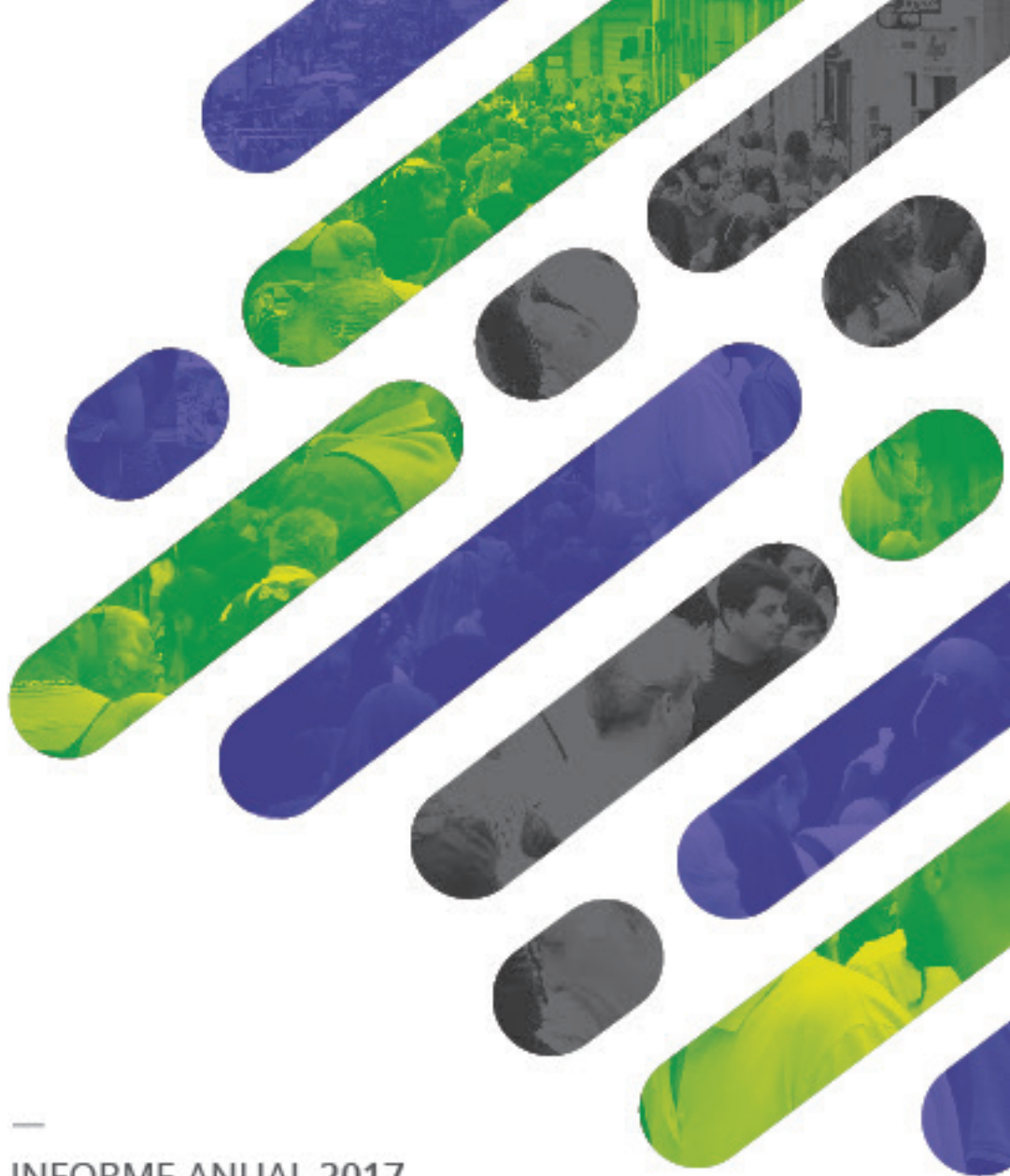




—
INFORME ANUAL 2017
—



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



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

PALABRAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	7
INTRODUCCIÓN	10
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	13
CAPÍTULO 1: Relaciones con los Ciudadanos	13
1.1 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	13
1.1.1 Registro Nacional de las Personas (Renaper) y Registro Civil	13
1.1.2 Educación	14
1.1.3 Vivienda	14
1.1.4 Migrantes	16
1.1.5 Acceso a la Justicia	16
1.1.6 Adultos mayores	17
1.1.7 Previsional	18
1.1.8 Empleo Público	21
1.1.9 Colegios profesionales	21
1.1.10 Asesoramientos generales	22
1.2 INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS	23
1.2.1 Transporte	23
1.2.2 Seguridad vial	24
1.2.3 Servicios públicos	26
1.2.4 Casos Testigo	31
1.3 CARGAS TRIBUTARIAS	33
1.3.1 Administración Provincial de Impuestos	33
1.4 DEFENSA AL CONSUMIDOR	35
1.4.1 Reclamos sobre servicios de telefonía fija e internet	36
1.4.2 Telefonía móvil	39
1.4.3 Inhibidores de señal de telefonía móvil (Coronda)	41
1.4.4 Denuncia por trato indigno en casa central de Correo Argentino	42
1.4.5 Servicio de tv por cable	42
1.4.6 Servicios financieros y bancarios	43
1.4.7 Pólizas de seguro	44
1.4.8 Compras por internet	45
1.4.9 Actividades por el Día del Consumo	45
1.4.10 Otras actividades	45
1.4.11 Partes de prensa (advertencias)	46
1.5 ATENCIÓN A LA VÍCTIMA	47
1.5.1 Publicaciones	50
1.5.2 Gestión realizada	53
1.5.3 Grupo de mujeres en situación de violencia de género	54
1.5.4 Grupo de desarrollo emocional para niños	55
1.5.5 Abordaje de la temática de adultos mayores	55
1.5.6 XV Ciclo de Cine Debate	55
1.5.7 Red sindical	56
1.5.8 Trabajo con las multisectoriales de mujeres de Rosario y Santa Fe	56
1.5.9 Tareas de capacitación	57
1.5.10 Capacitaciones del personal del CAV	58
1.5.11 Pasantías y prácticas	59

1.5.12 Espacios de fortalecimiento	60
1.5.13 Objetivos del CAV para el año 2018	61
1.5.14 Del CAV y las delegaciones	63
1.6 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	67
1.6.1 Mediaciones por temas	67
1.6.2 Gestión de mediación año 2017	69
1.6.3 Actividades realizadas durante 2017 y sus proyecciones a 2018 en zona norte	69
1.6.4 Actividades compartidas por ambas Direcciones durante el período 2017 y sus proyecciones al año en curso	74
1.6.5 Actividades realizadas durante 2017 y sus proyecciones a 2018 - zona sur	75
CAPÍTULO 2: DERECHOS, TERRITORIOS Y AMBIENTE	76
2.1 ASUNTOS JURÍDICOS	76
2.1.1 Estudio, análisis y abordaje de cuestiones jurídicas y formulación de opinión jurídica no vinculante a requerimiento del defensor del Pueblo o direcciones de la institución	76
2.1.2 Asesoramiento ante las consultas efectuadas por la ciudadanía vía correo electrónico	78
2.1.3 Intervención en expedientes mediante la elaboración de proyectos de resoluciones y disposiciones	78
2.1.4 Elaboración de proyectos de iniciativas legislativas	82
2.1.5 Protocolización y comunicación de resoluciones y disposiciones	83
2.1.6 Objetivos	85
2.2 SALUD Y DISCAPACIDAD	85
2.2.1 Salud	85
2.2.2 Discapacidad	92
2.3 MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE	92
2.3.1 Principales intervenciones	97
2.4 DEFENSORÍA EN EL TERRITORIO	100
2.4.1 Justificación del no voto en elecciones Paso y generales de 2017	102
2.4.2 Temáticas recibidas	103
2.4.3 Gestiones en las oficinas de interior	105
2.4.4 Otras actividades desarrolladas en el 2017	106
2.4.5 Remodelación de la Delegación Rafaela	106
CAPÍTULO 3: COMUNICACIÓN Y CULTURA	108
3.1 PRENSA	108
3.1.1 Coberturas destacadas	108
3.1.2 Promoción	110
3.1.3 Media training para funcionarios de la institución	111
3.1.4 Bandera del Amor	111
3.2 COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	112
3.2.1 Articulación con organismos nacionales e internacionales: Región Centro, Adpra, ILO y FIO	112
3.2.2 Segunda maratón en la ciudad de Santa Fe	115
3.2.3 Actividades rutinarias	116
3.2.4 Nuevo logo	117
3.2.5 Programa de atención en los barrios de la ciudad de Santa Fe	117

3.2.6 Visitas escolares a la Defensoría	120
3.2.7 Feria de Organizaciones Sociales (FOS) y Foro de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible	121
3.3 PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	122
3.3.1 Relevamiento del patrimonio	122
3.3.2 Coberturas	124
3.3.3 Otras actividades	126
3.3.4 Exposiciones	127
CAPÍTULO 4: GESTIÓN Y MODERNIZACIÓN	131
4.1 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA	131
4.1.1 Alcance, avance y cumplimiento de los objetivos propuestos para el 2017	131
4.1.2 Objetivos para el período 2018	132
4.2 INFORMÁTICA	133
4.2.1 Últimas actividades específicas realizadas	134
4.2.2 Proyectos para el siguiente período	135
4.3 ESTRATEGIA Y GESTIÓN	135
4.3.1 Ejes de trabajo	135
4.3.2 Convenios de cooperación firmados durante 2017	138
APARTADOS ESPECIALES	144
AP.1 Remodelación y ampliación de la Defensoría del Pueblo Sede Rosario	144
AP.2 Audiencias públicas	146
AP.2.1 Audiencia pública por valor del gas en el Pist. Resolución 29 E/2017 Ministerio de Energía y Minería de la Nación. Buenos Aires, marzo 2017	146
AP.2.2 Audiencia pública por valor del gas en el Pist. Resolución 403-E/2017 Ministerio de Energía y Minería de la Nación. Rosario, noviembre 2017	147
AP.2.2.1 Auditoría del precio del gas en Punto de Ingreso al Sistema de Transporte.	148
AP.2.3 Audiencia pública por aplicación de la Metodología de Adecuación Semestral de la Tarifa y Adecuación Tarifaria Transitoria de Transportadora de Gas del Norte SA. Convocada por Enargás por resolución 075/2017. Santa Fe, noviembre 2017	149
AP.2.4 Audiencia pública por precios de referencia de la potencia y energía en el Mercado Mayorista (MEM) y los de referencia de la potencia y estabilizados de referencia de la energía para distribuidores en el nodo equivalente a cada uno de ellos del MEM, para el verano 2017-2018. Resolución 403-E/2017 Ministerio de Energía y Minería de la Nación. Buenos Aires, noviembre 2017	151
AP.2.5 Audiencia pública por propuesta de aumentos presentada por la EPE. Convocada por Secretaría de Energía de la provincia de Santa Fe por resolución 167. Recreo, diciembre 2017	152
AP.2.6 Otras intervenciones concernientes al impacto de tarifas eléctricas	154
AP.2.7 Conclusión	154
AP.3 Actuaciones en el marco del Comité de Defensores de la Región Centro	156
AP.3.1 Reunión por la problemática hídrica	156
AP.3.2 Encuentro sobre consumo problemático de drogas	157
AP.4 Intervención en la problemática de los excedentes hídricos provenientes de la laguna La Picasa	159
AP.5 Acciones en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra)	163
AP.5.1 Intervención en el conflicto de la empresa Sancor	163
AP.5.2 Observación en las elecciones nacionales de 2017	163

AP.5.3 Recepción a ex soldados combatientes de Malvinas	164
AP.6 Concursos internos	165
AP.7 Construyendo cultura de la paz	166
AP.8 Visita del defensor del Pueblo de Colombia	168
AP.9 Agenda 2030	170
AP.10 Suscripción de la Defensoría a la presentación de la provincia ante la Nación para el pago de deuda	174
ANEXO: INICIATIVA LEGISLATIVA	177
DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	181
PRÓLOGO	183
INTRODUCCIÓN	184
PARTE I	185
1. Los Temas primordiales de actuación: Centro de vida/Situación familiar y Violencia	185
1.1 Sobre las características de las niñas, niños y adolescentes vinculados a las situaciones	190
1.2 Sobre el abordaje institucional	192
2. Sistema de Protección Integral	195
2.1 Atención Integral	195
2.1.1 Delegación Santa Fe	195
2.1.2 Delegación Rosario	200
2.2 Monitoreo.	205
2.3 Promoción e Incidencia.	217
3. Sistema de justicia penal juvenil de la provincia de Santa Fe.	223
3.1 Monitoreo.	224
3.2 Promoción e Incidencia.	232
3.2.1 Temas críticos del Sistema de Justicia Penal Juvenil - 2017	237
3.2.2 Condiciones de alojamiento y acceso a derechos en los establecimientos de régimen cerrado	238
3.2.3 Herramienta Defensorial Nota N° 09/17 Acceso a derechos de niñas y niños en situaciones de especial vulnerabilidad, alojados con sus madres en ámbitos penitenciarios	239
3.2.4 Relevamiento sobre el acceso a la justicia de los jóvenes en el Sistema Penal	241
3.2.5 Otras Actuaciones de incidencia	242
4. Redes de Cooperación.	249
PARTE II	253
TEMAS TRANSVERSALES	253
1. Inversión Social en Niñez y Adolescencia	253
1.1 Monitoreo	253
1.2 Principales resultados	255
1.3 Promoción e Incidencia	268
2. Bienestar Subjetivo de la Niñez y la Adolescencia Provincial	270
2.1 Monitoreo	270
2.2 Promoción e Incidencia	273
3. Medios de Comunicación	274
3.1 Monitoreo	274
3.2 Promoción e Incidencia	279

PALABRAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Señores legisladores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes con el objeto de elevar a las honorables cámaras el Informe Anual de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe correspondiente al período comprendido entre el 1º de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017, de acuerdo con lo establecido por la ley 10.396.

En nuestra anterior presentación habíamos detallado un conjunto de reformas estructurales introducidas dentro de nuestro organismo para facilitar la gestión y el cumplimiento de nuestro programa de trabajo, proyectado originariamente en escalonamientos progresivos de diversa amplitud temporal. Luego de un año de intensa labor, nuestra primera evaluación relativa al desarrollo de las actividades de la Defensoría -a partir de los cambios organizativos introducidos- es claramente positiva. Las distintas áreas de trabajo han consolidado sus funciones específicas ligadas a los servicios prestados a la comunidad de ciudadanos; el compromiso con la defensa de los derechos ha llevado a extender espacial y temáticamente el espectro de problemas abarcados por nuestra institución; nuevas funciones y organismos, creados por iniciativa de la Legislatura, se han implementado o están en vías de hacerlo; innovaciones pioneras en materia de control de las políticas públicas sobre Derechos Humanos han sido materializadas ya en publicaciones de alto rigor académico y continuarán su despliegue en períodos venideros. Y, como condición previa, necesaria de tales avances, se han reafirmado los derechos y las posibilidades de ascenso de la planta del personal mediante la realización, como vía legítima de reconocimiento de los méritos y del esfuerzo individual, de concursos en todas las reparticiones y en múltiples categorías del escalafón administrativo. Ciertamente, la calidad de la atención va de la mano de la capacitación constante del personal, aspecto que interesa particularmente a esta gestión como fundamento de una correcta, cordial y técnicamente ajustada asistencia a los ciudadanos. En el mismo sentido está dirigido el empeño de jerarquización paulatina de los lugares de atención mediante la adecuación y modernización de los inmuebles y sus instalaciones y la incorporación de tecnologías que faciliten las tareas de atención.

Como es habitual, nuestro informe se distribuye en capítulos que corresponden a cada una de las áreas de actividad de la Defensoría. Nuestro deseo es que la información resulte clara y completa. Hemos tratado, asimismo, de no abundar en extensos detalles acumulativos que dificulten la lectura o que impidan una comprensión sintética y racional de lo actuado. Ahora bien: todas las áreas y actividades de la Defensoría cumplen una función relevante desde el punto de vista social. Así lo consideramos nosotros y así lo reconoce la ciudadanía. Sin perjuicio de ello, querría hacer mención, por su novedad, de ciertos proyectos y realizaciones que hemos adelantado genéricamente en párrafos anteriores.

Una de nuestras mayores preocupaciones es la de lograr el efectivo acceso de los ciudadanos a la atención de la Defensoría. Nuestra provincia de extiende a lo largo de una amplia y heterogénea geografía. Las distancias resultan a veces abrumadoras. El traslado a los centros de atención supone costos materiales y de

tiempo que disminuyen las oportunidades reales de llegada a los centros de atención. Este problema ha sido advertido también por los representantes territoriales de las comunidades departamentales, por lo cual estamos avanzando en una iniciativa conjunta con la Legislatura y los municipios para el establecimiento de delegaciones en todos los departamentos de la provincia. De modo paralelo, hemos instrumentado una forma de extensión móvil del servicio de atención, consistente en unidades especialmente adaptadas para la asistencia o la entrevista que, con personal especializado, recorrerán y asistirán a numerosos núcleos urbanos de nuestro territorio.

El reconocimiento de las funciones de la Defensoría en el ámbito social y el valioso apoyo y la continua colaboración de parte de los órganos legislativos de la provincia se han plasmado también en nuevos instrumentos normativos e institucionales que involucran a nuestro organismo. Así, se han visto consagradas legalmente iniciativas parlamentarias tendientes al otorgamiento al defensor del Pueblo de la legitimación procesal activa para el ejercicio de acciones colectivas en defensa de intereses difusos o de intereses individuales homogéneos en el ámbito de su competencia funcional y territorial (ley 13.665); a la prohibición del llamado plus médico en el territorio provincial y a su respectivo control por la Defensoría, establecida como autoridad de aplicación (ley 13.731), y a la creación de un órgano de revisión y promoción de los derechos de los usuarios de los servicios de salud mental que funcionará en el ámbito de la Defensoría del Pueblo (ley 13.733), a las cuales se suma la asistencia procesal supletoria a la víctima en causas penales por parte del Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo, introducida en la última reforma al Código Procesal Penal de la provincia.

Por otro lado, hemos afirmado en numerosas oportunidades nuestra asunción de los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas como guía fundamental de nuestro proyecto de desarrollo en la Defensoría. En este sentido, las Naciones Unidas han afirmado reiteradamente que son los gobiernos locales quienes se encuentran en mejor posición para vincular aquellos objetivos globales con cada una de las comunidades, de lo cual se deriva también la participación y el rol protagónico que las instituciones de derechos humanos locales –como las Defensorías del Pueblo– han sido llamadas a asumir en el seguimiento de las consignas de la Agenda 2030. Es en virtud de este compromiso que hemos celebrado convenios con las universidades nacionales de Rosario y del Litoral para la elaboración de informes periódicos de evaluación de las políticas públicas nacionales, provinciales y municipales sobre Derechos Humanos en el territorio provincial. El primero de estos informes, elaborado por un grupo de especialistas de la Universidad Nacional de Rosario, ha sido ya publicado en forma de libro y se encuentra disponible en forma gratuita para instituciones e interesados en general.

Agradezco la atención dispensada por los señores legisladores, a quienes saludo con especial consideración.



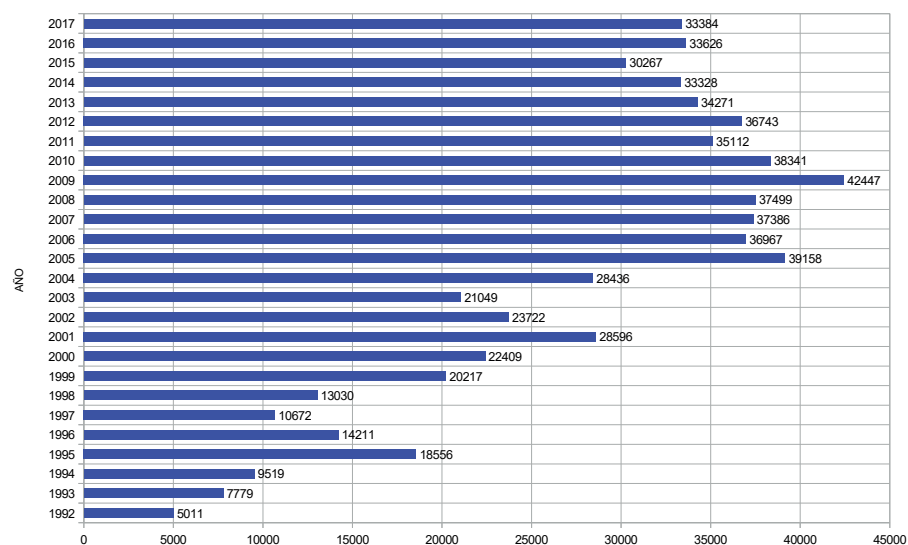
El defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe, Raúl Lamberto.

INTRODUCCIÓN

Durante el año 2017, en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe se abrieron un total de 33.384 expedientes. Este número no refleja fielmente la cantidad de personas que transitaron por las diferentes sedes y delegaciones de la institución, ya que en las ocasiones en que los ciudadanos llegan al organismo por un asesoramiento simple no se inician expedientes. También es necesario considerar, por un lado, que muchos expedientes implican a más de una persona (como los casos ambientales en trámite que involucran a barrios o poblaciones enteras) y, por otro, que el desarrollo de muchos casos, principalmente los vinculados a mediación o al Centro de Asistencia a la Víctima, lleva a que los peticionantes se presenten en la Defensoría en varias ocasiones.

Tampoco están considerados en este guarismo los casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (de los cuales se dará cuenta en la segunda parte de este trabajo) ni los más de 5.000 ciudadanos que realizaron en la institución la gestión para justificar el no voto en las elecciones Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias (Paso) y generales nacionales de 2017.

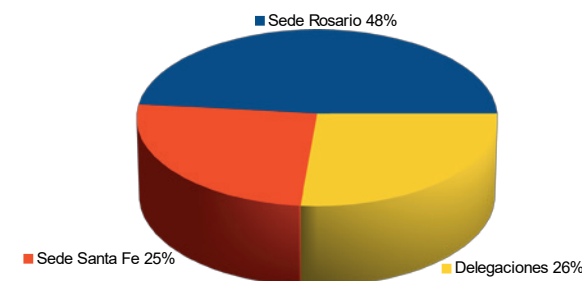
Evolución de casos atendidos. Período 1992-2017.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

Del total de los casos, 14.613 fueron en la Sede Rosario (representando poco más de 48 por ciento), 7.382 en la Sede Santa Fe (25,3 por ciento) y 8.810 en las delegaciones del interior provincial (26,39 por ciento).

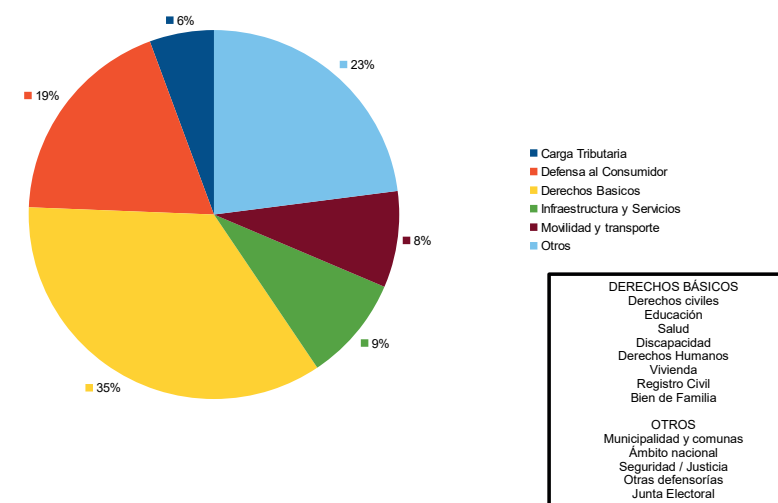
Total de casos atendidos. Incluye Mediación y CAV. Total período 2017.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

Al analizar la distribución de los casos atendidos en la Defensoría se encuentra que la mayoría de las presentaciones estuvo vinculada a derechos básicos (con más de 35 por ciento). En esta categoría se reúnen los casos relacionados con derechos civiles, educación, salud, discapacidad, Derechos Humanos, vivienda, Registro Civil y Bien de Familia. En segundo lugar, se encuentran los agrupados en la categoría otros, que en rigor aglutina presentaciones referidas a municipalidades y comunas, el ámbito nacional, seguridad y Justicia, otras Defensorías y la Junta Electoral. Luego se ubican los planteos de defensa al consumidor, que representan el 18,75 por ciento del total. Y, posteriormente, casi con el mismo porcentaje, se encuentran consultas vinculadas con infraestructura y servicios (9,18 por ciento) y movilidad y transporte (8,46 por ciento).

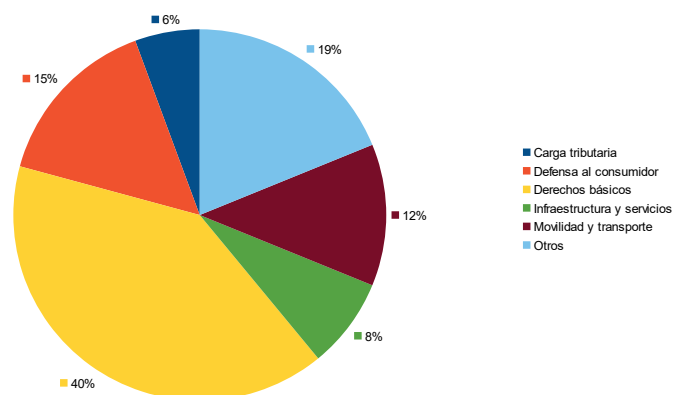
Distribución de casos atendidos. Período 2017.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

Tanto en Rosario como en Santa Fe la distribución de los casos es similar, respetando la tendencia observada a nivel provincial para las primeras tres categorías. Aunque se puede destacar que en la ciudad de Rosario la categoría de movilidad y transporte se ubica por encima de infraestructura y servicios públicos con más del 12 por ciento del total de los casos.

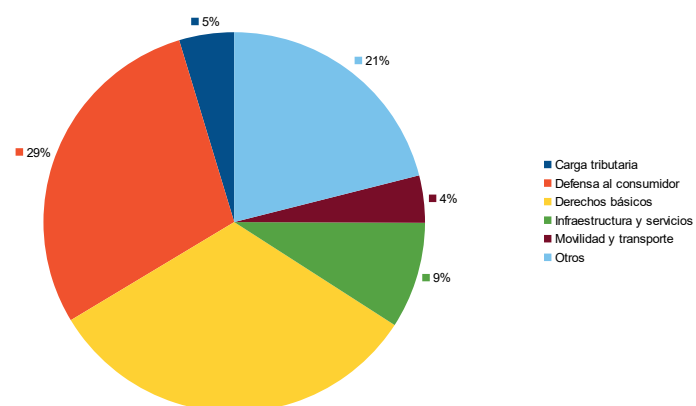
Distribución de casos atendidos. Rosario 2017.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

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

Distribución de casos atendidos. Santa Fe 2017.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CAPÍTULO 1: Relaciones con los Ciudadanos

1.1 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1.1.1 Registro Nacional de las Personas (Renaper) y Registro Civil.

En los últimos años se han detectado situaciones de ciudadanos que nacieron en la provincia de Santa Fe o provincias vecinas y que eran indocumentados, ya sea por falta de registración o por carecer de las actas necesarias para obtener un nuevo ejemplar. Ellos procuraban asistencia del organismo a los fines de acceder a beneficios sociales que les son negados por carecer de identificación.

Se resalta que la carencia de documentación identificatoria dificulta gravemente el ejercicio de derechos, y puede llegar a impedir u obstaculizar en una gran cantidad de casos el acceso a los servicios de salud, a la educación, al trabajo, a una vivienda digna e inclusive a trasladarse libremente o ejercer sus derechos electorales. Por lo que el Documento Nacional de Identidad resulta una verdadera herramienta de inclusión social, que permite el ejercicio efectivo de los derechos. No es casual que la falta de DNI se encuentre estrechamente vinculada con la exclusión social. Esta situación de déficit guarda estrecha relación con la situación económica del hogar y el estrato social de pertenencia, siendo sus causas la pobreza, las distancias geográficas y las dificultades administrativas de una inscripción tardía.

La Defensoría del Pueblo entendió que se estaba frente a un colectivo que amerita un acompañamiento especial por parte del Estado, por lo que implementó el Programa Santa Fe sin indocumentados, cuyo objetivo es lograr que todos los habitantes de la provincia de Santa Fe cuenten con su DNI y puedan acceder a los derechos cuyo ejercicio se ve imposibilitado por la falta de identificación.

Atento a que es el Registro Civil de la provincia quien entiende en la organización, régimen y aplicación del sistema de registro e identificación de las personas, se celebró un convenio con este organismo. En dicho marco, se gestionan actas de nacimiento, defunción y matrimonio, para ser entregadas a ciudadanos carentes de recursos económicos. Éstas resultan necesarias para la realización de trámites vinculados a la seguridad social.



Firma del convenio con el Registro Civil de la provincia.

Se ha logrado la emisión del DNI de un ciudadano de 30 años, institucionalizado desde los 8 años cuando fue abandonado por su madre, que nunca tuvo documento de identidad. Su solicitud fue acompañada por una asistente social y su objetivo es lograr la registración de su empleo.

Asimismo, se ha gestionado ante el Registro Nacional de las Personas (Renaper), con resultado favorable, la rectificación del número de DNI otorgado a una ciudadana, el cual por error estaba duplicado. Hacía más de 3 años que había iniciado el trámite y que se veía privada de contar con un DNI, con las consecuencias que ello implica. Se obtuvieron los antecedentes necesarios –partidas de nacimiento anterior y posterior– y se realizaron todas las gestiones que concluyeron con la resolución del caso el 10 de agosto de 2017.

Se advierte que, con la difusión del programa en los medios, aumentó el número de casos de consultas, principalmente en el interior de la provincia. En la actualidad se encuentran en trámite procesos de inscripciones tardías.

1.1.2 Educación

Durante el período los reclamos por temas relacionados con problemáticas de educación disminuyeron.

Se debió intervenir oportunamente ante la falta de bancos en escuelas medias para adultos (Empa) de Santa Fe y San Javier, lo que fue coordinado con el Ministerio de Educación, con resultado positivo.

Este año, desde la Delegación San Javier se acompañó a los ingresantes al Instituto Superior de Educación Física (Isef) de la provincia en la redacción y presentación de un recurso ante la decisión de esa institución de dar de baja a un alumno que tiene un tatuaje. Gracias a la gestión, se logró el ingreso del estudiante.

Por otra parte, se efectuaron gestiones ante la Municipalidad de Santa Fe y Jefatura de Policía, debido a la reiteración de conflictos con la basura y estacionamiento de vehículos en la puerta de la escuela “Dr. Edgardo Manzitti”, institución a la que asisten ciegos y disminuidos visuales, y que se ubica en la ciudad de Santa Fe al lado del Tiro Federal y frente a Jefatura de Policía. A principios de 2016 se hicieron reiterados reclamos a la Municipalidad por falta de recolección de la basura y la invasión constante de autos particulares de policías y/o de personas estacionados en propiedad de la escuela. Si bien al principio estas conductas parecían haberse corregido, los problemas resurgieron y motivaron la intervención de la Defensoría. Es menester destacar que la institución escolar fomenta la independencia de los alumnos y muchos de ellos llegan a la escuela caminando solos, motivo por el cual para los alumnos esta situación representaba una gran complicación.

Se efectuaron visitas en el lugar, advirtiendo que la conducta desaprensiva provenía de los mismos funcionarios policiales, lo que motivó la intervención ante la autoridad administrativa correspondiente. En ella, se dejó en claro la necesidad de aplicar los correctivos administrativos que fueren necesario.

1.1.3 Vivienda

Mejorar la calidad de vida y garantizar que las familias más vulnerables y en situación más crítica puedan contar con la escritura de su terreno, acceder a bienes y servicios básicos y poder ir mejorando su casa propia es una asignatura pendiente pese a los

esfuerzos que se advierten por parte de los distintos gobiernos locales.

Desde los sectores vulnerables, familias con integrantes con discapacidad, violencia de género y trabajadores informales que no pueden acceder a una vivienda se recurre al organismo solicitando una respuesta.

1.1.3.1 Protección de la vivienda

Con la implementación del programa provincial *Protege tu Casa* se abrieron nodos de atención y gestión del Registro General de la Propiedad Inmueble en varias localidades de la provincia, facilitando una directa comunicación y facilitación para aquellas familias de escasos recursos que se veían impedidas de viajar a Santa Fe a suscribir las actas de afectación y, como consecuencia de ello, el abordaje en la Defensoría del Pueblo sufrió una marcada disminución, en especial en el departamento Castellanos. Esto porque uno de los nodos se encuentra en su ciudad cabecera, al igual que en la capital provincial, donde el propio personal del Registro se encarga de confeccionar el acta de constitución.

En lo que respecta a la zona sur de la provincia, los trámites de constitución de Bien de Familia realizados abarcaron, además de la Sede Rosario, vecinos de Granadero Baigorria, Venado Tuerto, Cañada de Gómez, San Lorenzo, Casilda, San Jerónimo Sud, Rufino, Villa Constitución, Las Rosas, Chabás y Carcarañá. También se realizaron gestiones de las localidades de Zavalla, Totoras, Santa Teresa, Wheelwright, Pueblo Esther, Roldán, Villa Gobernador Gálvez, Firmat, Carmen, Fighiera, Arroyo Seco y Fray Luis Beltrán, entre otras.

La colaboración que la Defensoría del Pueblo aporta a la ciudadanía consiste en el llenado de los formularios publicados por el Registro General vía online, identificados con las siglas AV (afectación a vivienda) y DV (desafectación a vivienda), allanando así al ciudadano del trabajo de cargarlos e imprimirlos, y principalmente para aquellos casos de las personas que no poseen internet o ante el estudio de títulos y/o planos como requisito formal que exigen contener los mencionados formularios, sumado a la gratuidad y tranquilidad en resguardo de su vivienda única.

Trámites realizados en Rosario	
Rosario	96
Chabás	2
Villa Constitución	1
Venado Tuerto	2
Casilda	1
TOTAL	102

Trámites realizados en Sede Norte	
Santa Fe	14
Santo Tomé	1
Laguna Paiva	1
San Jorge	2
Coronda	1
Reconquista	1
TOTAL	20

Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, se continúa brindando asesoramiento y efectuando gestiones en relación a desafectación de Bien de Familia, cancelación de usufructo, sustitución de Bien de Familia, ampliación de beneficiarios y diversos asesoramientos relacionados a la normativa vigente.

1.1.4 Migrantes

El número de consultas de extranjeros residiendo en el departamento La Capital fue llamativo. Efectuar los trámites de residencia para un extranjero en la capital provincial resulta un problema, debido a que las oficinas de la Dirección Nacional de Migraciones en sólo atienden en Rosario.

Entre las metas o consideraciones de la Dirección se encuentra la de bregar por la apertura en el departamento La Capital o de la instalación de oficina móvil para que los extranjeros puedan efectuar los trámites, dado que los ciudadanos a los cuales se atendió (entre ellos: chilenos, colombianos, venezolanos y mejicanos) reflejan la imposibilidad de contar con recursos para el traslado.

1.1.4.1 Colaboración de la Defensoría del Pueblo de Colombia

En 2017 el organismo celebró con la Defensoría del Pueblo de Colombia un convenio cuyo objeto es establecer canales de colaboración mediante el intercambio de conocimientos y experiencias de interés común que permitan a ambas instituciones optimizar la tarea en la protección de los derechos de la ciudadanía y el compromiso común con los postulados esenciales del Estado de Derecho y con los Derechos Humanos.

En dicho marco se destacaron los siguientes casos:

Tras anuncios periodísticos de la visita a la ciudad de Santa Fe del defensor del Pueblo de Colombia, Carlos Alfonso Negret Mosquera, se hizo presente un ciudadano colombiano que había emprendido un viaje sin rumbos por Latinoamérica para terminar en la ciudad de Santa Fe sin dinero, sin documentación y en situación de calle. Las gestiones realizadas por ambas Defensorías posibilitaron que el viajero pudiera regresar y reencontrarse con sus familiares.

A las pocas semanas un turista santafesino que viajaba solo sufrió una descompensación en la ciudad de San Andrés, Colombia. La rápida y positiva respuesta a la solicitud de la Defensoría de Santa Fe demostró esfuerzo y organización de la Defensoría de Colombia que permitió acercar a los familiares del enfermo una voz confiable que le permitiera conocer el verdadero estado de salud y su correcta atención médica.

1.1.5 Acceso a la Justicia

Se continúa facilitando a los ciudadanos el acceso a la Justicia, tanto en el ámbito administrativo como judicial. En particular deben señalarse las derivaciones a la Defensoría General del Poder Judicial para tramitar divorcios, inscripción tardía de nacimiento, poniendo a disposición del ciudadano los recursos humanos y técnicos de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en sus sedes y delegaciones.

Se advierte un sector social empobrecido que no cumple con los requisitos para lograr la representación jurídica gratuita por parte del Estado, ni cuenta con recursos para recurrir a un abogado particular. A este colectivo, se le brinda asesoramiento jurídico gratuito y se realizan facilitaciones para solucionar sus conflictos.

1.1.6 Adultos mayores

A finales del mes de mayo de 2017, se publicó la ley 27.360 por la cual Argentina adhiere a la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que obliga a los Estados firmantes a promover, proteger y reconocer los Derechos Humanos de la franja de adultos de 60 años en adelante, con el fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación activa en el marco de la sociedad. Promoviendo, además, una imagen positiva de la vejez, como una etapa normal del desarrollo de la vida, en la que la mujer y el hombre se adaptan mediante acciones que previenen, corrigen o atenúan los cambios producidos por la declinación de sus potencialidades y se integran con los otros grupos de la población evitando las segregaciones y discriminaciones que lo marginan y destruyen.

En este marco, las Defensorías del Pueblo tendrán un rol preponderante en el resguardo de los derechos de los adultos mayores, habilitando los canales participativos y de inclusión.

A diario, ellos mismos se exhiben y perciben ante los instructores como integrantes del sector postergado de la sociedad frente a la imposibilidad de costear con su haber el incremento de los servicios públicos, como también el costo de los alimentos y de los medicamentos.

Los temas relativos a la seguridad social, servicios públicos, operaciones financieras y de consumo en general, sumados al asesoramiento jurídico en derechos civiles en general, son los que ocupan el centro del accionar del área a través de la asistencia cotidiana, inmediata e individual de cada caso.

La tarea del área está orientada al control del correcto funcionamiento del sistema de seguridad social de la provincia (Caja de Jubilaciones de la Provincia, ley 5510), así como en lo referente a los distintos programas correspondientes al orden nacional (Ansés).

Un lugar relevante en el año 2017 fueron las consultas por el denominado Programa de Reparación Histórica y los juicios de actualización de haberes. Estos últimos llevan mucho tiempo de litigio, lo que genera que los consultantes desarrollen desconfianza en los profesionales que los patrocinan y el gran temor de perder la vida antes de que la Justicia dicte un fallo.

La realidad diaria muestra que la incidencia de la pobreza entre las personas mayores torna a este colectivo particularmente vulnerable.

