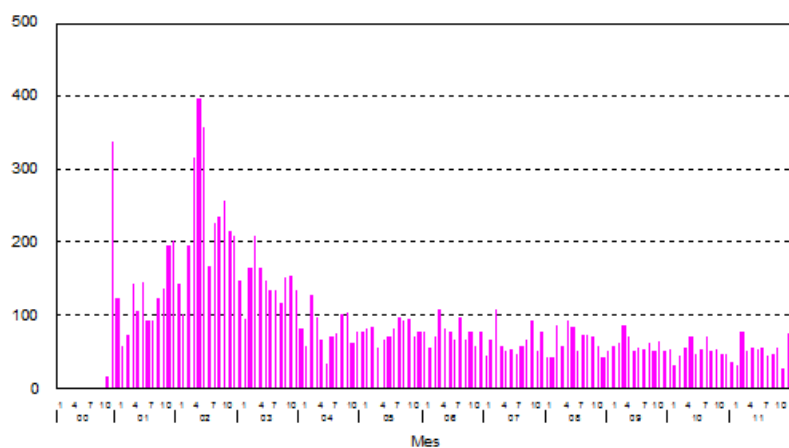
DISTRIBUCION POR PERIODOS



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Registro de la Propiedad
DISTRIBUCION POR PERIODOS

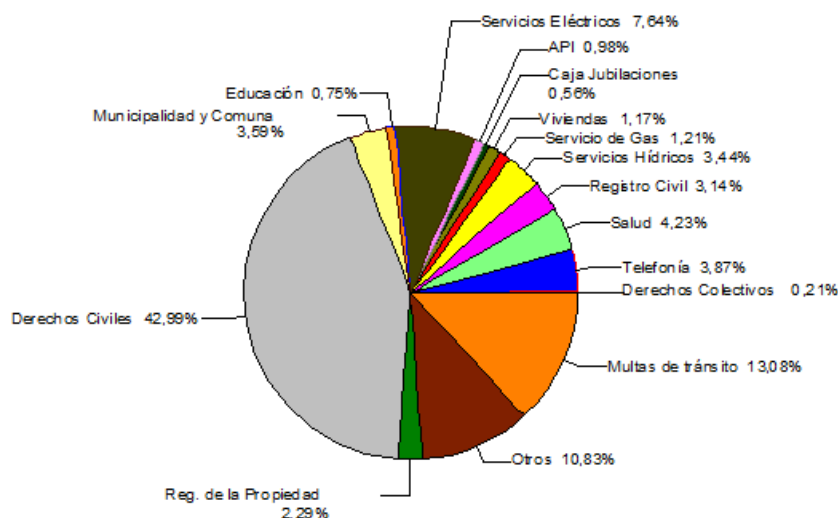


MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Registro de la Propiedad
DISTRIBUCION POR PERIODOS



TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA

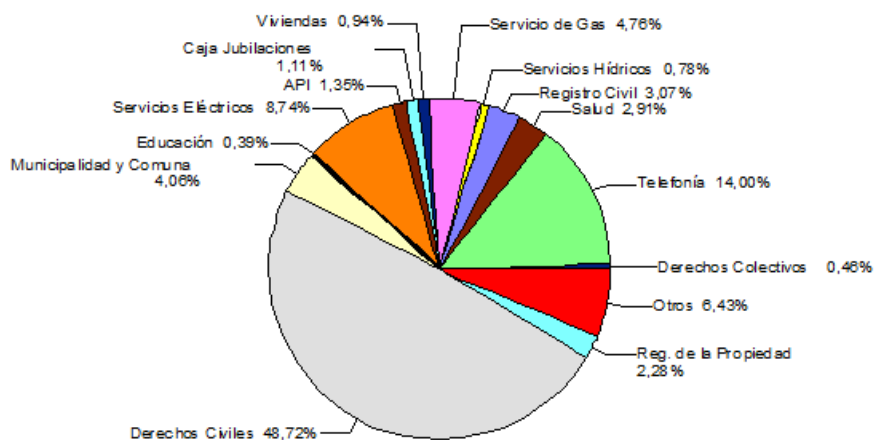
Año 2011



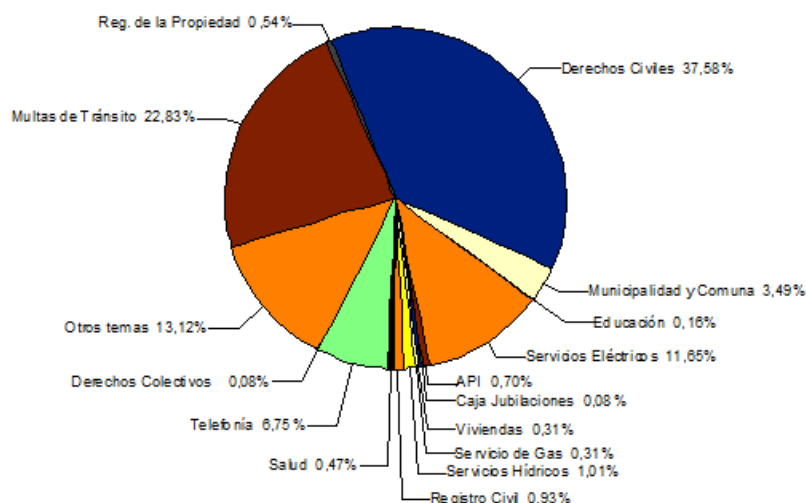
Delegaciones

TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA

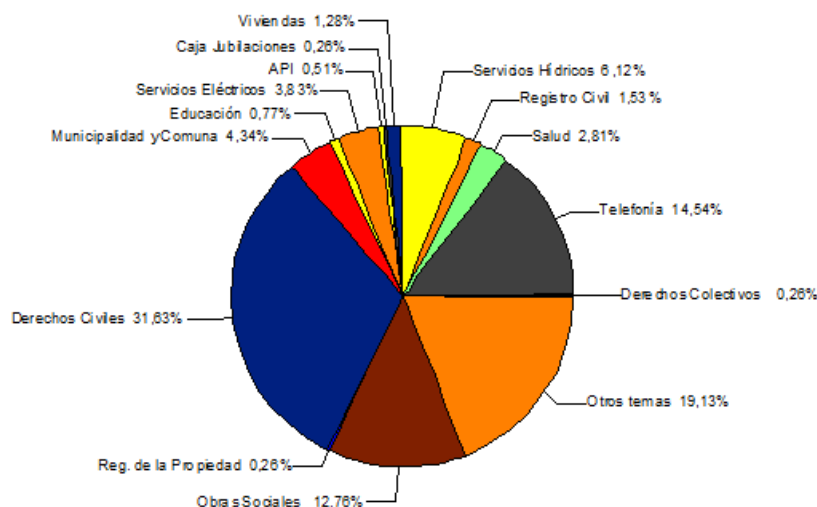
Año 2011



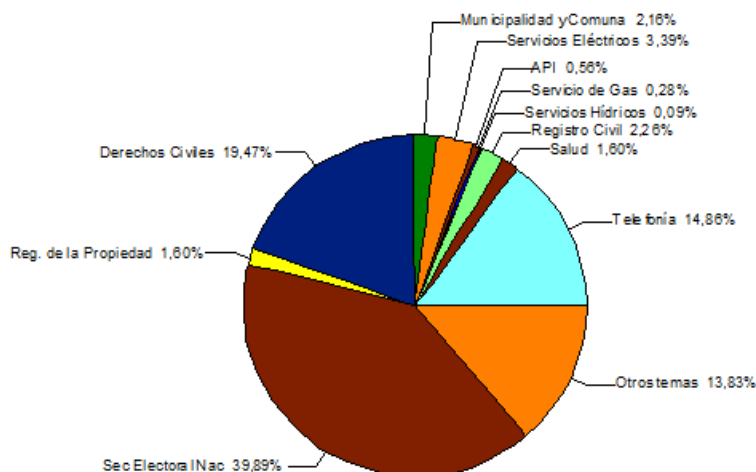
Delegación San Lorenzo
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