Actividades: dado que todo cambio de paradigma es un proceso que necesita de la coordinación de las distintas áreas y niveles de gobierno, en la Sede Santa Fe se conformó una **mesa de trabajo integrada por distintas áreas de la Defensoría: Centro de Asistencia a la Víctima y Dirección General de Asistencia Técnica en Salud, Discapacidad y Medio Ambiente**, junto a los ministerios de Desarrollo Social y de Salud de la provincia y la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe. Se realizaron periódicos encuentros con la finalidad de avanzar en la iniciativa de la Defensoría de gestar un Observatorio de Derechos de los Adultos Mayores, centralizar información sobre la situación actual en la provincia e intervenir en forma articulada en aquellos

establecimientos donde ya se han detectado situaciones de vulneración de derechos.

En este marco se comenzó a trabajar en:

* En la ciudad de Santa Fe con un Hostal de Larga Estadía para Adultos Mayores (Holepam), donde se detectaron irregularidades que culminaron en una resolución de recomendación.

- Se efectuaron gestiones ante la Municipalidad de Laguna Paiva y la Dirección Provincial de Auditoría Médica tendientes a verificar el estado del trámite de habilitación de un geriátrico ubicado en dicha localidad, ante denuncia por malos tratos a los adultos mayores alojados en el mismo. Como resultado de las actuaciones, se pudo verificar el buen estado de salud de los residentes, así como que la habilitación estaba en curso normal de otorgamiento.

- Se implementó la difusión de derechos en el programa televisivo *Tiempos de Abuelos* que conduce la periodista Graciela Riera, abordando distintas temáticas, junto a las restantes direcciones de la Defensoría.

- El 3 de noviembre se disertó en el ciclo de la Universidad Nacional de Rosario sobre el rol de las Defensorías en la protección y promoción de los derechos de adultos mayores. Se explicó cómo trabaja la institución con este sector de la sociedad y anunció la intención de crear un observatorio para monitorear el cumplimiento de sus derechos fundamentales.

En resumen, la institución trabaja para la construcción de ciudadanía, brindando mecanismos accesibles de intermediación entre este sector de la sociedad y el mismo Estado provincial, entendiendo que garantizar el envejecimiento digno resulta de trascendental importancia para las realidades sociales de marginación, desprotección y discriminación que atraviesan los adultos mayores hoy en día.

1.1.7 Previsional

1.1.7.1 Caja de Jubilaciones de la provincia de Santa Fe

Son recurrentes los reclamos por la demora en la resolución de los trámites de reajuste previsionales, consultas por el monto de las asignaciones familiares, por la diferencia con las nacionales y reclamos sobre aportes a la Caja.

En particular, se recibió un reclamo de los jubilados y pensionados del Tribunal de Cuentas, quienes solicitaron la resolución de sus reclamos por falta de traslado a los pasivos de las políticas salariales del sector. Se lo elevó al subsecretario de Seguridad Social, encontrándose actualmente en trámite en Fiscalía de Estado.

Por su lado, el Centro de Jubilados y Pensionados de Santa Fe recurrió nuevamente al organismo ante el cierre de paritarias municipales en las cuales se otorgó sumas no remuneratorias. Si bien son los representantes de los municipios y comunas y de la Federación de Sindicatos de Trabajadores por un lado y las autoridades Municipales y Comunes por el otro quienes acuerdan las paritarias, también interviene la Secretaría de Regiones, Municipios y Comunas, con voz pero sin voto. A esta última se le solicitó que en lo sucesivo tenga en cuenta la resolución 278/2014 dictada por la Defensoría que recomendó al Poder Ejecutivo de la provincia de Santa Fe evitar la aplicación de sumas no remunerativas y no bonificables en todos los sectores de la administración pública, tal como lo impone la letra y espíritu de la normativa vigente en la materia.

1.1.7.2 Base de datos y asignaciones familiares

Se registró un aumento en los casos de Asignación Universal por Hijo (AUH) que no podían ser percibidas por los ciudadanos por encontrarse informados en la base de datos de Ansés como trabajadores de la provincia. Dado el interés en juego, se abordó en forma inmediata y simultánea ante los distintos organismos intervinientes: Ansés, Afip, Caja de Jubilaciones, Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social (Sintys) e Informática del Ministerio de Recursos Humanos, lográndose la rectificación de la información.

La Defensoría no estuvo exenta de dicha problemática, detectando la Dirección de Administración que el error en la carga de datos procedía de una aplicación de Recursos Humanos de la provincia, por lo que se gestionó su corrección con alcance a todos los empleados del Estado provincial.

1.1.7.3 Pensiones no contributivas

Desde su creación, la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales gestionó las pensiones a la vejez, por invalidez y para las madres de siete o más hijos, en carácter de derecho para quienes se encuentren en estado de vulnerabilidad social y reúnan condiciones de edad, discapacidad laboral o familia numerosa respectivamente. En los primeros meses del año se registraron numerosos reclamos por parte de titulares de pensiones no contributivas en relación a la suspensión de su derecho por decisión del gobierno nacional.

Conforme a los testimonios de los afectados por la medida, éstas fueron sin aviso y el beneficiario del programa se enteró al ir a cobrar la pensión. Debe remarcar que se trata de uno de los sectores de mayor vulnerabilidad de sociedad, que padece condiciones precarias de vivienda, problemas de acceso a la salud, entre otros. Además, el titular de este derecho y su grupo familiar dependen en la mayoría de los casos de la pensión como principal ingreso para vivir.

A raíz de estas situaciones se comenzaron las gestiones correspondientes, solicitando explicación a los distintos organismos intervinientes, dado que el Ministerio de Desarrollo Social no brindaba una respuesta satisfactoria.

1.1.7.4 Administración Nacional de la Seguridad Social (Ansés)

1.1.7.4.1 Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados (ley 27.260)

Muchos ciudadanos se acercaron durante 2017 al organismo para saber si estaban incluidos en el programa y cómo acceder al mismo para aceptar la propuesta. Asimismo, consultaron sobre la firma del correspondiente acuerdo y su posterior homologación en la Justicia federal.

Con respecto al patrocinio letrado, atento a que Ansés informaba erróneamente que la Defensoría del Pueblo patrocinaba en forma gratuita dicho trámite, se les comunicaba que esto no era así y que el único organismo que patrocina de manera gratuita la realización de dicho trámite en Rosario es la Defensoría del Tribunal Federal.

Ansés había fijado una fecha límite para suscribir el mencionado acuerdo, en el mes de febrero. Dicha situación generó una saturación del sistema por lo que no se estaban brindando turnos y aumentaron los reclamos al respecto.

Se reiteran los reclamos por falta de obtención de turnos para la realización de los diversos trámites que ofrece Ansés, tanto por la línea 130 como por el sitio web www.anses.gob.ar, fundamentalmente para turnos por asignaciones familiares.

Casos recibidos en Sede Sur	
Jubilaciones, Pensiones, Reparación Histórica y Reclamos en gral.	261
Asignaciones Familiares	21
Aportes	6
Mora en el trámite	11
Seguro de Desempleo	3
Planes Sociales	1
TOTAL	303

Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

En la Sede Rosario de la Defensoría se continuó con reuniones con las autoridades regionales y locales de Ansés, las que fueron modificándose en este período. Estos vínculos facilitaron las gestiones realizadas en las delegaciones de Ansés de la región sur.

1.1.7.5 Plan Progresar

La interrupción del pago del Programa Progresar derivó en numerosas presentaciones en la Defensoría del Pueblo de jóvenes de entre 18 y 24 años que cobraban este beneficio, destinado a quienes están dentro de esta franja etaria y no trabajan, lo hacen informalmente o tienen un salario menor al mínimo.

Mediante una nota enviada al director Ejecutivo de Ansés se solicitó conocer de qué manera se reactivará el plan Progresar y cómo se concretará el pago de los retroactivos a los beneficiarios que no percibieron este subsidio. El pedido de informes se dio luego de que ese organismo nacional comunicara que iba a restablecer esta ayuda para los estudiantes que había interrumpido de manera unilateral.

Se respondió que en la liquidación correspondiente al período 05/2017 se aplicó el control establecido por el artículo 5 del decreto 84/14 (relativo a la certificación de asistencia a clases y aprobación de materias) y por el artículo 6 de la resolución 51/14 (requisitos relativos a las certificaciones). En su respuesta Ansés, aclaró que el intercambio de la información relacionada con la aprobación del requisito de materias para niveles terciarios y universitarios fue acordado con el Ministerio de Educación por lo que, para ejecutar el control en cuestión, se tuvo en consideración la base de datos oportunamente remitida por ese Ministerio.

En la liquidación correspondiente al período 6/2017, y habiéndose detectado inconvenientes en la gestión de la información proveniente del Ministerio de Educación y Deportes de la Nación, que da cuenta del cumplimiento de los requisitos exigidos

para la percepción de los complementos y la continuidad del Progresar en los casos de estudiantes de nivel universitario y terciario, ese Ministerio remitió dos archivos con el retroactivo correspondiente al 05/2017, como también el 20 por ciento acumulado correspondiente al segundo tramo del ciclo lectivo 2016.

1.1.8 Empleo Público

El secretario de la Federación de Sindicatos de Trabajadores Municipales de la Provincia de Santa Fe (Festram) solicitó la intervención de la Defensoría ante el gobierno provincial a fin de que proceda a actualizar el monto de las asignaciones familiares, conforme lo establece la ley 11.410, reclamo que fue trasladado a los ministros de Economía y de Gobierno, encontrándose en trámite.

También se iniciaron actuaciones por denuncia de irregularidades en el concurso para cubrir cargos en la Dirección Provincial de Turismo, que se tramitó mediante expediente 00701-0096881-6. Se solicitaron informes al área y se tomó vista de dicho expediente para su evaluación y control. No se evidenciaron errores o actos ilegítimos, por lo que se procedió al cierre de las actuaciones, previa notificación al recurrente del resultado de las gestiones.

1.1.9 Colegios profesionales

La Defensoría del Pueblo inició actuaciones ante el Consejo Profesional de Ciencias Económicas, por lo que se remitió un oficio a ese organismo requiriendo informes sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33 inciso e de la ley 8.738 (modificada por la ley 12.135), por el que se dispone que el Consejo deberá proponer al Poder Ejecutivo la reglamentación de dicha norma. Asimismo, se solicitó copia de las actas de las asambleas que se hubieren celebrado en los dos últimos períodos anuales y detalles de las sanciones disciplinarias a sus colegiados.

En su respuesta, el Consejo Profesional de Ciencias Económicas cuestionó la competencia material de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe para funciones de fiscalización y control sobre el mismo, por lo que deniega evacuar la consulta requerida.

Ante dicha postura, se solicitó a la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas que emita dictamen sobre la competencia de este organismo para tareas de fiscalización y contralor de los colegios profesionales dentro del ámbito territorial de la provincia de Santa Fe. Dicha Dirección, expuso sus consideraciones, argumentando que “La premisa de la Defensoría del Pueblo es siempre recibir las inquietudes de los ciudadanos y canalizarlas según los medios más convenientes en aras de la solución del reclamo, según el procedimiento consagrado por la ley 10.396 o bien mediante gestiones de buenos oficios, derivaciones a organismos con competencias directas, entrevistas con autoridades, mediaciones, etc”. Y añadió que “el artículo 23 de la ley 10.396, reza: ‘Quedan comprendidos dentro de la competencia de la Defensoría del Pueblo las personas jurídicas privadas en ejercicio de funciones públicas. En este caso, y sin perjuicio de las restantes facultades otorgadas por esta ley, el Defensor del Pueblo podrá instar de las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción’”, agregando que “el defensor del Pueblo

no sólo puede instar a la autoridad competente la fiscalización de las funciones del colegio profesional, sino además ejercer cualquiera de las atribuciones contempladas en el artículo 38 de su ley de creación. A saber, el defensor del Pueblo o sus adjuntos pueden: a) solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios afectados si la emitiesen, y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización, dentro del término que se fije; b) realizar inspecciones, unificaciones y toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación; c) apersonarse en cualquier dependencia de la Administración Pública o dependiente de la misma, para comprobar los datos que quisieren verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria”.

El informe concluyó entonces que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe “tiene bajo su esfera de incumbencia a los colegios o concejos profesionales, pudiendo ejercer todas las atribuciones consagradas en la ley 10.396”. En mérito a ello, y con los argumentos vertidos por la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas, se reiteró el pedido de informes oportunamente remitido, el que a la fecha se encuentra a la espera de contestación por parte del Consejo Profesional de Ciencias Económicas.

1.1.9.1 Gestiones ante el Colegio de Arquitectos de la provincia de Santa Fe

La Defensoría comenzó una gestión luego de la presentación de una colegiada de dicho ente que relató que luego de percibir el pago del subsidio por nacimiento de su hijo por una suma de 1.500 pesos, tomó conocimiento de que le corresponde una suma mayor a la indicada. La interesada manifestó que desde el Colegio le informaron que no era viable dicho reclamo, atento que no se encontraba habilitada con anterioridad para la percepción del subsidio y que el mismo fue abonado en forma errónea.

Efectuadas las correspondientes gestiones, se logró obtener un resultado favorable a la reclamante, en cuanto a los pagos de las diferencias en su favor.

1.1.10 Asesoramientos generales

Como todos los años los ciudadanos santafesinos concurren en procura de un asesoramiento jurídico u orientación en tramitaciones que, si bien exceden el marco de competencias de la ley 10.396, la institución brinda como un servicio más, en forma gratuita.

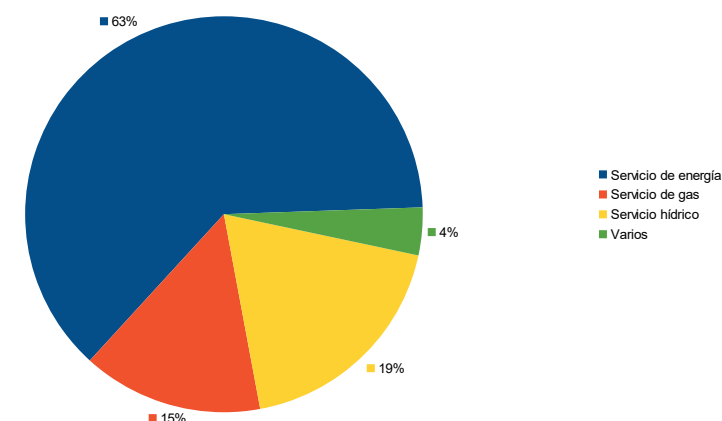
Se recibieron consultas sobre divorcio, cuidados personales, comunicación parental, uniones convivenciales y alimentos, entre muchos otros. En cada una de ellas se brindó el asesoramiento jurídico correspondiente, sobre todo teniendo en cuenta la vigencia del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, indicando además los organismos a los cuales podrían concurrir para hacer efectivos sus derechos.

En los casos en los cuales los presentantes no cuentan con los medios económicos necesarios para recurrir a un abogado particular, se realizaron 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.

En materia contractual los temas que se consultan con mayor frecuencia refieren a compraventas, locaciones y donaciones. Asimismo, se atendieron cuestiones referidas a sobreendeudamientos. En estos casos se informa sobre las consecuencias de las intimaciones previas a juicios, mediaciones prejudiciales, concursos y quiebras.

1.2 INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PÚBLICOS

Distribución de casos atendidos. Infraestructura y servicios 2017



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

1.2.1 Transporte

Durante el año 2017 disminuyeron las quejas presentadas en el organismo por el estado del transporte público de pasajeros interjurisdiccional. No obstante ello, se trasladó a la Subsecretaría de Transporte una queja reiterada contra la empresa de transporte General Güemes. Esta dependencia, por su parte, informó sobre las auditorías realizadas y la exigencia de un plan de acción específico.

Sobre finales del segundo semestre se recibieron denuncias por parte de usuarios de El Lucero, que dejó de prestar el servicio entre Esperanza y Rosario. Resulta menester señalar que el servicio favorecía la llegada a tiempo a actividades académicas, laborales y/o comerciales de los usuarios debido a que demandaba menor tiempo y mayor agilidad. La Secretaría de Transporte provincial manifestó que fue el prestador el que solicitó la baja del permiso y entre otros argumentos citó la falta del subsidio. Ese organismo manifestó sus intenciones de trabajar en aras de que se brinde cobertura de ese servicio.

Asimismo, se encuentra en trámite un reclamo de usuarios en forma individual y de varias entidades vecinalistas contra la empresa Recreo SA que cubre el trayecto desde la capital provincial a la localidad de Recreo. Para esta ciudad en permanente

crecimiento es sumamente vital contar con un servicio de calidad.

Descuento de medio boleto. Se presentaron los directivos de la Escuela de Educación Técnica 629 “Brigadier Estanislao López” de la ciudad de Santa Fe solicitando intervención de la Defensoría ya que cuentan con una matrícula de más de 550 alumnos, a quienes no se les otorga el beneficio previsto en la ordenanza 12.027, por lo que se realizó gestión ante la Municipalidad capitalina. Se acordó la presentación del establecimiento ante la Dirección de Habilitaciones de Transporte Público, para gestionar los mismos.

1.2.2 Seguridad vial

Los reclamos recibidos en el período informado se pueden agrupar en los siguientes temas:

-La falta de proporcionalidad y graduación de las multas de tránsito impuestas por exceso de velocidad a través de los controles habilitados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV).

El artículo 102 de la ley provincial 13.169 establece que “el conductor de un vehículo que circular por la vía pública a una velocidad que le impida el total dominio del vehículo o entorpezca la circulación o que no respete los límites máximos y mínimos que establecen la leyes y reglamentación vigentes será sancionado con multas de UF 300 a UF 1000”. A la fecha de redacción de este informe, el valor de cada UF según publica la APSV en el sitio oficial www.santafe.gob.ar es de 25.60 pesos. Esto significa que el valor mínimo de una multa de tránsito por exceso de velocidad, para una persona que haya circulado, por ejemplo, a 67 kilómetros por hora, es a la fecha de 7.680 pesos, con pago voluntario del 50 por ciento. Si una persona circula a 110 kilómetros por hora por una zona urbana la sanción es la misma. Esto denota una falta de razonabilidad, proporcionalidad y gradualidad de las sanciones. Se requiere de una graduación de sanciones con un criterio como el que contenía, por ejemplo, la derogada ley provincial 12.217.

-La reglamentación de la señalización que debe existir en los distintos controles de tránsito realizados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial no se encuentra publicada en la página www.santafe.gob.ar. Hay mucha información en lo relativo a distintos aspectos de seguridad vial, pero no sobre señalización, lo que motiva constantes quejas y consultas de los ciudadanos. Sobre la información existente en el sitio web de la provincia véase <http://www.santafe.gob.ar/index.php/web/content/view/full/93816>

- En cuanto a juzgados de Faltas habilitados, la Región 4, que corresponde a Rosario y que representa una gran cantidad de población, no cuenta con un juzgado de Faltas en la ciudad, siendo el más cercano el de la localidad de Granadero Baigorria.

- El Sistema Unificado de Gestión de Infracciones de Tránsito (Sugit), al que ha adherido la provincia de Santa Fe, funciona en la práctica como si las multas de tránsito pertenecieran a los vehículos, a pesar de que de acuerdo con la ley nacional de tránsito los responsables de las infracciones son en primer orden las personas de los conductores, sus padres en caso de los menores de edad y sólo en última instancia los titulares de los vehículos.

-La provincia de Santa Fe, a través de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, firmó un convenio de complementación con la Dirección Nacional de los Registros de la Propiedad Automotor, ingresando al sistema instrumentado por el formulario 131. El decreto 542/13 aprueba dicho convenio y en su artículo 2 establece: “Designase como agentes de percepción de multas por infracciones de tránsito labradas en jurisdicción de la provincia de Santa Fe a los titulares de los Registros Seccionales de la Propiedad Automotor de todo el país”. El mayor problema potencial para la provincia radica en que el convenio firmado establece en su cláusula cuarta que “la provincia (...) suministrará la base de datos de multas por infracciones de tránsito que registre (...). La provincia será responsable de la recolección, exactitud y actualización de los datos contenidos en la mencionada base de datos”. Esto puede llevar a que sea necesario organizar un sistema ágil de impugnación acorde a la Ley Nacional de Protección de Datos Personales 25.326, cuyo artículo 16 inciso 2 otorga 5 días hábiles al responsable de una base de datos para rectificar los mismos en caso de error, bajo apercibimiento de quedar expedita la acción constitucional de Habeas Data.

Se ha registrado un aumento de consultas, principalmente desde otras provincias, por las infracciones de tránsito labradas en rutas provinciales y nacionales por medio de radares. En la mayoría de los casos, denuncian que el monto de las mismas resulta desproporcionado y excesivo, y en el caso particular de las labradas por parte de la Agencia Provincial de Seguridad Vial no resulta claro dónde se debe recurrir para realizar el reclamo. Desde la Defensoría se les ha brindado el asesoramiento correspondiente y se les facilita información sobre los juzgados de Faltas.

Se ha gestionado ante la APSV la rectificación de la inhabilitación para conducir de un ciudadano de la provincia de Buenos Aires, que al solicitar el informe del (Certificado Nacional de Antecedentes de Tránsito (Cenat) para renovar su licencia, se encontraba informado por error. Toda la gestión se realizó vía web y se solucionó en 72 horas.

Se llevaron a cabo distintas reuniones con la Agencia y se diligenciaron los correspondientes oficios a los fines de poder brindar el mejor asesoramiento al ciudadano.

1.2.2.1 Ciudad Autónoma de Buenos Aires y provincia de Buenos Aires

Durante el año 2017 han ingresado varios reclamos de ciudadanos manifestando que han recibido notificaciones de actas de infracción en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Caba) y de provincia de Buenos Aires. La particularidad de estas presentaciones radica en que éstos alegan no haber circulado por ese lugar en la fecha indicada, por lo que rechazan y desconocen dichas multas. Al respecto, se asesora sobre forma de realizar descargo y se proporcionan datos pertinentes ya que, en el caso de Caba, la página web del gobierno de esa ciudad proporciona un link para realizar el descargo online para aquellos vehículos que estén radicados fuera de la ciudad, dirigido a la Dirección General de Administración de Infracciones. Para el caso de ciudadanos que se ven imposibilitados de acceder a esta plataforma digital, ya sea por carecer de las herramientas tecnológicas o por desconocimiento de las mismas, desde la Defensoría se gestiona el trámite, con resultado exitoso en la mayoría de los casos.

1.2.2.2 Provincia de Santiago del Estero

Ciudadanos de Santiago del Estero se han presentado por multas que se originaron en rutas de la provincia de Santa Fe. Se hicieron gestiones ante las comunas y municipios para obtener información acerca de estas multas y también ante la Agencia Provincial de Seguridad Vial, donde se informó que todos los radares de la provincia están autorizados y homologados para poder registrar multas. Esto se notificó a la Defensoría del Pueblo de Santiago del Estero y a los reclamantes. Sin embargo, se siguieron derivando multas a esta institución. Por ello, se hicieron gestiones para que se acceda a anular multas cuando el vehículo que fue captado por el cinemómetro no coincide con el del propietario al cual le notificaron la multa, por error en la carga de datos, o cuando la velocidad máxima no excede el diez por ciento permitido por la ley nacional, a la cual la provincia de Santa Fe está adherida.

1.2.2.3 Otras provincias

También hubo reclamos de multas labradas en otras provincias. Para poder atender a la demanda de estas consultas, especialmente luego de época de vacaciones o fines de semanas largos, se realizaron gestiones con las Defensorías locales para obtener la información correspondiente sobre la temática de control del tránsito a nivel provincial.

En virtud de ello, se realizó gestión oficiosa con el organismo responsable a los fines de poder canalizar el reclamo y que se deje sin efecto la presunta infracción. Además, se les proporcionó a los ciudadanos las herramientas para efectuar la presentación en el organismo de contralor.

Particularmente por infracciones dentro de la provincia de Santa Fe, se asesoró a los presentantes respecto de la habilitación de las comunas/municipios para efectuar estos controles y, de corresponder, se proporcionó el correspondiente descargo.

1.2.3 Servicios públicos

Durante el 2017 a nivel nacional continuaron las medidas de reducción de subsidios en la generación de energía y producción de gas, sumando a ello los incrementos de tarifas a las empresas distribuidoras de energía, gas y agua. Hechos resonantes no sólo para la economía familiar, sino también para la actividad comercial e industrial. La falta de información clara y precisa generó un desconcierto general en los usuarios, que se vio reflejado en un número importante de quejas.

1.2.3.1 Empresa Provincial de la Energía (EPE)

En la zona sur se ha notado una importante falta de tomadores de lectura o errores en las mismas, lo que ocasiona facturaciones y consumos ficticios que no se condicen con la realidad del momento que tendría que abonar. Mediante gestiones telefónicas, reuniones con funcionarios de la empresa, oficios y mediaciones, se pudo solucionar en gran parte el problema, teniendo en cuenta el seguimiento de los mismos por parte del área correspondiente de la Defensoría.

Desde la empresa se informó que se está trabajando en los proyectos de:

- Relevamiento y regularización de barrios carenciados, colocando los medidores sociales con un mínimo de tarifa, con el objetivo de evitar el fraude y la saturación.

- Adhesión a la ley de electrodependiente: la EPE trabajó durante el 2017 con una base de datos donde se estudia caso por caso, brindando al usuario que reúne los requisitos un mínimo de abono y una línea telefónica gratuita por un posible corte, pero estas medidas no garantizaban la gratuidad y continuidad del servicio. En el momento de redacción del presente informe, se promulgó decreto provincial 064/17 por el cual a partir del 1º de marzo se subsidiará el servicio eléctrico para electrodependientes en forma total y con renovaciones periódicas.

- Tarifa social en consorcios de edificios de grupos habitacionales de carácter social.

1.2.3.1.1 Tarifas

Como consecuencia de la audiencia pública celebrada en el año 2016, se estableció un nuevo cuadro tarifario con vigencia a partir de enero y marzo de 2017. En febrero, por disposición de la Secretaría de Energía de la Nación se produjo el aumento de la energía eléctrica, lo que fue trasladado al cuadro tarifario ya aprobado de EPE. En los hechos, implicó un aumento que superó el 80 por ciento, sumado al mayor consumo estacional, lo que generó que las facturas correspondientes al bimestre cuatro sean exorbitantes a la vista y bolsillo de los usuarios, quienes no estaban advertidos de la posibilidad de este último aumento nacional. Producto de ello, en la zona norte de la provincia se intensificaron los reclamos individuales por facturación.

El defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe recibió a representantes del Centro Comercial y Social de Villa Ocampo, el Centro Industrial y Comercial de Reconquista, Ente Parque Industrial Reconquista, Centro de Empleados de Comercio de Reconquista, Centro de Empresarios de Romang y Centro Industrial y Comercial de Rafaela, avalado por más de 7.000 firmas de usuarios residenciales y comerciales, quienes denunciaron el excesivo aumento del costo de la energía eléctrica, cuyo pago no pueden afrontar y el cual no se ajustaría a los requisitos establecidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Con posterioridad fueron los municipios de Sunchales y Malabrigo los que solicitaron la visita de los profesionales de la Defensoría.

En dicha reunión se acordó realizar una mesa de trabajo para atender los casos de las localidades afectadas: Reconquista, Villa Ocampo, Malabrigo y Romang, en las cuales personal de la Defensoría se presentó a recibir las quejas.

Se destaca que el número de quejas individuales tomadas no se condice con el número de firmas presentadas en el reclamo original, puesto que no todos los firmantes eran titulares del servicio que presta la empresa en cuestión.

Los reclamos recibidos por los profesionales de la institución en cada una de las localidades fueron satisfechos en su totalidad, con la cooperación de personal de la EPE, lográndose el cambio de titularidad, traslado a tarifa social provincial, plan de pagos de acuerdo a la capacidad económica, refacturación y desdoblamiento de pagos al constatar la existencia de estimados.

La presencia de la Defensoría en territorio sirvió para complementar la insuficiente

atención al cliente por parte de EPE, debido a la carencia de personal y recursos comunicacionales para dar respuesta a los reclamos.

Asimismo, el reclamo planteado por las fuerzas vivas de las comunidades del norte, se trasladó al directorio de la EPE, al cual se le solicitó: a) que obtenga financiamiento externo a largo plazo para realizar las obras nuevas y de mantenimiento, para que dicho costo no sea trasladable a la tarifa final que abonarán los usuarios de EPE; b) se desagregue en las facturas el costo que el usuario abona por el precio de la energía mayorista, impuestos, VAD (valor agregado de distribución) y realización de obras; c) los aumentos de tarifa se realicen una vez al año, con posterioridad a las paritarias y en forma proporcional a los aumentos otorgados. Por su parte, a la Secretaría de Energía se le requirió su intervención para mitigar el impacto de los aumentos en la facturación.

En la Sede Rosario de la Defensoría, el defensor del Pueblo recibió a representantes de la Multisectorial Contra el Tarifazo. Allí, les recordó que “en junio pasado había solicitado a la Secretaría de Estado de la Energía que dispusiera la realización de audiencias públicas en los nodos de la provincia” de forma tal de “garantizar la participación ciudadana en todo el territorio”.

Entre otras recomendaciones, en la audiencia pública correspondiente el defensor también advirtió que, al no estar vigente un nuevo marco regulatorio para el servicio público de energía eléctrica, es necesario que se habiliten las instancias participativas más amplias posibles para que la audiencia pública cuente con la máxima participación de todos los usuarios santafesinos y/o sus instituciones.

En segundo término, recomendó que a los fines de la difusión se implemente un sistema que permita la reproducción de la audiencia por medios tecnológicos y se contemple la posibilidad que determinadas asociaciones que representen intereses de sectores o grupos de usuarios puedan intervenir en el acto como oradores en las cabeceras nodales. En este sentido, solicitó que se instrumenten mecanismos no presenciales posibilitándose a las personas expresar sus opiniones mediante escrito con respecto al objeto de la audiencia.

1.2.3.1.2 Tarifa social

En este punto se propuso cambios al sistema vigente y, si bien esta Defensoría entiende que el régimen implementado por la resolución 219/2016 es un avance, también se considera que éste debe perfeccionarse, por lo cual en dicha oportunidad se requirió: ampliación de la cantidad de kilovatios, poner en marcha la georreferenciación anunciada en audiencia anterior de manera de incorporar beneficiarios de tarifa social según las condiciones de vivienda y barrios en los que habitan, crear una tarifa diferencial para Pymes, que se contemple la situación de los trabajadores informales y de las cooperativas de trabajo y, por último, que los requisitos de exclusión no se transformen en obstáculos insalvables.

1.2.3.1.3 Otros reclamos

En cuanto a **reclamos generales** se advierte la queja reiterada de los usuarios ante la falta de respuesta por reclamos en **artefactos dañados**, el rechazo injustificado y los valores otorgados en concepto de indemnización que resultan insuficientes para adquirir los productos dañados.

Asimismo, se observa que el beneficio otorgado por la **tarifa social nacional** es exiguo por lo que recurren a la Defensoría solicitando su inclusión en la tarifa social provincial. En otros casos se debió gestionar tarifa social provincial, ya que si bien en principio calificaban para la nacional y la habían solicitado vía web, no fueron incluidos y no existía un canal de reclamos directo.

Por su parte, en 2017 se conformó la Comisión de Infraestructura dependiente del Consejo Económico y Social de la provincia de Santa Fe, en el marco del Ministerio de Gobierno y Reforma del Estado y encabezada por la secretaria de Estado de la Energía de la provincia, cuyo objetivo es acordar con todos los sectores involucrados una ley del **Marco Regulatorio del Servicio Público de Electricidad**, en base al proyecto de la Secretaría de Energía. En particular lo referido a tarifa social, fondo compensador tarifario, aprobación y vigencia de los cuadros tarifarios, autoridad regulatoria, obligaciones de los prestadores y derechos de los usuarios. La Defensoría asistió a dos encuentros que se celebraron en el 2017. De las reuniones también participaron miembros del Ministerio de la Producción.

El organismo intervino de oficio al tomar estado público las quejas de usuarios por el corte del suministro eléctrico en el departamento San Cristóbal por el estado obsoleto de la línea de 33 kilovatios entre Ceres y Arrufó. En ese caso se requirió la intervención inmediata de la empresa para dar una respuesta al sector.

Tras el incendio ocurrido en la **Estación Transformadora Esperanza** durante el mes de febrero y que provocara un apagón en la ciudad, se recibieron reclamos de usuarios. Ello motivó sugerir a la Secretaría de Estado de la Energía tomar medidas tendientes a abordar y compensar los perjuicios sufridos a los usuarios. Aunque el siniestro ocurrió por causas fortuitas (aparentemente por un rayo, conforme se informara públicamente) y que el servicio se restableció en pocos días (debido a la conformación de un comité de emergencia y a los trabajos realizados para ello), los perjuicios para todos los usuarios son mensurables y, con ello, compensables. Es por ello que esta Defensoría estimó que podrían prorrogarse vencimientos, diferirse cobros, eximirse períodos, cargos, etc.

La Defensoría ha instado reiteradamente al dictado de un marco regulatorio del servicio eléctrico, al establecimiento de un sistema de tarifa social para los usuarios del servicio de energía que proveen las cooperativas eléctricas, tarifa diferencial para Pymes, y a la generación de un mecanismo que permita a los usuarios participar de las audiencias públicas en diferentes puntos de la provincia, de modo de que estas no sean un mero acto formal.

1.2.3.2 Servicio de agua potable y cloacas

1.2.3.2.1 Aguas Santafesinas SA

Se continuaron recibiendo quejas por falta de respuesta a reclamos tales como obstrucción, conexión con desborde, falta de presión en el suministro de agua, falta total del suministro de agua, roturas de cañerías, roturas de veredas, solicitudes de conexión del servicio de agua, solicitudes de conexión del servicio de cloacas y trabajos inconclusos.

En gran parte de los asesoramientos se encontraron problemas de la empresa que suministra el respectivo servicio para brindar una correcta prestación del mismo. La prestadora alegó tener inconvenientes económicos y estructurales pese a las diversas intervenciones de la institución, mediante gestiones oficiosas, de facilitación y de recomendación y del Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress), tratando de agilizar los mismos para poder brindar una respuesta rápida y efectiva a los diversos reclamos formulados por los usuarios.

Otro tema frecuente refiere a cuestionamientos por parte de los usuarios en la facturación del servicio de agua potable. En la mayoría de los casos la empresa ratifica el consumo facturado, justificándolo en el no mantenimiento por parte de los usuarios de sus instalaciones internas. Existen, aunque en menor escala, casos en que el Enress realiza rectificaciones a las resoluciones de la empresa por la existencia de errores de carácter administrativos o por violación a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

A diferencia de años anteriores, en 2017 se registró un incremento de reclamaciones judiciales por parte de la empresa a los usuarios morosos, rechazando en el plano administrativo toda gestión, por parte de los usuarios, de solicitud de prescripción de las mismas, en aquellos casos en donde se encuadra en lo normado en el artículo 2.562 inciso c del Código Civil y Comercial de la República Argentina.

En materia de deudas, se evacúan inquietudes por planes de pagos, refinanciación de las mismas, prescripción de deudas, iniciación de acciones judiciales y cortes del servicio. En todos los casos, la Defensoría del Pueblo asesora al presentante respecto de cuáles son los pasos a seguir.

1.2.3.2.2 Casos sociales

A mediados de 2017 se produjo un cambio en lo que hace a la atención de los casos de usuarios que no llegan a abonar sus facturas de agua. Para ello la empresa prestadora del servicio se convirtió en la receptora de las solicitudes individuales. Es menester recordar que para usuarios de Aguas Santafesinas existe el régimen de casos sociales, vigente desde el año 1999, para "aquellos usuarios que se encuentren en condiciones económicas apremiantes que les impidan atender necesidades básicas", pudiendo ser eximidos temporariamente, en forma total o parcial, de la obligación de pago de la tarifa que corresponda. Esa eximición se extiende por un lapso no mayor a 12 meses, con posibilidad de renovación.

Si bien la empresa estatal asume el trabajo de recibir las solicitudes de casos sociales de manos de los usuarios, no le corresponde definir si el pedido es aprobado o no. Esa tarea está a cargo de la Comisión de Casos Sociales conformada a tal efecto por distintos actores del ámbito estatal y que está dentro de la jurisdicción del Ministerio de Infraestructura y Transporte. La Comisión analiza los documentos que debe presentar cada interesado y luego le informa mediante una nota si finalmente queda dentro del régimen de casos sociales. Cabe destacar que el subsidio no comprende ni exime del pago de la deuda atrasada con Aguas que pueda existir por períodos anteriores.

En el entendimiento de que dicho régimen es insuficiente para abordar los casos sociales, la Defensoría del Pueblo solicitó al Enress que promueva el diseño de un nuevo régimen de tarifa social, que prevea la determinación de parámetros objetivos, similar

al previsto por la Nación para gas y energía eléctrica o por la EPE. Dicho ente respondió que ha elevado al Ejecutivo una propuesta para toda la provincia y el cual debería ser gestionado a través del Ministerio de Desarrollo Social. En la actualidad, se encuentra funcionando una comisión en el ámbito del Ministerio de Infraestructura y Transporte cuyo cometido es la implementación de un nuevo sistema de tarifa social.

Cabe destacar que los usuarios que no pertenecen al área servida de Aguas Santafesinas SA carecen de un régimen de tarifa social. Se han recibido solicitudes de usuarios de Cooperativas que debieron ser canalizados a través de la Secretaría de Desarrollo Social de las Comunas o Municipios correspondientes, sin respuesta favorable.

1.2.3.2.3 Socavones

En cuanto a los reiterados reclamos por socavones en la ciudad de Santa Fe, se solicitó información al Enress sobre el plan de obras integral previsto para la renovación y mantenimiento de las redes de agua potable y cloaca para el año 2017. Dicho organismo respondió que la empresa tenía asignado por presupuesto la suma aproximada de \$ 29.000.000 para renovación de redes de colectoras y distribuidoras de aguas y de cloacas del radio antiguo, sin contar con detalle de las obras o programa ya que: "Asa no ha explicitado en qué consiste su plan de renovación y rehabilitación de redes".

1.2.3.3 Gas

Como alertara el defensor del Pueblo en las audiencias públicas celebradas a finales de 2016 y principio de 2017, las facturas de gas emitidas en el primer semestre escaparon a las exigencias de proporcionalidad, racionabilidad y gradualidad requeridas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación. En la práctica el usuario debió absorber el impacto de cinco aumentos juntos, manteniéndose vigente el tope de aumento de un 300 a 400 por ciento según el tipo de usuario y en relación con igual período del año anterior. Esto generó un aumento considerable de consultas por facturación. Si bien la empresa Litoral Gas habilitó en su página web un simulador de facturación, los resultados que arrojaba no coincidían con lo realmente facturado, por lo que en todos los casos se derivaron a Litoral Gas para su consideración.

1.2.4 Casos testigo

1.2.4.1 Infraestructura

Intendentes, presidentes comunales, organizaciones sociales y productivas de la provincia de Santa Fe solicitaron la intervención de la Defensoría para gestionar ante autoridades provinciales y nacionales su inclusión en el **Proyecto de Gasoducto Regional Región Centro II**, para incorporar sus localidades a la provisión de gas natural. La Secretaría de Energía de la provincia respondió que dicho pedido fue acompañado desde la provincia y requerido a Litoral Gas, el Enargás y al secretario de Recursos Hidrocarburíferos.