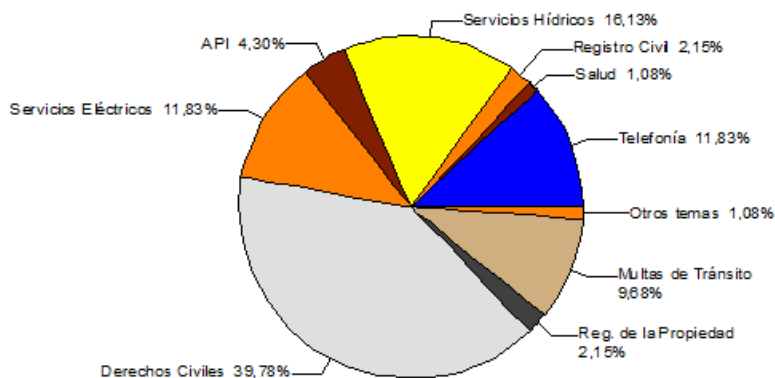
Delegación Reconquista
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



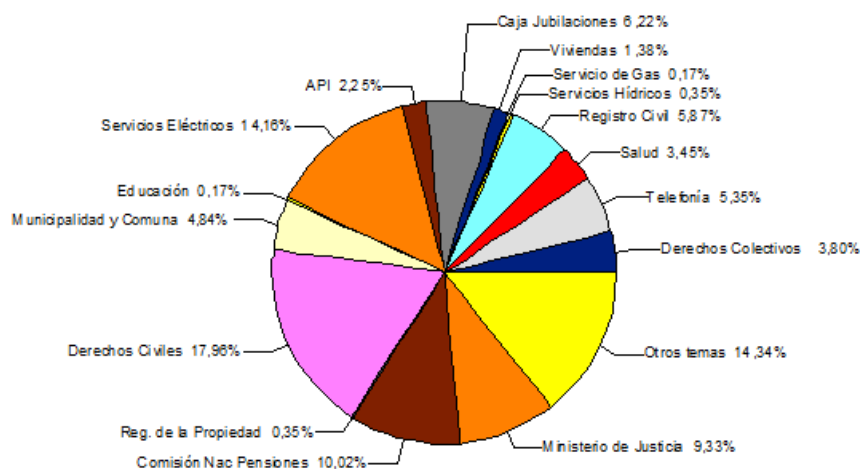
Delegación Cañada de Gómez
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



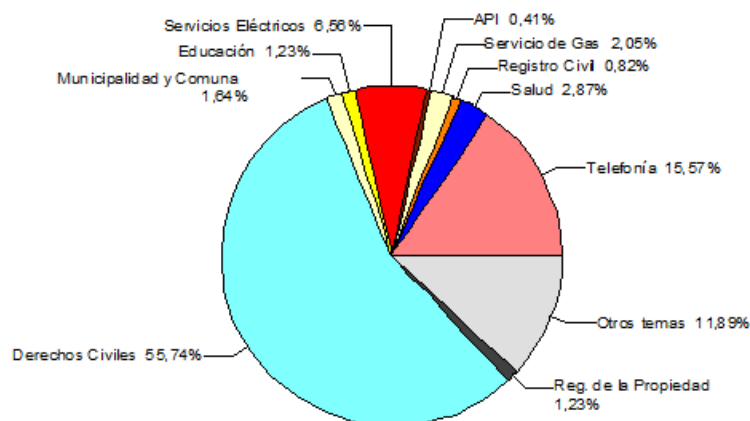
Delegación Carcarañá
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



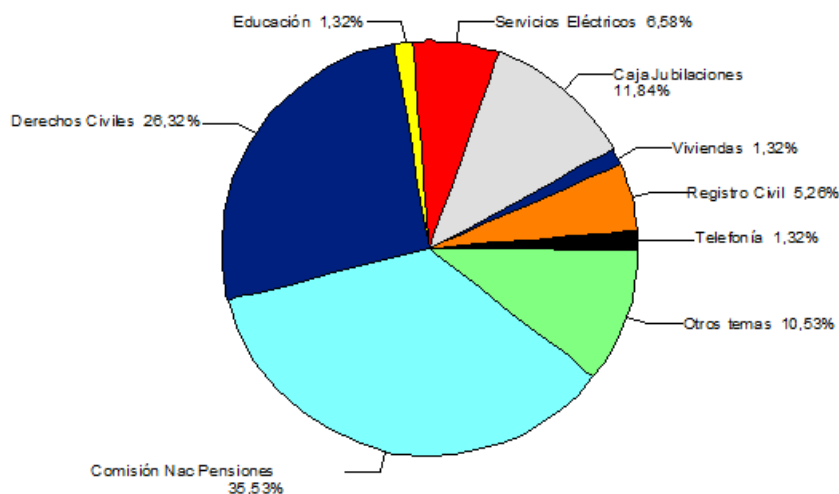
Delegación Coronda
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



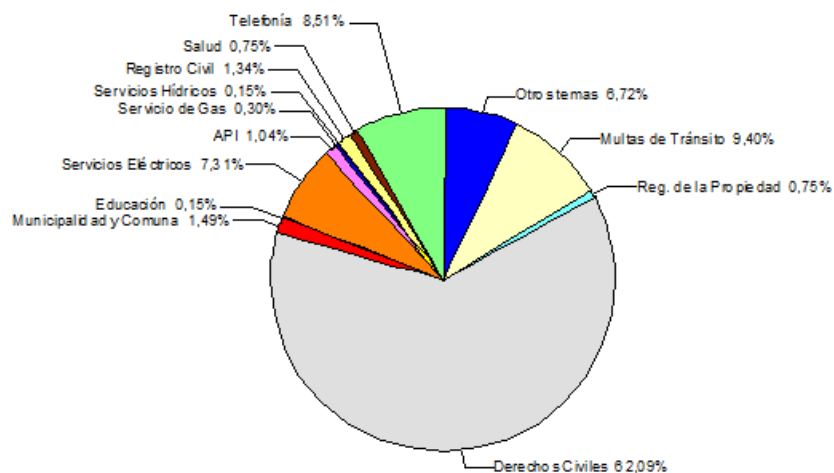
Delegación Roldán
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



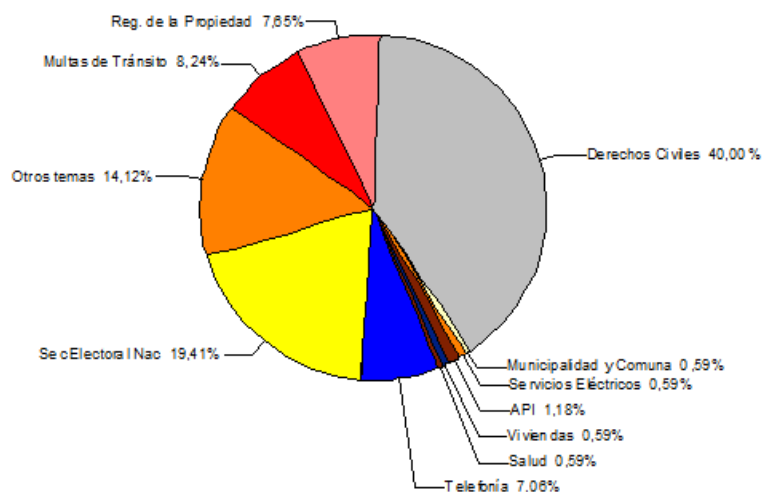
Delegación San Javier
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



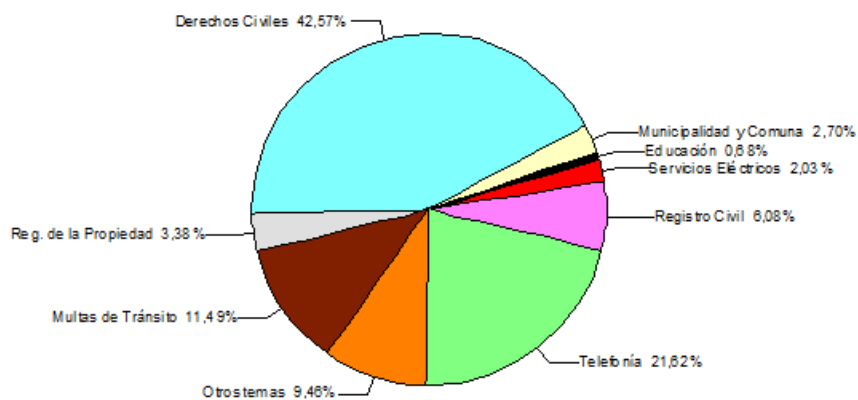
Delegación Granadero Baigorria
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