En oportunidad de encontrarse personal técnico de la Defensoría atendiendo consultas en la localidad de Sunchales, se recibió a familiares de un joven discapacitado por una lesión medular traumática –ocurrida en julio de 2014– que habían solicitado a la

empresa Litoral Gas ser incorporados a la prestación del servicio al amparo de ley 24.901 y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esa presentación fue denegada por la prestadora bajo argumentos técnicos, en agosto del año 2016, aduciendo que el ramal de gasoducto que alimentaba la localidad de Sunchales no contaba con capacidad operativa y demandando la realización de obras. La Defensoría inició gestiones ante Litoral Gas, que informó que por resolución Enargás MJ 840 del 14 de julio de 2017 se resolvió favorablemente la solicitud de la distribuidora de mayor presión por parte de la transportadora. Ello posibilitó sumar nuevos usuarios de la localidad de Sunchales y Rafaela. Esta situación era desconocida por la familia afectada. Una gestión inmediata de la Defensoría permitió culminar la gestión resultado positivo.

1.2.4.2 Obra pública

Al tomar conocimiento del derrumbe de **La Casa del Brigadier López** de Santa Fe, monumento histórico nacional y patrimonio arquitectónico de la ciudad, la Defensoría accionó de inmediato y requirió intervención en forma urgente a los ministros de Obras Públicas y de Gobierno, a fin de preservar el edificio, y a la Municipalidad de Santa Fe para que garantice la seguridad de los inmuebles aledaños. El 17 de febrero, por decreto 289/17, se creó la Comisión Asesora para la Recuperación Integral, Puesta en Valor y Refuncionalización de la Casa del Brigadier y para el Emplazamiento Definitivo del Archivo Histórico de la Provincia, que comenzó los trabajos en forma inmediata.

1.2.4.3 Intervención en ruta 1

Vecinos de la localidad de Arroyo Leyes y Rincón solicitaron la intervención del organismo para que intervenga por los anegamientos por lluvias en las viviendas frentistas a la ruta provincial 1, causada por la falta de culminación de las colectoras. Dado que esta obra se encuentra en proceso de licitación, se requirió a Vialidad Provincial presencia en territorio para intervenir en los días de lluvia a fin de evitar la acumulación de aguas y facilitar su drenaje para paliar los daños a los frentistas hasta tanto se realicen las obras correspondientes.

1.2.4.4 Cloacas

Vecinos de la localidad de Arroyo Leyes solicitaron la intervención de la Defensoría ante el dictado de la ordenanza 34/16 referida a la construcción de la obra de desagüe cloacales de Arroyo Leyes -1º etapa- aduciendo falta de información. Se requirió intervención al Enress quién respondió: que si bien el Enress tiene injerencia en la habilitación y no en la planificación y ejecución de la obra, en el caso planteado se verificó que no existían oposiciones a la obra en el libro correspondiente, que se dictó la normativa necesaria para llevar adelante la misma, desde lo técnico el proyecto cumplía con los estándares normales contando con factibilidad hídrica respectiva y estudio de impacto ambiental y por último, los montos establecidos para la contribución de mejora eran acorde con las obras de esas características. Todo lo cual fue comunicado a los ciudadanos de la localidad.

1.2.4.5 Obras hídricas

Productores agropecuarios de la jurisdicción de Carlos Pellegrini solicitaron intervención por el anegamiento de más de 10.000 hectáreas. Atribuyen la situación a la falta de realización de obras por la provincia, por lo cual el requerimiento fue trasladado a la Secretaría de Recursos Hídricos para que intervenga en la problemática denunciada.

1.2.4.6 Estado del puente de Arroyo Leyes

Se solicitó la inmediata intervención de Vialidad Provincial para asegurar la transitabilidad y seguridad de los ciudadanos, ante la noticia en los medios de desprendimiento de parte del asfalto.

1.2.4.7 Ruta 11

Se solicitó al Órgano de Control de Concesiones Viales (Occovi) que intervenga ante la concesionaria Cinco Vial SA para atender el reclamo de los daños sufridos en el vehículo de un particular al chocar con un montículo existente sobre la ruta nacional 11, a la altura del kilómetro 822. Y, en general, se reclamó por el estado de la ruta 11 en el trayecto de la provincia de Santa Fe, el cual ha causado un gran número de siniestros viales relevados por los medios locales.

1.3 CARGAS TRIBUTARIAS

Durante 2017 la Defensoría del Pueblo prestó asesoramiento y realizó gestiones en materia de cargas tributarias relacionadas con la Administración Provincial de Impuestos (API). Los principales temas abordados durante el período se expresan a continuación.

1.3.1 Administración Provincial de Impuestos

En la Sede Rosario de la Defensoría del Pueblo se atendieron 127 reclamos referidos a la API. Los temas que se presentaron con mayor frecuencia se refirieron a imposibilidad de pago, exención para jubilados y discapacitados, convenios de pagos caídos, etcétera.

Se registró asimismo una reiteración de reclamos debido a la falta de remisión de las boletas de la API en tiempo y forma, tanto del impuesto que recae sobre los inmuebles, como del que lo hace sobre los automotores. Eso motiva retrasos en el pago con los consecuentes intereses que afectan a los contribuyentes.

Por otra parte, se mantienen vigentes dos situaciones conflictivas que ya fueron mencionadas en informes precedentes y que provocan malestar en los contribuyentes. Una está vinculada al Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (Sircreb) y la otra, a las diferencias de mejoras en el impuesto inmobiliario.

1.3.1.1 Sircreb

Durante el período de referencia volvieron a atenderse reiterados reclamos contra la API por la falta de bajas en el impuesto a los Ingresos Brutos de contribuyentes. Este problema supone diversos inconvenientes, entre ellos, descuentos en los movimientos bancarios por el sistema Sircreb por operaciones que no tienen relación con la actividad

por la cual estuvieron alguna vez inscriptos, como puede ser la bancarización de una operación inmobiliaria o el cobro de una indemnización, que son casos que se han abordado.

El Sircreb tiene por objetivo posibilitar el cumplimiento de los regímenes de recaudación del impuesto sobre los Ingresos Brutos correspondientes a los contribuyentes comprendidos en las normas del convenio multilateral, aplicable sobre los importes que sean acreditados en cuentas abiertas en las entidades financieras.

Es habitual que a contribuyentes a quienes les ha ido mal en sus emprendimientos se les genere deuda por el impuesto a los Ingresos Brutos. Por este motivo, cuando quieren dar de baja su cuenta, no pueden hacerlo hasta no cancelar dicha deuda.

Cuando la situación económica del contribuyente le impide la cancelación de la deuda, las cuentas quedan sin cerrar. El paso del tiempo empeora la situación, dado que al contribuyente se le cobra multa por baja tardía (tiene un valor de 3.200 pesos), lo cual dificulta aún más la conclusión del trámite.

Como consecuencia de lo expresado, cualquier operación bancaria queda sujeta a descuentos de Ingresos Brutos por el sistema Sircreb y, si quiere recuperarse el dinero descontado, debe emprenderse una complicada gestión ante la Administración que consiste, primero, en lograr la baja retroactiva del impuesto a los Ingresos Brutos y, después, en demostrar que el descuento no correspondía a una actividad económica gravada por dicho tributo.

En virtud de lo dicho, se propuso que se permita dar la baja en el impuesto a los Ingresos Brutos, aunque existan deudas, como lo permite la Administración Federal de Ingresos Públicos (Afip), y que se establezca un plan de pagos permanente, a una tasa baja, para aquéllos que quieran cerrar sus cuentas y quieran dejarlas saldadas. Además, se propuso la implementación de una moratoria provincial tendiente a regularizar todas estas situaciones con perdón de multas por falta de presentación de declaraciones juradas y por bajas tardías, que estaría en concordancia con las implementadas por la Afip.

Además de lo ya mencionado, debe destacarse que las atenciones y consultas por el sistema Sircreb sólo pueden realizarse a través de correo electrónico, no hay atención personalizada y de esa manera no hay respuestas en tiempo y forma.

1.3.1.2 Diferencia por mejoras

Durante 2017 se reiteraron los reclamos por incrementos del Impuesto Inmobiliario por mejoras no declaradas, con una demora de 2 a 3 años luego de haberse producido las mismas, con la consecuente rectificación de los avalúos, el reclamo retroactivo de esos períodos y los intereses generados en ese tiempo.

La normativa dispone que es obligatoria la presentación de la declaración jurada por parte de los contribuyentes ante el Servicio de Catastro e Información Territorial de la provincia. Pero en la práctica es común que los ciudadanos realicen el trámite ante la comuna o la municipalidad, considerando erróneamente que esto es suficiente. Los gobiernos locales informan sobre las mejoras al Servicio de Catastro provincial pero con dilaciones significativas.

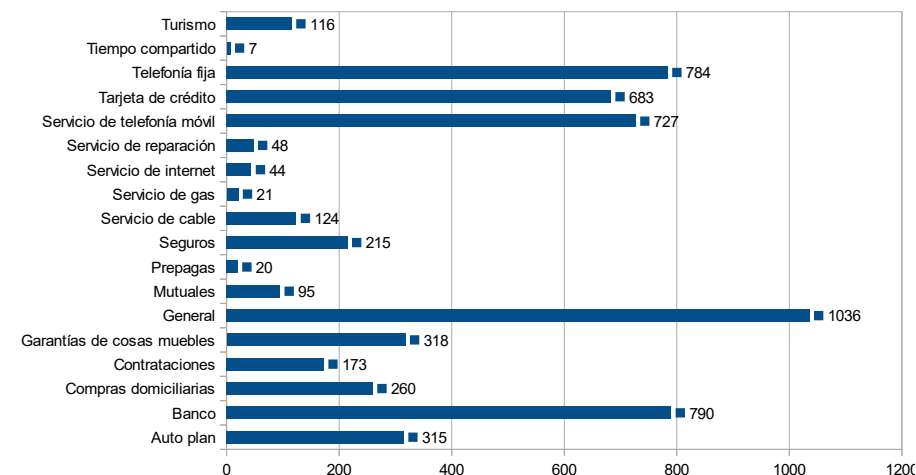
Cuando el contribuyente toma conocimiento de la situación mediante la recepción

de un reclamo que incluye los intereses adeudados por el tiempo transcurrido, ya han pasado varios años desde que se declararon las mejoras ante la autoridad local, lo que produce un consecuente malestar.

En estos casos se informa a los contribuyentes que se acercan a la Defensoría del Pueblo que la aplicación retroactiva de los intereses obedece a la falta de comunicación en tiempo y forma de las mejoras ante el Servicio de Catastro provincial, de lo que no se está eximido por las presentaciones que pudieran realizarse ante las autoridades locales. La normativa vigente indica que las mejoras deben ser declaradas ante el gobierno local y ante el Servicio de Catastro. Habitualmente esta información no es adecuadamente suministrada al contribuyente y eso induce al error.

1.4 DEFENSA AL CONSUMIDOR

Los reclamos principalmente, versaron sobre inconvenientes con bienes y servicios bancarios o financieros, tarjetas de créditos, créditos personales, requerimientos de deudas, telefonía fija y móvil, cable e internet, planes de ahorros y compra de automotores, compra a través de páginas web y electrodomésticos, entre otros.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

Se ha verificado en este período que quienes concurren a la Defensoría del Pueblo son, en su mayoría, personas con una situación de marcada vulnerabilidad social y económica que no pueden acceder a los servicios de un profesional particular. Este grupo de personas ha presentado características comunes, en cuanto, a que presentan necesidad básica insatisfecha, sobreendeudamientos financieros, esto sumado a la carencia de herramientas técnicas, legales y de información para poder ejercitar los derechos que le corresponden. En vistas de ello, la tarea a desarrollar por el instructor no sólo se limita a brindar el asesoramiento jurídico correspondiente, sino que además

brinda una contención emocional muy importante que, en dichos del propio ciudadano, “no suele encontrar en otros lugares”.

En idénticas condiciones se encuentran los adultos mayores que se presentan y que en muchas oportunidades no poseen certeza del origen de los descuentos en sus haberes o el alcance de los contratos celebrados, y que previamente han deambulado por diferentes organismos o dependencias, tanto públicas como privadas sin obtener una respuesta clara a sus problemas. Es aquí donde la experiencia y formación del instructor de la Defensoría del Pueblo cobra relevancia en cuanto al aspecto social al cual se le da extrema importancia.

Finalmente, se debe resaltar que el eje de este organismo siempre ha sido contribuir de la mejor manera posible a la tutela de los derechos de los ciudadanos, solucionando los casos individuales, pero también teniendo en miras el plano colectivo para que se establezcan mecanismos efectivos a tal fin, lo cual ayudará en última instancia a mejorar la calidad de vida de la totalidad de la población.

1.4.1 Reclamos sobre servicios de telefonía fija e internet

1.4.1.1 Interrupción del servicio y averías

En cuanto a los reclamos por interrupción del servicio por averías, se evidencia que el principal motivo corresponde a la demora en la reparación, ya que el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, resolución 10.059/99, establece en su artículo 31 que la línea deberá ser reparada dentro de los tres días hábiles. Muchas de las veces dicho plazo se extiende ampliamente, lo cual provoca la incomunicación de las líneas durante meses.

Ante reiterados reclamos sin respuestas o ante la imposibilidad siquiera de transmitir dicho pedido a la empresa, ya que según relatan los usuarios la espera en el teléfono es muy larga y casi nunca los atiende un operador humano, es que acuden a la Defensoría en busca de asesoramiento e intervención a través de gestiones oficiosas tendientes a acercar la queja a la empresa, ratificar la misma y obtener una solución efectiva. Para los casos en que los usuarios no han podido transmitir sus reclamos a la empresa, ya sea por imposibilidad técnica o material, la Defensoría los transmite directamente a representantes de la empresa, tanto a personal especializado de la casa central como a encargados zonales. Luego del mismo, y vencido el plazo legal sin respuesta o solución alguna, podrá volver a reiterarse el mismo dentro de los 30 días. Posteriormente, y para el caso de que persista la interrupción o deficiencia en la calidad de la línea, se da intervención al Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom).

1.4.1.2 Cobro del servicio interrumpido por averías

En estos casos, existe primeramente una avería en la línea, la cual desencadenó en una interrupción de dicho servicio. El objeto del reclamo no sólo abarca el restablecimiento del mismo, sino también la consideración de los días que se estuvo con el servicio interrumpido al momento de facturar ese período. Así lo establece el artículo 33 del reglamento de telefonía básica, al considerar que cuando la interrupción supere los tres días hábiles (siempre y cuando no se hubiese originado la interrupción por responsabilidad del cliente), la empresa deberá abonarle a éste un importe equivalente

al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio. Cabe aclarar que los usuarios deberán reclamar estas facturaciones previamente a la empresa y exigirle el número de gestión correspondiente.

Los prestadores acreditarán el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura indicando los días que duró la interrupción. En la mayoría de los casos se logra el objetivo, tras persistir en el mismo. Los usuarios lo evidencian en notas de crédito o en importes negativos en las facturas.

1.4.1.3 Demora en la instalación de línea nueva o traslado de la línea por cambio de domicilio

En los casos de pedidos de nuevas líneas, se ha observado la existencia de demoras de hasta un año (principalmente en los casos en que el usuario no solicitó el servicio de internet). Lo mismo sucede y, con la misma determinación, sobre el traslado. Frente a estos reclamos hay una renuencia de la empresa Telecom en explicar motivos de la demora ocurrida. Cabe poner en relieve que, sobre la instalación de línea nueva, la empresa impone los bien conocidos teléfonos satelitales, rechazando de pleno el sistema por cableado, sin dar mayores motivos ni explicaciones. Estos aparatos brindan un servicio deficiente, ya que en la mayoría de los casos no reciben cobertura de señal, por lo que la comunicación es inasequible.

La resolución 5/2013, Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones en su artículo 4.1.7 (indicador de demora en la operatividad del servicio solicitado en las redes de accesos fijos) establece que el tiempo máximo de instalación es de 10 días hábiles, cualquiera sea el servicio. Y, para los casos en que se exceda el TMI, la demora no podrá superar los veinte días hábiles. En consecuencia, en la totalidad de las quejas se observa un incumplimiento de los mismos. En la mayoría de los casos se da intervención al órgano de contralor para su conocimiento.

1.4.1.4 Cobro de servicios no solicitados, Soluciones Multimedia SA (Gurú Soluciones)

Soluciones Multimedia SA (Gurú Soluciones) es un servicio relacionado a la publicación en guía –soporte papel y/o digital–. Generalmente aparece facturado junto al servicio básico de telefonía fija. Este concepto incrementa considerablemente el monto a pagar y resulta muy dificultoso darle de baja. En la mayoría de los casos tratados durante 2017 se produjeron renovaciones automáticas, sin consentimiento alguno. Cabe resaltar que los usuarios abonaron dichas facturaciones, so pena de que la línea básica quede suspendida por falta de pago.

Luego de reiterados e insistentes reclamos con el objetivo de dar definitivamente la baja, se logró en la mayoría de los casos el reintegro de lo cobrado indebidamente y refacturaciones para aquellos vencimientos pendientes. Este servicio de publicidad en páginas amarillas es cobrado en la factura de Telecom en la sección de servicios facturados por cuenta y orden de otros prestadores no gravados. Por tal motivo, dicha prestataria, denota un comportamiento reactivo y distante al momento de gestionar reclamo, ya que la “supuesta relación contractual” es entre el usuario y la empresa de publicidad. En casi todos los casos, se da intervención al Enacom a fin de informar sobre esta situación y solicitar el desglose de la factura, para que el usuario pueda abonar los

conceptos correspondientes a los servicios de telefonía fija y multimedia, si lo tuviere, y de esta manera evitar posibles y eventuales suspensiones de los mismos.

En cuanto a la deuda que pudiese generarse con la empresa Gurú, ésta amerita la realización de gestiones tendientes a obtener información sobre dicha suscripción, fecha de la misma, titular y toda documentación respaldatoria pertinente. En caso contrario se buscará la rectificación de la base de datos en la que figura como cliente de este servicio, cese en el cobro y libre deuda. Cabe resaltar que el cobro de esta publicidad eleva el monto de la facturación habitual en aproximadamente 1.000 por ciento.

Para estas situaciones de facturación rige lo relativo al artículo 24, subsiguientes y consecutivos del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico. Éstos habilitan a que las facturas sean reclamadas ante el prestador hasta sesenta días corridos de la fecha de vencimiento de la misma, que se cobre solamente el abono y la parte de la factura no cuestionada por el usuario. Establecen que el servicio no podrá ser suspendido durante el tiempo de investigación del mismo, que el prestador deberá informarle por escrito sobre el/los importe/s y/o concepto/s cuestionados y la procedencia del/los mismo/s, que dicho informe deberá ser contestado en el plazo de quince días hábiles desde que fue recibido el reclamo y que, para el caso de que el reclamo fuese resuelto favorablemente al cliente y éste hubiese abonado un importe mayor al que finalmente se determine, se deberá reintegrar la diferencia correspondiente en un plazo de treinta días corridos de resuelto el reclamo.

1.4.1.5 Recepción de módem no solicitado

En estos casos, se logra inferir cierta modalidad mecánica, sistemática y oportunista de parte de la empresa, que envía por correo postal una caja cerrada sin indicaciones. En la misma generalmente hay un módem wifi, con su kit de seguridad e instalación. Al ser recepcionado por el usuario (que **no lo solicitó**) se habilita inmediatamente a que, en la facturación siguiente, se cobre el servicio de internet. En la mayoría de los casos los usuarios, no instalan el módem, realizan el reclamo a la empresa y sin embargo el servicio multimedia es cobrado indefinidamente. Ante esta situación las gestiones tienen por objeto la baja de este servicio, el cese en el cobro, reintegro para el caso de que sea abonado y devolución del módem (esto último muy pocas veces se concreta). Tras la persistencia en las reiteraciones del reclamo, se logra la baja de este servicio. También se aplica lo relativo a reclamos por facturación del reglamento de telefonía básica.

1.4.1.6 Cobro servicios luego de haberse pedido la baja

La decisión de dar de baja el servicio, ya sea de telefonía fija o multimedia, es un derecho que posee el usuario y puede ejercer en cualquier momento. La mayoría de los casos obedece a una deficiencia en la calidad del mismo. A consecuencia de ello, se determina la baja del/los mismo/s, mediante gestión telefónica a atención al cliente, lo cual algunas veces no se efectiviza, ya que siguen llegando facturaciones de éstos, generando deuda al usuario. Ante cada reclamo del usuario a la empresa, debe exigirse número de gestión. Frente a esta situación, se trasmite el reclamo a la empresa,

solicitando la confirmación de la baja definitiva del/los servicio/s, condonación de la deuda generada, rectificación de toda base de datos crediticias y libre deuda. Ante la falta de respuesta y solución al reclamante, se da intervención al Enacom.

1.4.1.7 Servicio de internet: falla en conexión a la red

La deficiencia en la prestación del servicio de internet es una problemática cada vez más frecuente, que implica en la mayoría de los casos pagar un servicio inexistente. De esta manera, comienza a reclamarse la calidad del servicio y la consideración de los días interrumpidos o el reintegro. Los usuarios relatan que los contactan para ofrecerles elevar la conexión a internet a una velocidad que, luego de la instalación –según la misma empresa–, es imposible de lograr en el lugar donde residen.

Ante la falta de respuesta y solución de la empresa, se solicita la intervención del órgano de contralor. Este es el caso de la localidad de Desvío Arijón, donde los ciudadanos expresan que el servicio brindado por la empresa Arnet es deficiente y en ocasiones nulo. Esta institución comunicó esta problemática a la Defensoría del Pueblo de la Nación, y el tema aún está en trámite.

Párrafo aparte merece la mora en los trámites iniciados en el Enacom, así como la falta de efectividad y respuesta por parte de este organismo en los casos que se les plantean.

En el mes de enero de 2017, en la localidad de Esmeralda se produjo un fuerte temporal y como consecuencia una gran cantidad de usuarios sufrieron el corte del servicio telefónico. Dichos usuarios concurrieron a la Comuna, la cual solicitó nuestra intervención. Consecuentemente se efectuaron gestiones ante Telecom arrojando resultado positivo, restableciéndose el servicio.

1.4.2 Telefonía móvil

1.4.2.1 Reclamaciones por deuda inexistente

Estos casos vienen aumentando en los últimos tiempos considerablemente. La mayoría de los reclamos refieren a saldos adeudados por baja de líneas y/o equipos asociados a ellas, que los usuarios desconocen y rechazan, y que los perjudican de diversas formas. A veces se les informa ya sea telefónicamente, o a través de carta documento o telegrama de estudio de cobranzas, sobre la existencia de una determinada deuda, la cual es generada por una línea y/o equipo que nunca solicitaron. Otras veces se anotan cuando al intentar realizar una operación comercial, ésta se trunca por la existencia de una deuda que se imputa al usuario y que este desconoce por no haberla generado.

Esto motiva diferentes gestiones y genera miedo y malestar en los presentantes. En la generalidad de las actuaciones tramitadas se llega a una respuesta favorable de la empresa, que exige para tramitar este reclamo el formulario de desconocimiento de servicio y/o equipo, ya que éste actúa como cuerpo de escritura al momento de cotejar las firmas de quien desconoce y rechaza la operación con quien firmó la solicitud del mismo. Para el caso de que la empresa de telefonía móvil demore la tramitación de este tipo de reclamos, no se den de baja efectivamente las líneas (por lo que sigue cobrándose) o cuando los usuarios siguen siendo intimados por estudios de cobranzas

aun cuando la empresa otorgó libre deuda, se da intervención a la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (DNPPD). Este órgano de control, creado en el ámbito nacional, es el medio que la ley confiere para conocer y controlar a quienes tratan datos personales. Así, asesora y asiste a los titulares de esos datos personales, recibiendo las denuncias y reclamos efectuados contra los responsables de los registros, archivos, bancos o bases de datos por violar los derechos de información, acceso, rectificación, actualización, supresión y confidencialidad en el tratamiento de los datos. En este sentido, tiene por función investigar si la base de datos denunciada da cumplimiento o no a los principios que establece la ley y las disposiciones reglamentarias.

Para aquellos casos de fraude que tienen como base el extravío, robo o hurto de DNI, se asesora y gestiona, sobre la denuncia del hecho en el Registro Nacional de Documentos de Identidad Cuestionados, creado por la disposición DNPPD 24/10, que tiene como objetivo organizar y mantener actualizado un registro informatizado donde consten el número y tipo de documentos de identidad que hayan sido denunciados por las autoridades públicas competentes y/o sus titulares, con motivo de pérdida, hurto, robo o cualquier otra alteración.

1.4.2.2 Calidad en la prestación del servicio

Esta es una problemática cada vez más frecuente, que no hace distinción respecto de regiones geográficas. La falta de señal la puede padecer tanto un ciudadano oriundo de la localidad de Reconquista como quien reside en la capital santafesina. Esto motivó numerosas presentaciones, las cuales denotaron una falencia de las empresas de telefonía móvil en la capacidad de brindar con regularidad la conexión a la red de internet. El reclamo se inicia, tras evidenciar que la facturación llega con los importes habituales por un servicio que no se puede utilizar. Incluso a veces se pagan paquetes adicionales sobre tráfico de datos, que no es posible utilizar. En la mayoría de los casos, al no haber respuesta de la prestataria sobre lo planteado, se da intervención al órgano de contralor en comunicaciones.

Tal situación es la que padecen, por ejemplo, los vecinos de la localidad de Ceres, que manifiestan falta de servicio, en ocasiones prolongadas y periódicas, y deficiencia en el funcionamiento de datos móviles. Por tal motivo, a principios del año 2017, el Consejo Municipal de Ceres dispuso mediante resolución 117/17 solicitar al Enacom su intervención. Desde esta Defensoría se realizaron gestiones con el ente de control y con la Defensoría del Pueblo de la Nación, todavía en trámite.

1.4.2.3 Multa por bajas anticipadas. Cambio de empresa. Derecho a la información

Todavía persisten los reclamos por multas motivadas ante casos de rescisión anticipada. En este caso los usuarios se informan sobre éstas, al recibir facturas abultadas. Actualmente rige el plazo contractual de 24 meses, transcurrido el mismo no cabe el cobro de la multa. Los casos más usuales del cobro por mercado anticipado son: compra de un equipo celular (se renueva la voluntad de permanecer en la empresa por el plazo mencionado), la ejecución de la portabilidad (caso en que no sólo le cobran al usuario la multa, sino también la totalidad del equipo financiado), baja de la línea, portabilidad y cambio de plan abono antes de dicho plazo. La cuestión radica en la falta

de información cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente, que debe brindar la empresa al momento en que el usuario comunica la operación a gestionar, de acuerdo al artículo 4 de la ley 24.240 y su modificatoria. También se gestiona ante los estudios de cobranzas, quienes instan el pago de los saldos deudores.

1.4.2.4 Oferta engañosa

Generalmente, estos casos se concretan vía telefónica. Distintos operadores contactan a los usuarios en numerosas oportunidades diariamente para ofrecerles alguna promoción en renovación de equipos celulares o de plan de abono. Algunas de estas ofertas incluyen descuentos en el precio del equipo, descuentos en caso de adquirir dos equipos o uno de regalo. El perjuicio sucede al llegar los equipos y la factura, cuando se observan nuevas líneas con sus correspondientes abonos no solicitados, descuentos no ejecutados o marcas y modelos de equipos de teléfonos que no existían al momento de la oferta. Todo esto sin información previa.

Para los casos de promoción del plan de abono, se ofrecen determinados beneficios por un importe específico que luego no se cumple. Muchas veces, los usuarios para alcanzar estas promociones se cambian de plan de abono y otros hacen uso de la portabilidad. Quienes migraron a estas empresas en busca de dichos beneficios incumplidos son rehenes de ellas por 60 días, ya que este es el plazo mínimo que deberán permanecer, transcurrido éste podrán migrar nuevamente, arriesgándose a ser multado por baja anticipada, pese a haber realizado el reclamo pertinente y haber explicitado la causa por la que regresan a la empresa anterior.

Esto motiva múltiples reclamos de los usuarios a la firma, previamente a acudir a esta Defensoría. Se logra respetar la oferta inicial, manteniéndose todas sus modalidades, condiciones y limitaciones (según lo establece el artículo 7 de la ley 24.240 y su modificatoria) y en los casos de reversión de portabilidad, se regresa a la empresa anterior sin costo alguno y se condona toda deuda que pudiese haberse generado. Para lograr esto, previamente debe completarse en la empresa a la que se migró el formulario de reversión de portabilidad. En algunos casos, el consumidor acepta el ofrecimiento que le efectúa la empresa y el caso se cierra. No obstante, ante su rechazo o manifiesta irregularidad, se solicita la intervención de la Dirección de Comercio Interior, autoridad de aplicación de ley 24.240.

1.4.3 Inhibidores de señal de telefonía móvil (Coronda)

Las comunicaciones móviles son transmisiones de radiofrecuencia. Es decir, señales que se transmiten por el espectro radioeléctrico. Como cualquier señal transmitida por RF, una llamada o conexión de datos móvil puede ser interrumpida o inhibida por un emisor de mayor potencia.

Los inhibidores para móviles simplemente emiten ondas de radio en las mismas bandas de frecuencia que los teléfonos con energía suficiente para colisionar con las señales de los celulares e impedir el servicio. Los usuarios, mientras estén dentro de la zona de alcance del inhibidor, no tendrán cobertura en sus dispositivos móviles.

La instalación de estos dispositivos en la Unidad Penitenciaria de Coronda Dr. César Tavares tuvo como objetivo que dicha inhibición funcione dentro del penal y no extramuros. Sin embargo, los vecinos vieron afectadas sus comunicaciones, así

como sistemas inalámbricos de cobro. Por tal motivo, el intendente municipal solicitó, mediante nota fechada el 17 de agosto de 2017, la intervención de la Defensoría del Pueblo ante esta situación.

Desde este organismo se ofició a la Secretaría de Asuntos Penitenciarios y a la Subsecretaría de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, con el fin de participarlos sobre la situación planteada por el Ejecutivo municipal y se solicitó la implementación de las medidas urgentes que permitan a los vecinos contar con el servicio de telefonía móvil normal. Asimismo, se notificó al Enacom para que realice el correspondiente monitoreo y control de calidad de la telefonía celular e internet móvil en la zona.

En septiembre de 2017 personal de la Dirección de Comunicaciones procedió a reubicar un inhibidor en dependencias del Pabellón N°6 Norte, previa modificación de la estructura de soporte y orientación de antenas con el fin de optimizar su funcionamiento. En este sentido, se están efectuando modificaciones y estudios en campo para redistribuir la instalación de los equipos restantes. Cabe resaltar que aún continúan las gestiones de la Defensoría, reiterando las notas a Enacom.

1.4.4 Denuncia por trato indigno en casa central de Correo Argentino

En el mes de marzo se recibió vía web una queja sobre el trato indigno dispensado en la oficina central de atención del Correo Argentino. Relataba el presentante que a mediados del mes de febrero concurrió a dicho organismo y, tras esperar casi 2 horas, no pudo concretar su trámite por fallas en el sistema informático. Lo mismo ocurrió con los demás ciudadanos que, tras horas de espera, decidieron retirarse del lugar. Agregó que al solicitar una señora el baño para su hijo, el mismo le fue denegado. Todo esto motivo el reclamo ante esta Defensoría.

Frente a ello, se solicitó la intervención al Ente Nacional de Comunicaciones. Éste desplegó su accionar y, a través de la Dirección Nacional de Control de Servicios Postales, se llevó adelante un procedimiento investigativo, que concluyó con el acto administrativo que exhorta al Correo Oficial a que proceda a tomar las medidas necesarias a los fines de asegurar que se otorgue a los usuarios un trato correcto, cortés y diligente en la sucursal sindicada. De esta manera, concluyeron las actuaciones de la Defensoría.

1.4.5 Servicio de tv por cable

Los reclamos radican en la imposibilidad de dar de baja el servicio, obtener la reparación del mismo, o lograr las quitas correspondientes en los abonos por los períodos en que no se brindó el servicio por cuestiones imputables a la empresa. Empresas como Cablevisión y Cable Video Santa Fe, dan respuesta a estos reclamos en un término de 15 días, otorgando bajas y ajustes de facturación. Caso distinto es la empresa DirecTv, que no cuenta con oficinas comerciales en la zona y maneja la atención al cliente solamente a través de su 0800, por intermedio de call center ubicados fuera del país, con los cuales es difícil contactar y mucho más obtener una solución práctica a los reclamos o la baja del servicio. Por lo que se debe recurrir a gestiones web y a través de notas formales al domicilio legal de la firma, con dispares resultados y tiempos de respuestas demasiado lentos para los reclamos de los ciudadanos.

1.4.6 Servicios financieros y bancarios

Son los reclamos numéricamente más comunes en el año 2017, relacionados con problemas en el uso de tarjetas de crédito y débito, inconvenientes en extracciones a través de cajeros automáticos, cargos no generados por los usuarios e imputación de seguros, entre otros similares.

Un problema recurrente es la imputación de operaciones comerciales no realizadas en una tarjeta de crédito o descontadas por recibo de sueldo. Estas falsas operaciones son supuestamente celebradas por internet o telefónicamente, pero son desconocidas por el titular. Casos puntuales provienen de la imputación de pólizas de seguros, que al no ser debidamente pactados no pueden ser cobrados (artículo 6 de la ley 25.065).

1.4.6.1 Tarjetas de crédito

La ley 25.065 regula la normativa de tarjetas, con aplicación subsidiaria de la ley 24.240. El Banco Central de la República Argentina (BCRA) actúa como órgano de contralor de los bancos emisores y allí se derivan las actuaciones en caso de no obtener una respuesta formal a los requerimientos por parte de los bancos responsables en el plazo de ley.

Otro tema es el de renovación de tarjetas no activadas o usadas, que al momento de vencer sus períodos de validez automáticamente generan un costo de reposición de los plásticos o cargos de renovación anual. En estos casos, de existir una solicitud de baja previa realizada por el usuario, se hace valer dicha fecha para que los posteriores cargos no le sean imputados. Asimismo, en los casos de que no se haya solicitado la tarjeta, se solicita la devolución de los cobros de mantenimiento y en su caso la obtención de un libre de deuda, que atestigüe que no existen deudas pendientes a cargo del reclamante, acompañado de la correspondiente rectificación de informes crediticios Veraz.

1.4.6.2 Sobreendeudamiento

Se advierte un aumento de consultas relacionadas con sobreendeudamiento por uso de tarjetas de créditos y solicitudes múltiples de créditos. Algunas firmas crediticias ofrecen a los deudores un nuevo crédito para saldar varios pendientes, con el consiguiente aumento del capital adeudado y refinanciamiento a largo plazo, lo que origina, más que una solución, un agravamiento del sobreendeudamiento del ciudadano, en muchos casos mal asesorado.

En algunos casos, a través de gestiones oficiosas de esta Defensoría, se lograron refinanciaciones de deudas y planes de pagos acorde a las condiciones socioeconómicas del ciudadano. Se acompañaron estas intervenciones con un asesoramiento personalizado de las causales que generan el sobreendeudamiento, muchas veces ignoradas por los ciudadanos.

1.4.6.3 Trato digno

En el funcionamiento de entidades bancarias se siguió monitoreando el cumplimiento de la normativa que regula el trato digno y los tiempos de espera, principalmente ante casos puntuales planteados en la atención de adultos mayores y discapacitados.

Asimismo, se debió intervenir ante el trato indigno dispensado a deudores, debido al acoso de llamados a familiares procurando la recuperación de sus créditos, los cuales

cesan en la medida que interviene este organismo.

1.4.6.4 Nuevo Banco de Santa Fe

En el caso del Banco de Santa Fe se mantuvieron y reforzaron los canales de consulta con el área atención al cliente, agilizándose notablemente los tiempos de respuesta a través de gestiones web que evitan el envío de notas formales. Es de destacar que se obtuvo una buena predisposición del banco para atender los planteos elevados a través de la intervención.

1.4.6.5 Banco Central de la República Argentina

Con el BCRA se mantuvo fluido el contacto, en casos en los cuales los bancos no brindan una respuesta a las gestiones. El área competente del BCRA se comportó de manera activa para intimar a los bancos e intermediar de modo de obtener respuestas formales.

1.4.7 Pólizas de seguro

Se registraron durante 2017 dificultades para obtener la baja de pólizas de seguros por el medio en que supuestamente fueron tomadas (también existen denuncias de imputación de pólizas no solicitadas), generalmente telefónicamente, ya que los servicios de atención al cliente, solicitan diversos requerimientos que imposibilitan obtener la cancelación. También se detectaron múltiples reclamos sobre pólizas incluidas en las tarjetas de créditos que no fueron solicitadas por los usuarios, quienes suelen detectar esta situación anómala en sus resúmenes varios meses después, con el consiguiente problema que surge para lograr la devolución de los montos indebidamente percibidos por dichas compañías durante prolongados tiempos. Más aún en casos en los cuales no puede verificarse claramente la fecha del alta de las pólizas.

Ante este tipo de reclamos, desde esta Defensoría se realizan gestiones ante las instituciones intervinientes para evitar que durante el transcurso de resolución del expediente se sigan debitando dichos importes.

En varios casos se logró la devolución de los montos descontados bajo estos conceptos con las empresas de seguro emisoras de las pólizas. Sólo en caso de no obtenerse una respuesta satisfactoria, se realiza la derivación de dichos reclamos a la Superintendencia de Seguro de la Nación (SSN).

1.4.8 Compras por internet

Se registraron grandes atrasos a la hora de entregar productos ya abonados, manejando las empresas plazos aproximados a 10 o 15 días hábiles para proceder a la entrega de los mismos en el domicilio de los compradores o una sucursal cercana.

En los envíos de productos de menor tamaño generalmente intervienen correos privados o empresas de transporte tercerizadas, por lo que se dificulta determinar la ubicación real del producto una vez despachado. Ante incumplimientos de los plazos citados, desde esta Defensoría, y a requerimiento del consumidor, se realizaron gestiones para obtener agilización en la entrega, llegando a solicitar la resolución de la operación de compra por incumplimiento de las condiciones pactadas. En estos casos, se obtuvo la devolución de los montos abonados.

Sobre estas nuevas modalidades de contratación, desde la Defensoría del Pueblo se emitieron recomendaciones especiales a través de los medios de comunicación, con el fin de

lograr un uso responsable y seguro de estas tecnologías.

Las operaciones de comercio electrónico son una modalidad en franco aumento y las recomendaciones de la Defensoría se han replicado en distintos portales de los medios. El año próximo se prevé sumar una campaña informativa sobre los derechos de los consumidores en la era digital.

1.4.9 Actividades por el Día del Consumo

En el mes de marzo, denominado Mes del Consumidor, se desarrollaron distintas actividades que fueron coorganizadas por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral (FCJS-UNL), Defensoría del Pueblo, Comisión Usuarios y Consumidores del Colegio de Abogados, Proconsumer, Unión de Consumidores Unidos y Concejo Municipal de Santa Fe.

En el marco de ellas se realizó la difusión de folleto sobre precios transparentes en los puntos comerciales de la ciudad de Santa Fe, se mantuvieron distintas reuniones, una con el titular local del Enacom, quien brindó un informe sobre antenas de telefonía móvil y contaminación, y otra con Oscar Blando, sobre la agenda del derecho del consumidor a incorporar en la eventual reforma de la constitución provincial. Como actividad de cierre, la Defensoría participó en la FCJS-UNL de la Jornada de Protección del Consumidor en la Ciudad de Santa Fe. En esta última actividad, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe reiteró la necesidad de que la provincia adhiera a la ley nacional 24.240 de Defensa del Consumidor.

1.4.10 Otras actividades

El 7 de noviembre se llevó a cabo el taller *El Rol de la Defensoría y los Derechos del Consumidor*, en la Biblioteca Popular de la Comuna de Esmeralda y que estuvo destinado a alumnos de la escuela secundaria y público en general.

También, en el marco del programa *La Defensoría en tu barrio*, los profesionales de la Dirección de Atención a la Ciudadanía atendieron los días 7, 8 y 9 de noviembre en el club Deportivo Nobleza, ubicado en Lehmann y Juan XXIII de la ciudad de Recreo. Allí los habitantes de dicha ciudad y zonas aledañas efectuaron consultas y gestiones.

1.4.11 Partes de prensa (advertencias)

1.4.11.1 Súper Goji

Por pedido de la Agencia Santafesina de Seguridad Alimentaria (Assal), la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe advirtió a los ciudadanos que se abstengan de comprar o consumir un suplemento dietario a base de café verde, té verde y goji, marca Súper Goji, elaborado por TSA. Éste se promociona a través de publicidades engañosas en internet, atribuyéndole falsas bondades terapéuticas, como otros productos alimenticios rotulados como suplementos dietarios sobre los que la agencia santafesina también emitió alertas. La prohibición de comercializar el mencionado elemento fue adoptada por la orden 10 de Assal. En paralelo, la Assal mediante las órdenes 01/16 y 04/16 estableció alertas de productos alimenticios rotulados como suplementos dietarios. En ellas, al igual que en el caso mencionado, se verificó que se comercializan ingredientes y/o hierbas no autorizadas. Incluso, en el caso del producto alimenticio Suplemento Vitamínico con Guaraná, marca Focus X, la razón social involucrada es TSA, la misma que en el producto Súper Goji.

Se instó a los ciudadanos a consultar al médico antes de consumir cualquier suplemento

dietario y sólo comprar en sitios reconocidos, verificando que cuenten con el registro sanitario correspondiente.

1.4.11.2 Planes de ahorro de automóviles

Se dio un notable número de consultas para dar de baja los planes de ahorro –por imposibilidad de continuar afrontando el pago de las cuotas– y denuncias de diversas irregularidades y violaciones a la ley 24.240 (ofertas engañosas, incumplimientos del deber de información adecuada y veraz y mora en la entrega del vehículo) y cobro de seguros con primas elevadas en relación a otras ofertas del mercado. Por ello, se entendió necesario emitir una alerta al consumidor, con un especial énfasis en la necesidad de la lectura y comprensión del contrato a suscribir, puesto que es un punto clave porque todas las condiciones de venta deben establecerse por escrito: precio de contado, tasa de interés en el caso de financiación, plazo y forma de pago, bonificaciones (y en qué condiciones se realizan) gastos extras o adicionales, tiempo de entrega, características del modelo y color, entre otros datos.

Cuando se dice que las ofertas fueron engañosas específicamente se refiere al convencimiento que traía el consumidor consultante de haber contratado un plan de ahorro, pero la realidad en papeles indicaba que se trataba de operaciones de compraventa financiada, sin antecedentes por parte de la empresa para administrar fondos de terceros, y que no tenían convenios con las compañías fabricantes de los autos.

Se verificó que un gran número de quejas provenía de la ciudad de Reconquista y que la empresa denunciada no contaba con la autorización de la Inspección General de Justicia Nacional dependiente del Ministerio de Justicia de Nación. Es por esto que dicho órgano nacional solicitó a la Defensoría la derivación del caso. No obstante ello, es menester señalar que el consumidor afectado es ajeno a este proceso administrativo, y sólo le corresponde accionar judicialmente contra la empresa.

En los últimos años también se notó un incipiente crecimiento de denuncias de incumplimientos contractuales, que especialmente ingresan a través de las delegaciones. Se trata de consumidores que son sorprendidos en su buena fe por vendedores foráneos que pasan puerta a puerta ofreciendo productos o servicios (los objetos contractuales refieren a ventas en forma de planes de ahorro de autos, viviendas, préstamos de dinero, servicios de salud, entre otros). Resulta necesario trabajar en iniciativas provinciales y de jurisdicciones comunales y municipales que tiendan a establecer, mejorar y profundizar los controles ante la presencia de vendedores foráneos.

1.4.11.3 Alquileres

En el mes de julio de 2017 se notó un marcado incremento de consultas en este rubro. Los consultantes exhibieron un gran desconcierto en el conocimiento de sus derechos, basado en informaciones periodísticas de medios nacionales y difusiones de proyectos legislativos locales.

Esto motivó a efectuar una alerta para difundir los derechos con recomendaciones y aspectos a tener en cuenta a la hora de suscribir un contrato de alquiler, con un propósito final de que los inquilinos hagan valer todos los derechos que los asisten.

1.4.11.4 Cláusulas abusivas

Durante el mes de agosto de 2017, clientes de la empresa constructora Bauen Pilay consultaron respecto de la legitimidad del incremento en las cuotas mensuales. Desde el organismo se les brindó asesoramiento jurídico, se efectuaron facilitaciones y se entendió

necesario efectuar un comunicado de prensa a los fines de llamar la atención de los consumidores en general con respecto a lo que el sistema normativo entiende por cláusulas abusivas, sus recaudos y derechos del consumidor.

1.4.12 Compra de bienes muebles y electrodomésticos

Los casos principales fueron, problemas originados por la falta de cambio o reparación de productos defectuosos por parte de los service oficiales y/o fabricantes, que generalmente conllevan largos periodos de espera por parte del comprador. Bajo argumentos de falta de tiempo o falta de repuestos, obligan a quien compró un electrodoméstico nuevo a dejarlo por meses en el servicio al aguardo de ser reparado. Asimismo, resulta preocupante la conducta de ciertos comercios que especulan con los tiempos y el vencimiento de la garantía legal.

Por otra parte, es menester señalar que no corresponde al consumidor trasladar los artefactos dañados al service, sin embargo se observan casos en los cuales se pretende cobrar costos de traslados al consumidor, en clara violación del artículo 11 de la ley 24.240.

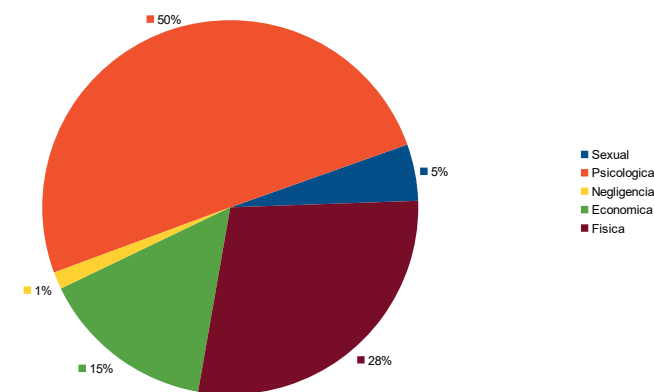
En los casos en que el producto no puede ser reparado, los prestadores –vendedor, service, fabricantes– deben proceder a su sustitución. Este trámite, que debería ser sencillo al consumidor, no lo es. La Defensoría del Pueblo debe asistirlos con gestiones personales, telefónicas, por mail y por nota de acuerdo a la complejidad de la circunstancia ante los fabricantes.

1.5 ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

La atención a las víctimas de violencia se realiza en el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, con equipos especializados en la temática, desde una perspectiva de derechos y género.

Estadísticas CAV Rosario
Cantidad de casos nuevos: 1.101

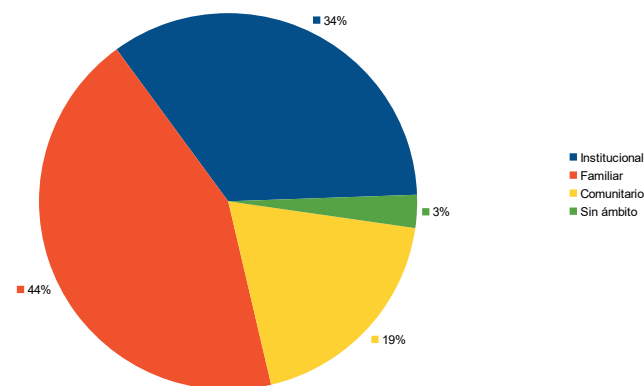
Centro de Asistencia a la Víctima. Distribución por tipo de violencia - Rosario.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

En los casos que se clasifican como situaciones de violencia predominan aquéllos en que la violencia que se evidencia es la psicológica y la física, en ese orden. La violencia económica, muchas veces considerada como psicológica, ha comenzado a clasificarse como tal y da cuenta del incremento de los casos atravesados por ese tipo de conducta abusiva contra la víctima.

Centro de Asistencia a la Víctima. Distribución por tipo de ámbito - Rosario.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

Ámbito familiar. La mayoría de los casos en este ámbito se relacionan con situaciones de violencia contra la mujer, siendo los conflictos familiares un tema que también da cuenta de una gran cantidad de casos. Las problemáticas asociadas con plan de parentalidad y cuota alimentaria son significativas. Durante el año 2017 se advirtió una gran cantidad de casos vinculados con problemáticas de salud mental (padecimiento mental).

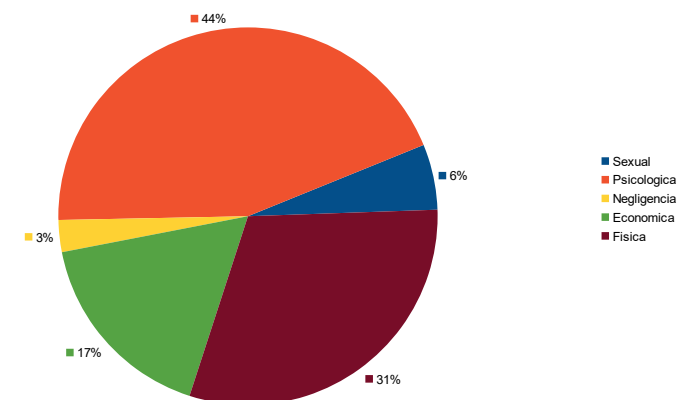
Ámbito comunitario. La gran cantidad de casos que se han presentado relacionados con la problemática habitacional fue analizado con preocupación. El tema más recurrente está relacionado a los problemas entre vecinos.

Ámbito institucional. Los casos que más se destacan en cuanto a su cantidad son los vinculados a documentación, a problemas con instituciones de asistencia, problemas con el Poder Judicial y con las fuerzas de seguridad.

Se destaca también un incremento de los casos de violencia laboral.

Estadísticas CAV Santa Fe
Cantidad de casos nuevos: 732

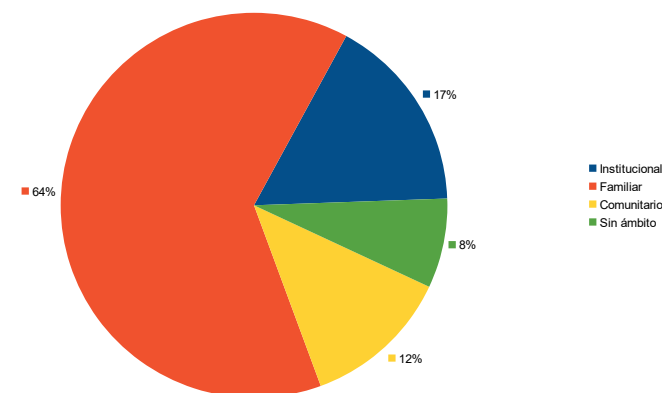
Centro de Asistencia a la Víctima. Distribución por tipo de violencia - Santa Fe.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

Entre los tipos de violencias identificadas predomina la violencia psicológica y física, que en la gran mayoría de los casos se presentan combinadas. Cabe destacar que se ha comenzado a visibilizar la violencia económica entre las modalidades frecuentes en un número significativo.

Centro de Asistencia a la Víctima. Distribución por tipo de ámbito - Santa Fe.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

El ámbito familiar es el principal escenario de las violencias denunciadas, siendo la violencia contra la mujer la más frecuente. Se registraron también problemáticas asociadas a cuota alimentaria, plan de parentalidad, cuidado personal, entre otros.

También se registraron situaciones de violencia contra niñas y niños y contra adultos

mayores.

En el ámbito institucional, la mayoría de los casos registrados corresponde a violencia laboral y problemas con las fuerzas de seguridad.

En el ámbito comunitario: la mayoría de los casos corresponden a conflictos entre vecinos.

1.5.1 Publicaciones

Durante dos años consecutivos, profesionales del CAV de la Defensoría del Pueblo, llevaron adelante investigaciones que concluyeron con la publicación de dos libros: ***Reescribiendo Historias entre mujeres. Grupo de mujeres y violencia de género*** y ***Ruta crítica. Trayectorias que siguen las mujeres en situación de violencia***.

En ambos trabajos se abordó una de las problemáticas de trabajo más frecuente y presente desde la creación del Centro: la violencia contra las mujeres.

En *Reescribiendo historias entre mujeres*, las autoras abordan la problemática de la violencia de género y cómo la misma afecta a las mujeres en los diferentes ámbitos de su vida cotidiana: familia, trabajo y tiempo libre. También se analiza al grupo de mujeres como el espacio adecuado y efectivo en la construcción de nuevos sentidos, subjetividades y vínculos alejados de violencias. Las nociones como género o patriarcado resultaron categorías necesarias para interpelar esta problemática tan arraigada en la sociedad.

Ruta Crítica. Trayectorias que siguen las mujeres en situación de violencia es un trabajo que procura dar cuenta del recorrido de doce mujeres que decidieron enfrentar la violencia que sufrían por parte de sus parejas e iniciar un camino liberador. Son mujeres que de manera voluntaria volcaron sus experiencias de vida en esta investigación, que luego de sus trayectorias ya no son las mismas y que en el trabajo colaboran para transformar una realidad que incluye a las mujeres, las instituciones y la comunidad en su conjunto.



Los libros son el fruto de un largo trabajo del CAV.

Los libros fueron presentados en diferentes ámbitos, en cada encuentro se trabajó de modo específico atendiendo a las particularidades de cada espacio. Los encuentros generaron un marco que excedió los contenidos expuestos, invitando a la discusión e intercambio de saberes y experiencias propias de cada lugar y de sus participantes.

En la ciudad de Santa Fe, se presentaron en el espacio La Mirage, el 9 de marzo de 2017, teniendo en cuenta el Mes de la Mujer, como oportunidad de remarcar el compromiso institucional ante las históricas vulneraciones de derechos de las mujeres. Asistieron autoridades provinciales, municipales, equipos especializados en atención a víctimas, organizaciones no gubernamentales, representantes del ámbito académico, periodistas y público en general y contó con la participación de mujeres víctimas de violencia de género, quienes dieron emotivos testimonios de lo vivido.

Con un formato de presentación similar y gracias a los equipos y delegaciones de la Defensoría del Pueblo de cada lugar, se realizó la presentación de los libros: en el Museo Estévez de la ciudad de Rosario el día 27 de marzo, en el Colegio de Abogados de la ciudad de Reconquista el 4 de abril, en el Salón de la Universidad de Ciencias Sociales y Empresariales (Uces) de la ciudad de Rafaela, el día 5 de abril, en el Salón Castalia de la Biblioteca Florentino Ameghino de la ciudad de Venado Tuerto el 7 de abril y en la delegación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Coronda el 23 de septiembre. Se pudo advertir claramente en cada uno de estos encuentros el interés de los asistentes en relación con lo expuesto, así como la preocupación por los sucesos de violencia de género.

Los libros también fueron presentados en:

- Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral, 20 de abril. La organización estuvo a cargo del Programa de Extensión para voluntarios Yo acompaño, quienes se capacitan para realizar acompañamientos a mujeres víctimas de violencia de género en la ciudad de Santa Fe. Este programa cuenta con alumnos de diferentes carreras de humanidades de la UNL, con quienes se trabajó la importancia del acompañamiento de las mujeres víctimas de violencias durante el proceso conocido como Ruta Crítica, como también las alternativas de empoderamiento que brindan los espacios grupales de mujeres;

- La 43° Feria Internacional del Libro, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 8 de mayo. El defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe y los equipos del Centro de Asistencia a la Víctima presentaron los libros. Durante la exposición en la sala Haroldo Conti del Predio Ferial La Rural, se explicó el objetivo de los trabajos y se capitalizó la ocasión para dar cuenta de la labor que la institución viene realizando hace más de 25 años para erradicar, prevenir la violencia y asistir a las mujeres que la padecen.



Los trabajos del CAV fueron presentados en la Feria del Libro.

- En el Colegio de Psicólogos de Santa Fe Primera Circunscripción, 22 de septiembre. La organización estuvo a cargo del Colegio de Psicólogos. Junto a profesionales de la psicología, el trabajo social y otras disciplinas, se plasmaron las experiencias que cada profesional ha tenido en la atención a mujeres víctimas de violencias, sus relaciones con las instituciones del Estado en la articulación y/o derivación y el proceso terapéutico singular de cada caso. La riqueza de esta experiencia radicó en la profundidad del debate y en la discusión interdisciplinaria, que permitió advertir con claridad la complejidad de la problemática y su relación con factores personales, sociales y políticos.

- En la *Segunda Jornada de Género y Salud en Sauce Viejo*. “Violencia de género: marco normativo y estrategias de intervención en Atención Primaria de la Salud”, organizada por el Área Comunal de la Mujer de dicha localidad y realizada en el Centro Integral Comunitario de Sauce Viejo el viernes 15 de noviembre. Se realizó una actividad conjunta y articulada con la Secretaría de Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe. Asistieron equipos de Salud de Santo Tomé, Sauce Viejo, Desvío Arijón y Coronda, como así también el equipo del Área Mujer de la Ciudad de Santo Tomé.

Reimpresión: muchos profesionales e instituciones se han acercado a la Defensoría para solicitar las publicaciones. La primera edición de 600 libros de cada investigación se vio rápidamente agotada. Dada la demanda generada, en el mes de septiembre la Defensoría del Pueblo dispuso reimprimir los libros. Lo cual revela el interés de la población en la temática y el reconocimiento de la calidad del trabajo producido.

Los libros pueden ser descargados por internet en formato digital desde: <http://www.defensoriasantafe.gob.ar/articulos/publicacion>

http://www.defensoriasantafe.gob.ar/sites/default/files/adjuntos/comunicados/reescribiendo_historias_entre_mujeres_-_interior.pdf

http://www.defensoriasantafe.gob.ar/sites/default/files/adjuntos/comunicados/ruta_critica_-_edicion_digital.pdf

1.5.2 Gestión realizada

Se trabajó intensamente en torno al asesoramiento y articulación en la gestión de trámites relativos a políticas asistenciales en vigencia, brindando acompañamiento institucional, información sobre programas sociales, derechos y procedimientos para exigir su cumplimiento y asistencia para gestionar recursos. En la compleja conflictividad social en la que se trabaja no sólo hay que tener en cuenta las particularidades de cada demanda, sino que se debe referenciarlas siempre con el contexto social, político, económico y cultural en el que se originan.

1.5.2.1 Participación en la Mesa de Organismos Oficiales sobre Violencia de Género.

Personal del CAV ha participado de este espacio al que concurren referentes de diferentes espacios que atienden víctimas de violencia de género en la ciudad de Rosario, convocadas por la Dirección de Atención Integral en Violencia de Género de la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Rosario.

Se han efectuado reiteradas reuniones interinstitucionales con el Área Mujer de la Municipalidad de Rosario, Subsecretaría de Políticas de Género, Dirección Provincial del Adulto Mayor, Subsecretaría de la Niñez, Adolescencia y Familia, Defensoría de Cámara de los Tribunales Provinciales de Rosario (a cargo de las Defensorías Generales), a los fines de establecer acuerdos y criterios comunes de trabajo.

En relación con el Ministerio Público de la Acusación, fundamentalmente con la Unidad Fiscal de Atención a Víctimas de Delitos Sexuales y la Oficina de Violencia de Género, se articuló fijando el criterio adoptado y sostenido por el CAV en relación a casos atravesados por violencia contra la mujer, la normativa legal, jurisprudencia y convenciones internacionales aplicables y referidas al acceso a la Justicia y la protección de las víctimas de violencia de género, sobre todo en materia probatoria.

El 29 de diciembre de 2017 el defensor del Pueblo y el fiscal Regional de Santa Fe firmaron un convenio de colaboración en materia de mediación y asistencia a víctimas y testigos.

Se ha trabajado en la elaboración de informes socioambientales a los fines de dar cuenta de las situaciones socioeconómicas de determinados grupos familiares, cuando el caso lo ameritó. Las visitas domiciliarias, las entrevistas en el ámbito familiar, las reuniones con profesionales de otras instituciones y el acompañamiento a las personas que se atienden, se constituyen en estrategias de intervención ineludibles a la hora de responder a las demandas particulares.

1.5.2.1 Gestión de partidas de nacimiento ante los diferentes Registros Civiles de distintas provincias.

A los fines de regularizar situaciones como inscripciones tardías, renovación de Documento de Identidad, trámites sucesorios, inscripciones en instituciones educativas, requerimientos laborales entre otros, se adoptó la decisión desde el CAV Rosario de realizar estas gestiones. El derecho a la identidad y la posibilidad de reclamar a partir de la existencia formal que se logra al estar documentado es tarea fundamental de la Defensoría del Pueblo que brega por los Derechos Humanos.

Se trabajó en forma articulada con las áreas de Discapacidad, Educación y de Atención Ciudadana de la Defensoría en los casos en que las problemáticas abordadas

así lo requirieron con el fin de potenciar y optimizar la respuesta a brindar por parte de la institución.

Se trabajó en forma coordinada y articulada con la delegación local de la Defensoría del Pueblo de la Nación en casos relacionados a organismos nacionales e internacionales.

También hubo una intensa tarea dedicada a la implementación integral del protocolo de actuación del CAV, especialmente en torno a las funciones de contralor y asistencia en las evaluaciones del proceso de los casos atendidos por los profesionales, y en la decisión posterior –de acuerdo a las pautas establecidas y a la evaluación de riesgo– de archivar o mantener los expedientes abiertos y en tal caso (según el riesgo analizado) adoptar las medidas pertinentes.

1.5.2.3 Recursero. A partir del relevamiento institucional al que se hizo referencia en el Informe Anual del año 2016, que tiene como objetivo elaborar un mapa de los recursos asistenciales con que cuenta la ciudad de Rosario y establecer un continuo intercambio interinstitucional y mutua colaboración en materia asistencial, se elaboró un listado de instituciones que intervienen como espacios de denuncia, consulta, asistencia y asesoramiento en violencia de género, que fue plasmado en folletos denominados recurseros, que fueron presentados en el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.

El conocimiento de los modos de abordaje, servicios que brindan y requisitos de admisión de las instituciones que trabajan en la materia victimológica constituye una herramienta fundamental para optimizar la labor del CAV respecto de la asistencia que se brinda a las víctimas.

1.5.3 Grupo de mujeres en situación de violencia de género

El grupo de mujeres en situación de violencia de género resulta una oferta asistencial diferente de la individual tradicional, que reúne beneficios que surgen de la misma dinámica que se genera entre sus participantes de la que emergen modos de comunicación igualitaria, de empatía y respeto. Es un espacio de reflexión en el que se procura rescatar, compartir experiencias y explorar las posibilidades de la condición femenina. Se utiliza la metodología de taller, lo que permite generar contextos de confianza y romper con dinámicas interpersonales poco saludables y cargadas de violencias. La circulación de la palabra, la construcción de redes, la ruptura de muros de soledad y aislamiento, la revisión de nuevos modos de vinculación, la desnaturalización de inequidades, la promoción de derechos frente a situaciones de violencia, resultan ejes temáticos a profundizar y seguir analizando.

En este período se consideró de interés trabajar contenidos referidos a la sexualidad, conciencia del cuerpo, autocuidado, deseo. Para lo cual se convocó al equipo del Programa de Educación Sexual Integral, perteneciente al Ministerio de Educación.

Para estos encuentros quincenales, además del grupo con el que se viene trabajando, se invitó a participar a mujeres alojadas en la Casa de Amparo de la Subsecretaría de Políticas de Género.

1.5.4 Grupo de desarrollo emocional para niños

La experiencia del Centro de Asistencia a la Víctima en el abordaje de la violencia de género permitió visualizar, tomar contacto y abordar el impacto que en los niñas y niños se produce como consecuencia de crecer y desarrollarse en un ámbito familiar donde los malos tratos forman parte de la cotidianidad, de manera crónica y reiterada. Crecer en un entorno de violencia, produce consecuencias negativas en las áreas afectiva, cognitiva, social, valores y creencias de estos niños y niñas.

A partir de la visualización de esta situación, se propuso conformar un espacio que permita a estos niños manifestar sus vivencias, emociones, ponerle palabras, expresar en dibujos y juegos las experiencias que viven en su vida cotidiana familiar. Se consideró, entonces pertinente desarrollar talleres educativo-terapéuticos, los cuales forman parte de un modelo de intervención integral con niñas y niños afectados por procesos traumáticos en sus familias. Los mismos se constituyeron en una alternativa a la asistencia individual.

Durante el año 2017 tuvieron lugar doce encuentros, de frecuencia quincenal, donde niñas y niños (de entre 6 y 12 años) desarrollaron actividades promotoras de su desarrollo emocional tendientes a contribuir y potenciar su resiliencia.

1.5.5 Abordaje de la temática de adultos mayores

En relación con los adultos mayores, se advirtió la necesidad de un trabajo transversal, coordinado y articulado de la Defensoría por parte de las áreas de Atención a la Ciudadanía, de Asistencia Técnica en Salud y Ambiente y del Centro de Asistencia a la Víctima. Resulta indispensable un abordaje integral y expansivo en las problemática, que busque potenciar la accesibilidad social y comunitaria de los adultos mayores, cuestionando los estereotipos limitantes y perjudiciales a la salud mental y el bienestar, sensibles a la vulnerabilidad en la que muchos de ellos se encuentran.

Se participó en el programa televisivo de adultos mayores *Tiempo de abuelos* en un canal de televisión local de la ciudad de Santa Fe.

En un encuentro organizado por el Programa Universidad Abierta para Adultos Mayores de la Universidad Nacional de Rosario se expuso sobre el abordaje y asistencia que brinda el Centro de Asistencia a la Víctima a los adultos mayores que concurren a la Defensoría por sufrir violencia o situaciones de vulneración de derechos.

1.5.6 XV Ciclo de Cine Debate

Durante el mes de octubre de 2017 se desarrolló el XV Ciclo de Cine Debate con el objetivo de visibilizar y debatir diferentes problemáticas sociales. Este año el hilo temático conductor tuvo que ver con las violencias y los derechos, ejes con los que se trabaja cotidianamente en el Centro de Asistencia a la Víctima. Desde que se inició el proyecto, hace 15 años, su organización se articula con tres organismos: la Asociación de Trabajadores del Estado, el Cine Club Santa Fe y el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

En el año 2017 se sumó como coorganizador un referente de la Región IV del Ministerio de Educación de la provincia, quien facilitó la articulación con las escuelas de enseñanza media para adultos y otros establecimientos educativos.

La programación del ciclo se llevó a cabo durante tres miércoles consecutivos con los siguientes largometrajes:

El 11 de octubre: Antigua vida mía (2001, Argentina) 112', dirigida por Héctor Olivera.

El 18 de octubre: El árbol de la vida (2011, EEUU) 133', dirigida por Terrence Malick.

El 25 de octubre: Refugiado (2014, Argentina) 95', dirigida por Diego Lerman.

Se llevaron adelante reuniones de trabajo con la Secretaría de Juventudes y la Secretaría de Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe, con el objeto de trabajar en conjunto y en forma articulada en materia de prevención de violencia y asistencia a víctimas.

Se trabajó en colaboración con el equipo de estudios interdisciplinarios de la Universidad Nacional de Rosario en el marco del convenio celebrado por la Defensoría con la mencionada institución educativa, con el fin de monitorear el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sustentable (ODS) de la Agenda 2030, conforme el compromiso asumido en la materia por las Defensorías del Pueblo.

1.5.7 Red sindical

A partir de la interacción con la red sindical (conformada por sindicatos de la órbita pública y privada), el CAV ha recibido numerosas consultas y casos tanto del ámbito público como del ámbito privado. En los casos correspondientes al ámbito privado se gestiona la atención del Ministerio de Trabajo (Oficina de Trabajo Decente) y se ofrece al trabajador o trabajadora víctima de violencia laboral la asistencia interdisciplinaria (psicológica, social y jurídica) que brinda el CAV. Se han organizado en conjunto capacitaciones en temáticas de interés, intercambio de información, entre otros. Los sindicatos miembros de la red han puesto a disposición de la Defensoría, a través del CAV, cursos de capacitación y formación laboral gratuita para mujeres que han asistido a nuestros centros de asistencia.

1.5.8 Trabajo con las multisectoriales de mujeres de Rosario y Santa Fe

Sobre fines del año 2017 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y las multisectoriales de Mujeres de Rosario y Santa Fe acordaron estrategias y acciones para profundizar y optimizar las labores que se vienen realizando en torno a la perspectiva de género y Derechos Humanos, en pos de avanzar en materia de igualdad, equidad y justicia para que varones y mujeres cuenten con los mismos derechos y posibilidades. A la iniciativa se sumaron también la Subsecretaría de Políticas de Género de la provincia y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes.

El CAV ha trabajado y continúa trabajando activamente con las multisectoriales de mujeres de Rosario y Santa Fe, la Subsecretaría de Políticas de Género de la provincia y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, en torno a los tres ejes acordados: Educación Sexual Integral (ESI), acceso a la Justicia y patrocinio jurídico para las mujeres víctimas de violencia de género y problemática de vivienda de las víctimas de violencia de género (vivienda y género). Se prevé para noviembre de 2018 la presentación de un informe que dé cuenta de la labor realizada en torno a las temáticas mencionadas.

1.5.9 Tareas de capacitación

Se han organizado y promovido diversas actividades de capacitación tendientes a la prevención de la violencia, tanto por propia iniciativa del CAV, como también a solicitud de organismos públicos y privados que por su labor cotidiana se enfrentan a diferentes manifestaciones de violencia.

Durante el año 2017 se desarrollaron los siguientes talleres de capacitación sobre violencia de género y vulneración de derechos:

- **Proyecto de prevención de violencias en el Centro de Convivencia Barrial (CCB) del Barrio Toba de la ciudad de Rosario, *Prevenir con los jóvenes*.** La actividad comenzó a planificarse a partir de mayo de 2017 y se llevó a cabo hasta el mes de octubre en 12 encuentros.

Se trabajó a partir de la concepción de que la prevención de violencia y la protección de derechos debe basarse en un trabajo de concientización, sensibilización, desnaturalización y deconstrucción de mitos y mandatos culturales que se plasman en el diario vivir y que constituyen imperativos que desconocen, no sólo la perspectiva de género, sino cualquier perspectiva respetuosa de los Derechos Humanos fundamentales de las y los ciudadanos.

- **Proyecto de prevención de la violencia de género en el ámbito educativo. Talleres de sensibilización en género y violencias en las escuelas de enseñanza media para adultos.**

Considerando que la educación resulta una herramienta fundamental para generar un cambio positivo en la materia, se estableció como primordial trabajar en la prevención de violencias a partir de la formación de jóvenes en el principio de igualdad de género, dotándolos de herramientas que permitan detectar actitudes, comportamientos y prácticas desiguales y discriminatorios que se presentan en forma habitual y cotidiana. Los talleres se desarrollaron en cuatro escuelas de enseñanza media para adultos de Ibarlucea, Pueblo Esther y de la ciudad de Rosario, donde se abordó la problemática de la violencia de género desde un punto de vista propositivo en los que se generaron espacios de conocimiento y aprendizaje sobre el derecho a la igualdad y la normativa vigente en la materia.

- Con motivo del **Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez** se desarrolló un encuentro en el Centro de Jubilados Flor de Ceibo, de la zona sur de la ciudad de Rosario, en el que se brindó una exposición destinada a todas aquellas personas interesadas en el tema, a los fines de trabajar en torno a información, sensibilización, intercambio, prevención y asistencia en materia de abuso y maltrato a la vejez.

• **Capacitación al personal del Centro de Asistencia a la Víctima de la sede de la localidad de Vera.** Con motivo de la inauguración del Centro de Asistencia a la Víctima en esa ciudad del norte santafesino, el Centro de Asistencia a la Víctima de la ciudad de Santa Fe trabajó en la capacitación de los profesionales que integran el nuevo equipo, que se implementó partir de reuniones y encuentros por áreas profesionales e interdisciplinarias.

• **Capacitación en Villa Ocampo. A solicitud de la Municipalidad de Villa Ocampo,** profesionales del equipo del CAV llevaron a cabo una capacitación sobre violencia de género y malos tratos infantiles. La actividad, realizada el 15 de septiembre desde las 9 hasta las 18 horas, estuvo dirigida a profesionales y operadores de esa ciudad y de poblaciones cercanas, y contó con la participación de cincuenta y cinco personas, que participaron activamente en un ambiente de diálogo e intercambio. La actividad se constituyó en un encuentro de equipos de trabajo de diferentes poblaciones que intercambiaron experiencias, dificultades y desarrollos y que manifestaron su interés en robustecer el trabajo en red. El equipo del centro de asistencia de Vera, recientemente constituido, tuvo una destacada participación activa.

• **Capacitación a agentes de la Policía Comunitaria.** A solicitud de sus autoridades se realizaron capacitaciones a la Policía Comunitaria. Las actividades de capacitación, a cargo del equipo interdisciplinario del CAV, se desarrollaron en la Casa de Barrio Barranquitas y en la Casa de Barrio Centenario y Las Flores. En los encuentros se trabajó en torno a violencia de género, violencia familiar, niños/as en situación de maltrato, maltrato a adultos mayores, herramientas comunicacionales y estrategias de intervención, haciendo énfasis en la modalidad de trabajo en redes interinstitucionales. Las actividades dieron cuenta de una activa participación de los asistentes, quienes manifestaron inquietudes, dudas y plantearon diversas situaciones demostrando un alto grado de compromiso e interés.

• **Talleres de reflexión y sensibilización en Arroyo Leyes.** Se realizaron talleres con adolescentes de primero a tercer año, de la Escuela Secundaria N° 281 de Arroyo Leyes, con el propósito de generar un espacio de expresión, intercambio y reflexión, tendiente a limitar, reducir y eliminar las hostilidades y violencias que cotidianamente se presentan tanto en el ámbito escolar como fuera de él. A partir de los encuentros quedó clara la importancia y necesidad de seguir trabajando en torno a modalidades vinculares, promoción de derechos frente a situaciones de violencia, desnaturalización de inequidades como ejes temáticos a profundizar en el trabajo con una población que transita una etapa de desarrollo para la cual la relación y el reconocimiento entre pares resulta tan determinante.

1.5.10 Capacitaciones del personal del CAV

• **Capacitación en consumo problemático de sustancias para el personal de la Defensoría del Pueblo.** Teniendo en cuenta la complejidad e importancia de la problemática del consumo problemático de sustancias y su impacto social, se realizó una jornada de capacitación para los profesionales de los Centros de Asistencia a la Víctima de la provincia con el objetivo de que puedan ocupar un rol activo en relación con la problemática que se agudiza y masifica, afectando a todos los sectores de la sociedad, y posibilitar un escenario de reflexión y debate, planteando la necesidad de redes de trabajo en los distintos niveles de intervención. La actividad fue brindada por profesionales de la Asociación Civil Abra.

• **Actualización y perfeccionamiento sobre incorporación de la perspectiva de género y de derechos a proyectos, programas y acciones.** Profesionales del equipo del Centro de Asistencia a la Víctima realizaron la primera actividad de capacitación propuesta y organizada por el área de Estrategia y Gestión de la Defensoría del Pueblo, que tiene por objeto la incorporación de conceptos, herramientas, técnicas y metodologías que posibiliten y faciliten la introducción de la perspectiva de género y de derechos a los proyectos y acciones del equipo de trabajo. A partir de la capacitación del personal de los centros de Asistencia a la Víctima de la Defensoría, y en forma conjunta con el área de Estrategia y Gestión, se proyecta trabajar en la capacitación y sensibilización de todo el personal para lograr la incorporación de la perspectiva de género y de derechos como eje transversal de la institución, en todos sus ámbitos y áreas de trabajo.

• *Curso de Posgrado de Actualización en Legislación y Jurisprudencia Penal y Procesal Penal.* Realizado por profesionales del derecho del CAV Rosario en la Universidad Nacional de Rosario durante mayo, junio y julio de 2017.

• *Capacitación Formación en facilitación de procesos de consenso y abordaje constructivo de conflictos.*

• *Curso de mediación en ámbitos comunitarios*

• *Capacitación en Perspectiva de Género dictada por integrantes de la Dirección Nacional de Asistencia Técnica del Instituto Nacional de las Mujeres.*

1.5.11 Pasantías y prácticas

Convenio de cooperación académica, científica y técnica entre la Defensoría del Pueblo y la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario, específicamente la Carrera de Posgrado de Especialización en Psicología Forense. El acuerdo es resultado de la solicitud expresa del director de la carrera mencionada por la trayectoria de la Defensoría en la materia victimológica, considerando que la formación en calidad de pasantías que pudieren obtener los alumnos resulta de vital importancia.

Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito. El CAV continúa representado con voz y voto, con consejeros de Rosario y Santa Fe, en el Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito, integrado por 25 servicios de atención a víctimas de delitos de 18 provincias. Durante el año 2017 el Consejo Federal se reunió en dos oportunidades en el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Mesa del Ruvim. El Centro de Asistencia a la Víctima participa activamente en la Mesa del Registro Único de Violencia hacia las Mujeres (Ruvim) de la provincia de Santa Fe. La ley provincial 13.348 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, creó el Observatorio Provincial de Violencias de Género y estableció la creación del Ruvim. Su objetivo es la construcción de un sistema permanente de información relativa a las distintas formas que asume la violencia hacia las mujeres, con datos provenientes de denuncias y anoticiamientos de organismos estatales provinciales y/o municipales que abordan dichas temáticas, asistiendo a las víctimas. El registro pretende servir como insumo para el diseño e implementación de políticas públicas que tiendan a la prevención, sanción y erradicación de las violencias hacia las mujeres y contempla la anotación de todas las situaciones de violencia sufridas por adolescentes de 14 a 18 años y mujeres mayores de edad. No se incluyen los

femicidios. El mencionado registro se aloja en el Instituto Provincial de Estadística y Censos (Ipec), que articula con Indec la remisión de la información obtenida para su incorporación en las estadísticas nacionales, y está amparado por el secreto estadístico mediante la ley nacional 17.622 que garantiza la protección de la identidad de la víctima. El CAV aporta datos al sistema a partir del 1º de mayo de 2017.

La primera publicación del Ruvim puede consultarse ingresando a:

<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/242677/1278966/version/2/file/Ruvim+FINAL+MAYO+AGOSTO-1.pdf>

1.5.12 Espacios de fortalecimiento

Dispositivo para la presentación de casos. Durante 2017 el CAV comenzó a implementar un dispositivo de presentación de casos que, a partir del establecimiento de pautas claras, brinda un marco ordenado y adecuado para la relectura de las prácticas profesionales que los equipos interdisciplinarios realizan en los casos que se atienden en el Centro de Asistencia. La presentación de casos se ha constituido en una valiosa herramienta para la revisión de las prácticas y el servicio que brinda el CAV, que permite al equipo de trabajo un espacio de reflexión que tiende a optimizar las respuestas institucionales que se ofrecen a las víctimas.