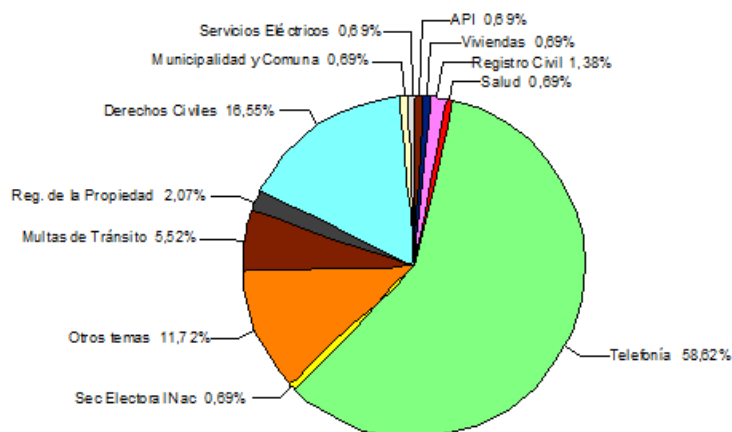
Delegación Chabás
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



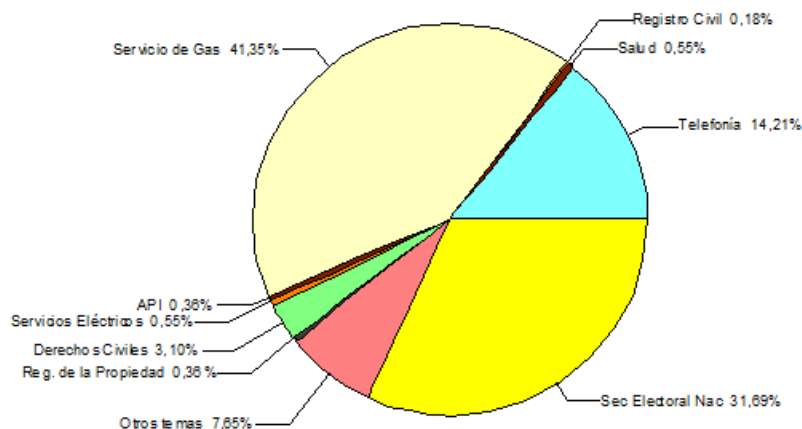
Delegación San Jerónimo Sur
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



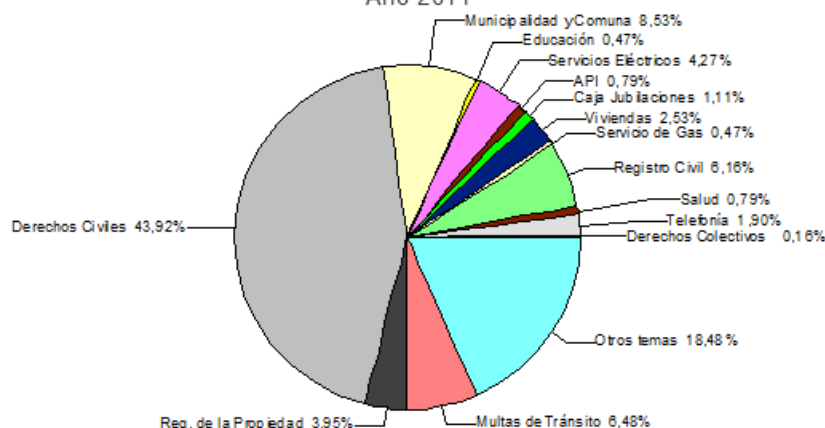
Delegación Casilda
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



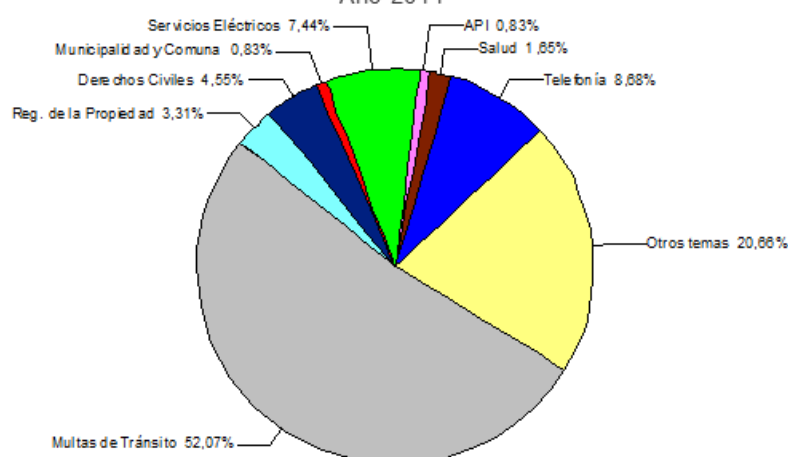
Delegación San José de la Esquina
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



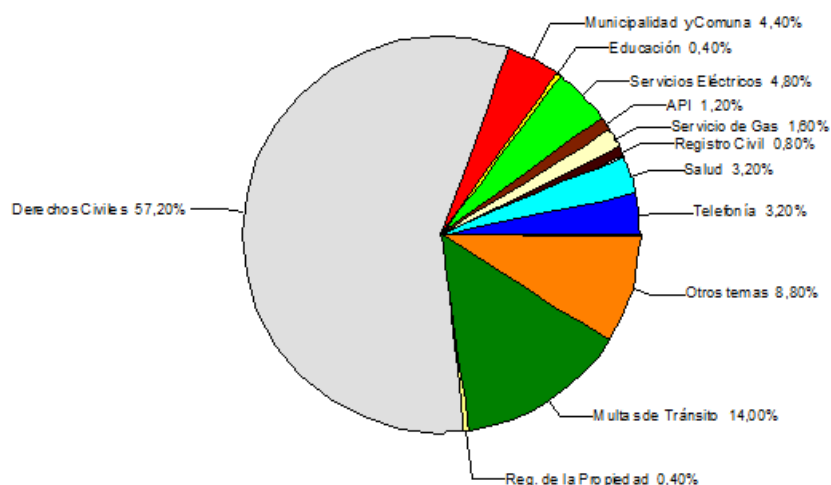
Delegación Rafaela
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



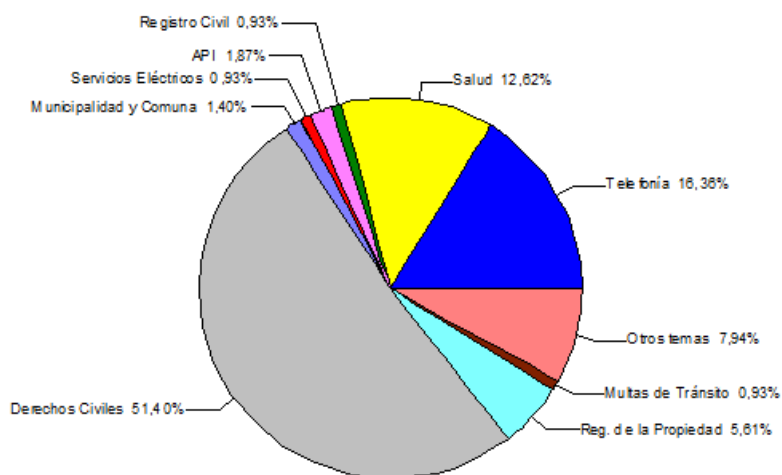
Delegación Villa Constitución
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



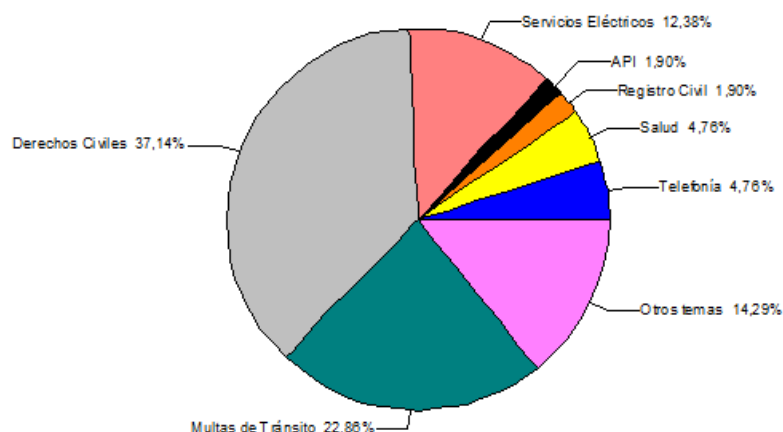
Delegación Funes
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



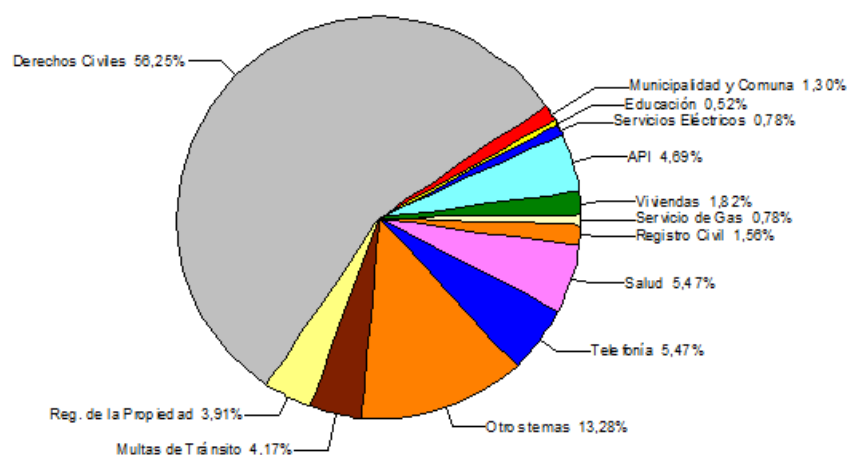
Delegación Rufino
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



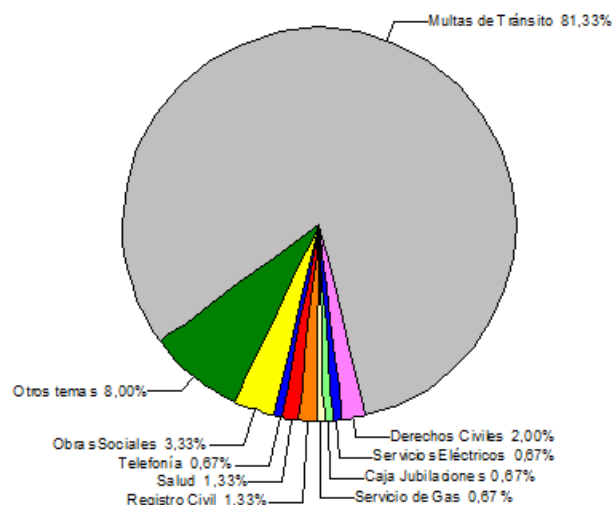
Delegación Máximo Paz
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



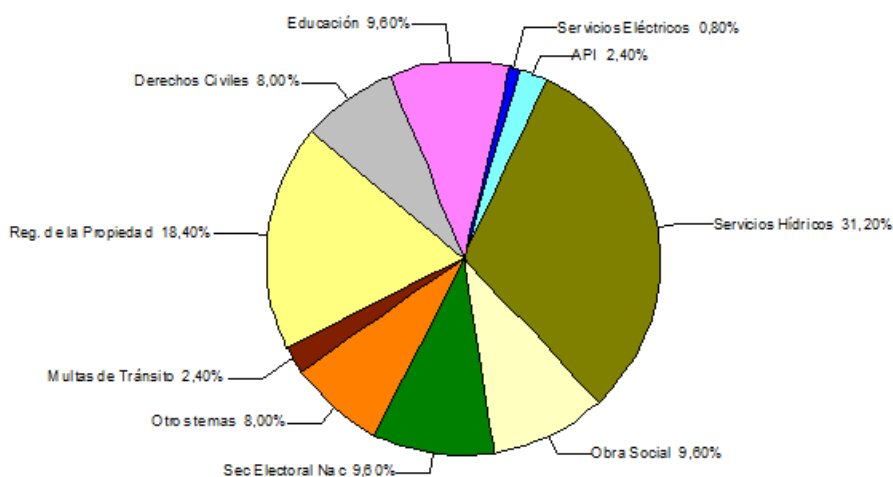
Delegación Venado Tuerto
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



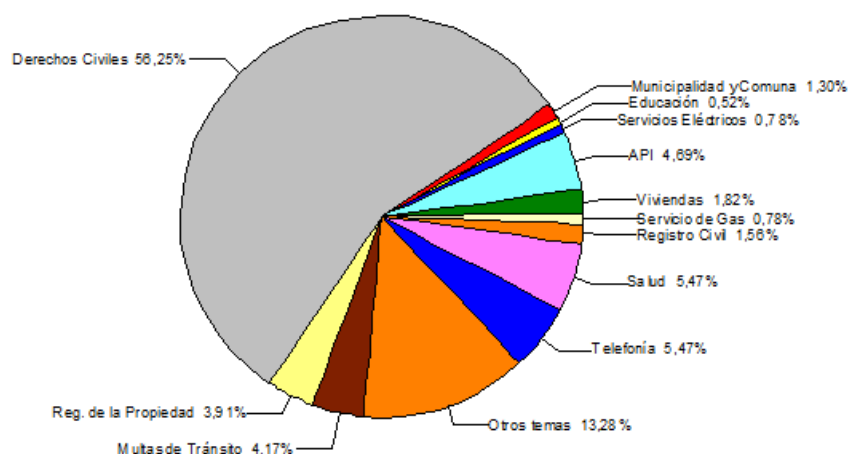
Delegación El Trébol
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



Delegación San Genaro
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011

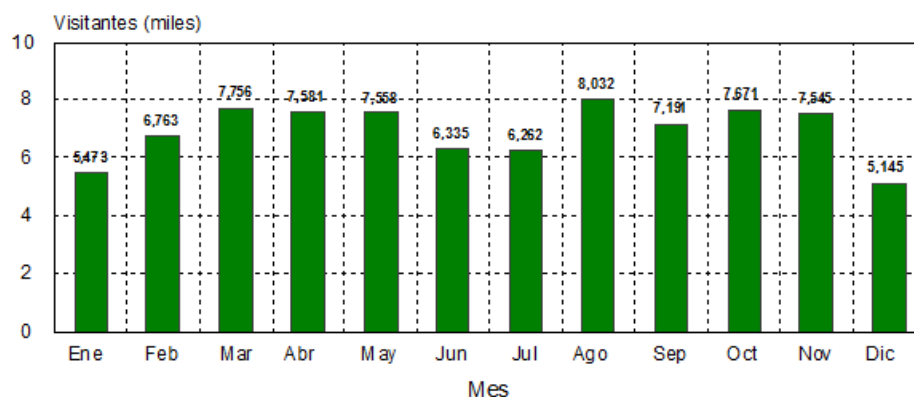


Delegación Venado Tuerto
TOTAL DE QUEJAS DISTRIBUIDAS POR TEMA
 Año 2011



Presencia en la Web

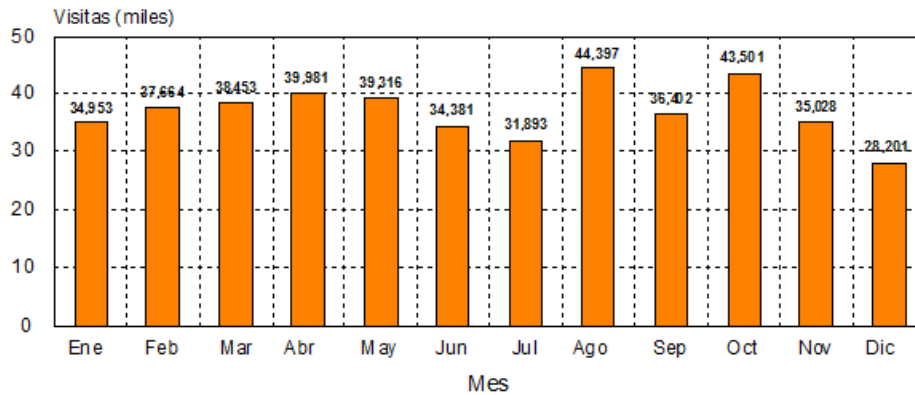
Historico Mensual 2011
 - Visitantes Distintos -