Reuniones del equipo interdisciplinario. En 2017 los equipos interdisciplinarios del Centro de Asistencia a la Víctima se reunieron en forma periódica, con una frecuencia semanal. En los encuentros se dialoga y reflexiona en torno a la metodología de trabajo, las dinámicas internas, los cambios institucionales y la elaboración de modos de abordaje cada vez más efectivos. Se trabajó en la planificación de actividades, encuadres de trabajo y modos de coordinación de la labor, constituyéndose en un valioso espacio de comunicación e intercambio.

Supervisión: el cuidado de los que cuidan. Durante los meses de mayo y septiembre se llevaron adelante dos intensivas jornadas de trabajo, en el marco de los talleres sobre Cuidado de cuidadores, a cargo de la licenciada Vita Scardó. Los encuentros se orientaron a visualizar y abordar obstáculos, tensiones y dificultades que afectan el equipo de trabajo, a reflexionar sobre el impacto que producen en cada sujeto profesional las temáticas con las que se trabaja y a reducir los riesgos de estrés laboral, buscando modos de cuidado personal y profesional. Los talleres se realizaron en la ciudad de Santa Fe y contaron con la participación de los equipos interdisciplinarios de todos los CAV de la Defensoría del Pueblo.



1.5.13 Objetivos del CAV para el año 2018

- Participar activamente en la definición de la política de prevención y asistencia a la víctima de la institución y en actividades que optimicen el funcionamiento del CAV, a partir de la organización y realización de reuniones interdisciplinarias regulares, periódicas y continuas, presentación de casos, ateneos y otras metodologías que permitan revisar y perfeccionar las prácticas y las respuestas que se brindan a las víctimas.
- Reforzar vínculos con todas las áreas de la Defensoría del Pueblo de manera tal de que exista una comunicación fluida que permita la actualización permanente del conocimiento de las actividades y funciones de toda la institución con el fin de optimizar la atención y asistencia. Son numerosos los casos y temáticas que se trabajan tanto desde el CAV como desde otras áreas de la Defensoría. La coordinación de las distintas intervenciones permite abordar las situaciones de manera más eficiente y colaborativa, posibilita sinergias y aumenta la posibilidad de producir transformaciones positivas en torno a prácticas de diversas áreas de la administración pública provincial y de otros ámbitos.
- Continuar con la actualización permanente del relevamiento institucional de instituciones de asistencia, con el objetivo fundamental de contar con información actualizada sobre los distintos organismos públicos o privados que asisten a víctimas vinculadas a la violencia de género, el maltrato infantil, la salud pública, el tratamiento de adicciones, de personas con discapacidad, con problemas de salud mental y adultos mayores entre otros, de manera tal de evitar el derrotero de las personas por espacios que no ofrecen respuestas adecuadas y sólo revictimizan.
- Estrechar los vínculos, contactos y comunicaciones con las distintas delegaciones de la Defensoría con el fin de facilitar el acceso a la asistencia a todos los habitantes de la provincia y trabajar de ese modo para posibilitar el ejercicio pleno de todos sus derechos.
- Consolidar y apuntalar al CAV de la Defensoría del Pueblo como espacio de referencia para el resto de las instituciones y la comunidad en general en materia de asistencia a las víctimas. El CAV de la Defensoría del Pueblo constituye un espacio receptivo y confiable al que las distintas organizaciones, autoridades y la comunidad en general pueden recurrir con sus inquietudes, iniciativas, consultas, demandas y propuestas en torno a situaciones de violencia, de maltrato, de alta conflictividad, de vulneración de derechos.
- Trabajar en materia de promoción de derechos en forma coordinada con otras áreas de la Defensoría del Pueblo en el diseño, planificación y realización de campañas de difusión en materia de Derechos Humanos y en la confección de documentos informativos sobre los derechos fundamentales de las personas y sus mecanismos de protección.
- Confeccionar un calendario institucional del CAV a partir del cual diseñar y organizar campañas de difusión, actividades con la comunidad, pronunciamientos institucionales, actividades de promoción de derechos, en fechas trascendentales y conmemorativas.
- Organizar y realizar talleres y jornadas de prevención de diversas formas de violencia en distintos ámbitos considerando especialmente el ámbito educativo, centros

de convivencia barrial y vecinales.

- Desplegar diversas estrategias y acciones tendientes a instalar el enfoque de género y de derechos como eje transversal en todas las áreas de la Defensoría, del Estado y de la sociedad en general. Las problemáticas que constituyen las brechas y barreras de género son complejas y multicausales y requieren de una respuesta que comprenda y aborde la situación en toda su dimensión, por lo cual se torna indispensable la transversalización de la perspectiva de género para avanzar seriamente en la materia.

- Impulsar actividades que busquen lograr un compromiso serio y explícito por parte de los hombres con la igualdad género y la prevención de la violencia. Resulta fundamental comprometer a los hombres del ámbito de la política, la cultura, el deporte, el sector privado, los medios de comunicación y de la sociedad en general con la equidad de género y el rechazo terminante y sin restricciones a cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

- Participar de la puesta en marcha de la Defensoría Móvil. Las acciones itinerantes de la Defensoría expresan el compromiso de la institución con todos los habitantes de la provincia, en especial con quienes, por habitar en zonas alejadas de las distintas sedes de la Defensoría, ven potenciada su vulnerabilidad y su dificultad para ejercer en plenitud sus derechos. En las distintos lugares que recorra la Defensoría Móvil resultará fundamental el trabajo y vinculación con los organismos públicos y organizaciones privadas de la comunidad local que permita agilizar, facilitar y articular las intervenciones tendientes a responder a las distintas demandas que se susciten para optimizar el aprovechamiento de recursos existentes y evitar derroteros estériles por espacios que carecen de competencia o recursos para dar respuesta a las problemáticas planteadas, que resultan revictimizantes.

- Impulsar la organización de conferencias públicas y capacitaciones intensivas para el personal de la institución con personalidades de prestigio nacional e internacional sobre temas relevantes de interés público e institucional.

- Trabajar en el análisis de la información que surge de los registros de los casos atendidos por el equipo del CAV para detectar patrones que permitan diseñar y promover acciones, medidas y/o políticas organizacionales y de prevención que respondan a las necesidades concretas que se adviertan.

- Creación y puesta en funcionamiento de un observatorio de Derechos del Adulto Mayor junto con el área Atención Ciudadana. Es un proyecto a largo plazo, cuya operatividad será el resultado de un proceso complejo en cual convergerán distintos ejes de intervención que incluirán instancias de relevamiento de información, investigación, observación, cotejo de datos, espacios de reflexión y debate, intercambio y registro de experiencias, diagnósticos, informes y recomendaciones, datos estadísticos, mapas, entre otros.

- Organizar y realizar talleres en espacios de orientación vocacional tanto para docentes como para alumnos en ámbitos sindicales, educativos, públicos y privados, con el fin de desmitificar estereotipos de género vinculados a determinadas carreras históricamente señaladas “para varones o para mujeres”.

- Diseñar y organizar un ciclo de charlas y talleres de capacitación para el personal del CAV, con invitados expertos en Derechos Humanos, en diversas temáticas abordadas

por el CAV: derecho a la identidad, género, diversidad sexual, victimología, adicciones, violencia laboral y ancianidad.

- Continuar con el trabajo iniciado con Vita Escardó sobre el cuidado de cuidadores, dispositivos grupales y técnicas de prevención.

- Coordinar con el **Ministerio de Seguridad** de la provincia la realización de talleres de sensibilización, información y/o capacitación del personal de mesa de entradas y sumariantes de las comisarías de la ciudad de Rosario, en materia de violencia contra la mujer. Se considera que la importancia que revisten en especial esos miembros de las fuerzas de seguridad es fundamental. En una gran cantidad de casos, y principalmente en aquéllos de mayor gravedad, es el primer lugar donde se recurre. De allí la relevancia estratégica de que cuenten con la formación y recursos específicos.

- Mantener actualizado en forma permanente el relevamiento institucional, para contar con información actualizada sobre los distintos organismos y/o instituciones públicas y privadas vinculadas a la labor del CAV, información crucial para brindar respuestas más adecuadas y eficaces.

- Continuar participando de la red de organismos oficiales de asistencia la ciudad de Rosario a los fines de seguir construyendo en conjunto un protocolo de articulación de las instituciones, intentando evitar superposiciones y revictimizaciones.

- Continuar brindando la información necesaria y requerida al Registro Único de Violencias hacia las Mujeres (Ruvim), como también participando de las reuniones interinstitucionales con el fin de poder pensar, sugerir y planificar políticas a corto, mediano y largo plazo sobre la problemática.

1.5.14 Del CAV y las delegaciones

Desde el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito se ha expresado en varias oportunidades la convicción de que no basta un reconocimiento normológico de los derechos de las víctimas de delitos para cambiar su realidad, sino que es imprescindible que se las asista, asesore, represente y se las acompañe en el reclamo de los mismos.

Si bien la Constitución nacional reza que todos son iguales ante la ley, quienes trabajan con víctimas saben que sólo aquellos que pueden hacer efectivos sus derechos se aproximan a un concepto de igualdad. Y la mayoría de las personas están alejadas de esa posibilidad. Los derechos deben poder ser ejercidos, sino esa igualdad se convierte en una utopía estatal.

Resulta indispensable la creación de centros de asistencia a las víctimas. Esta tarea de descentralizar la atención se implementó hace unos años y actualmente es uno de los temas de agenda.

En el 2017 se creó el CAV en la localidad de Vera que se suma a los ya existentes en Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto.

En el apartado de descentralización puede encontrarse más información al respecto.

1.5.14.1 Rafaela

Durante el 2017 el CAV de Rafaela trabajó en forma cotidiana en la atención y asistencia de quienes requirieron de la institución la intervención profesional e interdisciplinaria que la misma brinda en las temáticas de su competencia (abuso sexual infantil, abuso sexual, violencia de género, violencia contra adultos mayores, separación, divorcios, alimentos, cuidados personales, entre otras). Se destaca que el trabajo de articulación y coordinación con otras instituciones (Ministerio Público de la Acusación, Juzgado de Familia, Defensorías Generales, equipos territoriales, equipo socioeducativo, centros de salud, equipo Dispositivo Interdisciplinario de Soporte Estratégico Regional –Diser–, etc) es constante y resulta una herramienta de trabajo indispensable.

El personal del CAV de Rafaela ha participado en actividades relativas a la labor del Centro como equipo interdisciplinario en las jornadas a las que ha sido invitado a participar, no sólo como asistentes o disertantes, sino fundamentalmente como equipo de trabajo consolidado que puede efectuar aportes y reflexiones desde la propia experiencia de trabajo. A continuación, se señalan las actividades de las que ha participado el equipo de profesionales del CAV de Rafaela:

- **Jornada de Abordaje Integral de Situaciones de Violencia y Abuso Sexual.** Con el objetivo de brindar herramientas que favorezcan el abordaje integral de niñas, niños y adolescentes, como también de mujeres víctimas de violencia de género y abuso sexual, teniendo el firme propósito de sensibilizar y acordar pautas de intervención y coordinación interinstitucional, se organizó un encuentro de trabajo con los miembros del Ministerio Público Fiscal (fiscales y empleados en general) y personal de la Comisaría de la Mujer de la Quinta Circunscripción. El encuentro fue pensado como un espacio de participación e intercambio, en el cual se desarrollaron aspectos relevantes del abordaje de situaciones de violencia y abuso sexual, y se realizaron actividades tendientes a la reflexión y construcción de herramientas aplicables al trabajo cotidiano.

- **Seminario de Género y Diversidad Sexual.** Organizado por la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (Uces) Rafaela, con la coordinación de la licenciada en Psicología Romina Di Lorenzo, dictado los sábados por la mañana cada quince días durante los meses de abril a agosto de 2017.

- **Formación Integral en Medios de Prueba sobre Sujetos Vulnerables y Cámara Gesell.** Organizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se dictó los días viernes de septiembre a diciembre.

- **Formación en Salud Mental para Abogados de Hospitales Generales.** Organizado por la Dirección Provincial de Salud Mental. El CAV fue invitado a participar por el equipo Diser de Rafaela. Se desarrolló en los meses de agosto a diciembre de 2017.

- **Jornada sobre Derechos Humanos y Proceso Penal.** Organizada por el Instituto de Derecho Penal de la ciudad de Rafaela, llevada a cabo el día 8 de noviembre de 2017 con la participación del fiscal y la defensora Pública regionales, un vocal de Cámara de Apelaciones en lo Penal y la defensora Pública del Juzgado Federal, entre otros.

- **Infancias Trans *Nunca es el cuerpo equivocado*.** Organizada por Uces Rafaela el 31 de octubre de 2017, con la participación de Gabriela Mansilla, Karla Ojeda y Michelle Vargas (integrantes de la comunidad trans de Rosario).

- **Taller de adicciones.** Organizado por el CAV de Rafaela para quienes forman parte de su planta de personal.

1.5.14.2 Reconquista

Durante el 2017 se trabajó en el abordaje individual, familiar y grupal de situaciones de violencia de género, violencia familiar y salud mental (adicciones, problemas de salud mental) en las que se encuentran involucrados mujeres, varones, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores. Se realizaron visitas y entrevistas domiciliarias para el seguimiento de situaciones tanto desde el CAV como de manera conjunta con otras instituciones en Reconquista y zonas aledañas (Avellaneda, Malabrigo, Las Palmas y Romang).

Se ha trabajado coordinando y articulando acciones con municipios y comunas de los departamentos General Obligado, Vera y San Javier, con las áreas de género, niñez, hábitat, salud, consultoría de consumos problemáticos, políticas juveniles, con la oficina de empleo, la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la provincia (Delegaciones de Reconquista y Vera), con hospitales y centros de salud de Reconquista y zona, con el Nodo Salud (Áreas Salud Mental y Discapacidad), con centros privados de salud, con el Juzgado de Familia, con el Ministerio Público de la Acusación, con el Centro de Asistencia Judicial, con abogados particulares, con la Defensoría General, la Fiscalía Civil, la Asesoría de Menores, los Juzgados de turno (durante la feria judicial), con el Servicio Público de Defensa Penal, con comisarías, con la Subsecretaría de Políticas de Género de la provincia, con escuelas, con el equipo socioeducativo Región II de Educación, con escuelas de enseñanza media para adultos, con el programa Vuelvo a Estudiar, con el Pami, organizaciones no gubernamentales, los CAV de Santa Fe, Vera y San Javier y con la defensoría del Niños, Niñas y Adolescentes de la provincia de Santa Fe.

Durante el 2017 el personal del CAV de Reconquista participó en las siguientes actividades:

- **Jornada sobre Protocolo en Violencia de Género** dictado por el Ministerio Público de la Acusación, organizado por Subsecretaría de Políticas de Género de la provincia y realizado en Nodo Cívico de la ciudad de Reconquista.

- **Capacitación en mediación** a cargo del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, realizado en mayo en la Casa del Bicentenario en la ciudad de Reconquista.

- **Capacitación en Economía Feminista**, organizada por Subsecretaría de Políticas de Género, realizada en Nodo Cívico de Reconquista.

- **Curso anual de actualización en Salud Mental Las Formas actuales del Malestar, implicancias de los equipos de salud: Los consumos problemáticos**, organizado por el Ministerio de Salud, Dirección de Salud Mental Nodo Reconquista, en la ciudad de Reconquista, con periodicidad mensual.

- **Inauguración de la muestra Mirada Joven** en el Museo Municipal de Artes “Julio Pagano” de Reconquista, organizado por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

1.5.14.3 Venado Tuerto

En el CAV de la Defensoría del Pueblo de Venado Tuerto se trabajó cotidianamente brindando a todas aquellas personas que se acercaron o requirieron la atención profesional, contención, escucha y asistencia que la institución ofrece para una de las problemáticas que presentan.

A título enunciativo se señala que durante el período de referencia las problemáticas

más frecuentes se dieron en torno a violencia familiar y de género, violencia institucional, problemáticas con adultos mayores, niñez, abuso sexual infantil, divorcios, alimentos, régimen parental y consumo problemático de estupefacientes. En el marco del desarrollo de la labor del CAV, y conforme al requerimiento puntual de cada caso, se trabaja en articulación y coordinación con otras instituciones: MPA, Juzgado de Familia, Delegación Provincial de niñez, Adolescencia y Familia, Defensoría General, Nodo de Salud, Pami, Hospital Samco Alejandro Gutiérrez, Superintendencia de Salud, centros integradores comunitarios municipales.

1.5.14.4 Vera

El CAV de Vera comenzó a funcionar a partir de septiembre de 2017.

Desde esa fecha ha mantenido reuniones con el Ministerio Público de la Acusación, Unidad Fiscal Vera, los presidentes comunales de Fortín Olmos, Intiyaco, Tartagal, y con el intendente de Calchaquí en la ciudad de Vera, con la Comisaria de la Mujer de Vera, el Área de la Mujer y Niñez del municipio de la ciudad de Vera. el equipo socioeducativo de la Región II de Educación (encuentro al que asistieron docentes y directivos del nivel inicial y primario de todo el departamento Vera, del Hospital y del Área niñez del Municipio), el equipo interdisciplinario de la comuna de Garabato, la asistente social referente de los Centros de Atención Primaria de Salud (Caps) de Vera, de los barrios Martín Fierro y San Martín de Porres, con el senador departamental de Vera y el equipo interdisciplinario de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia (por la presentación de proyecto de creación de hogar transitoria para niñas, niños y adolescentes) y con la defensora General Civil de tribunales.

Los encuentros y reuniones mantenidas han tenido por fin establecer vínculos con todas las instituciones de la ciudad de Vera y del departamento, para brindar información sobre el Centro y para poder trabajar de manera conjunta, coordinada, colaborativa y articulada para optimizar el servicio que se brinda a la comunidad.



El defensor del Pueblo encabezó el acto de inauguración de la Delegación Vera.

1.6 MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe ha receptado, en el transcurso del año 2017, alrededor de 760 casos susceptibles de ser mediados. Ello demuestra la incorporación y el consenso colectivo sobre la aceptación de la mediación como medio adecuado de solución de los conflictos en la sociedad.

Es común encontrar actualmente en el lenguaje popular la palabra mediación, algo extraño hace unos pocos años atrás. Quizás la sanción de la ley de mediación provincial 13.151 ha colaborado a ello.

En lo que respecta a la gestión, se ha arribado a numerosos acuerdos, tanto por mediaciones realizadas efectivamente como por acuerdos privados. El número de acuerdos está en torno a un 80 por ciento de los casos aproximadamente. En este sentido, es importante señalar el alto índice de concurrencia, circunstancia que se relaciona directamente con el énfasis puesto en la convocatoria a las mediaciones, que se realiza por nota y se reconfirma por teléfono.

Por su parte, se puede resaltar la importancia de las facilitaciones telefónicas que se realizaron en temáticas que van desde lo comercial a lo familiar. A éstas se recurre cuando una de las partes vive lejos de la sede o por diversos motivos tiene dificultades para concurrir. De un total de 32 facilitaciones se concluyeron de manera exitosa 30.

En la misma línea que el año pasado, se puede observar un aumento considerable de acuerdos privados, que se construyen a partir del asesoramiento y acompañamiento que se brinda desde la institución. Al momento de la mediación se explora el problema junto con el peticionante y se le brindan herramientas de autocomposición de conflictos, se los invita a abordar diálogos constructivos entre las partes y de manera privada. De esta forma, se los empodera para obtener la valía necesaria para afrontar la situación de manera personal.

1.6.1 Mediaciones por temas

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

En la zona sur, la mayor cantidad de intervenciones por las problemáticas comerciales. Así, un 48 por ciento de las solicitudes ingresadas corresponde a conflictos de este tipo, involucrando en ello mayormente los que refieren a incumplimientos contractuales.

El Centro se ha consolidado como un espacio útil para la búsqueda de solución de los conflictos derivados de la defensa de los derechos del consumidor. En el año informado esta materia alcanza un 26 por ciento de las solicitudes ingresadas, ubicándose en segundo lugar de todas las temáticas abordadas. Dentro de ésta se encuentran los reclamos contra las fábricas automotrices, las compañías financieras a cargo de sus planes de ahorro, como también las concesionarias y sus servicios de postventa. Se

destaca el altísimo nivel de asistencia de los convocados y la activa participación de los mismos en la búsqueda de una solución a los reclamantes. Le siguen los reclamos contra los bancos y tarjetas de crédito y luego reclamos contra agencias de turismo y líneas aéreas.

Más allá de la cantidad de casos, es notable la satisfacción de los requirentes del servicio y el alto índice de aceptación de los convocados a concurrir a las mediaciones y hacer su aporte para la búsqueda de la solución de las cuestiones, habiéndose logrado acuerdos en la mayoría de ellos.

El originario perfil comunitario del Centro ha dejado de ser el eje de funcionamiento del mismo. Ello queda reflejado en la cantidad de solicitudes referidas a dicha temática, que si bien ha aumentado desde el año anterior, representa el 20 por ciento del total de solicitudes ingresadas. Dentro de dicha temática, la mayor cantidad de reclamos refieren a ruidos molestos y problemas de humedad o filtraciones, principalmente en el área del centro de la ciudad de Rosario.

Con un porcentaje siempre parejo y sostenido se encuentra la problemática familiar, con un 4 por ciento del total.

Sin dudas, la Defensoría se ha constituido en un lugar de referencia en cuanto a reclamos sobre cuestiones de salud, pero a partir de la importante gestión en el área de Atención a la Ciudadanía ha disminuido a la mitad la cantidad de casos derivados a mediación en esa temática, llegando sólo al 2 por ciento del total. Se destacan en esta problemática las cuestiones vinculadas a la fertilización asistida y a servicios denegados por los prestadores médicos.

La facilitación ha demostrado –una vez más– ser un efectivísimo medio de solución de conflictos brindado por el Centro, logrando un nivel de acuerdos del 96 por ciento del total de las intervenciones realizadas, principalmente en la temática vinculada con derechos del consumidor, superándose a sí misma año tras año.

En la región centro norte de la provincia la realidad es diferente. Allí se destaca el permanente predominio de los casos de familia, en torno a cuestiones relativas al derecho de comunicación, cuidados personales y adultos mayores. En segundo lugar, se encuentran las cuestiones relativas al derecho del consumidor, donde están incluidos los temas comerciales, problemas con inmobiliarias por alquileres, planteos contra concesionarios relativos a planes de ahorro, con compañías de transportes terrestres y aéreos, conflictos que se generan con los bancos y financieras. Luego se ubican los temas de vivienda, en especial conflictos relacionados a la propiedad horizontal. Dentro de esta temática es necesario resaltar la participación activa de los administradores de consorcios en los procesos de mediación. Otra temática que está dentro de las más trabajadas a través de la mediación es la referente a los temas vecinales, como medianera, humedad, entre otros. Por último, se puede mencionar el creciente número de casos institucionales, demostrando de esta manera la fuerte legitimación del Centro de Mediación en la intervención que tiene como tercero imparcial en conflictos en donde el Estado provincial, municipal o nacional es parte.

1.6.2 Gestión de mediación año 2017

En el año mencionado ingresaron 751 expedientes, de los cuales se mediaron el 68 por ciento, obteniendo acuerdos en más del 80 por ciento de los casos. Se realizaron más de 8 gestiones por cada caso ingresado, que refieren a la toma de los expedientes, reuniones de mediación, facilitaciones, seguimientos telefónicos, presenciales y acuerdos a los que se ha arribado de manera particular a partir de la contención y orientación brindada por esta área.

Mediaciones por temas

Tema	Cantidad de mediaciones
Comercial	259
Familia	140
Contrato de servicios de terceros y consumo	126
Vivienda	98
Vecinos	81
Institucional	20
Bienes	15
Salud y medio ambiente	5
Deuda	5
Total	751

Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

En la zona norte la gran mayoría de la casuística que se trabaja corresponde a temas familiares, de vivienda y de vecinos, a diferencia de la zona sur, área en el que tienen prelación las cuestiones comerciales y de consumo.

1.6.3 Actividades realizadas durante 2017 y sus proyecciones a 2018 en zona norte.

1. Proyecto de difusión de herramientas de mediación. En el transcurso del primer semestre de 2017 se desarrollaron actividades de capacitación en el interior de la provincia, organizadas por la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos de esta Defensoría. Éstas fueron llevadas a cabo por todo el equipo de la Dirección de Mediación en distintas localidades, en el marco del proyecto de difusión de herramientas de mediación aplicables al ámbito laboral. Los delegados de cada localidad fueron los encargados de realizar la difusión y la convocatoria.

Estas actividades se realizaron en Santo tomé, Centro Integrador Comunitario de

Facundo Zuviría, San Javier, Reconquista, Rafaela, Laguna Paiva, Arroyo Leyes, San Jorge, Gálvez, Esperanza y San Justo.

Participaron asistentes de distintos organismos e instituciones: personal de las fuerzas de seguridad, referentes de diversas instituciones educativas, personal de algunos centros de Acción Familiar, profesionales independientes, empleados municipales, organizaciones sociales sin fines de lucro, centros de salud, asociaciones civiles, organizaciones vecinales, integrantes del Centro de Asistencia Judicial, fuerza aérea, mediadores de distintas disciplinas, estudiantes secundarios, empleados de EPE, empleados judiciales, Cáritas, entre otros.

En estas actividades se desarrollaron herramientas de mediación aplicables a los diferentes ámbitos laborales, como la escucha activa, comunicación asertiva, el arte de las preguntas, entre otras, concluyendo con una teatralización representativa de una situación real.

Se emitieron un total de 520 certificados de participación, que demuestran un gran compromiso por parte de las delegaciones en las invitaciones realizadas y la necesidad de los concurrentes de adquirir herramientas o métodos novedosos para intentar reducir la conflictividad social. En este sentido, es importante destacar los pedidos de capacitación que se hicieron de manera verbal para llevar el taller a lugar determinados de las administraciones.

Para el año 2018 se proyecta continuar con las capacitaciones al personal de los gremios, Feria de Organizaciones Sociales, colegios profesionales y demás interesados. Además, al referido taller se le incorporará un nuevo módulo sobre las relaciones interpersonales y los vínculos que se forman en los distintos ámbitos laborales.

2- Capacitación del personal de la Defensoría. En el marco del convenio de cooperación y colaboración celebrado entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, la Unión del Personal Civil de la Nación (Upcn) y los ministerios de Justicia y Derechos Humanos y Trabajo y Seguridad Social de la provincia de Santa Fe, el 7 de septiembre de 2017 se puso en marcha la primera edición de la Formación en Facilitación de Procesos de Consenso y Abordaje Constructivo de Conflictos en la ciudad de Rosario, bajo el formato de capacitación en servicio para agentes estatales y referentes comunitarios de esa ciudad y alrededores.

Se brindó capacitación en facilitación de procesos de consensos y abordaje constructivo de conflictos al personal de la Defensoría del Pueblo y, en especial, a los miembros de la Dirección de Mediación.

El equipo de trabajo de la Dirección General de Mediación ha iniciado un camino de capacitación institucional, tanto interna como externamente, que apunta a fortalecer la convivencia y la construcción de ciudadanía. En este caso, la capacitación fue brindada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la Dirección Provincial de Desjudicialización de la Solución de Conflictos Interpersonales. La modalidad utilizada fue presencial y semipresencial, con realización de trabajos prácticos, con un total de 80 horas cátedra.

Este año se continuará con el dictado del curso. Se prevé que a la fecha de presentación de este informe ya se hayan retomado los encuentros presenciales, que concluirán, en principio, el 19 de abril, realizándose posteriormente la instancia integradora final de

réplicas en cascada para certificar la formación.

3- Creación del primer centro descentralizado. En el año 2017 se comenzó a trabajar en el Centro Integrador Comunitario (CIC) ubicado en calle Facundo Zuviría de la ciudad de Santa Fe, tanto en capacitación como en realización de mediaciones y facilitaciones. Personal de mediación de la Defensoría del Pueblo concurre el día 15 de cada mes para la realización de las mediaciones programadas para esas fechas.

La constitución de un espacio de mediación dentro de las instalaciones del CIC fue anunciada por el defensor del Pueblo en el marco de la jornada de capacitación en herramientas de mediación aplicables a los diferentes ámbitos laborales desarrollada el 5 de mayo de 2017, en el mencionado centro comunitario.

El espacio de mediación propone brindar un ámbito de diálogo para prevenir conflictos y donde los vecinos del lugar puedan consultar y tramitar situaciones conflictivas que tengan que ver con temas comunitarios: familiares, vecinales (ruidos molestos, de consorcios, animales), de consumo, barriales y demás problemáticas que son propias de la convivencia en los barrios.

La importancia de esta iniciativa radica en poder cumplir con uno de los objetivos fundamentales a que aspira la Defensoría, que es lograr la descentralización de los servicios que brinda la institución y tener un contacto inmediato con la comunidad, estableciendo al CIC como un nexo y canal de comunicación entre la gente y la Defensoría.

El CIC es un organismo que tiene como finalidad brindar a la comunidad un servicio de carácter integral. Se ofrecen capacitaciones, funciona un centro de salud que presta asistencia médica, se desarrollan actividades recreativas, además de facilitar diferentes trámites municipales, provinciales y nacionales, acercando las oficinas a los vecinos y dando respuestas a las necesidades de la gente. Asimismo, funciona el CAJ en el cual se prestan servicios de asesoramiento legal y acompañamiento a las víctimas de delitos. En el marco del nuevo sistema de enjuiciamiento penal, los CAJ cuentan con competencia para patrocinarse a las víctimas de delitos a fin de constituirse en querellantes. Se proyecta continuar con las actividades mencionadas.

4- Proyecto de Centro de Mediación para el Hospital de Niños. La propuesta presentada por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe a las autoridades del Hospital de Niños "Dr. Orlando Alassia" tiene por objeto acercar el paradigma de la cultura de paz a toda la comunidad hospitalaria –pacientes, familiares, autoridades, personal y comunidad en general– con el fin de propiciar un proceso de cambio hacia métodos más saludables de comunicación y relación que promuevan la generación de ambientes de menor conflictividad y, por ende, mayor bienestar y calidad de vida.

La iniciativa de acercarse al Hospital de Niños de la ciudad de Santa Fe responde a que dicha institución es cercana a la ciudadanía, de encuentro, de necesidades puntuales y específicas de la población, siendo el hospital, desde el punto de vista georreferencial, uno de los lugares más cercanos a la sociedad para afrontar sus problemas de salud. Por todo ello, se ha pensado en dicho espacio como un escenario propicio para estar más cerca del ciudadano y ayudar a elevar los niveles de convivencia intrahospitalarios, proyectándolos hacia la comunidad en su conjunto.

El proyecto pretende ser implementado en dos etapas con los siguientes objetivos:

a. En un futuro inmediato: dar a conocer la iniciativa y difundirla entre todos los

miembros de la comunidad hospitalaria, realizar actividades de sensibilización a fin de identificar las necesidades de su población y ofrecer charlas y/o talleres de capacitación sobre herramientas para el adecuado manejo de las relaciones humanas.

b. En un futuro mediano: promover la realización de mediaciones ante conflictos interpersonales y procesos de facilitación en sus fases tanto preventiva como transformativa de situaciones de conflicto, como también fomentar la conformación de equipos interdisciplinarios de profesionales con habilidades para el abordaje constructivo de conflictos.

Se propone un desarrollo gradual y progresivo del proyecto, conforme a pautas y objetivos a fijar en el corto y mediano plazo, con instancias de monitoreo y seguimiento que posibiliten la identificación de las necesidades de la población destinataria en cada etapa de trabajo, los ajustes que fuere necesario ir realizando y, en función de ello, la construcción de un proyecto común ajustado a las necesidades de la institución sanitaria.

Se realizaron reuniones y encuentros preliminares con autoridades y personal profesional del Hospital de Niños a fin de lograr una plataforma inicial de consenso para complementar el proyecto a la luz de las necesidades e intereses de la comunidad hospitalaria.

El 23 de noviembre de 2017 se realizó la primera jornada de capacitación con el área de Desarrollo Social. La misma consistió en un taller de reflexión y de técnicas sobre diálogos apreciativos con el equipo de servicios sociales del Hospital.

Se continuará trabajando con el área de Servicio Social y con el resto de las áreas, en sensibilización, capacitaciones y talleres sobre métodos no adversariales y demás técnicas, a medida que las autoridades del Hospital lo consideren pertinente.

5- Facilitación de conflicto socio ambiental. El caso comenzó con un reclamo iniciado en la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, zona norte, en el área de Salud, Discapacidad y Medio Ambiente, por parte de vecinos de un barrio de una localidad cercana a Santa Fe, referido a una supuesta contaminación generada por una planta industrial.

Se realizaron varias gestiones institucionales a través del área mencionada y, frente a necesidad planteada por los vecinos de agilizar canales de comunicación con la empresa y el municipio, se ofreció un proceso de facilitación de conflictos.

De esta forma, se dio intervención a la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo y se conformó un equipo de mediadoras facilitadoras pertenecientes a las dos áreas.

Actualmente, la facilitación se encuentra en su proceso de ejecución con importantes avances. En el mes de junio de 2017 se realizó la primera reunión conjunta entre los vecinos, la Municipalidad y la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe, mientras que la empresa prefirió hacerlo por separado. Allí, se asumieron compromisos –entre todas las partes involucradas– que fueron plasmados por escrito en un acuerdo parcial, con una excelente predisposición, participación y colaboración de cada una de ellas. Se acordó realizar reuniones informativas trimestrales con la finalidad de realizar un seguimiento conjunto a los compromisos asumidos por escrito, para controlar que el acuerdo se vaya cumpliendo.

En la primera reunión informativa que se llevó a cabo en noviembre de 2017 se renovó el compromiso de confidencialidad y se repasaron los logros obtenidos. Se acordó que la

próxima reunión informativa se realizará a mediados del mes de marzo de 2018.

A la fecha, se trabaja en continuo contacto con el equipo de facilitadoras, manifestando las inquietudes y necesidades de los involucrados, consultando y aportando ideas a los fines de obtener una comunicación efectiva y un trabajo provechoso para todos.

6- Reunión con representantes de la Fiscalía. El 28 de diciembre de 2017 se firmó un convenio de cooperación entre la Defensoría del Pueblo y el Ministerio Público de la Acusación a efectos de potenciar las acciones que ambas instituciones están desarrollando, particularmente en lo que respecta a temáticas de resolución de conflictos.

En el referido convenio se establece que el área de Solución Pacífica de Conflictos de la Unidad Fiscal 101 de Santa Fe podrá requerir al Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo la intervención en casos referentes a conflictos familiares, problemas comunitarios y a todos aquéllos pasibles de dicho proceso y que no impliquen el uso de violencia.

Se intercambiaron formularios de toma de mediación, actas acuerdos y convenios de confidencialidad. A sugerencia del responsable del área de mediación de la Fiscalía se incorporaron algunas modificaciones a los mencionados formularios.

Se estima que para cuando este informe sea presentado ante la Legislatura la Fiscalía ya habrá empezado a realizar las derivaciones correspondientes y el área de Mediación se encargará de llevar adelante los procesos de resolución de conflictos.

7- Firma de convenio de colaboración recíproca con la Casa de Pax Cultura. En el mes de diciembre se realizó la firma de un convenio de colaboración con la Casa de la Pax Cultura de Santa Fe con el objetivo de que se puedan formar mediadores comunitarios en todo el territorio de la provincia de Santa Fe, especialmente en lugares donde no llegan las instituciones formadoras o en casos en donde los interesados carecen de los recursos suficientes para acceder a dicha capacitación.

En la reunión estuvieron presentes el defensor del Pueblo, representantes de la Dirección de Mediación, de Atención Ciudadana y de la Dirección de Ambiente y Discapacidad, junto con referentes de la institución mencionada.

La actividad de formación comenzará en 2018, la coordinación estará a cargo de la mencionada institución, mientras que la Dirección de Mediación colaborará con la organización y también con la docencia.



El defensor, durante la firma del convenio con Casa de Pax Cultura.

8- Formación de mediadores comunitarios con el Ministerio de Justicia de la Nación. En el marco del convenio firmado con el Ministerio de Justicia de la Nación, y en consonancia con la formación de mediadores comunitarios desarrollada en Rosario en el año 2018, se continuarán dichas formaciones a interesados de la zona centro norte de la provincia.

9- Precongreso y Congreso Mundial de Mediación 2018. Los días 20 y 21 de septiembre se llevaron a cabo en la ciudad de Rosario las Jornadas Preparatorias del Congreso Mundial de Mediación.

Durante el transcurso de 2018, se realizará en Argentina el Congreso Mundial de Mediación, cuya organización y programación contempla la realización de actividades y talleres a realizarse en distintos territorios provinciales y Santa Fe será uno de ellos.

1.6.4 Actividades compartidas por ambas Direcciones durante el período 2017 y sus proyecciones al año en curso.

1- Mediadores externos. La Defensoría del Pueblo de Santa Fe ha puesto en marcha la creación del Primer Registro de Mediadores Comunitarios, en el ámbito de la Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos, con el propósito de promover la mediación comunitaria y el diálogo transformativo para el abordaje de conflictos de convivencia comunitaria en general.

A partir de esta matrícula se aspira a ofrecer la posibilidad a todos los profesionales mediadores que así lo deseen, de brindar un servicio a la comunidad, de adquirir práctica en la disciplina y de profundizar la experiencia ya existente a través del formato de la co-mediación y de las capacitaciones que brindará la Defensoría.



La Defensoría puso en marcha un Registro de Mediadores.

A tal efecto, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe pone a disposición todos los recursos e infraestructura existente en sus sedes y delegaciones de las ciudades de Santa Fe, Rosario, Venado Tuerto, Rafaela y Reconquista.

En la ciudad de Santa Fe se inscribieron 29 mediadores comunitarios y 3 en Rafaela. Muchos de los cuales cuentan con solvencia, trayectoria, capacitación y experiencia en temáticas que van más allá de lo comunitario (conflictos institucionales, penales,

familiares, entre otros).

En el presente año se realizarán talleres de reflexión, ateneos de casos, intercambios de experiencias con los flamantes mediadores.

1.6.5 Actividades realizadas durante 2017 y sus proyecciones a 2018 - zona sur

1. Actividades a realizar en la Institución: a) talleres de actualización en herramientas de mediación, b) clínicas de casos complejos y c) taller de herramientas de negociación utilizadas por las partes en mediación.

2. En colaboración y con asistencia externa, suscribiendo convenios o aprovechando los existentes: a) cursos de actualización en mediación para los mediadores de la institución que han dejado la actividad mediadora, a fin de recuperarlos a la actividad con un estándar mínimo adecuado; b) curso de mediación familiar. La problemática familiar ha sido una constante de atención y trabajo del Centro, por lo que la permanente capacitación en herramientas para un mejor abordaje y comprensión de la misma es siempre bienvenida; c) curso de mediación penal. La capacitación en esta área tiene su fundamento en la derivación que se realiza hacia el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos desde el Centro de Asistencia a la Víctima de la institución y desde el Ministerio Público de la Acusación dentro del marco del nuevo sistema procesal penal de la provincia y del reciente convenio con dicha institución, al que se hiciera referencia en el presente informe.