Total Visitantes Distintos: 83.310

Presencia en la Web

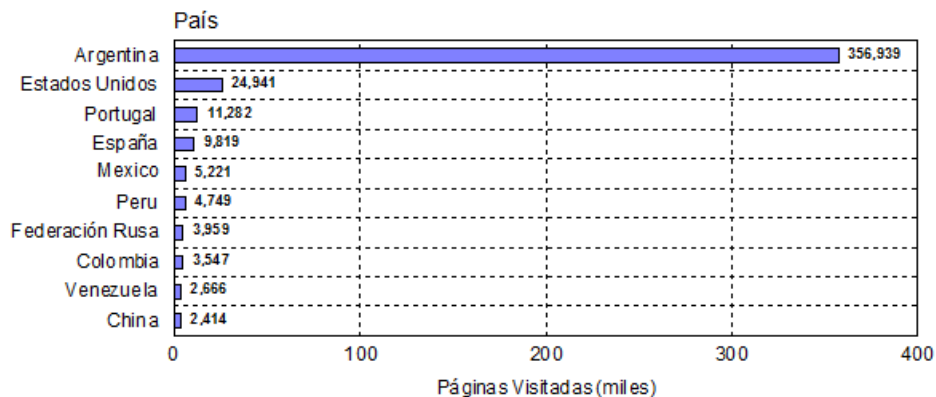
Historico Mensual 2011
- visitas -



Total Visitas: 111.499

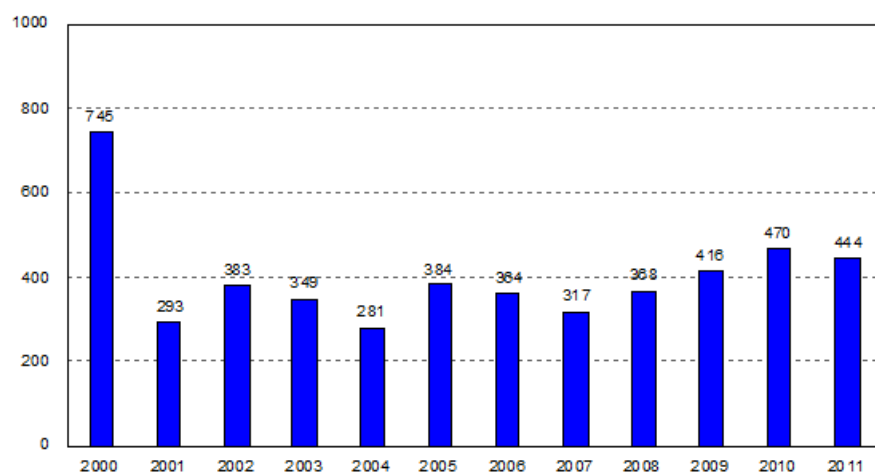
Presencia en la Web

Por País 2011
- páginas visitadas -



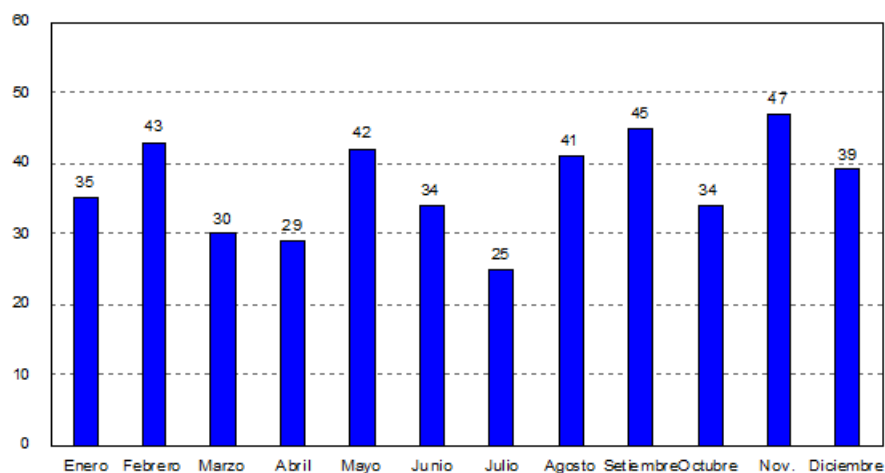
Centro de Mediación

Solicitudes
Periodo 2000 al 2011

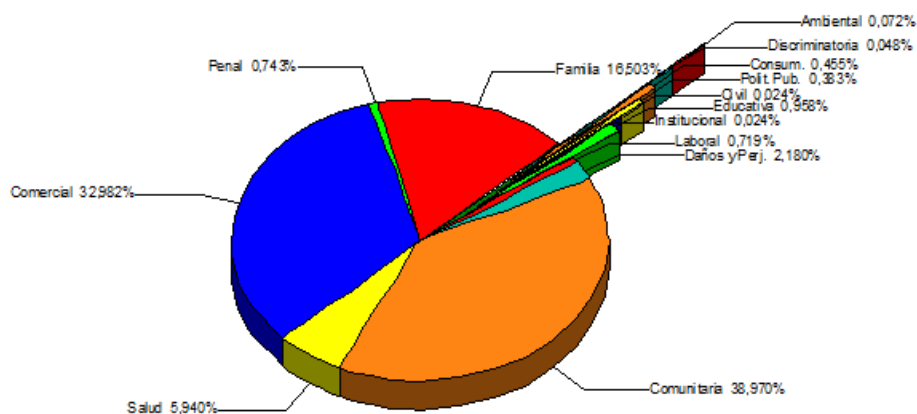


Centro de Mediación

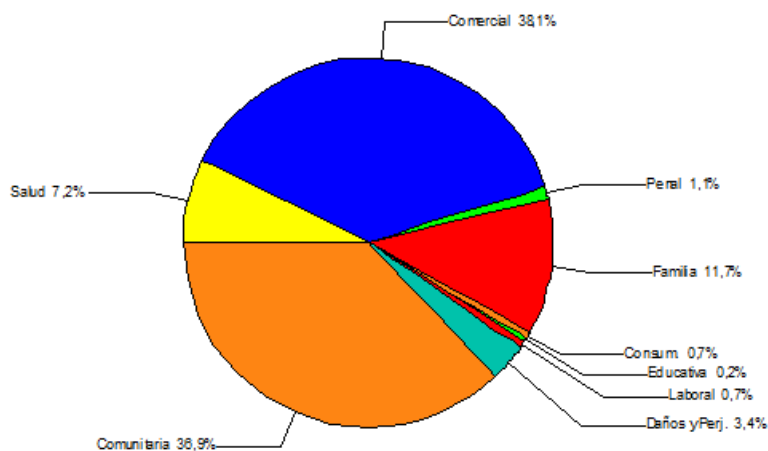
Solicitudes Mensuales
Periodo 2011



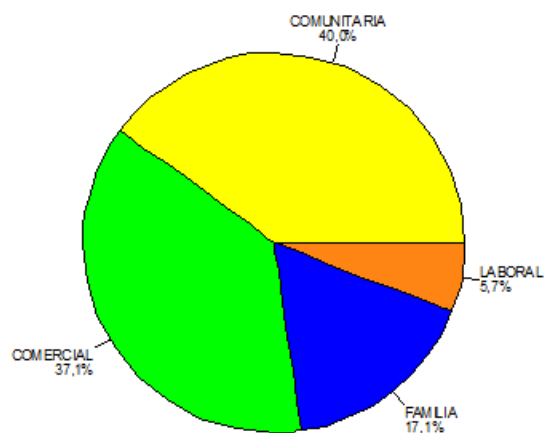
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Agosto 1995 - Diciembre 2011



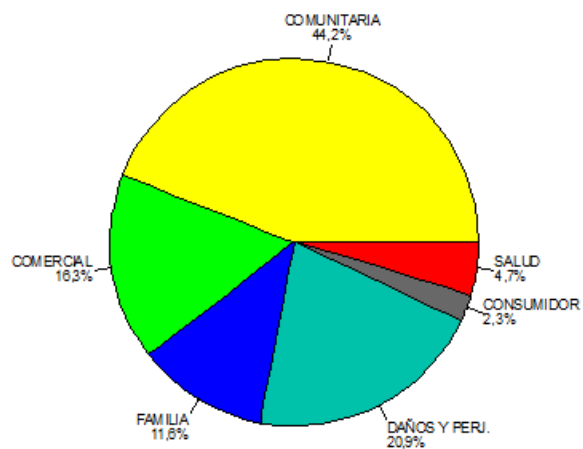
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Enero -Diciembre 2011