3. Es de suma importancia para la Defensoría poder brindar el servicio de mediación con la misma eficiencia y con unidad de criterio en toda la provincia, en los centros de Rosario y Santa Fe, como también en las delegaciones de la institución. Para ello resulta fundamental el encuentro de todos los mediadores de los centros a fin de trabajar en talleres y clínicas de casos conjuntos, que permitan compartir experiencias particulares y posibiliten el enriquecimiento mutuo.

4. Participación permanente de los mediadores en el Encuentro Nacional de Mediadores organizado por Mediadores en Red. Éste se realiza anualmente y es considerado el encuentro más trascendente en el país. Allí se profundiza el estudio de variadísima problemática y sirve también para la difusión de la actividad del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo, que goza de un alto reconocimiento entre sus pares.

5. Participación activa y fomento de la Red de Centros de Mediación de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, de la cual el Centro ha sido fundador.

6. Participación en el Congreso Mundial de Mediación que se lleva a cabo cada dos años, en distintos países, normalmente en idioma castellano, y que es -actualmente- el congreso de mediación de mayor reconocimiento y jerarquía a nivel mundial, con la participación de ponentes del máximo nivel en las disciplinas y temáticas desarrolladas.

7. En lo académico: se propone obtener el reconocimiento del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo como institución formadora por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, y también por parte del Ministerio de Justicia de la provincia de Santa Fe.

CAPÍTULO 2: DERECHOS, TERRITORIOS Y AMBIENTE

2.1 ASUNTOS JURÍDICOS

El año 2017 se caracterizó por la entrada en vigencia de la nueva estructura orgánica y funcional de la Defensoría del Pueblo que, como se afirmó en informe anterior, tiene como objetivo principal optimizar los recursos de la institución y adaptar las funciones a las nuevas realidades.

En ese contexto empezó a funcionar la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas bajo la órbita de la Coordinación de Derechos, Territorio y Ambiente, constituida por las Subdirecciones de Relatoría de zona norte y sur y por la Coordinación de Protocolización y Comunicación de Resoluciones y Disposiciones Santa Fe. A partir de enero del corriente año funciona dentro de la Dirección la Subdirección de Nuevos Servicios y Competencias.

Sin dudas en lo que respecta a esta Dirección, el nuevo organigrama armonizó las funciones jurídicas, ya que concentró en una única unidad administrativa la elaboración de resoluciones, disposiciones, dictámenes, iniciativas legislativas y la protocolización y notificación de los actos administrativos.

La Dirección de Asuntos Jurídicos interviene esencialmente en cuatro cuestiones que hacen a su competencia: a) estudio, análisis y abordaje de cuestiones jurídicas y formulación de opinión jurídica no vinculante a requerimiento del Defensor del Pueblo o de las direcciones de la institución; b) asesoramiento antes las consultas efectuadas por la ciudadanía vía correo electrónico; c) intervención en expedientes mediante la elaboración de resoluciones y disposiciones; d) elaboración de proyectos legislativos conforme a facultad conferida al defensor del Pueblo en su ley de creación, y e) protocolización y comunicación de resoluciones y disposiciones.

2.1.1 Estudio, análisis y abordaje de cuestiones jurídicas y formulación de opinión jurídica no vinculante a requerimiento del defensor del Pueblo o direcciones de la institución.

En el año 2017 la Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas intervino en expedientes que requirieron de elaboración de dictámenes y versaron sobre las siguientes temáticas:

- Cómputo del plazo de la comisión de servicios, días hábiles o corridos.
- Procedencias de ayudas económicas parciales para capacitaciones del personal, interpretación, alcance y aplicación de resolución 65/2017.
- Aplicación de las consideraciones del decreto 4.035/2014 al personal de planta de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, flexibilización horaria para profesionales, requisitos para su procedencia.
- Asignación familiar prenatal, correspondencia para agentes de la Defensoría del Pueblo con uniones convivenciales.
- Competencia de la Defensoría del Pueblo para intervenir ante colegios o

consejos de profesionales, personas jurídicas privadas en ejercicio de funciones públicas. Ley 10.396.

- Reconocimientos de funciones asignadas por director a los fines de antecedente administrativo.
- Correspondencia de pago de suplemento abonado en la administración central a personal trasladado a Defensoría del Pueblo.

Como se dijera en informe anterior, la intervención de la Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas en un expediente no siempre se materializa con la formalidad de un dictamen jurídico, sino que muchas veces se efectúa mediante opinión fundada –verbal o escrita– a la autoridad requirente mediante un tema en particular. En este marco y en el periodo sujeto a información, la Dirección elaboró informes que fueron publicados y difundidos por la institución en las temáticas de alquileres y planes de inversión en departamentos, teniendo como eje central informar a los usuarios sobre los derechos y garantías que cuentan y las limitaciones para los proveedores según las particularidades de estos contratos que generalmente se materializan mediante la adhesión a cláusulas preestablecidas por una de las partes.

2.1.1.1 Otras actividades

- Se continuó trabajando respecto de las tarifas de servicios públicos esenciales y en el mes de marzo de 2017 la Dirección participó junto al defensor del Pueblo, quien fue uno de los expositores, en la audiencia pública convocada por resolución 29 E/2017 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación a fin de considerar el traslado a tarifas de los precios de gas en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte a regir para el periodo del 1º de abril de 2017 al 1º de octubre del 2017 y en la audiencia realizada el día 15 de noviembre de 2017 en Rosario para poner a consideración actualización del valor del gas en boca de pozo para el período comprendido entre diciembre de 2017 y marzo de 2018.

El 17 de noviembre de 2017 la Dirección representó a la Defensoría del Pueblo en la audiencia pública convocada por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación para tratar el valor de la energía eléctrica mayorista en el periodo estacional definido entre diciembre de 2017 y febrero de 2018.

El mismo día, el defensor del Pueblo expuso en audiencia pública convocada por el Enargás donde se informó con respecto a la propuesta de actualización de tarifas de la distribuidora Litoral Gas SA y Transportadora del Norte SA.

El día 22 de diciembre de 2017 se acompañó al defensor del Pueblo en su exposición en la audiencia pública convocada por la Secretaría de Energía de la provincia para discutir el nuevo cuadro tarifario correspondiente a la distribuidora EPE.

- Asimismo la Dirección participó del programa de Observatorio Electoral que la Defensoría del Pueblo implementó en ocasión de convenio firmado por la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) y la Cámara Nacional Electoral, siendo una experiencia importantísima en aras de fomentar procesos de consolidación democrática mediante el compromiso de facilitar la presencia

de miembros de las Defensorías realizando tareas de acompañamiento cívico y/o monitoreo electoral en los centros de digitalización y transmisión de datos de escrutinio de mesa para la realización del recuento provisional de resultados.

- Se patrocinó al defensor del Pueblo en su presentación ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación peticionando la participación en audiencia pública informativa convocada por el máximo tribunal en el marco del expediente “Buenos Aires provincia de y otro c/Santa Fe, provincia de s/sumarísimo – derivación de aguas” (expediente 528/2000). La Dirección acompañó al Defensor del Pueblo en la mencionada audiencia el 8 de noviembre.

- La Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas participó de reuniones de capacitación a los delegados de la institución en zona norte y sur, explicando a los presentes las funciones y alcances de la Dirección.

- Se realizó curso de media training teórico y práctico con el fin de adquirir herramientas para la actuación en actividades de difusión institucional, en actos o medios de comunicaciones en representación de la Defensoría del Pueblo, de manera que se exterioricen de manera clara las ideas y mensajes que se desea brindar al público.

2.1.2 Asesoramiento ante las consultas efectuadas por la ciudadanía vía correo electrónico.

La Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas continuó brindando asesoramiento ante las consultas efectuadas por la ciudadanía vía correo electrónico. Diariamente se evacuan unas 15 consultas y los temas más frecuentes son derechos de usuarios y consumidores (alquileres, Telecom, telefonía móvil, garantías de productos, entre otros), multas por infracciones de tránsito, conflictos entre vecinos, problemas ambientales y cuestiones municipales.

Se debe aclarar que si bien la ley de creación de la Defensoría del Pueblo es clara respecto de los requisitos que debe reunir la queja para iniciarse el expediente (firmada por el reclamante y que obren los datos del mismo) con relación a las consultas recibidas por correo electrónico el objetivo es que aquellas que se agotan mediante un simple asesoramiento sean gestionadas en ese sentido, otorgándole a la población la posibilidad de contar con una respuesta a sus interrogantes sin la necesidad de trasladarse en persona hasta la institución, evitándose erogaciones económicas y pérdidas de tiempo por parte de la ciudadanía. Cuando el reclamo requiere de acciones específicas se invita al presentante a concurrir a alguna de las sedes o delegaciones de la Defensoría del Pueblo con copia de la documentación que obra en su poder a los fines de iniciarse las gestiones correspondientes.

2.1.3 Intervención en expedientes mediante la elaboración de proyectos de resoluciones y disposiciones.

Anteriormente la Dirección de Asuntos Jurídicos intervenía en los expedientes pasados a resolución en la zona sur y trabaja de manera mancomunada con la Subdirección de Relatoría de la zona sur, en virtud de encontrarse ciertamente

relacionadas sus funciones. Con la entrada en vigencia del nuevo organigrama, tal como se expusiera más arriba, se formalizó la unidad funcional de hecho que se había dado y las Subdirecciones de Relatoría y Análisis Normativos se encuentran dentro de la Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas.

2.1.3.1 Zona sur

Resoluciones: se emitieron 30.

Resoluciones relevantes del período.

- **Expediente 2-008676/2016:** se inició en virtud de presentación de ciudadano solicitando asesoramiento sobre sorteo de viviendas y cupos para núcleos familiares que cuenten con la discapacidad de uno de sus integrantes. Se procedió a emitir oficios al director Provincial de Vivienda y Urbanismo y, en virtud de los elementos reunidos, se procedió mediante resolución 95 a brindar recomendaciones particulares para el caso concreto y, además, se recomendó a la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo que estudie la posibilidad de implementar algún plan o programa de préstamo o adjudicación provisoria de vivienda para familiares en crisis habitacional, que cuenten con personas con discapacidad en sus grupos familiares y que se hallen inscriptas en el Registro Único de Inscripción Permanente.

- **Expediente 2-011530/16:** se instó a raíz de presentación de una persona que solicitaba asesoramiento sobre carpeta médica para ingreso a la administración pública. Se acompañó copia de una nota presentada ante la División de Salud Laboral mediante la cual impugnaba el dictamen de Inapto respecto a su carpeta médica. Agregó que el fundamento de lo resuelto fue lo dispuesto en el decreto 1919/89, que establece dicho carácter para personas que padezcan epilepsia. Desde la Defensoría del Pueblo se emitió la resolución 33/2017 mediante la cual se recomendó al ministro de Salud de la provincia de Santa Fe que en todos los casos de evaluación de personas con epilepsia que tramiten el ingreso a la administración pública, se consideren los términos de la legislación nacional y provincial, garantizándose que esa patología no resultará per se un impedimento para acceder al cargo, debiéndose tener en cuenta lo expresado por el médico tratante en cuanto a su aptitud laboral y las limitaciones y recomendaciones que fueran hecha para el caso.

Disposiciones de Archivos: se emitieron 203 en el período comprendido.

- 96 disposiciones son relativas a los siguientes temas: EPE, Assa, Vivienda, lapos, pensión, medio ambiente, Concejo Municipal de Las Rosas, inseguridad, tramitación de DNI, jubilación en el extranjero, ruidos molestos y multas.

- 107 son relativas a defensa del consumidor. En virtud de convenio con la Secretaria de Comercio, autoridad de aplicación en la provincia de Santa Fe en materia de derechos de usuarios y consumidores, la Defensoría del Pueblo recibe cientos de reclamos mensuales iniciándose actuaciones que son oportunamente cerradas por disposiciones que agrupan a varios expedientes según gestión

favorable, desistimiento del reclamo por el peticionante o derivación a la autoridad de aplicación.

1. Resueltas favorablemente: 51 disposiciones (464 reclamos)
2. Derivación a autoridad competente: 28 disposiciones
3. Desistimiento: 28 disposiciones.

2.1.3.2 Zona norte

Se emitieron 6 resoluciones.

Resoluciones del período

- **Expediente 1004-134252/17:** iniciado en esta Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ante la queja presentada por la Asociación Trabajadores del Estado (ATE), motivado por la elección que hiciera el Consejo Directivo del Ente Administrador Puerto Santa Fe en su reunión extraordinaria del 26 de diciembre de 2016, bajo acta 491. Se emitió resolución 039/17 recomendando que se aguarde un plazo prudencial de treinta días hábiles, para comprobar si existía una decisión judicial o administrativa que le impida a ATE ejercer la representación sindical de los empleados de dicho ente, y en caso de ausencia de ese impedimento, se proceda a una nueva elección para cubrir el cargo del Directorio en representación de los trabajadores teniendo en cuenta la opinión esgrimida por esta Defensoría del Pueblo.

- **Expediente 01004-134370/17:** se emitió resolución 103/17 motivada por reclamo de peticionante en su condición de afiliada titular del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social, quien solicitó la continuidad en la cobertura del tratamiento psicológico indicado por la profesional interviniente.

- **Expediente 01004-119989/15:** se emitió resolución 136/17 a los fines que Secretaría de Obras Públicas y el Ministerio de Salud de la provincia arbitren los actos de su competencia tendientes a efectos de que se inicien las obras del nuevo edificio del Centro de Salud Mendoza Oeste de la ciudad de Santa Fe.

- **Expedientes 1004.127267/16, 139.048/17 y 139.049/17:** se emitió la resolución 161/17 recomendando al Ministerio de Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe que inste a la Municipalidad de Santo Tomé a iniciar y/o proseguir los trabajos necesarios para el correcto funcionamiento de la planta de tratamiento de líquidos cloacales la ciudad, en pos del resguardo del medio ambiente y calidad de vida de los vecinos afectados por las emisiones difusas y malos olores. Al Ministerio de Infraestructura y Transporte que arbitre los medios necesarios para la autorización del financiamiento de la obra proyectada por la Municipalidad de Santo Tomé. En tanto que al Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress) se le recomendó la continuidad de los controles periódicos llevados a cabo sobre los efluentes cloacales y, de corresponder, se apliquen los procedimientos sancionatorios previstos por la ley 11.220.

- **Expediente 01004-138006/17:** se emitió la resolución 255 por la que se recomendó a los Ministerios de Gobierno y Reforma del Estado, de Salud y de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe que arbitren en forma urgente los

mecanismos necesarios para garantizar la tutela de los derechos conculcados de las personas alojadas en los establecimientos de salud con internación, tomando los recaudos pertinentes para preservar la integridad psicofísica de las personas mayores. Asimismo, se recomendó la creación de una comisión interministerial, con participación de los gobiernos locales correspondientes a fin de abordar situaciones análogas en el territorio provincial santafesino.

- **Expediente 01004-119272/15:** se emitió la resolución 307/17 recomendando al Ministerio de Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe informe las medidas adoptadas con relación a denuncia de basural a cielo abierto ubicado en el cardinal sur de la intersección de la ruta provincial 20 y camino a Zenón Pereyra, departamento Castellanos.

Disposiciones de archivo: se emitieron 235 en el periodo comprendido.

- **Dirección de atención a la ciudadanía:** 212 disposiciones (cada disposición agrupa 10 expedientes en promedio) comprendiendo los siguientes temas: servicio de telefonía móvil (22 disposiciones), relaciones de consumo (7), servicio eléctrico, facturaciones y/o infraestructura por parte de la Empresa Provincial de la Energía (12), relaciones de consumo derivados a Comercio Interior (8), relaciones de consumo derivadas por el uso y/o provisión de tarjetas de crédito (14), solicitud de intervención ante el Poder Judicial por cuestión de índole particular o familiar (6), actos, hechos y omisiones de la administración pública provincial y sus agentes (9), relaciones de consumo con entidades financieras (15), relaciones de consumo con distintas compañías aseguradoras (2), afectación o desafectación de inmueble al régimen de vivienda previsto en los artículos 244 a 256 del Código Civil y Comercial de la Nación (3), solicitudes de informes requeridas por el Consejo de la Magistratura y jueces comunales de la provincia de Santa Fe (4), reclamos de índole diversa hacia organismos previsionales y/o asistenciales en el ámbito público municipal, provincial y/o nacional (8), trámites y gestiones ante Registro Civil de la provincia de Santa Fe y demás jurisdicciones provinciales (7), Enacom (4), telefonía fija (16), reclamos de índole y temática diversa (5), reclamo por la cobertura de garantía en general (7), Telecom (1), funcionamiento interno (2), relaciones de consumo –contratación de planes de ahorro– (1), multas de tránsito (5), prestación del servicio sanitario –aguas cloaca– (3), hechos, actos y omisiones de la Municipalidad de Santa Fe (3), servicio y facturación de gas (10), relaciones de consumo servicio de turismo (1), derivación a la Defensoría del Pueblo de la Nación (3), prestación del servicio de internet (3), servicio de televisión por cable (3), denuncias por violencia laboral (1), Enargás (1) y Dirección Nacional de Datos Personales (6)

- **Dirección General de Asistencia en Salud, Discapacidad y Ambiente:** 24 disposiciones de cierre y archivo. Cada disposición tiene 10 expedientes agrupados por temas: obras sociales/hospitales y prepagas (20), cuestiones relativas a discapacidad (3) y medio ambiente (1).

• **Dirección de Mediación:** 27 disposiciones de cierre y archivo. Cada disposición contiene 10 expedientes agrupados por temas: conflictos familiares, comerciales, de vivienda; de transferencia vehicular; de deuda; de vecinos; laborales, institucionales y de obra.

2.1.4 Elaboración de proyectos de iniciativas legislativas.

Esta función, si bien siempre estuvo contemplada en la ley 10.396 en su artículo 59 (“si el defensor del Pueblo como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Poder Legislativo o a la administración pública, la modificación de la misma”), con la nueva estructura orgánica se encuentra asignada exclusivamente a la presente Dirección e incluso se procedió a renombrar la misma –Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas– para resaltar tal importante atribución institucional.

En este corto plazo se presentó una iniciativa legislativa tendiente a modificar la propia ley de Defensoría del Pueblo, concretamente sus artículos 1 y 24, tendiente a empoderar al defensor del Pueblo con legitimación procesal a los fines de que pueda ejercer acciones colectivas que considere pertinente.

A continuación se acompaña el proyecto legislativo presentado en oportunidad de presentarse el Informe Anual 2016:

Artículo 1º: Modifícase el artículo 1º de la Ley 10.396, que quedará redactado de la siguiente forma:

Artículo 1º: Créase en la órbita del Poder Legislativo de la Provincia de Santa Fe, la Defensoría del Pueblo, cuyo objetivo fundamental será el de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, o configuren una desviación de poder. Asimismo tiene a su cargo la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad. Esta institución tendrá oficinas en las ciudades de Santa Fe y Rosario. El Defensor del Pueblo tendrá legitimación procesal en el marco de su competencia y atribuciones consagradas en el presente artículo.

Artículo 2º: Modifícase el artículo 24º de la Ley 10.396, que quedará redactado de la siguiente forma:

ARTICULO 24º: El Defensor del Pueblo podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes mencionados en el artículo 1.

Asimismo, en defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad, podrá, cuando lo considere conveniente, interponer el recurso previsto en la Ley 10.000. También tendrá legitimación procesal dentro de su competencia para ejercer toda otra acción de carácter colectiva que estime procedente. En estos casos, dicho recurso y acciones estarán exento de tasas y sellados judiciales,

siendo las costas a cargo del Estado Provincial si el mismo fuera desestimado. En ningún caso, ni el Defensor del Pueblo, ni sus adjuntos, percibirán honorarios por la actuación.

En la sesión del día 31 de agosto de 2017 la Cámara de Diputados trató sobre tablas el proyecto y aprobó por amplia mayoría el proyecto acompañado, obteniendo de ese modo media sanción y pasando a la Cámara de Senadores para su tratamiento.

Finalmente, en sesión del día 23 de noviembre de 2017 la Cámara de Senadores dio sanción definitiva y el 15 de enero de 2018 se publicó en Boletín Oficial la ley 13.665.

2.1.5 Protocolización y comunicación de resoluciones y disposiciones.

La estructura orgánica funcional creada por resolución 203/16 modificó las funciones de la Subdirección General de Relatoría y Análisis Normativo Santa Fe, incluyendo a la Coordinación General de Despacho bajo su dependencia administrativa y funcional.

La Coordinación General de Despacho tiene a su cargo la administración y la gestión documental de la Defensoría del Pueblo. El área realiza la protocolización, archivo y custodia de los actos administrativos originales, siendo además responsable de las notificaciones y comunicaciones con copias certificadas de los mismos a los organismos, los peticionantes y los órganos de control (Tribunal de Cuentas y comisiones legislativas), la ley 10.396 y sus modificatorias, y la Ley 12.510 de Administración, Eficiencia y Control del Estado.

La Coordinación General de Despacho implementó desde el año 2008 un archivo digital de todas las resoluciones protocolizadas, que aún se mantiene bajo esa forma, a los fines de permitir un rápido acceso a los documentos para quien así lo requiera. La digitalización facilita la publicación en el sitio de internet de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe de todas aquellas resoluciones de gestión referidas a reclamos o presentaciones de ciudadanos y/o iniciadas de oficio en defensa de los derechos de la ciudadanía, lo que favorece la consulta de la población ante casos similares.

Durante 2017 se protocolizaron un total de 36 resoluciones de recomendación y 235 disposiciones de cierre, según el siguiente detalle: 6 resoluciones de recomendación de la zona norte, 30 resoluciones de recomendación de la zona sur y 235 disposiciones de cierre de la zona norte. Además, se protocolizaron diversas resoluciones referidas a trámites administrativos internos, tales como autorización de partidas para gastos e inversiones del organismo, modificaciones y ampliaciones presupuestarias, contratos de alquiler de inmuebles, licitaciones privadas y trámites correspondientes al personal de la institución.

Se suscribieron 21 convenios cooperación y/o colaboración institucional durante período 2017:

Resolución 054/17 (expediente 01004-0136828/17). Convenio marco de cooperación suscripto entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y la Universidad Nacional de Rosario.

Resolución 073/17 (expediente 01004-0138038/17). Convenio de cooperación

suscripto entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y el Instituto Provincial de Estadística y Censos.

Resolución 107/17 (expediente 01004-0139146/17). Convenio de cooperación técnica y asistencia recíproca entre la Institución Nacional de Derechos Humanos de Uruguay y la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe.

Resolución 112/17 (expediente 01004-0139373/17). Convenio de cooperación y colaboración institucional suscripto entre el Centro de Estudios Laborales y Sociales (Celys) y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Resolución 120/17 (expediente 01004-0100309/13). Convenio de cooperación firmado con el Ministerio Público de la Acusación de la provincia de Santa Fe.

Resolución 121/17 (expediente 01004-0139960/17). Convenio marco firmado con la Universidad Católica de Santa Fe.

Resolución 122/17 (expediente 01004-0139960/17). Convenio específico para prácticas profesionales firmado con la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Santa Fe.

Resolución 199/17 (expediente 01004-0141667/17). Convenio de cooperación y colaboración institucional suscripto entre la Dirección Provincial del Registro Civil de la provincia de Santa Fe y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Resolución 200/17 (expediente 01004-141954/17). Convenio de cooperación académica, científica y técnica suscripto entre la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Resolución 205/17 (expediente 01004-142236/17). Convenio marco de acción cultural conjunta suscripto con la Municipalidad de Venado Tuerto.

Resolución 206/17 (expediente 01004-142098/17). Convenio marco de cooperación suscripto con el Inadi.

Resolución 207/17 (expediente 01004-142098/17). Convenio específico de cooperación suscripto con el Inadi.

Resolución 212/17 (expediente 01004-136828/17). Modificación del convenio marco resolución 054/17.

Resolución 216/17 (expediente 01004-142698/17). Convenio de cooperación y colaboración institucional suscripto con el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe.

Resolución 233/17 (expediente 01004-143560/17). Memorando de entendimiento suscripto entre el Instituto de Mediación de México y la Universidad de Sonora y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Resolución 234/17 (expediente 01004-143561/17). Convenio marco de cooperación en materia de mediación suscripto entre la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.

Resolución 240/17 (expediente 01004-143878/17). Convenio de colaboración suscripto con el Servicio Público de la Vivienda y el Hábitat de la Municipalidad de Rosario.

Resolución 249/17 (expediente 01004-144532/17). Convenio marco de cooperación suscripto con la Universidad Nacional del Litoral.

Resolución 250/17 (expediente 01004-144787/17). Convenio marco de cooperación

suscripto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe.

Resolución 314/17 (expediente 01004-145987/17). Convenio marco de cooperación suscripto con la Asociación Civil Casa de la Pax Cultura.

Resolución 317/17 (expediente 01004-0100309/13). Convenio de cooperación suscripto con el Ministerio Público de la Acusación de la provincia de Santa Fe, Fiscalía Regional N° 1.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe realizó adhesiones y declaraciones de interés institucional en jornadas y foros, bregando por la convivencia pacífica de los individuos en sociedad e instando a la solución de los conflictos interpersonales a través del diálogo y respeto hacia el otro en la diversidad.

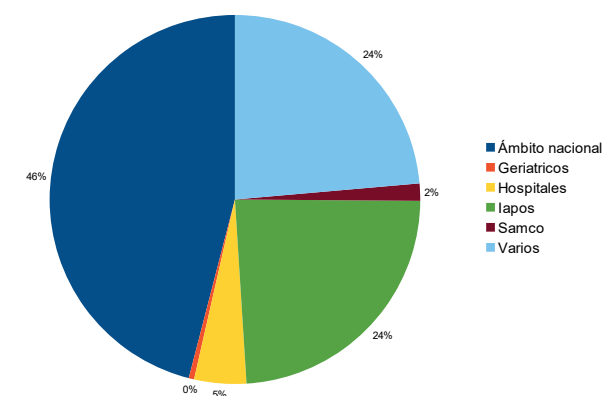
2.1.6 Objetivos

- Con la entrada en vigencia de la nueva estructura orgánica a partir del mes de junio de 2017, sin dudas uno de los objetivos primordiales del área pasa por lograr una armonización y homogenización en el trabajo realizado en la zonas norte y sur. En virtud de depender anteriormente de las respectivas direcciones de Gestión e Instrucción, las Subdirecciones de Relatorías tenían metodologías diferentes que se exteriorizaban en la ejecución de las resoluciones y disposiciones. Actualmente y al encontrarse bajo una única Coordinación (Derechos, Territorio y Ambiente) y dentro de una sola Dirección (Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas) urge adoptar criterios uniformes de trabajo.
- Profundizar proyectos de iniciativas legislativas.
- Sistematización y digitalización de un archivo provincial de los actos administrativos de la Defensoría del Pueblo.
- Abordaje jurídico de temas de relevancia social y difusión de derechos.

2.2 SALUD Y DISCAPACIDAD

2.2.1 Salud

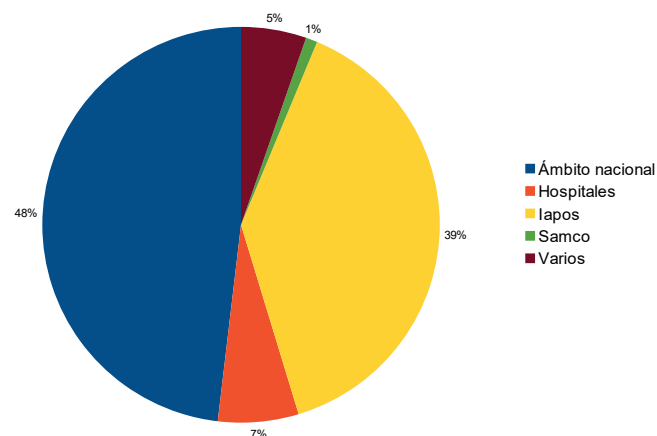
Casos atendidos salud. Total período 2017.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

En el período comprendido entre enero y diciembre de 2017 en la zona norte se recibieron un total de 847 casos de salud y discapacidad. El mecanismo de atención sigue siendo el mismo: en forma personal a quienes diariamente concurren a la Defensoría del Pueblo (sea en su sede o ante alguna de las delegaciones con las cuales se coordina a diario este tipo de atenciones), evacuando consultas en forma telefónica y también brindando asesoramientos vía electrónica.

Casos atendidos salud. Total período 2017 - Santa Fe.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

De la cifra antes mencionada se iniciaron 313 expedientes de salud y 124 de discapacidad, con resolución positiva aproximadamente en el 80 por ciento de los mismos. 410 expedientes se concluyeron con el asesoramiento legal brindado y/o con gestión en el momento de la atención y/o articulación para la atención del tema en otro organismo competente (312 salud y 98 discapacidad).

De los expedientes de salud tramitados:

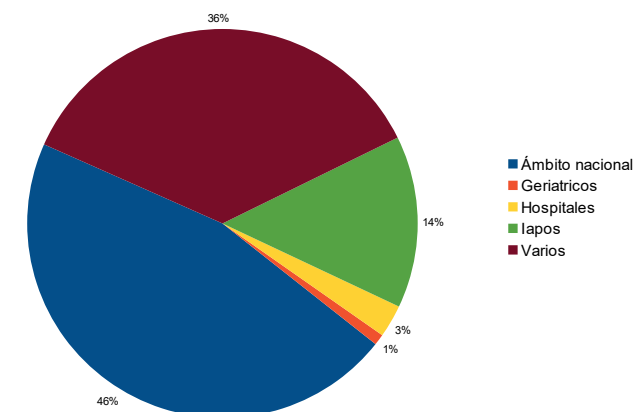
- 130 correspondieron a la obra social Pami (audífonos, drogas, prótesis, cobertura geriatría, estudios médicos, sillones de ruedas, cobertura diálisis y mala atención, entre otros).
 - 82 expedientes correspondieron a Iapos (sobre autorización de medicamentos, oncológicos, crónicos, negativos estudios médicos, reintegros, demoras en autorización de prácticas médicas y autorización de prótesis, entre otros).
 - 67 correspondieron a obras sociales nacionales y prepagas (drogas, prótesis y tratamientos fertilización).
 - 23 expedientes al Ministerio de Salud (relacionado al funcionamiento de hospitales y Samcos).
 - 5 expedientes corresponden al Programa Incluir Salud (órtesis, implantes, pañales y prácticas médicas).
 - 6 expedientes vinculados con otras temáticas relacionadas con salud.
- De los expedientes de discapacidad tramitados:

• 90 expedientes corresponden trámites de pensión por invalidez (demoras, bajas, entre otros)

- 16 expedientes corresponden a transporte
- 8 corresponden a ayudas económicas/subsidios
- 10 a otras temáticas varias relacionadas con la discapacidad

En la zona sur se informaron 1.409 atenciones en materia de salud y de discapacidad. De ellas 655 corresponden a salud y 754 a discapacidad.

Casos atendidos salud. Total período 2017 - Rosario.



Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

De los expedientes de salud:

- 155 correspondieron a obras sociales
- 207 correspondieron a pami: reclamos en general (88), medicación (67), prótesis (36), falta de cobertura (13), afiliación (2) y subsidios y reintegros (1).
- 195 en relación a prepagas
- 79 expedientes de Iapos: Reclamos en general (46), medicamentos (14), prótesis (7), falta de cobertura (9) y prácticas no reconocidas (3).
- 19 expedientes de efectores públicos: se recibieron reclamos sobre el Hospital Centenario (9), Hospital Provincial (6) y Hospital Eva Perón (4).

De los expedientes de discapacidad:

- 299 correspondieron a jubilaciones, pensiones por invalidez, asignación por hijo discapacitado.
- 219 correspondieron a reclamos de personas con discapacidad a obras sociales.
- 193 reclamos en general.
- 23 de vivienda.
- 8 exenciones.
- 7 de transporte.
- 3 de trabajo.
- 2 de educación.

2.2.1.1 lapos

2.2.1.1.1 Reclamos

Corresponde destacar que en relación a las consultas que mayormente se reciben por autorización de medicamentos para enfermedades crónicas y demás patologías, y a fin de dar la rápida respuesta que estos casos requieren, se mantiene en forma diaria comunicación con las áreas específicas del Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (Iapos), esto es Auditoría Farmacológica y Auditoría Oncológica, desde las cuales se facilita con muy buena predisposición la información concreta en cada planteo. Destacándose de igual manera el trabajo coordinado con la Auditoría Bioquímica, Cardiológica y Traumatológica de esa obra social.

No obstante lo expuesto, se siguen advirtiendo en relación a prestaciones a favor de personas con discapacidad, demoras en la autorización y/o entrega de sillas de rueda con características especiales, en la autorización de prestaciones de rehabilitación y en el trámite de autorización de cuidador domiciliario y acompañante terapéutico, temas en los que se sigue trabajando con especial atención. Al respecto se han emitido numerosos oficios y realizado gestiones a efectos de agilizar estos trámites.

2.2.1.1.2 Reuniones con autoridades de la obra social

Los reclamos recibidos en Defensoría relacionados con el funcionamiento de la obra social provincial se siguen canalizando conforme el procedimiento de la ley 10.396. Paralelamente, y con el propósito de dar cumplimiento a uno de los objetivos propuestos en el Informe Anual 2016 para el presente año, en relación al armado de una red de interlocutores institucionales a los efectos de acortar los tiempos de respuesta, se han realizado tres reuniones con las autoridades de la obra social a los fines de seguir profundizando la colaboración desde las distintas áreas del Iapos para la solución de aquéllos.

En relación a ello, desde la dirección de la obra social se comunicó al organismo el dictado de la disposición 37 a través de la cual estableció la creación de un Comité de Facilitación cuyo propósito es brindar a los afiliados soluciones ágiles y sencillas y dar respuestas con el mismo tenor a varios organismos entre los que se encuentra Defensoría del Pueblo.

En forma conjunta con este organismo se acordó la asignación de contactos directos de la obra social tanto en la zona norte como en la zona sur para canalizar inmediatamente los reclamos más urgentes, lo que en la práctica hasta el momento se ha visibilizado positivamente.

Asimismo, se coordinó con las autoridades del Iapos la recepción y envío de denuncias de afiliados referidas a cobro de plus médico y/o prácticas abusivas a través de formulario tipo de denuncia institucional.

A mediados de diciembre se solicitó nueva reunión con la directora de Iapos a los fines de transmitir la preocupación de afiliados ante la reiteración de demoras en pagos de subsidios de dependencia y semidependencia.

2.2.1.2 Hospitales

2.2.1.2.1 J M Cullen

En el período que se analiza se advirtió una notable disminución en la recepción de reclamos por demoras de cirugías programadas. Los casos que se plantearon fueron debidamente puestos en conocimiento de las autoridades del nosocomio y resueltos en forma rápida por las mismas.

2.2.1.2.2 J B Iturraspe

Se intervino de oficio ante los problemas en la obtención de turnos para las especialidades de endocrinología y dermatología de este Hospital, tras lo que se consiguió una respuesta de sus autoridades.

2.2.1.3 Ministerio de Salud

2.2.1.3.1 Reuniones con las autoridades

- A mediados del año 2017 personal del área asistió conjuntamente con el defensor del Pueblo a reunión con ministro de Salud de la Provincia. En dicho encuentro se abordaron diversas temáticas, entre ellas: zoonosis (provisión de vacunas antirrábicas) y atención de afiliados de Pami y otras obras sociales en el sistema público de salud. También se abordó una problemática que es materia de consulta reiterada: los tratamientos para adicciones actuales, lugares de recepción e internación y el Centro de Orientación para el Abordaje de las Adicciones (COAA).

- El 27 de diciembre se mantuvo una reunión con la recién asumida ministra de Salud de la provincia de Santa Fe. En dicha ocasión se abordaron los siguientes temas: Ley 13.733 de Creación del Órgano de Revisión y promoción de derechos de los usuarios de los servicios de Salud Mental, plus médico de todas las obras sociales y acceso a medicación oncológica para pacientes hospitalarios. Asimismo, en relación a la temática adultos mayores se le entregó una copia de la resolución 255 del 17/11/2017 a través de la cual se recomendó arbitrar en forma urgente los mecanismos necesarios para garantizar la tutela de los derechos de personas alojadas en un Hogar u Hostal para Adultos Mayores (Holepam) local.

2.2.1.3.2 Gestiones de casos ante la jurisdicción

- Se solicitó a ese Ministerio informe por problemas de salud de menores de la ciudad de Reconquista, derivados de la quema de basura en terreno utilizado como basural.

- Se intervino de oficio y se solicitó informe al Ministerio de Salud por el estado de abandono del edificio del ex Hospital de Niños donde funcionan dependencias de ese Ministerio.

- Se requirió ante el Nodo de Salud Santa Fe informe relacionado con la falta de envíos de medicamentos y anticonceptivos destinados a los ciudadanos que se atienden en el centro de salud de Rincón Potrero.

2.2.1.4 Programa Incluir Salud

Se siguen recibiendo y trabajando, en coordinación con la Auditoría Médica del

Programa Incluir Salud, casos de afiliados al programa referidos a autorización tratamientos prolongados, provisión de implantes vertebrales, sillas de ruedas y cobertura en geriátricos.

2.2.1.5 Pami

2.2.1.5.1 Reuniones con autoridades locales y nacionales

- Con el propósito de brindar una rápida respuesta a las consultas y por los crecientes planteos recibidos de parte de afiliados de la obra social nacional, con la presencia del defensor del Pueblo, los días 22 de abril y 4 de julio se realizaron reuniones con las autoridades de la UGL XV a los fines de trasladar las mismas. En ambas oportunidades los funcionarios del Pami manifestaron su interés y compromiso de seguir colaborando en un trabajo conjunto para obtener la solución de los reclamos.

- En igual sentido, el área estuvo presente en la reunión convocada por la máxima autoridad del Pami con las Defensorías del Pueblo del país. Durante dicho encuentro se plantearon las problemáticas de las distintas localidades y provincias del país y se acordó la ratificación del convenio de cooperación firmado entre Adpra y Pami con el objeto de seguir articulando las gestiones de los vecinos a través de las Defensorías. Se planteó, además, la necesidad de regionalizar los mecanismos de articulación. El área puntualizó en dicha oportunidad el problema más agudo en la región, que es la demora en la entrega de prótesis para intervenciones quirúrgicas. Asimismo, y ante el cambio de la Dirección Ejecutiva de la UGL XV a finales de 2017, se procedió a una reunión con el área legal de la obra social a los fines antes referidos.

2.2.1.5.2 Reclamos recurrentes - demoras en la provisión de prótesis y/o insumos

Tal como se señaló anteriormente, durante el transcurso del año 2017 se advirtió la agudización de una problemática que se arrastra desde varios años, y para la que lamentablemente se sigue sin visualizar una solución rápida y definitiva: el aumento de consultas de afiliados de Pami que se encuentran a la espera de **provisión de prótesis y/o insumos para ser intervenidos** con demoras de meses y hasta en algunos casos más de un año. Se realizaron todas las gestiones oficiosas posibles ante la unidad de gestión local en cada uno de los casos planteados e incluso ante áreas del nivel central de Pami. En aquéllos más urgentes se consideró oportuno solicitar la directa intervención al director Ejecutivo Pami, sin respuesta formal por parte del mismo, razón por la cual en algunos casos se resolvió sin más dilación la derivación de los mismos a la Defensoría del Pueblo de la Nación.

2.2.1.5.3 Baja de medicamentos por razones sociales: acuerdo con Registro General de la Propiedad

La demanda de intervención del organismo por parte de afiliados que se vieron perjudicados ante la **quita del subsidio de cobertura de medicamentos al ciento por ciento por razones sociales**, a raíz de la aplicación de la disposición 005/1, aumentó en el año 2017 considerablemente las consultas y reclamos. Dicha normativa determinó nuevos parámetros para acceder a esa cobertura.

Por tal motivo se acordó con autoridades del Registro General de la Propiedad de la 1ª

Circunscripción el suministro en forma gratuita de informes sobre situación de dominio que requiere Pami. En gestión de buenos oficios, se solicitaron los mismos en cada uno de los casos que se presentaron, a los fines de obtener el restablecimiento de ese beneficio.

Como rasgo positivo del año 2017 se menciona que en **materia de autorización de tratamientos oncológicos, prolongados y especiales** (HIV, hepatitis, entre otros) se advierte que se han acortado los plazos que demandaba la autorización desde nivel central, lo que tiempo atrás insumía como mínimo una espera aproximada de 30 días. Esto obedece a la modificación en el sistema de envío de la documentación médica (solicitud y recetas médicas) remitiéndose ahora vía online a la Subgerencia de Medicamentos sede central, a la cual posteriormente el área de salud de la Defensoría solicita la agilización en la evaluación. Lo mismo sucede cuando se trata de casos denegados en los cuales se pide reconsideración de cobertura.

2.2.1.5.4 Asistencia domiciliaria integral - nueva cobertura brindada por Pami

A través de resolución 635 del 30 de junio de 2017 se establecieron módulos de cobertura de acuerdo a las necesidades del afiliado. Esto viene a dar respuesta a distintos planteos formales efectuados a esa obra social desde esta área Salud y Discapacidad, considerando que no se daba cumplimiento a la cobertura de asistente domiciliario establecida en el artículo 39 inciso d de la ley 24.901 (incorporado por la ley 26.480). Durante mucho tiempo la respuesta de Pami en estos casos se limitaba a ofrecer subsidios económicos de muy bajo monto (que no alcanzaban para la contratación de una persona que cumpla esos fines) o una práctica médica distinta a la realmente solicitada, por ejemplo la prestación de internación domiciliaria.

2.2.1.5.5 Otros temas relacionados con adultos mayores

• Por otro lado, y continuando la línea de trabajo relacionada con el abordaje de las distintas problemáticas que pueden padecer los adultos mayores, se ha comenzado una mesa de trabajo conformada también por otras áreas del organismo (Dirección de Atención a la Ciudadanía y Centro de Asistencia a la Víctima) tendiente a obtener la mayor información sobre diversas situaciones que configuren la vulneración de los derechos de los mismos. El primer tema en estudio se relaciona con la necesidad de relevamiento de la situación de geriátricos y hogares que alojan a los mismos, realizándose para ello reuniones con la Dirección Provincial de Adultos Mayores, la Dirección Provincial de Auditoría Médica y Adultos Mayores de la Municipalidad de Santa Fe. Como resultado de estos encuentros, se emitió la Resolución N°255 del 17 de noviembre de 2017 por la cual se recomendó a los Ministerios de Gobierno y Reforma del Estado, de Salud y de Desarrollo Social de la provincia de Santa Fe que arbitren en forma urgente los mecanismos necesarios para garantizar la tutela de los derechos conculcados de las personas alojadas en los establecimientos de salud con internación, tomando los recaudos pertinentes para preservar la integridad psicofísica de las personas mayores. Asimismo, se recomendó la creación de una comisión interministerial, con participación de los gobiernos locales correspondientes a fin de abordar situaciones análogas a la presente en el territorio provincial santafesino.

2.2.1.6 Otras obras sociales - entidades de medicina prepaga

Se continúan gestionando a diario casos particulares ante incumplimientos por

parte de agentes de salud del sistema nacional y/o entidades de medicina prepagas, obteniéndose un alto porcentaje de resolución, en particular con los graves y/o urgentes, atento a la necesidad de obtener respuestas rápidas en materia de tratamiento, entrega de medicamentos y autorización de intervenciones quirúrgicas. En los demás casos, sobre todo en materia de problemas de afiliación, de aportes, de reintegros de dinero, se sigue coordinando la atención con el personal de la Superintendencia de Servicios de Salud.

2.2.1.6.1 Problemática de docentes transferidos de la nación a la provincia: Osplad - lapos

Se presentaron docentes transferidos manifestando haber recibido una comunicación del Ministerio de Educación de la provincia por la que se les informaba la posibilidad de ejercer el derecho de opción entre las obras sociales Osplad e lapos, y que en caso de no hacerlo dentro del plazo de 30 días, quedarían como aportantes exclusivos de la primera. Habiendo optado afirmativamente por lapos comunican su renuncia a Osplad. El problema, sin embargo, fue que esta última rechazó las renunciaciones. Tras lo cual, los docentes solicitaron la intervención de la Defensoría ya que la obra social nacional seguía efectuándoles descuentos.

Desde la Defensoría se ofició al fiscal de Estado de la Provincia, solicitando informe sobre la postura de la provincia y medidas adoptadas en relación a la decisión de Osplad. El funcionario informó que estos docentes ya se encontraban efectuando aportes a lapos, y que se les efectuarían los aportes correspondientes a Osplad. Expresó que la provincia entiende que la ley de transferencia, en su artículo 9 contempla la posibilidad de opción. No obstante, la obra social nacional se mantiene en su postura negativa. Que, por tal razón, la provincia y Osplad se encuentran trabajando para solucionar el problema, además de determinar la deuda en concepto de aportes que pretende cobrar la obra social a la primera.

2.2.2 Discapacidad

Durante 2017 el área mantuvo la doble tarea que viene llevando a cabo desde años atrás. Por un lado, la gestión de los casos particulares que se presentan y, por otro, la defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, que en el anterior informe se denominó fortalecimiento institucional, para el cual se realizaron gestiones, reuniones y actividades con diferentes instituciones públicas y privadas.

2.2.2.1 Fortalecimiento institucional

En este período existieron nuevas situaciones que ameritaron el trabajo con otros organismos.

En ocasión de la baja masiva de pensiones no contributivas por incapacidad, el área participó en las reuniones llevadas a cabo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con otras Defensorías, organizaciones civiles de personas con discapacidad y el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Asimismo, y en ese sentido, se mantuvo la **comunicación constante con la Subsecretaría de Inclusión** para Personas con Discapacidad de la provincia, organizándose en la zona sur reuniones de trabajo para delinear políticas conjuntas en la materia.

Este período también se vio marcado por importantes cambios en el INSSJP-Pami,

signado inicialmente por importantes restricciones a sus afiliados. En la zona sur el cambio unilateral de prestadores obligó a sus afiliados a cambiar de nosocomio –en muchos casos con tratamientos en curso–, luego se redujo o canceló la cobertura de medicamentos y también se produjeron demoras en la entrega prótesis y órtesis. Posteriormente la Unidad de Gestión Local (UGL) de Pami en Rosario se vio intervenida por lo que se mantuvieron reuniones con las nuevas autoridades, cuyos resultados fueron realmente fructíferos, ya que en menos tiempo se obtuvieron mejores resultados que con las autoridades anteriores.

El 31 de agosto el área participó de la reunión del Consejo Consultivo de Inclusión y Protección de Personas con Discapacidad en el Transporte, siendo la Defensoría de Santa Fe convocada a través de Adpra.

El 19 de octubre se participó en la *VI Jornada sobre Judicialización de la Discapacidad* organizada por la Asociación Argentina de padres de Autistas (Apadea), donde el área Discapacidad (zona sur y zona norte) disertó sobre el rol de las Defensorías del Pueblo en materia de discapacidad.

Se trabajó también en la promoción del trabajo del área, destacándose con ese objetivo la participación en la *Jornada de Adultos Mayores: El Rol de la Defensoría del Pueblo sus Derechos del ciclo de Conferencias Interdisciplinarias sobre Derechos y Protección del Adulto Mayor*, organizada por el Programa Universidad Abierta para Adultos Mayores de la Universidad Nacional de Rosario, en donde se expuso acerca del trabajo de la Defensoría con los adultos mayores con discapacidad.

En ese sentido, el área también participó del *Taller Agenda 2030 y Enfoque de Derechos Humanos: El rol de las Defensorías del Pueblo*, organizado por el Consejo de Vigilancia, Promoción y Protección de los Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Allí se trabajó respecto del rol de las Defensorías del Pueblo en la defensa de derechos de las personas con discapacidad y el cumplimiento de la agenda 2030 (del desarrollo sostenible) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Finalmente, cabe decir que se mantuvo el trabajo constante con organismos nacionales. Además de los mencionados, se destaca el contacto frecuente con Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y la Defensoría del Pueblo de la Nación.

2.2.2.2 Fiesta de carnaval

El área tuvo a su cargo la organización de la fiesta de carnaval llamada Ponele onda al carnaval realizada en la ciudad de Santa Fe por la Defensoría del Pueblo y la Subsecretaría de Personas con Discapacidad de la provincia de Santa Fe, con la colaboración de la Asociación de Trabajadores del Estado. El encuentro, realizado el 10 de marzo en el predio UNL-ATE de la ciudad de Santa Fe y al que asistieron más de 400 personas, estuvo destinado a instituciones y familias que promueven los derechos de las personas con discapacidad y contó con la participación de defensor del Pueblo.



El carnaval se realizó en la el predio UNL-ATE de Santa Fe.

2.2.2.3 Atención de casos particulares

De manera presencial, en la sede y delegaciones, mediante el correo electrónico y consultas telefónicas, se lleva a cabo las atenciones de casos.

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

Mención especial tiene el trabajo en conjunto con otros instructores y otras áreas de la Defensoría, entre las que se destaca el trabajo coordinado con el Centro de Asistencia a la Víctima (CAV), la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes y el Centro de Mediación, para el mejor abordaje multidisciplinario de casos concretos.

Así, siguiendo los lineamientos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, ratificado por nuestro país mediante la ley 26.378, que introduce un cambio sustantivo en el paradigma de la discapacidad, que pasa de abordarse exclusivamente desde la óptica de la salud a considerarse como una cuestión de Derechos Humanos, en la zona sur se ha intervenido en **754 nuevos casos** durante 2017.

Del análisis de dichos casos, se infiere que repercutió la problemática de las pensiones no contributiva, ya que las consultas por las mismas, como también sobre pensiones derivadas, jubilación por invalidez y asignaciones familiares o universales por hijo con discapacidad, ascendieron a 299. Del total, 253 se dieron durante el primer semestre, lo que evidencia un importante incremento en esa primera mitad del año, en virtud de la baja masiva.

Los demás temas que motivaron reclamos se mantuvieron en la proporción habitual, así 193 se refieren a reclamos en general, es decir que, a diferencia de años anteriores, las personas con discapacidad se han presentado fundamentalmente para conocer sus derechos o por labores relativas a su accesibilidad.

En este período han disminuido los reclamos a **obras sociales y empresas de**

medicina prepaga relativos a personas con discapacidad, ocupando el segundo lugar con **219 nuevos reclamos**.

Se han reducido totalmente los reclamos por irregularidades del transporte provincial, tanto en lo que hace al pase como al acompañante, y si bien es notable una importante baja de la cantidad de reclamos en materia de educación, vivienda y empleo, siguen siendo temas muy importantes para abordar y profundizar.

Se trabajó en planteos de demoras excesivas en la tramitación de los expedientes iniciados ante la Comisión Nacional de Pensiones No Contributivas, destinados a la obtención de los beneficios mencionados. Se concertó en la zona norte una reunión con representantes de la sede local de la mencionada Comisión a los fines de recabar información, estableciéndose un canal directo de comunicación a través de correo electrónico para la averiguación como gestión oficiosa en todos los casos recibidos. Además, algunos casos ameritaron envío de oficios a la repartición correspondiente solicitando agilización. Un 35 por ciento de casos recibidos fueron derivados a la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Se brindó asesoramiento sobre la posibilidad de iniciar trámites de solicitud de rehabilitación del beneficio, o en caso de haber sido ya evaluadas desfavorablemente, un trámite de reconsideración. Asimismo, en algunos casos se consideró pertinente derivar las actuaciones al defensor del Pueblo de la Nación para su prosecución.

2.2.2.4 Baja masiva de pensiones no contributivas por incapacidad

Mención aparte merece el tema de la baja masiva e intempestiva de pensiones otorgadas por incapacidad por la Comisión Nacional de Personas con Discapacidad, en el mes de junio de 2017. Esta baja en general fue dispuesta en forma unilateral y sin previo aviso a los beneficiarios, lo que ocasionó gran cantidad de consultas y presentaciones de los ciudadanos afectados o sus familiares en las sedes y delegaciones de la Defensoría.

Por tal motivo, y con origen en una propuesta realizada por el defensor de Santa Fe ante Adpra, todas las Defensorías agrupadas trabajaron en conjunto con organizaciones civiles de personas con discapacidad, en pos de revertir esa situación y en la corrección de un proyecto de modificación del decreto 432/97, regulador de la materia e impulsado por la propia Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales. El área de Discapacidad participó activamente en estas reuniones que se desarrollaron en la Ciudad de Buenos Aires y otra en el marco del tercer plenario de Adpra en la provincia de Catamarca, donde también concurrieron funcionarios nacionales de la Comisión. En una de dichas reuniones concurrió el entonces presidente de la Comisión de Pensiones, a quien las Defensorías requirieron la restitución de las pensiones, lo cual finalmente se obtuvo.

Cabe destacar que el defensor del Pueblo pidió la derogación del decreto mencionado y que se discuta un nuevo marco normativo, adecuado a la Convención Internacional sobre Derechos de Personas con Discapacidad, a la cual adhirió nuestro país.



Lamberto pidió en Catamarca restituir las pensiones no contributivas

2.2.2.5 Certificados de Discapacidad - provisión de elementos ortopédicos

Se destaca un alto porcentaje de consultas relacionadas con otorgamiento del Certificado Único de Discapacidad (CUD) y alcances de los mismos. Asimismo se recibieron varios reclamos que ameritaron gestiones ante la Subsecretaría de Inclusión para personas con discapacidad (agilización de juntas médicas en domicilio para evaluar otorgamiento del CUD, provisión de sillas de ruedas, camas ortopédicas, zapatos ortopédicos, entre otros).

2.2.2.6 Otras actividades

. Encuentro sobre adicciones: el área participó junto al defensor del Pueblo de la reunión en la ciudad de Córdoba donde defensores de la Región Centro del país y funcionarios del Sedronar trabajaron sobre la problemática de adicciones y consumo de drogas en los menores. Se abordó la problemática surgida del consumo de drogas legales e ilegales y se propuso incorporar a las Defensorías en el Consejo Federal para la Prevención y Asistencia de las Adicciones y Control del Narcotráfico (Cofedro).

. La Dirección de Asistencia Técnica en Salud, Ambiente y Discapacidad participó del programa de Observatorio Electoral que la Defensoría implementó en ocasión de convenio firmado por Adpra y la Cámara Nacional Electoral.

. Se participó de las reuniones de capacitación a los delegados de la institución en zona norte y sur, exponiéndose los principales temas en los que se encuentra trabajando, dando las pautas necesarias para una mejor recepción y solución de los problemas ciudadanos en las tres materias de competencia.

. Se participó del programa Tiempo de Abuelos que se emite por Canal 13 Santa Fe de la Vera Cruz (meses de agosto y octubre de 2017). En dichas oportunidades se informó sobre el derecho a la salud y las obligaciones de las obras sociales, y sobre la obtención del Certificado de Discapacidad, beneficios que se consiguen con el mismo, derecho a la asistencia domiciliaria, por ejemplo.

2.2.2.6.1 Capacitación. Asistencia a jornadas

. Jornada sobre modelo social de la discapacidad en el Siglo XXI, a cargo de Claudio Flavio Espósito, magíster en Derechos Humanos, especializado en derechos de las personas con discapacidad, realizada el 21 de abril de 2017.

. Formación en Salud Mental para abogados, organizada por el Ministerio de Salud de la provincia a través de la Dirección de Salud Mental. A los fines de brindar un más amplio asesoramiento en lo que refiere a padecimientos subjetivos (Ley Nacional 26.657 de Salud Mental), personal del área participó de la misma. Consistió en varios módulos que se desarrollaron en el último semestre de 2017.

. El 22 de septiembre el área asistió, en nombre del defensor del Pueblo, a las Jornadas sobre Consentimiento Informado: Praxis Médica y la Investigación en Seres Humanos, organizadas por la Comisión de Derecho Médico y Bioética del Colegio de Abogados de Santa Fe 1ª Circunscripción.

. Jornada El rol de las Defensorías en el abordaje del consumo problemático de sustancias, realizada el 24 de noviembre de 2017.

. 23 y 24 de noviembre de 2017. Asistencia al IV Plenario Anual Adpra 2017 y Taller sobre Abordaje del Consumo Problemático de Sustancias.

2.3 MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

Con la convicción de la importancia que la Defensoría tiene en la comunidad y con el compromiso de seguir siendo un eslabón entre los ciudadanos y el Estado, el presente informe de gestión es una semblanza de la situación en el área en 2017.

Se ha avanzado en la comunicación e intercambio de información entre las sedes norte y sur de modo tal de alcanzar el objetivo de trabajar en formar coordinada y optimizando los recursos con los que se cuenta para abordar las problemáticas.

En la zona sur se realizaron reuniones con diferentes direcciones de la Municipalidad de Rosario y con el personal de la Secretaría de Medio Ambiente de la provincia. Se logró establecer un contacto interinstitucional con la Secretaría de Medio Ambiente, que agilizó respuestas que estaban demoradas y dar celeridad a los nuevos pedidos.

2.3.1 Principales intervenciones

2.3.1.1 Fumigaciones

Estas problemáticas revisten especial importancia por la cantidad de gente que involucran.

* Se iniciaron en la zona sur expedientes por fumigaciones en cercanías de viviendas y/o escuelas rurales. Los oficios fueron generados por informaciones publicadas en los medios de comunicación o por denuncias. A la fecha se encuentran a resolución.

* Vecinos de un barrio de Recreo denunciaron fumigaciones en sus inmediaciones. La problemática fue inmediatamente puesta en conocimiento de la Dirección de Políticas Agropecuarias del Ministerio de la Producción. Asimismo, se requirió al Concejo Municipal de Recreo el envío de ordenanzas de ordenamiento territorial y/o zonificación urbana de la ciudad.

El primer organismo informó posteriormente las actuaciones realizadas que consistieron en inspecciones, reuniones de inspectores del Ministerio con la Municipalidad, así como el labrado de actas de inspección pertinentes. No obstante, finalmente, el fiscal municipal interpuso denuncia ante el fiscal penal en turno, por entender que los hechos acaecidos, más allá de consistir en una infracción a la ley 11.273, podían implicar daños a la salud de las personas de barrio.

Por tal motivo, atento a las gestiones efectuadas que resultaron conducentes a que no se repitan estos hechos y ante la intervención ante la Justicia, este organismo procedió a archivar a las actuaciones.

2.3.1.2 Contaminación industrial

Vecinos de un barrio de una localidad cercana a Santa Fe denunciaron presunta contaminación y solicitaron intervención por los olores y efluentes que emanaban de una empresa lindera al barrio que desde hace muchos años se encuentra instalada. En principio intervino el área Ambiente, procediéndose a oficiar al Ministerio de Medio Ambiente de la provincia de Santa Fe, a la Secretaría de Planeamiento Urbano y a la Secretaría de Medio Ambiente del municipio implicado, para que se expidan sobre la situación de esa planta e informen sobre el seguimiento en el cumplimiento ambiental de su parte. El Ministerio remitió informe de inspección, así como de los requerimientos que con motivo de la misma formuló a la empresa. La Dirección General de Desarrollo Sustentable, por su parte, remitió recomendaciones al intendente de la ciudad para evitar futuros conflictos ambientales.

2.3.1.3 Intervenciones conjuntas del área Ambiente con el área Mediación

1. Los vecinos mencionados anteriormente, luego de recibir los informes del Ministerio de Medio Ambiente, manifestaron su voluntad de solicitar una mediación por el tema de la empresa emplazada frente a su barrio, porque no se sentían satisfechos por la intervención de la autoridad de aplicación, yendo en aumento el nivel de conflicto social.

Por tal motivo, se conformó un equipo entre las áreas de Ambiente y de Mediación de la Defensoría, a los fines de evaluar la situación en particular, y se determinó que atento a la complejidad del caso, lo más adecuado era realizar un proceso de facilitación, en el cual debían participar voluntariamente, no sólo los vecinos del barrio reclamantes y los representantes de la empresa en cuestión, sino también las autoridades municipales y las provinciales pertinentes al área de medio ambiente.

El proceso fue aceptado por parte de todos los participantes, significando un voto de confianza y de legitimación de la Defensoría del Pueblo como facilitadora del mismo. A partir de allí se sucedieron una serie de etapas que aún se encuentran en marcha, con avances muy significativos.

Se realizaron visitas del equipo de facilitación tanto a las instalaciones de la empresa como al barrio, para realizar en campo el análisis de contexto necesario para poder tomar decisiones sobre las estrategias a seguir.

Se aclara que no se comparten los datos de cada uno de los participantes debido a que se trata de un proceso que reviste carácter de confidencial, resultando de suma

importancia resguardar la información específica.

2. Desde el Centro de Mediación zona sur se derivó un expediente al área Ambiente, el cual tuvo resolución favorable, donde la solicitante había pedido se convoque a su vecino que tenía un árbol de gran porte en el interior de su propiedad que le provocaba molestias. Al no poseer competencia la Dirección de Parques y Paseos y no poder afrontar el gasto que ocasionaba la poda, se generó un vínculo con Defensa Civil y Promoción Social para encontrar una solución al conflicto.

3. Un expediente de Aguas Santafesinas SA (Assa) y vecinos de Barrio Lisandro de la Torre de Rosario (ROS 17/3219) ha sido trabajado desde una perspectiva de resolución de conflictos socioambientales, en los cuales la situación involucra cuestiones de impacto ambiental pero tiene otros factores tan interrelacionados que hacen muy difícil su resolución por vías administrativas, ya que terminan siendo litigios de larguísima data en los cuales nadie gana. El caso puntual es clave, la planta no puede trasladarse y los vecinos tampoco. A la fecha se conformó una comisión de seguimiento de obras con participación del área, un representante de Aguas Santafesinas y varios vecinos. Además de plantear la necesidad de generar un plan de contingencia en caso de una eventual fuga de gas cloro con la Dirección de Defensa Civil, Delegación Sur.

2.3.1.4 Contaminación: seguimiento de casos del año anterior

1. Contaminación por planta de efluentes cloacales: se siguió trabajando en el expediente de la denuncia de vecinos de la ciudad de Santo Tomé efectuada en el año 2016 por contaminación producida por la planta de tratamiento de efluentes cloacales de dicha ciudad. Sin perjuicio de los pedidos de informe realizados desde el área, de las reuniones mantenidas con los funcionarios de la Municipalidad de Santo Tomé, del Enress, de la Subsecretaría de Programación del Ministerio de Infraestructura y Transporte y del Ministerio de Medio Ambiente. Finalmente, el área solicitó se dicte resolución, dándose los fundamentos para el dictado de la misma (resolución 161/17).

2. Presunta contaminación de capas sedimentarias del río Paraná: luego de publicarse estudios científicos del Conicet y del Científicos para el Medio Ambiente (Cima) que revelarían la presencia de glifosato y su metabolito Ampa en las capas sedimentarias del río Paraná, el área Ambiente se puso en contacto con uno de los profesionales que participaron de la investigación, quienes contestaron que consideraban imperioso realizar estudios de manera permanente sobre los cursos de agua de la región. Por tal motivo se solicitaron informes al Ministerio de Ambiente de la provincia y se evalúe la posibilidad de que se realicen dichos estudios y se informe al organismo. Posteriormente, se informó que desde el año 2008 se efectúan monitoreos en distintos cursos del agua del territorio provincial como de los sedimentos. En el año 2015 y 2016 se realizaron determinaciones de glifosato y Ampa en arroyo Saladillo y río Carcarañá, no alcanzándose el límite de determinación de 50 microgramos por litro. Finalmente, el informe expresó que se evalúa positivamente incluir la determinación de glifosato y Ampa en sedimentos a lo que se viene realizando.

3. Otro caso representativo en el que se siguió trabajando en la sede sur es el expediente del derrame en San José de la Esquina (SJE 14/1) que, a pesar de

la comunicación recibida por parte de la Secretaría de Medio Ambiente con el compromiso de efectuar un aporte económico para la remediación del sitio, a la fecha aún no puede efectivizarse ya que la comuna no ha recibido el dinero.

2.3.1.5 Basurales

1. Un planteo importante fue efectuado en la Delegación Reconquista y derivado para tratamiento del área Ambiente. Denunciaba una vecina que su hija padecía problemas de salud ocasionados por un basural que se radicó frente a su vivienda y la de otros vecinos. Se dio intervención a los ministerios de Salud y de Medio Ambiente. Salud Nodo Reconquista efectuó relevamiento in situ y se efectuaron gestiones para el análisis del agua. También se realizó una solicitud al municipio para que aporte un lugar donde la familia pueda residir hasta que se mejoren las condiciones de salud de la niña y las del sitio presuntamente contaminado. Finalmente, se efectuó seguimiento del caso a través del área.

2. Desde el área se promovió el dictado de la resolución 307 en el marco del expediente de denuncia de basurales en Zenón Pereyra iniciado y tramitado desde el año 2016, por la cual se solicitaron informes Ministerio de Ambiente sobre las medidas arbitradas en relación a los mismos, en virtud de que desde el área se había solicitado oportunamente la inspección, resultando de la misma el labrado de varias actas de infracción.

2.3.1.6 Urbanizaciones y loteos

El denominador común son estudios de impacto ambiental sin presentar o sin cumplimentar los requerimientos de la Secretaría, planificaciones incompletas o sin contemplar los lineamientos del Comité de Ordenamiento Territorial, problemas de escurrimientos o alteraciones al terreno sin las autorizaciones o evaluaciones correspondientes. Se encuentran en investigación dos expedientes de los barrios Tierra de Sueños de la localidad de Roldán y el barrio Don Alejandro de la localidad de Arroyo Seco.

Participación en jornadas

. El 2 de marzo de 2017 el área participó de la jornada con los defensores de la Región Centro donde se debatió sobre producción, infraestructura y medio ambiente, así como sobre la problemática hídrica de la región.

. El 29 de marzo se participó en el Foro del Agua en la provincia de Neuquén.

. El 5 de abril se asistió a la conferencia *Agua, ecosistemas y seguridad hídrica*, organizada por la Facultad de Ciencias Hídricas.

2.4 DEFENSORÍA EN EL TERRITORIO

En el presente informe se detallará el trabajo realizado por las oficinas de atención y mesa de entradas de las localidades del interior provincial, bajo la órbita de la Dirección General de Descentralización Territorial.

En la actualidad, la Defensoría cuenta con dos sedes en las ciudades de Santa Fe y Rosario, con 27 oficinas de atención y mesas de entradas en distintas localidades del

interior y una subdelegación en la zona sur de la ciudad de Rosario. Estas últimas llevan adelante la tarea de acercar la institución al vecino del interior provincial, evacuando sus consultas y tratando de resolver institucionalmente los problemas que allí se originen.

Más de 15.000 ciudadanos santafesinos del interior de la provincia se acercaron a dichas oficinas de atención, produciéndose la apertura de 8.403 expedientes, pudiéndose observar que los reclamos más frecuentes fueron relativos a los derechos de usuarios y consumidores, principalmente inconvenientes con la falta de servicios en la telefonía fija y un gran aumento de los reclamos respecto a la telefonía móvil (cambio de planes, facturación, inconvenientes con servicios). También hubo varias consultas respecto de multas de tránsito, tanto en el interior de la provincia como en provincias vecinas, presentaciones por los aumentos en las tarifas de gas y planes de exenciones y de electricidad (EPE), reclamos por obras sociales y empresas de medicina prepagas, Pami e Iapos.

Fue importante el trabajo realizado con la justificación del no voto de las elecciones Primarias, Abiertas y Obligatorias (Paso) y generales de 2017, y las gestiones de asistencia trabajando conjuntamente con los profesionales de la Defensoría del Niño, Niña y Adolescentes en todas las oficinas.

Estas cifras se corresponden a las gestiones realizadas en cada una de las oficinas de las localidades que se mencionan a continuación:

Expedientes abiertos en oficinas de ZONA SUR

DELEGACIÓN	Total Expedientes abiertos 2017
CARCARAÑÁ	164
CASILDA	48
CAÑADA DE GÓMEZ	1.365
CHABÁS	6
FUNES	187
GRANADERO BAIGORRIA	62
ROLDÁN	52
RUFINO	15
SAN JOSÉ D ESQUINA	44
SAN JERÓNIMO SUD	41
SAN LORENZO	1.083
TOTORAS	486
VILLA CONSTITUCIÓN	204
VENADO TUERTO	254
OFICINA ZONA SUR	264
TOTAL	4.007

DELEGACIÓN	Total Expedientes abiertos 2017
ARROYO LEYES	140
CERES	53
CORONDA	435
EL TRÉBOL	253
ESPERANZA	19
GÁLVEZ	69
LAGUNA PAIVA	89
RAFAELA	1.083
RECONQUISTA	531
SAN JAVIER	1028
SAN JORGE	230
SAN JUSTO	438
SANTO TOMÉ	52
TOTAL	4.420

Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

2.4.1 Justificación del no voto en elecciones Paso y generales de 2017

La Coordinación Nodo Rosario fue la encargada de llevar adelante el operativo de justificación del no voto, en la zona sur de la provincia de Santa Fe de las Elecciones Primarias, Abiertas, Simultaneas y Obligatorias (Paso) y generales llevadas a cabo en los meses de agosto y octubre del año 2017.

Según la acordada de la Cámara Nacional Electoral 37/2013, la cual establece la creación del Registro de Infractores al Deber de Votar. El operativo arrojó el siguiente resultado:

Elecciones	PASO	GENERALES
SEDE ROSARIO	1.869	2.011
GRANADERO BAIGORRIA	42	56
CASILDA	60	74
CAÑADA DE GÓMEZ	70	98
FUNES	20	33
SAN JOSÉ DE LA ESQUINA	73	106
SAN JERONIMO SUR	-	35
ROLDÁN	82	95
VILLA CONSTITUCIÓN	46	59
VENADO TUERTO	14	25
TOTAL JUSTIFICADO	2.276	2.592

Fuente: elaboración propia en base a datos del sistema estadístico de la Defensoría del Pueblo.

2.4.2 Temáticas recibidas

Administración pública municipal: mas allá de que la institución no posee competencia ante los municipios y comunas, se canalizaron y facilitaron los reclamos de vecinos por falta de alumbrado público, inconvenientes en la recolección de ramas y residuos, escombros, problemas con ruidos molestos, entre otros temas particulares que ameritaron la intervención de la institución.

Administración Nacional de Seguridad Social (Ansés): se gestionaron las consultas por trámites de pensiones para obtención de las mismas o casos en que se encuentra demorado su otorgamiento, comunicándonos con la delegación local a fin de dar una rápida y clara respuesta o bien allanar y asesorar acerca del trámite a seguir según el caso en particular. Éstos corresponden a los diferentes programas de esa administración (Programa Hogar, Reparación Histórica, turnos para asignaciones, créditos Argenta, Progresar) y consultas sobre jubilaciones en general.

Aguas Santafesinas Sociedad Anónima (Assa): reclamos por fallas y cortes del servicio, sobrefacturación, casos sociales, reconexiones por corte de agua, reclamos por falta de presión y desborde cloacal generaron distintas gestiones ante la empresa y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (Enress).

Bien de Familia: se realizaron trámites de inicio de Bien de Familia, en forma gratuita, así como se regularizaron diferentes documentaciones ante el Registro de la Propiedad.

Defensa al Consumidor (ley 24.240): se recepcionaron casos derivados de relaciones contractuales como el incumplimiento en la entrega de productos adquiridos (electrodomésticos, materiales de construcción), fallas en funcionamiento de los mismos y cobertura de la garantía. Asimismo, hubo quejas respecto de empresas de cables e internet y relativas a la compra de productos y/o contratación de servicios online. En todos estos casos se procedió a brindar asesoramiento y colaboración para formular reclamo respectivo.

Derecho de familia: se han atendido consultas acerca de divorcios, cuota alimentaria y régimen de visitas de hijos, exclusión de hogar, temas de violencia (física en su mayoría), impedimento de contacto y otros casos, procediéndose a asesorar en los casos que así correspondía y en otros se procedió a brindar contención primaria y necesaria con la intervención al CAV y/o Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, según correspondía. Además, y relacionado con el derecho de familia, se evacuaron consultas sobre inicio y prosecución del trámite sucesorio.

Empresa Provincial de la Energía (EPE): se gestionaron ante la oficina de gestión comercial zonal de la empresa los reclamos por cortes abruptos del servicio, generales o particulares, con o sin daños en electrodomésticos. También casos de sobrefacturación, reclamos de deudas de la empresa a los usuarios, requisitos para acceder a la tarifa social, entre otros. Así también se llegaron a la realización de diferentes facilitaciones y mediaciones.

Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (Iapos): se efectuaron diversos trámites de afiliados de Iapos, relativos a acompañante terapéutico (resolución satisfactoria con colaboración de las áreas de Discapacidad y Salud de la Sede Rosario), como también gestiones en autorización de operaciones y otorgamientos de medicación entre otras no menos importantes.

Infracciones de tránsito: se realizaron asesoramientos en sus diferentes estadios, desde acta labrada, cédulas de citación, resoluciones y reclamos de deudas. En la mayoría de los casos, se trataba de multas por exceso de velocidad (medidas por radares fijos o móviles), también falta de uso de luces reglamentarias, cinturones de seguridad, cruces de semáforos con luz roja, mal estacionamiento, entre otras. También se detectaron citaciones que contenían error en los datos personales y/o del vehículo. En los casos de exceso de velocidad se trataba de infracciones cursadas por municipios de otras provincias, a la cabeza Córdoba, Entre Ríos (puente Rosario-Victoria), Misiones, Chaco, Buenos Aires, y dentro de la provincia de Santa Fe (Ibarlucea, Puerto General San Martín, Granadero Baigorria, Rosario, Laguna Paiva, Videla, Gobernador Crespo, San Vicente, Esperanza, Arroyo Leyes, Bella Italia, Santa Fe, entre otras). En todos los casos se asesoró respecto de la legalidad del control respectivo, notificación del acta en tiempo y forma, descargo con defensa, juez competente, alcance del pago voluntario y otros.

Mediación/facilitaciones: se han gestionado distintas problemáticas de diferentes dimensiones como desalojos por incumplimiento de contratos de locación, casos de usurpación de viviendas, problemas en alquileres (desde el lugar del locador como del locatario), conflictos con vecinos linderos, problemas de familia, problemáticas del universo de consumidores y usuarios, entre otros temas, abordándose muchos de ellos mediante las direcciones de Mediación de la zona norte y sur de esta Defensoría.

Programa de Asistencia Médica Integral (Pami): por gestiones realizadas se ha cumplimentado la entrega de prótesis para cirugías diversas, así como el otorgamiento de turnos, agilización en la entrega de medicamentos y prótesis. También se han realizado reclamos por quita de subsidio del ciento por ciento en medicamentos y falta de asistente social, lo que impide autorizar internación geriátrica, entre otros temas.

Telefonía: sigue siendo una de las temáticas que más reclama el ciudadano, sea telefonía fija (Telecom, fundamentalmente) o móvil (las principales compañías prestadoras) por problemas en el servicio, en su mayoría, o en la facturación. En estos casos se recomendó plantear el reclamo ante el Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) sede Rosario, acompañando números de reclamos y documentación pertinente. También se les facilitó a los presentantes la ubicación, teléfonos y días y horarios de atención, como también el formulario para inicio del reclamo, de manera de que el usuario no pierda tiempo al dirigirse personalmente al Ente con el traslado que ello implica. También se han registrado reclamos por incumplimientos en solicitudes de instalación de nuevas líneas y por roturas ocasionadas por operarios de la empresa al realizar tareas de mantenimiento e instalación de postes, aunque en menor medida.

Otros temas: se han recibido consultas por reclamos de deuda de diversas entidades financieras y bancarias, originadas por el uso de tarjetas de crédito. En estos casos se asesoró respecto de la redacción de notas que el consultante presentará ante el reclamante de la deuda para arribar a la solución más conveniente de acuerdo a su situación personal y social. También se realizan derivaciones a la Defensoría General de Cámaras (previo asesoramiento de la temática derivada), por cuestiones vinculadas con el derecho de familia generalmente (por ejemplo, tutela, curatela, divorcio, responsabilidad parental y alimentos).

2.4.3 Gestiones en las oficinas de interior

. En la oficina Casilda se mantuvieron varias reuniones con vecinos que vendían terrenos que son de propiedad de la Municipalidad de Casilda y que les habían sido entregados por ésta, a través de un contrato de comodato, y con la condición de que construyan una vivienda única para su grupo familiar. Se realizaron facilitaciones para recomponer la comunicación entre las autoridades municipales y los vecinos, y se logró que los vecinos depongan esta actitud y se comprometan a no venderlos y que la Municipalidad de Casilda desista de las denuncias de usurpación efectuadas.

. Por gestiones diversas de la oficina de Villa Constitución se llevó a cabo una reunión entre los miembros del Centro Comercial, Industrial y de la Producción con el defensor del Pueblo por el cuadro tarifario de la Empresa Provincial de la Energía (EPE).

. En la localidad de Totoras se trabajó en diferentes casos de relevancia realizando facilitaciones en conflictos en torno a problemas familiares y de menores de edad, en conjunto con la Defensoría de Niños Niñas y Adolescentes.

. Se trabajó en conjunto con Ansés en referencia a los requerimientos que dicho organismo realiza a los ciudadanos a la hora de realizar presentaciones por las tarifas de gas. Las delegaciones de la Defensoría funcionaron como boca de recepción de reclamos en estos casos.

. En la localidad de Rufino se gestionó ante las autoridades del Nuevo Banco de Santa Fe SA para mejorar los canales alternativos de atención, ante la imposibilidad de un grupo de persona de cobrar por ventanilla los beneficios jubilatorios y de pensión. Dicha práctica resulta –a consideración de la institución– discriminatoria con relación a los adultos mayores, ya que no garantiza su acceso a caja. Hasta el momento no se ha recibido respuesta de la gerencia.

. En la oficina de San Javier se logró, después de reiterados reclamos y numerosas gestiones, la obtención de la tarifa eléctrica subsidiada para electrodependientes electrodependiente para un niño con una cardiopatía compleja.

. Son para destacar las gestiones realizadas en la localidad de Coronda, en virtud del conflicto laboral social que tenían los empleados de la empresa multinacional Agrana-Fuit. Se logró reunión con algunos representantes (empelados afectados), poniéndose a disposición la institución para salvaguardar los derechos de los trabajadores..

2.4.3.1 Reunión con el gerente del Banco de Santa Fe de Venado Tuerto

El defensor del Pueblo visitó en el mes de junio la oficina de la delegación de la Defensoría del Pueblo en Venado Tuerto, donde recibió a un ciudadano que realizó una presentación por inconvenientes en la atención por parte del Banco de Santa Fe, tras lo cual se reunió con el gerente de la entidad financiera para trasladarle los planteos y buscar soluciones.