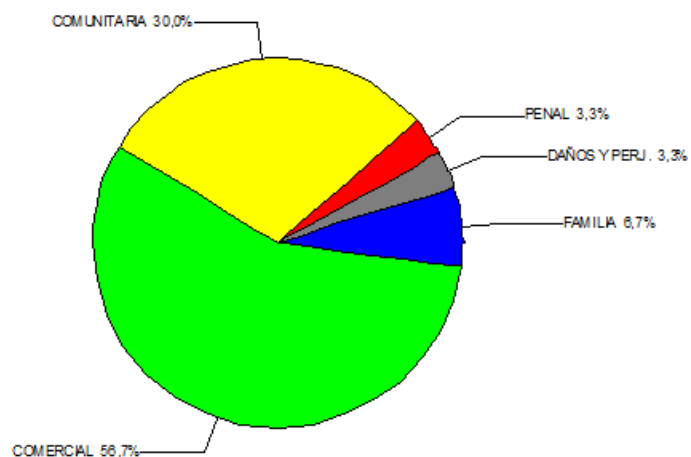
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Enero 2011



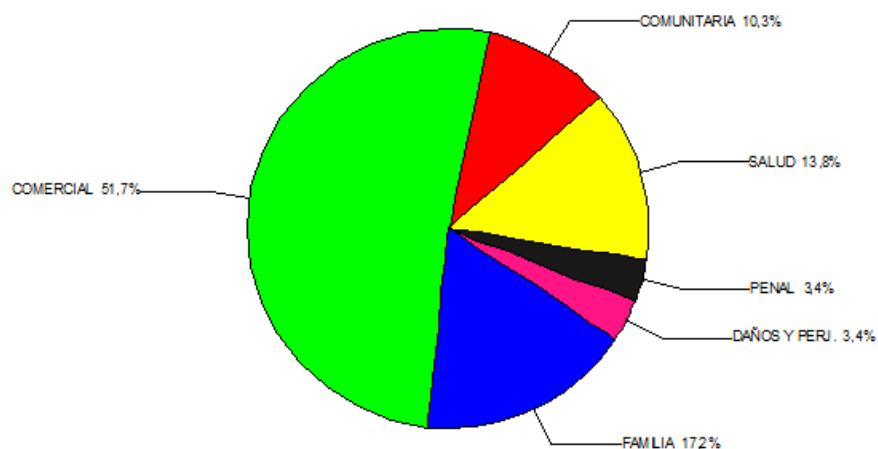
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Febrero 2011



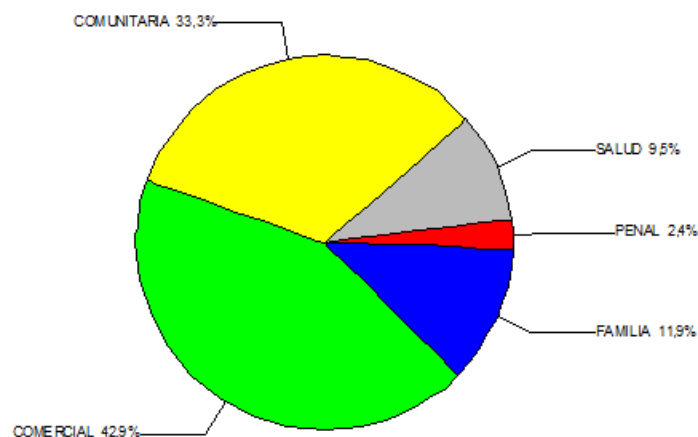
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Marzo 2011



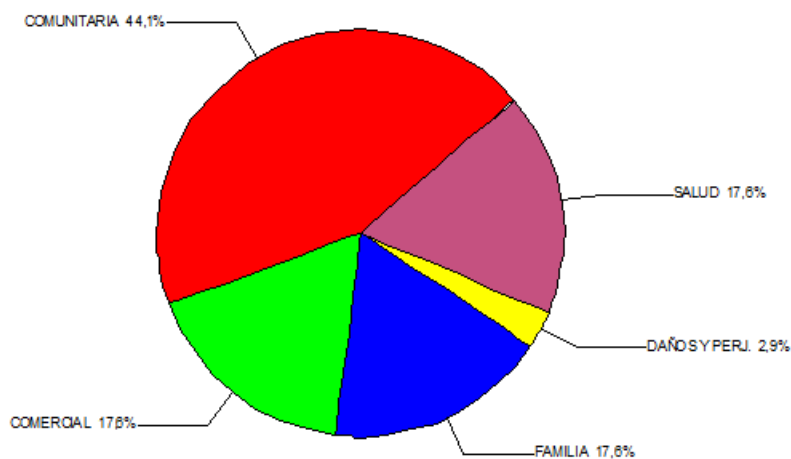
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Abril 2011



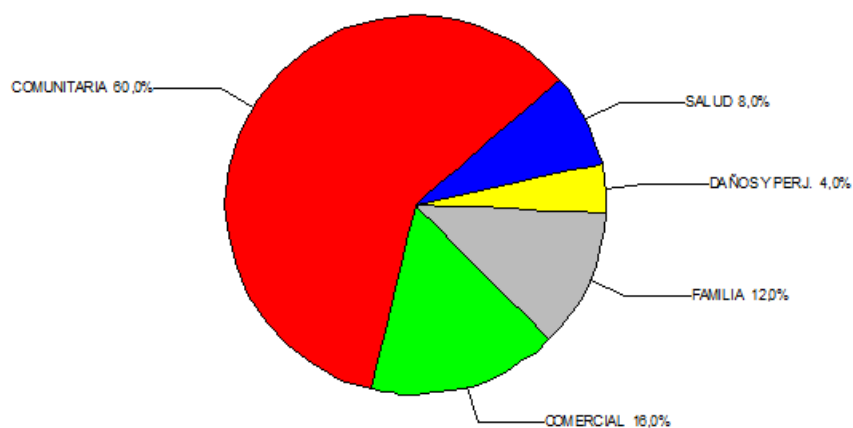
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Mayo 2011



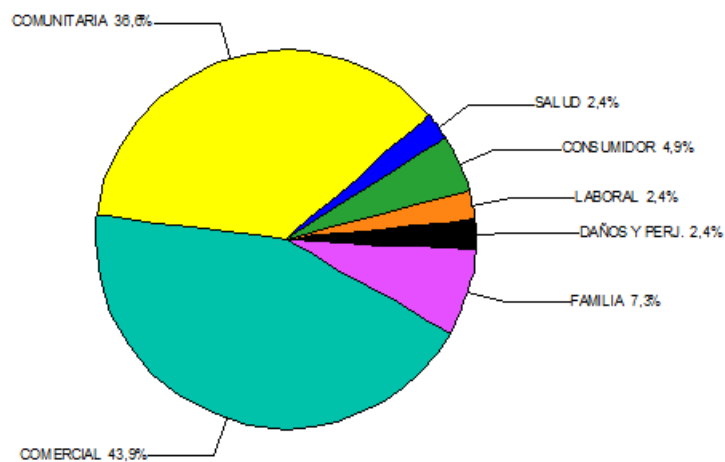
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Junio 2011



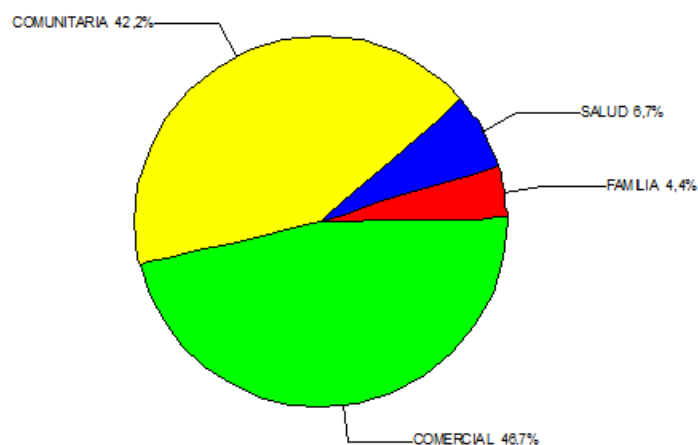
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Julio 2011



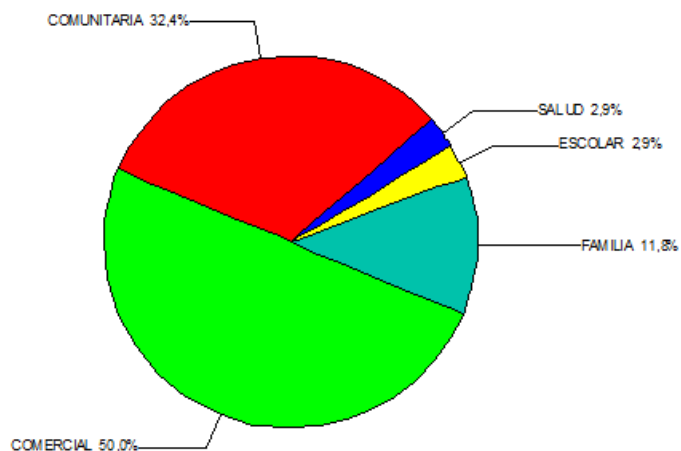
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Agosto 2011



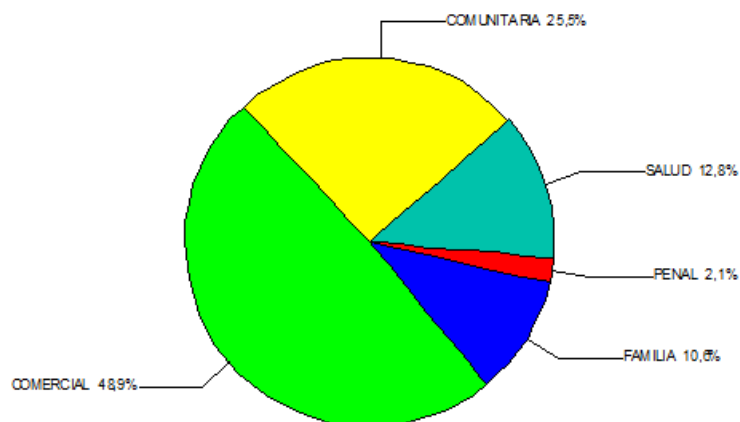
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Setiembre 2011



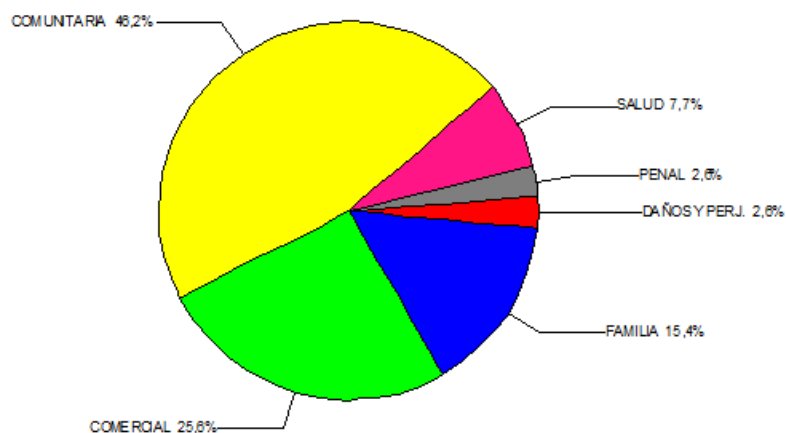
Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Octubre 2011



Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Noviembre 2011

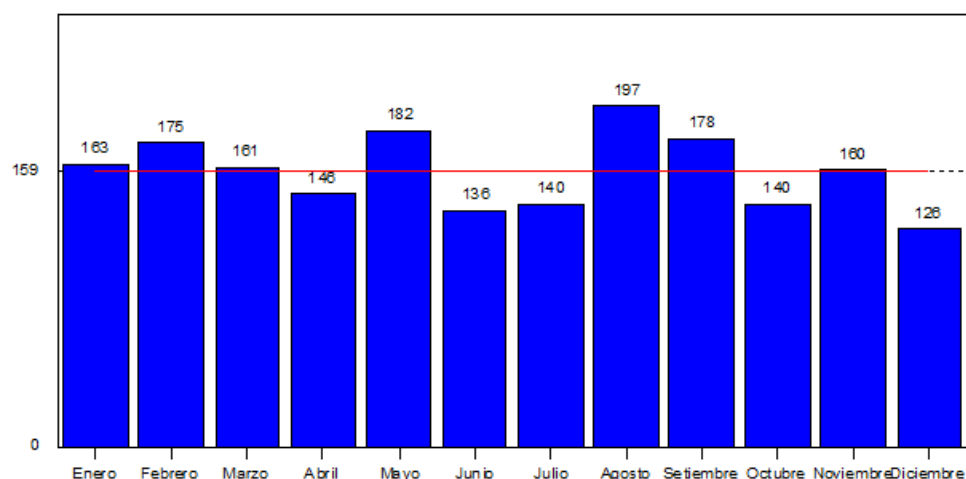


Centro de Mediación
Distribución de las Solicitudes por Temas
Diciembre 2011



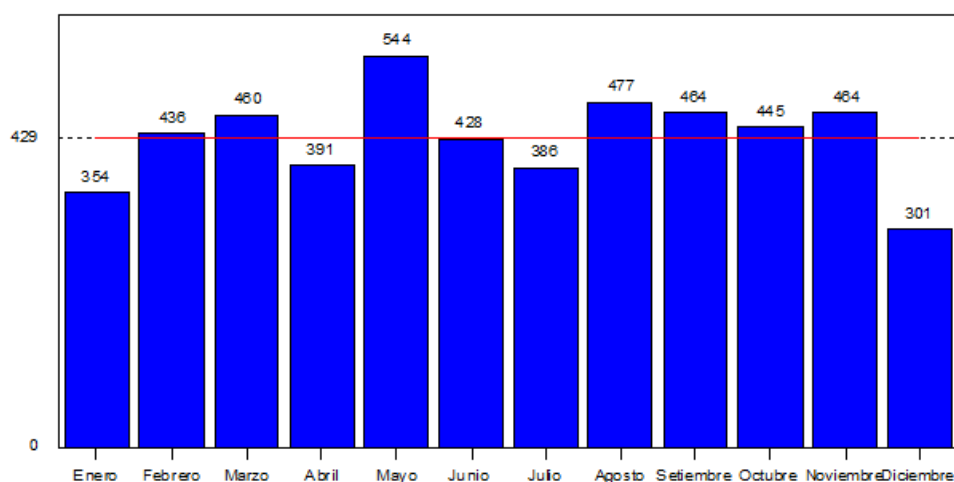
Total de casos recibidos desde Enero a Diciembre 2011

Total de casos: 1904
Promedio mensual: 159 casos nuevos



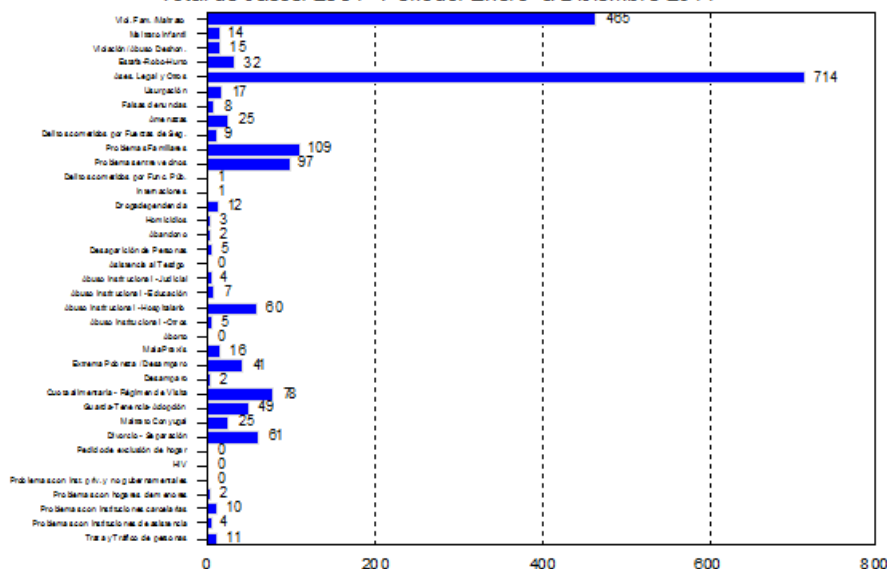
Total de audiencias recibidas desde Enero a Diciembre 2011

Total de audiencias: 5150
Promedio mensual: 429 audiencias



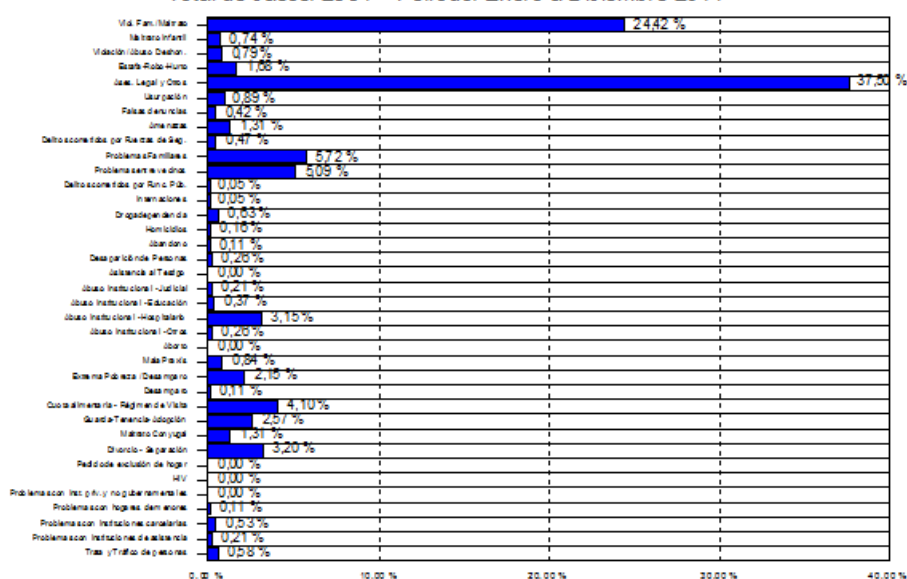
Centro de Asistencia a la Víctima

Total de casos: 2551 Período: Enero a Diciembre 2011



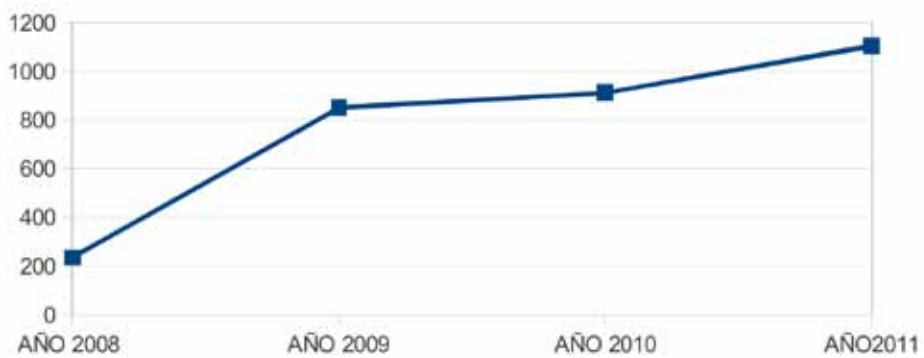
Centro de Asistencia a la Víctima

Total de casos: 2551 Período: Enero a Diciembre 2011



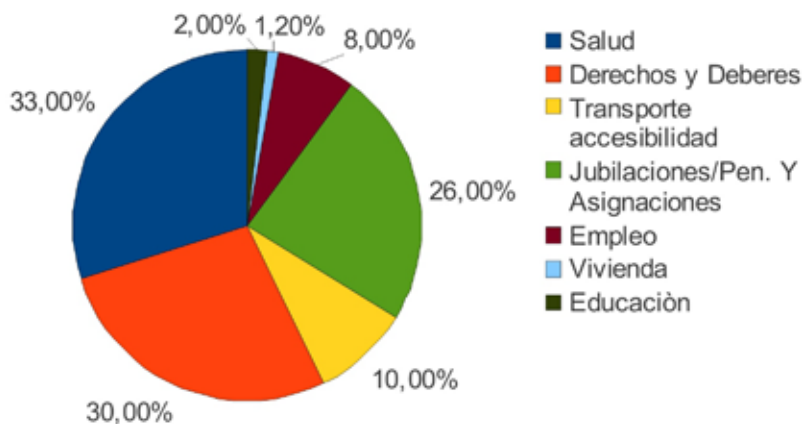
ÁREA DISCAPACIDAD ZONA SUR

Cuadro evolución de casos (2008 - 2011)

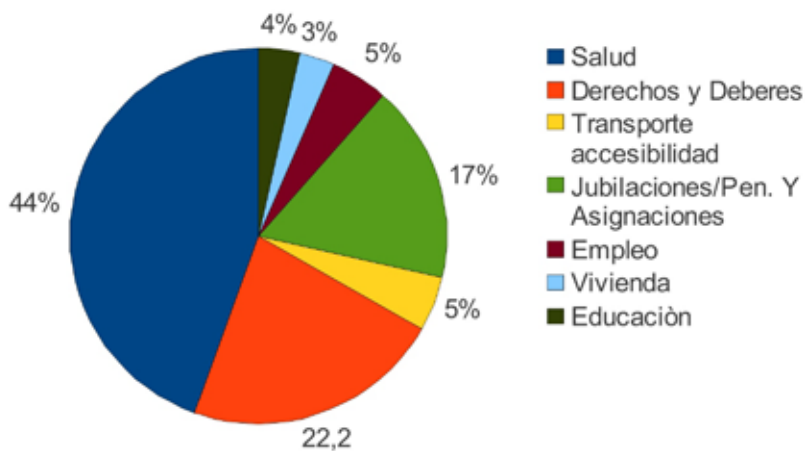


CUADRO COMPARATIVO POR TEMAS.

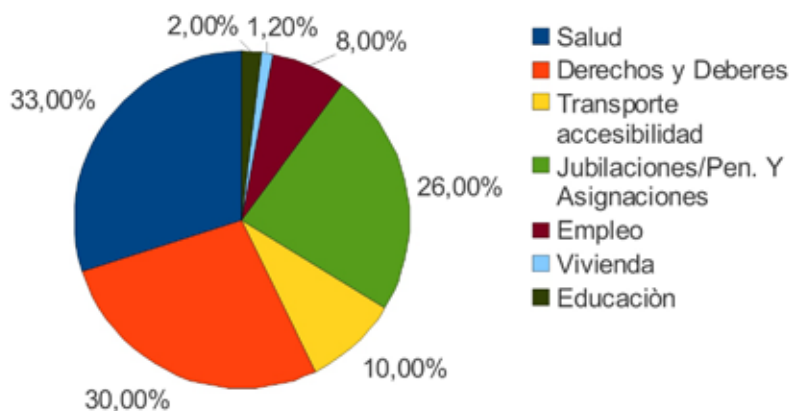
AÑO 2008



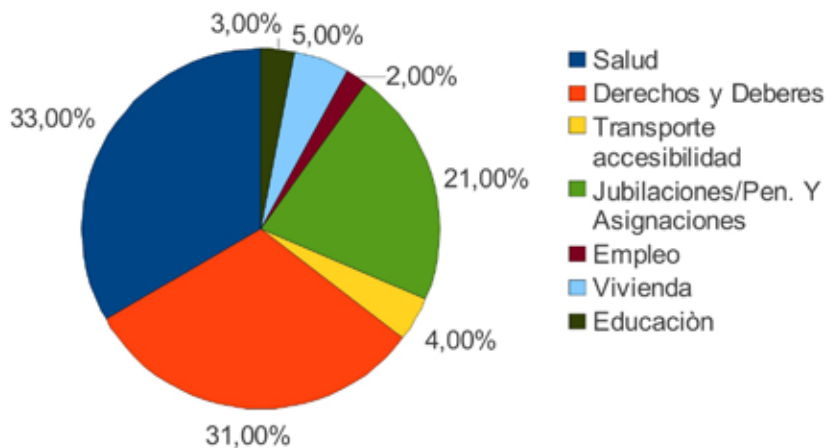
AÑO 2009



AÑO 2010



AÑO 2011



Los gráficos que anteceden contienen datos fidedignos verificables con documental obrante en el organismo.

Informe Anual 2011 se coordinó, diagramó y compuso en la Dirección de Prensa y Relaciones Institucionales y se terminó de imprimir en la Dirección de Informática en Marzo 2012. Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe - Zona Norte.



Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Eva Perón 2726, CP (3000) - Santa Fe, Argentina.

Telefax: (0342) 457 3904 / 3374

prensa@defensorsantafe.gov.ar

Pasaje Álvarez 1516, CP (2000) - Rosario - Santa Fe, Argentina.

Telefax: (0341) 472 1112 / 1301

info@defensorsantafe.gov.ar

<http://www.defensorsantafe.gov.ar>