La nota que recibió el defensor hacía referencia, en nombre de vecinos de la zona, a que el Banco de Santa Fe dio de baja unas 4.000 tarjetas de débito, lo que ocasionó problemas para los ciudadanos que debieron dirigirse a la entidad financiera para tramitar nuevas, con las demoras e inconvenientes que esto lleva aparejado. Esto sumado a que, según indicó el presentante, sólo una persona se encargaba de recibir y gestionar este tipo de trámites.

Asimismo, se cuestionó la eventual reticencia a atender en forma personal (no mecánica) a jubilados y pensionados provinciales que perciben sus haberes a través de esta entidad.

Cabe recordar que la Defensoría del Pueblo ya se ha manifestado anteriormente sobre la necesidad de que quienes lo desean puedan percibir sus haberes a través de la ventanilla, acorde con lo que ha estipulado el Banco Central en su comunicación A 5.460.

Lamberto le trasladó al gerente del Banco de Santa Fe los puntos planteados en la queja. Éste le informó que, a raíz del cambio de las tarjetas, ya se había reforzado la atención, pero que continuarían monitoreando la situación y, en caso de ser necesario, dedicarían más personal a esta gestión evitando demoras e inconvenientes. Asimismo, aseguró que continuaba vigente la atención personalizada para todas las personas que lo requieran y que el banco, además, ofrece la capacitación para utilizar los cajeros a toda persona que lo requiera.

2.4.4 Otras actividades desarrolladas en el 2017. Presentación de los libros *Ruta Crítica* y *Reescribiendo Historias entre Mujeres* con la presencia de profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima y el defensor del Pueblo.

. Participación de responsables de oficinas en el Curso de Mediadores Comunitarios, así como del Curso de Formación de Facilitación en Procesos de Cursado.

. Se participó de Construyendo la Paz - Jornadas Preparatorias del Congreso de Mediación Rumbo al XIV Congreso Mundial de Mediación, Argentina 2018, realizadas durante los días 21 y 22 de septiembre de 2017, organizadas por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, que contaron con la presencia del defensor del Pueblo. Expusieron el defensor del Pueblo de Colombia y el especialista en mediación y resolución de conflictos Juan Carlos Vezzulla. Dicha jornada otorgó certificado y la acreditación de 10 horas, a los efectos de capacitación en materia de mediación.

2.4.5 Remodelación de la Delegación Rafaela

El 5 de diciembre de 2017 se presentaron los trabajos de remodelación de la oficina de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en Rafaela, ubicada en Almirante Brown 73. Participaron del encuentro el defensor de la provincia, Raúl Lamberto, el senador departamental Alcides Calvo, el diputado Roberto Mirabella, la concejala Natalia Enrico, representantes de la Unidad Regional V con asiento en Rafaela, organismos provinciales, nacionales y municipales.

Las obras permitieron disponer de un nuevo espacio preparado para la atención eficaz, cómoda y amena a la ciudadanía. Y también a los trabajadores de la institución un ámbito adecuado para la realización de su tarea diaria.

Durante el acto de presentación, el Defensor resaltó que "esta delegación atendió en los últimos tres años más 2.500 casos y que el 80 por ciento de los mismos pudo resolverse a través de gestiones locales, no hubo que hacer ningún expediente, ni mandarlo a Santa Fe, sino que se realizaron gestiones junto a los estamentos nacionales, provinciales y municipales para dar solución a los temas".



El defensor encabezó el acto de presentación de la remodelación en Rafaela.

CAPÍTULO 3: COMUNICACIÓN Y CULTURA

3.1 PRENSA

De manera cotidiana, la Dirección General de Prensa de la Defensoría del Pueblo de la provincia se encarga de recabar información sobre acciones, actividades y resoluciones del Defensor del Pueblo y los funcionarios, confeccionar comunicados de prensa y difundirlos a través de diferentes medios de comunicación. También genera imágenes, videos y otros materiales que son puestos a disposición de los medios de comunicación y compartidos a través de la web defensoriasantafe.gob.ar y las redes sociales de la institución.

Entre sus tareas también se encuentra mantener un contacto fluido con los medios de comunicación y periodistas de toda la provincia y de responder a sus requerimientos de información desde la institución, que es fuente de consulta continua.

En lo institucional, el año pasado estuvo marcado por el regreso de la Sede Rosario de la Defensoría a la histórica casa de pasaje Álvarez 1516. Después de un profundo proceso de reforma y puesta en valor, el 27 de noviembre pasado se inauguraron las obras, con la presencia del gobernador y de la intendenta de la ciudad de Rosario. Todo el acto contó con la cobertura fotográfica y filmica de la Dirección de Prensa, que también se había encargado de realizar la convocatoria a los medios de comunicación y, luego, la distribución de los materiales que tuvieron una importante repercusión en medios de toda la provincia.



El renovado frente de la Sede Rosario.

3.1.1 Coberturas destacadas

Durante 2017, como un año antes, las audiencias públicas convocadas para tratar los incrementos en servicios públicos tuvieron especial atención por parte de la Defensoría

del Pueblo. El defensor y funcionarios de la institución participaron de los diferentes encuentros que se realizaron en diversos puntos de la provincia de Santa Fe y en la ciudad de Buenos Aires para discutir las tarifas de gas natural, energía eléctrica y agua. Todo el proceso, que además involucró a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), contó con la asistencia y cobertura por parte de la Dirección de Prensa.

También cobró especial relevancia la situación generada a partir del crecimiento de las aguas en la cuenca de La Picasa, que afectó a pobladores de las provincias de Santa Fe, Córdoba y Santa Fe. En ese contexto, el defensor se puso en contacto con sus pares y con los gobiernos de las provincias involucradas y, además de buscar un consenso para arribar a soluciones, realizó visitas a las zonas afectadas, donde también llevó a cabo una conferencia de prensa. Esto implicó movilizar parte del equipo de Prensa, así como equipamiento para la captura de imágenes y filmaciones.

El 2017 fue un año en el que se realizaron comicios y esto tuvo repercusión en la Defensoría. En primer lugar, porque la institución viene hace tiempo brindando el servicio de justificación del no voto en las elecciones nacionales, para que los ciudadanos no tengan que desplazarse hasta la ciudad capital. Y, en segundo, porque por primera vez en este año se llevó a cabo, en el marco de Adpra, una observación de la carga de datos de los comicios, en diferentes puntos de transmisión de información dispuestos en la provincia. La tarea coordinada de la Dirección de Prensa permitió recolectar información que fue enviada casi en tiempo real a los medios de comunicación sobre los resultados de la observación, que constituyó una experiencia más que satisfactoria.

El Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo, tras un extenso trabajo, produjo dos libros vinculados con la violencia de género. Se trata de Ruta crítica y Reescribiendo historias entre mujeres, materiales que fueron presentados por el defensor en las ciudades de Rosario y Santa Fe y también en otros puntos de la provincia. Incluso los libros fueron presentados en la Feria del Libro de Buenos Aires, donde el defensor del Pueblo encabezó el acto en la sala Haroldo Conti.

Asimismo, la Dirección General de Derechos Patrimoniales y Urbanísticos, a través de Artefé, realizó una exposición itinerante que contó con la participación de jóvenes de todos los rincones de Santa Fe. La misma, además de exponer en los nodos de la provincia, también llegó a la Casa de Santa Fe en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Todas las exposiciones contaron con el anuncio y la cobertura por parte de la Dirección de Prensa.



La muestra Mirada Joven fue presentada en la Ciudad de Buenos Aires.

Finalmente, es de destacar que **tuvo lugar durante el año analizado un concurso abierto para la elección de un nuevo isologotipo para la institución**. La convocatoria a todos los interesados en participar estuvo a cargo de la Dirección de Prensa, que la difundió a través de los medios de comunicación y procuró también hacerla llegar a las diferentes escuelas, institutos y universidades con carreras afines al diseño gráfico. También la Dirección participó activamente en el jurado que escogió la nueva imagen y en su posterior difusión.

3.1.2 Promoción

En 2017 se trabajó también fuertemente en la promoción de derechos y en las recomendaciones para los ciudadanos de Santa Fe. Las mismas fueron difundidas a través de los medios de comunicación de toda la provincia y de los canales propios de la institución.

Es de destacar la importante repercusión que tuvieron estas advertencias y recomendaciones a los ciudadanos, que a través de las redes sociales concretaron una importante interacción que derivó en un destacable incremento de las consultas por esta vía, tanto de temas relacionados con la información difundida como con otras cuestiones. Es por ello que para el próximo año está en estudio la aplicación de un protocolo para la derivación de las consultas y presentaciones a las direcciones de la institución correspondiente, para su posterior respuesta.

A modo de ejemplo se enuncian a continuación algunas de las campañas encaradas durante 2017:

03/01/17: recomendaciones para la contratación de servicios de agencias de turismo, alquiler de hoteles, departamentos o casas; y también al momento de comprar pasajes aéreos o de transporte de larga distancia.

01/02/17: al ponerse en práctica el nuevo sistema implementado por el gobierno nacional llamado Precios Transparentes, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe detalló algunas cuestiones que los consumidores pueden tener en cuenta para que no se vulneren sus derechos.

07/02/17: recomendación de corroborar o consultar antes de pagar deudas cuyo cobro se exige bajo intimación, tras tomar conocimiento de amenazas que suelen ser por deudas inexistentes o caducas.

10/02/17: la Defensoría explicó cómo actuar ante el robo de identidad en tarjetas de crédito o débito.

21/03/17: en el marco del Día Mundial del Agua, la Defensoría reiteró la iniciativa lanzada en 2015, en conjunto con la UNR, que propone el acceso al agua sana, pública y gratuita en bares, restaurantes y lugares públicos de la provincia de Santa Fe. Además, se instó a los ciudadanos a hacer un uso razonable del indispensable recurso.

15/03/17: con motivo del Día Mundial del Consumidor, la Defensoría del Pueblo difundió estadísticas vinculadas con la temática y recordó derechos que asisten a las personas en la relación comercial.

15/05/17: al llevarse a cabo una nueva edición del sistema de ofertas online denominado Hotsale, la institución recordó que las compras por vías electrónicas se rigen por la Ley de Defensa del Consumidor e informó qué hay que tener en cuenta para comprar y cuáles son los reclamos que se pueden efectuar para evitar estafas.

31/05/17: En concordancia con la conmemoración del Día Mundial Sin Tabaco, la Defensoría instó a las autoridades locales, provinciales y nacionales a adoptar medidas eficaces para luchar contra lo que la ONU calificó como “amenaza para el desarrollo”.

21/07/17: tras recibir numerosas quejas, se advirtió a los ciudadanos por intimaciones de pago de supuestas deudas de telefonía que podrían constituir una defraudación. Se explicó además qué formalidades debe cumplir una intimación.

27/07/17: se difundieron consejos para que los ciudadanos tengan en cuenta a la hora de contratar de un plan de ahorro para la adquisición de un vehículo. Se destacó también la existencia de irregularidades, publicidad engañosa, gastos de entrega no previstos, informados ni consentidos y demora en la entrega de las unidades.

30/10/17: en concordancia con el Cybermonday, se brindaron consejos para quienes decidieran adquirir productos vía internet, tales como contemplar medidas de seguridad en los dispositivos utilizados, evaluar si hay costos ocultos y tener siempre en cuenta los plazos de las garantías y para la devolución de lo adquirido.

20/12/17: ante la proximidad de fin de año, se difundieron una serie de recomendaciones para pasar unas fiestas saludables y seguras.

Cabe señalar que la política de promoción continúa en 2018. Al tratarse el presente un informe dedicado al 2017, no están aquí los materiales, de los que se dará cuenta en el próximo informe.

3.1.3 Media training para funcionarios de la institución

La Dirección de Prensa organizó y llevó a cabo en agosto dos jornadas de capacitación dirigidas a directores y subdirectores de la Defensoría del Pueblo con el objetivo de que que puedan responder de mejor manera a consultas periodísticas y hacer más efectivos los mensajes de la institución.

Durante el curso se trabajaron conceptos sobre la entrevista periodística en base a dos situaciones bien diferenciadas, las entrevistas de difusión o divulgación y las de coyuntura. Se capacitó en torno a grabaciones de intervenciones en los medios, analizaron errores y aciertos, y promovieron nuevas posibilidades de aprovechar esa exposición.

Posteriormente, se plantearon una serie de entrevistas periodísticas y apariciones en los medios a manera de simulación, para después analizar y marcar puntos a corregir y mejorar.

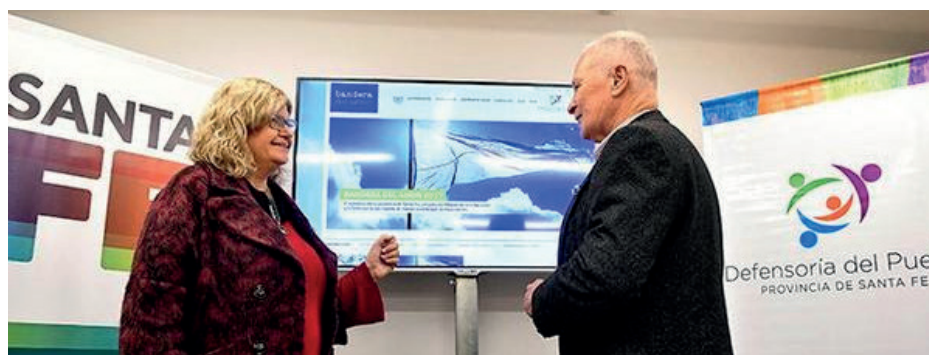
De esta manera se valorizó el rol de los funcionarios de la Defensoría que, en determinados casos, y por decisión del defensor del Pueblo, pueden atender a los medios de comunicación para responder sobre la gestión de la institución o cuestiones más puntuales.

3.1.4 Bandera del Amor

En conjunto con el Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe, en junio de 2017 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe lanzó la convocatoria al trabajo colaborativo Bandera del Amor, una invitación a todos los establecimientos escolares de la provincia a filmar un video en el que los alumnos expresen sus ideas sobre qué es ser patriotas hoy. Con éste se procuró identificar los gestos, acciones,

actitudes que representan el valor del patriotismo en la vida cotidiana y contarlos en un video construido en grupos de estudiantes, acompañados por sus maestros y profesores.

La Dirección trabajó en la convocatoria para el concurso a través de la base de datos con que cuenta y de la difusión de la actividad a través de los canales propios de la institución. Y, además, colaboró activamente con el Ministerio de Educación en la carga de gran cantidad de videos que llegaron desde toda la provincia de Santa Fe al blog dedicado a esta propuesta. Actualmente, todos las propuestas recibidas pueden consultarse en <http://blogs.santafe.gov.ar/blogs/banderadelamor/>



La convocatoria a Bandera del Amor fue hecha por el defensor y la ministra de Educación provincial.

3.2 COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

En las páginas siguientes se desgrena la tarea realizada a lo largo de 2017 por los integrantes de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

Siempre bajo las directivas del defensor del Pueblo, Raúl Lamberto, en coordinación con su gabinete de asesores –principalmente en el área específica– la labor surge de mantener sostenidamente las tareas que son básicas y propias.

- Comunicar las acciones de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe al conjunto social.
- Relacionarse institucionalmente con todo espacio con el que tareas conjuntas de extensión puedan coadyuvar a la calidad institucional y/o a los servicios que brinden.

3.2.1 Articulación con organismos nacionales e internacionales: Región Centro, Adpra, ILO y FIO

Durante 2017 –el período de actividad que se desarrolla en este informe– el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe fue reelecto por sus pares de todo el país como representante argentino ante la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), entidad de la que al momento de presentar este informe ante las cámaras legislativas es uno sus vicepresidentes.

Ambas designaciones representan distinciones al más alto nivel nacional y provincial. Consideraciones de los propios pares que, de forma unánime, han suscripto el descansar en la persona del ombudsman santafesino su propia voz en dichos foros.

En anteriores informes se ha explicitado en torno a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra). Su evolución, desde que se creara contando entre sus miembros fundadores a la Defensoría de Santa Fe. Su crecimiento en representación, a medida que la menos de una decena de Defensorías originarias se fuera convirtiendo en casi el medio centenar que hoy la integran al ritmo de la creación de entidad en municipios y provincias de toda la Argentina.

Pero ha sido en 2017 cuando Adpra quedó ante los ojos de los ciudadanos argentinos como una entidad de protagonismo en algunas discusiones de trascendencia que se dieron en el país. La ausencia de un defensor del Pueblo nacional (desde 2009 y actualmente hasta exigido su nombramiento por un fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación) hizo que los defensores provinciales y municipales, nucleados en Adpra, debieran asumir su lugar para hacer oír la voz de los ciudadanos en algunos de esos debates. Tal es el caso de los aumentos tarifarios en los servicios públicos.

Lamberto participó de las audiencias públicas por las tarifas y en todos los foros nacionales (y provinciales) sobre cualquier cuestión en los que los defensores del Pueblo buscaron hacer conocer el punto de vista de los usuarios y consumidores o de los sectores más vulnerados, según haya sido la ecuación que se hubiera tratado.

En tanto Dirección de (Comunicación y) Relaciones Institucionales, el trato formal con cada una de los más de cuarenta Defensorías del Pueblo del país integrantes de Adpra, como también la veintena de Defensorías nacionales (a las que hay que sumar, además, las estatales mexicanas y las autonómicas españolas) que componen la FIO y con los miembros del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) está entre sus funciones primordiales.

Son propias también las tareas de acompañamiento y asistencia al defensor en viajes y eventos.

En 2017, ello se verificó principalmente en la Segunda Cumbre Iberoamericana *Migración y Derechos Humanos* - una nueva mirada, realizada en la ciudad de México los días 23 y 24 de mayo.

Del mismo modo se lo acompañó y asistió en los plenarios realizados a lo largo de 2017 por Adpra: 29, 30, 31 de marzo en Neuquén; 4 y 5 de mayo, en Vicente López y 6 y 7 de julio, en San Fernando del Valle de Catamarca.

Párrafo aparte merece el último plenario de Adpra en 2017, pues tuvo como sede la ciudad de Santa Fe y su organización recayó íntegramente en la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales. Fue un debate fructífero llevado a cabo los días 23 y 24 de noviembre. El segundo día se dictó un taller sobre *El rol de las Defensorías en el Abordaje del consumo problemático de sustancias*, a cargo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) y Unicef.

La jornada previa la insumió el plenario propiamente dicho, al que asistieron una treintena de defensores del Pueblo de los más variados puntos del país y cuya apertura estuvo a cargo del gobernador de la provincia y el presidente de Adpra, además de autoridades de los poderes Legislativo y Judicial.



El cuarto plenario de Adpra se realizó en la ciudad de Santa Fe.

Fue en esa ocasión en la que el presidente de Adpra, Alejandro Amor, en su discurso de apertura anunció a los asistentes, a las autoridades provinciales y a la prensa que el defensor de Santa Fe sería ungido como vicepresidente de la Federación Iberoamérica del Ombudsman (FIO) para el bienio 2018-2019.

Un dato sobresaliente del plenario es que en el momento en que los defensores del Pueblo dedican para escuchar a actores sociales o ciudadanos fueron recibidos representantes de algunas de las organizaciones de la sociedad civil que integran la Feria de Organizaciones Sociales (FOS), una red que nuclea a más de un centenar de esas entidades, que son articuladas en un trabajo constante y sostenido por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales. Más adelante se informa en específico sobre la FOS.

También demandó parte de las deliberaciones de este último plenario de Adpra la sede de la asamblea anual 2017 de FIO. En un primer momento, la reunión había sido programada para noviembre de 2017 en San Juan de Puerto Rico, pero las inclemencias climáticas obligaron a cambiar de sede. Se evaluó que la Argentina recibiera la asamblea en enero de 2018, pero luego esta opción fue descartada por cuestiones operativas. Y, finalmente, se dispuso que el encuentro se realizara en marzo de 2018 en la ciudad de Panamá.

Al momento de presentarse ante las cámaras el presente informe, la reunión se Panamá ya se habrá realizado y en ella formalizado la designación del defensor del Pueblo de Santa Fe como quinto vicepresidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

Son miembros de la FIO los defensores nacionales de una veintena de países y los subnacionales en aquellos países donde existieran. Esta categoría no reconoce aún los defensores municipales que existen en la Argentina y reconoce en calidad de miembros a los subnacionales que existen en tres países: los provinciales de Argentina, estatales de México y autonómicos de España. En nombre de éstos, Lamberto fue elegido vicepresidente quinto de FIO.

La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales mantiene, desde ya casi una década, la responsabilidad de actualización permanente de la página web del Instituto Latinoamericano del Ombudsman www.ilo-defensordelpueblo.org

EL ILO fue creado en Caracas en 1983, durante el *Primer Coloquio sobre el Proyecto Ombudsman para América Latina* con el patrocinio de la Presidencia de la República de Venezuela, la Fiscalía General de la República de ese país, el Instituto Interamericano de Derecho Humanos con sede en San José, Costa Rica, la Facultad de Derecho de la

Universidad Católica Andrés Bello de Caracas y la Fraternidad B'nai B'rith, con motivo de celebrarse el bicentenario del nacimiento del Libertador Simón Bolívar.

Actualmente el defensor del Pueblo de Santa Fe es el director de Asuntos Internacionales del ILO. Y en la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría de Santa Fe recae la Dirección de Comunicaciones del ILO.

Es decir, existe no sólo una consustanciación con los postulados y acciones de este espacio que integran defensores del Pueblo, académicos, investigadores, comunicadores y toda persona interesada en la institución, sino también un compromiso de participación profundo y renovado. La mayoría de las Defensorías de la América latina se han creado a instancias de consecuente labor y prédica del ILO.

El ILO realizó el 1 y 2 de junio de 2017 su seminario y asamblea general en Montevideo, Uruguay. *Derecho a la ciudad y sustentabilidad. Experiencias y perspectivas de las instituciones defensoras de los DDHH* fue el eje de la convocatoria al debate como continuidad de las tareas emprendidas en la reunión de ONU Hábitat III de Quito, Ecuador, de la que participó el defensor Lamberto y de la preparatoria de Toluca, México, a la que asistiera la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de Santa Fe en 2016.

La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe integró el primer panel con una exposición que versó sobre rol de las Defensorías del Pueblo a la luz de los postulados objetivos acordados en Hábitat III.

3.2.2 Segunda maratón en la ciudad de Santa Fe

Durante el presente período la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales desarrolló a pleno todas sus potencialidades al ser protagonista principal en varias actividades de la Defensoría del Pueblo y como soporte logístico, mediático, protocolar e institucional fundamental en los distintos eventos del corriente año.

Así tuvo a su cargo la preparación, organización, coordinación y articulación de la II Maratón de la Defensoría del Pueblo, realizada de manera conjunta con el Ministerio de Educación de la provincia, bajo el lema Por la Educación Vial. Se realizó el 17 de diciembre y contó con la participación de más de medio millar de corredores, quienes desafiaron las adversas condiciones meteorológicas y cumplieron con los 8 y 4 kilómetros fijados como modalidades.



Este año la maratón se realizó bajo el lema Por la Educación Vial.

Le correspondió a la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales el diseño de logo y aplicaciones en distintos soportes tales como indumentaria de maratonistas y colaboradores, medallas, trofeos y diplomas. También se gestionó desde esta Dirección la adquisición de las medallas y trofeos, las remeras pertinentes, las autorizaciones para ocupar el espacio público y el auxilio de los bomberos zapadores de la provincia de Santa Fe, para refrescar a los competidores en un tramo de los circuitos. Con el Ministerio de Educación se mantuvieron reuniones organizativas y de logística que garantizaron el éxito del evento.

A la hora de las explicaciones sólo resta referir algunos de los argumentos ya referidos en el informe de 2016 en el que se explicó la pertinencia de que una Defensoría del Pueblo organice una actividad pública y masiva como es una maratón. En esa ocasión la excusa fue el 25º aniversario de la Defensoría. Es decir, una actividad que a la par de resultar conmemorativa y celebratoria buscaba ser participativa mediante el deporte para hacer conocer a más ciudadanos qué es y qué hace la Defensoría, como también su mirada sobre los derechos.

Pero los argumentos más profundos hay que buscarlos en la Nueva Agenda Urbana dictada en Hábitat III en Quito, donde los defensores del Pueblo –que por primera vez participaron de un evento ONU– se comprometieron a contribuir al seguimiento de las metas y aportar para su cumplimiento.

La promoción del deporte, la vida al aire libre, la camaradería son todos postulados que se encuentran en los enunciados de los objetivos y metas de la Nueva Agenda Urbana. Por eso en 2017 se buscó y logró que el Ministerio de Educación colabore en la coorganización de la maratón para sumarle un elemento reflexivo: la conciencia de una buena educación vial como medio eficaz de prevención para bajar la siniestralidad en calles y rutas.

3.2.3 Actividades rutinarias

Como se mencionó, esta Dirección dio soporte logístico, artístico, periodístico y protocolar a los distintos eventos organizados por la Defensoría. Entre los más destacados se cuentan la reunión de defensores de la Región Centro, la muestra itinerante de Mirada Joven, de Artefé, que recorrió los nodos de Rosario, Reconquista, Rafaela, Santa Fe, Venado Tuerto y también Buenos Aires, la presentación de los libros del Centro de Asistencia a la Víctima *Ruta Crítica* y *Reescribiendo historias entre mujeres*, en Santa Fe y Rosario y en la Feria del Libro de Buenos Aires, como también en distintos espacios a lo largo de la provincia, la reunión de delegaciones del centro y norte provincial en Upcn, la inauguración de la Delegación Vera del Centro de Asistencia a la Víctima y la habilitación de las obras realizadas en la Delegación Rafaela, la visita que hizo el filósofo francés Alain Rouquié al defensor en la sede Santa Fe.

En cada presentación del defensor en la zona centro norte de la provincia, la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales efectuó la cobertura fotoperiodística, la captación de imágenes de video y la realización de notas a los participantes, que son editadas y posproducidas para ser distribuidas a los medios de comunicación y colocadas en la página del organismo (www.defensoriasantafe.gob.ar), a lo que debe adicionarse la convocatoria a los medios de comunicación santafesinos. Todo ese

material pasa a integrar un archivo sistematizado e indexado que también está a cargo de esta Dirección.

Como parte de sus actividades habituales la Dirección continuó elaborando diariamente el reporte de medios, que contiene informaciones de la Defensoría, su repercusión en los medios de comunicación de la provincia, la auditoría de los medios electrónicos e informaciones de otras Defensorías del país, así como de aquellos temas que pueden llegar a ser de interés de la institución.

3.2.4 Nuevo logo

También este año se procedió al reemplazo del isologo de la Defensoría del Pueblo, que surgió tras un concurso nacional e internacional convocado a tal fin y cuyo jurado de selección contó con un integrante de esta Dirección. La elección debió realizarse entre más de un centenar de trabajos presentados, demostrando el interés que despertó la convocatoria. También a la Dirección le correspondió su presentación en la sede Santa Fe y la impresión de banners y señalética respectivas.



El defensor del Pueblo entregó un diploma a la creadora del logo seleccionado.

3.2.5 Programa de atención en los barrios de la ciudad de Santa Fe

El programa de atención en los barrios desde hace 8 años se implementa completamente desde la Coordinación de Relaciones Institucionales, dependiente de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

En el 2017 este programa se trasladó a la vecina localidad de Recreo. Así durante los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2017, entre las 9 y las 12.30, personal de la Defensoría brindó sus servicios en las instalaciones del club nobleza de Recreo. Abogados, psicólogos y asistentes sociales pertenecientes a distintas direcciones internas del organismo brindaron atención y asesoramiento a ciudadanos e instituciones de la ciudad de Recreo y poblaciones aledañas.

Con un total de 45 ciudadanos y 4 vecinales que recogen inquietudes de los vecinos

de Recreo, profesionales evacuaron dudas, asesoraron, gestionaron y tramitaron en favor de quienes se presentaron en forma gratuita al gimnasio del club para solicitar dicha atención.

La naturaleza de las quejas y/o reclamos fueron variadas y su resolución fue producto de la gestión que el instructor realizó en forma inmediata o bien con el compromiso de tener respuesta al día posterior a la entrevista. Ésta, claramente, es una fortaleza del programa puesto que al ser flexible permite un seguimiento personal del profesional interviniente y de respuesta casi inmediata para con el presentante.

Como se dijo, más allá de la atención al vecino particular de la ciudad de Recreo, se trabajó conjuntamente con las 4 vecinales existentes, que a su vez expusieron sus inquietudes ante el defensor del Pueblo.

Es de destacar el trabajo coorganizado con las mencionadas vecinales (Asociación Vecinal Barrio Nobleza, Vecinal San Camilo, Asociación Vecinal Barrio Parque y Vecinal Las Mercedes), las que colaboraron con la difusión y pusieron a disposición sus canales comunicacionales para que los recreños estuvieran informados de la presencia de la Defensoría en su ciudad.

En cuanto a la difusión, se trabajó en tres líneas: redes, medios y papelería. Para redes se diseñó un flyer que se compartió en las redes sociales Facebook y Twitter, además de ser reflejado en la web institucional. La cobertura mediática se realizó a través de un comunicado para los medios en general y en particular se contó con el suministro informativo de la radio Power Max de la ciudad de Recreo. Ésta dispuso móviles periodísticos los tres días de atención.

En cuanto a papelería se diseñó, imprimió y distribuyó folletería en la que se consignaba información acerca de la competencia de la institución, y también datos de fecha y hora de atención. Esto último se hizo bajo la logística de las vecinales y personal de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Defensoría, que repartieron casa por casa.

Para finalizar, es conveniente resaltar la importancia del programa de atención en los barrios, en base a los resultados obtenidos no sólo desde el punto de vista cuantitativo (cantidad de vecinos que se acercan a entrevistarse con profesionales del organismo), sino también desde el punto de vista de las políticas de comunicación institucional.

Sobre esto último se proyecta una imagen de institución de gestión participativa, cercana al vecino, con objetivos de proximidad y de presencia permanente en el territorio de las distintas áreas de gestión, así como del propio defensor del Pueblo.

3.2.5.1 Protocolo de atención en los barrios de la ciudad de Santa Fe

La ejecución del programa de atención de la Defensoría del Pueblo en los barrios en la ciudad de Santa Fe conlleva una serie de elementos que deben tenerse en cuenta a la hora de diagramar el mismo. Así, se impone la necesidad de contar con determinados pasos y acciones que a continuación se detallan:

Atención. Las direcciones que tengan a su cargo atención al público (Atención a la Ciudadanía, Centro de Asistencia a la Víctima y Mediación) en todos los casos deberán definir el campo de acción respecto de la atención a ciudadanos, es decir, sobre qué temas se intervendrá, sobre cuáles no, en qué casos se hará sólo asesoramiento y en

cuáles derivaciones a otros organismos.

Para aquellos casos en los que la competencia de la Defensoría se vea excedida y deban realizarse derivaciones por tratarse de organismos o instituciones municipales o nacionales, se propone la elaboración de convenios como lo hace la institución frecuentemente.

La atención propiamente dicha se plantea de igual forma que se hace en la sede central, recepción del ciudadano con la respectiva escucha de su requerimiento y, en función del planteo, la determinación de qué profesional va a atenderlo.

En la mencionada recepción es conveniente indagar el tema de modo de poder definir de acuerdo a la nomenclatura del sistema de expediente interno de mesa de entrada y darle en ese preciso momento al vecino el número con el que se inicia el expediente y/o reclamo.

Sumado a esto, los profesionales encargados de la atención contarán con un teléfono móvil y un dispositivo con acceso a internet para poder realizar averiguaciones o brindar información al requirente. De este modo, en materia de atención se estará brindando exactamente el mismo servicio en cualquier barrio de la ciudad que el que cotidianamente se brinda en la sede central.

Recurso. Personal de la institución afectada a la atención al público, movilidad, oficinas con sus equipamientos, telefonía móvil, notebooks con sistema de mesa de entrada, internet e impresora y material institucional impreso.

Cronograma. La elección de los lugares de atención se define de acuerdo a criterios de necesidad, de solicitud por parte de referentes territoriales, presencia equidistante desde lo geográfico o bien por surgimiento espontáneo por problemáticas focalizadas.

En este sentido es fundamental detectar a actores sociales de relevancia, ya que éstos son quienes pueden suministrar lugares de atención que reúnan requisitos mínimos indispensables, como cierta seguridad, espacio para resguardar intimidad, sanitarios y que no sea un ámbito asociado a cualquier actividad o espacio (en este caso sería impugnado por la ley).

Se denomina actores sociales del barrio a titulares de clubes, directores de escuelas, secretarios de vecinales, párrocos, agentes de efectores de salud, por ejemplo.

En cuanto a la frecuencia, se plantea la atención durante 3 días consecutivos en un mismo lugar en el horario de 9 a 12 y con rotación quincenal a otros barrios. Previamente se planea un cronograma fijo cubriendo los 5 distritos más representativos demográficamente de la ciudad, dejando abierto un cronograma variable disponible para aquellas instituciones o barrios que lo soliciten. La rutina quincenal está pensada a los efectos de disponer de tiempo suficiente entre un barrio y otro para poder darle difusión a la actividad.

Intervención mediática previa. Una vez determinada la zona de atención, se hace un reconocimiento en terreno buscando censar algunas referencias que serán esenciales para el éxito de la atención en ese lugar. Esto implica determinar todos los medios con lo que los vecinos de esa zona se informan e interactúan: radios FM, boletines parroquiales, periódicos comunitarios, hojas de publicidad de empresas y comercios que tienen espacios para mensajes sociales, entre otros. Sin descartar, cuando se pueden detectar, los móviles propaladores de difusión que recorren las calles de los barrios haciendo

publicidad. Con todos esos medios se busca hacer conocer dos noticias vinculadas a la Defensoría del Pueblo que están estrechamente vinculadas.

1) La primera es una convocatoria a todas las instituciones del barrio a asistir en una fecha determinada y en una hora establecida a una reunión con el defensor del Pueblo. Esto permite un hecho de singular y es que conozcan cara a cara al defensor y puedan interactuar con él. Y, como contrapartida, que éste les explique qué hace, hasta dónde y cómo puede actuar en su beneficio.

2) La otra consecuencia inmediata de esta reunión plenaria entre el defensor del Pueblo y las instituciones de un barrio es que no sólo se lleva los problemas que existen en la zona, pueda intervenir directamente o derivarlo a otras áreas, sino que se configura para sí un mapa sobre la realidad socioambiental y cultural en la zona.

Difusión directa hacia los vecinos. La Dirección de Comunicación y RRH elabora volantes consignando todos los datos necesarios para que cualquier vecino –partiendo de quien jamás oyó siquiera hablar de la existencia de la institución– y un espacio en el que se pegará un sticker en el que se precisará, lugar, hora y días de atención.

Esos volantes son distribuidos casa por casa, introducidos debajo de cada puerta en toda la zona elegida para atender en los días que especifica el volante. Asimismo, mediante un acuerdo con las autoridades de los establecimientos escolares, se pegan en los cuadernos de alumnos de escuelas primarias para que sus padres se enteren.

3.2.6 Visitas escolares a la Defensoría

En el mes de septiembre de 2017, y tal como viene ocurriendo en los últimos años, diferentes cursos de distintas escuelas solicitaron visitar la Sede Santa Fe de la Defensoría para conocer el quehacer del organismo y el trabajo que diariamente realizan los profesionales que trabajan en la institución. Estas vistas son guiadas por personal de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales y tienen como objetivo central mostrar la lógica de funcionamiento de cada área y sector interno, no sólo a través de explicaciones teóricas por parte del guía sino también, y esto es lo más importante, el relato fundado de quienes a diario enfrentan distintas situaciones producto de las entrevistas con los ciudadanos.

Así, en 2017 se acompañó a un contingente de 20 alumnos aproximadamente y sus respectivos docentes, pertenecientes a la cátedra de Construcción de Ciudadanía y Derecho de quinto año I de Humanidades y Ciencias Sociales de la Escuela Normal San Martín. Con posterioridad, lo propio ocurrió con otro curso de la misma institución escolar, en este caso con el quinto año B de la misma finalidad.

Es loable el interés con el cual los alumnos preguntan y el compromiso respecto de temáticas en las que la Defensoría trabaja e insiste permanentemente a través de campañas de prevención y concientización (contra la trata de personas, violencia hacia las mujeres, acceso a la justicia y salud, no discriminación, contra el bullying y protección integral hacia niños, niñas y adolescentes).

A partir del relato de los docentes estas visitas son de mucha utilidad también para ellos, ya que más allá de escuchar de los propios profesionales intervinientes de la Defensoría las formas de abordar problemáticas vinculadas mayormente a jóvenes y adolescentes, el conocimiento de las prácticas y facultades de la Defensoría del Pueblo les permite a ellos, de algún modo, convertirse en difusores de derecho.

3.2.7 Feria de Organizaciones Sociales (FOS) y Foro de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible

La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales participó durante todo 2017 de cada una de las reuniones mensuales convocadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación en el marco de lo que se conoce como Foro Nacional de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible. Se representó allí, por delegación del defensor, a la Defensoría del Pueblo en tanto articuladora de la FOS, que el 2017 a modo de conclusión de sus actividades de todo el año realizó su más grande reunión anual en los ocho años en que lleva reuniéndose.

En rigor, el Foro Nacional de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible es un espacio que con otra forma continuó la tarea del Consejo Federal de Fortalecimiento de Organizaciones Sociales al que había sido convocada la Defensoría y que funcionó bajo esta modalidad de consejo hasta 2016. En la actualidad, la convocatoria del gobierno nacional es a trabajar junto a empresas y organizaciones de la sociedad civil para crear y ejecutar proyectos conjuntos destinados a mejorar la calidad de comunidades que, entre todos los participantes, son seleccionados por el nivel urgencia de sus necesidades en el territorio del país.

En cada encuentro, destacados especialistas y el público, reunidos en mesas temáticas, intercambian puntos de vista y presentan proyectos concretos sobre mujer, empleabilidad, infancia, juventud y adolescencia, y comunidades sostenibles, para transformar realidades en cada comunidad. La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales trabajó activamente a lo largo de 2017 de la mesa de comunidades sostenibles llevando a los debates la experiencia acumulada a lo largo de ocho años en el trabajo con las organizaciones de la sociedad civil de Santa Fe por medio de la FOS.

La octava edición de la FOS se reunió en el espacio público de mayores dimensiones que posee la ciudad de Santa Fe: los bajos de la Estación Belgrano. Casi un centenar de organizaciones de la sociedad civil se dieron cita y armaron espacios identificables con creatividad e ingenio, lo que sumó colorido y creó el clima propicio para difundir servicios útiles, oportunidades y soluciones generados por OSC, organismos públicos, empresas con responsabilidad social y cooperaciones que buscan contribuir con su cuota de esfuerzo y perseverancia, para que la equidad y la igualdad de oportunidades alcancen a todos los ciudadanos.

La Feria fue inaugurada con un discurso del defensor del Pueblo, quien reafirmó su impresión respecto de que no existe en todo el país un encuentro de tal clase. Es decir, que no ofrezca otra cosa que difundir servicios y disposición a la ayuda social gratuita. Y como segunda idea el anhelo de extender la experiencia a las principales ciudades de la provincia.

Durante 2017 la FOS, articulada por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, realizó y/o participó de numerosas actividades, entre las que se destacan los plenarios (realizados el 3 de marzo, 18 de mayo, 10 de agosto y 18 de octubre), encuentros de capacitación, promoción y sensibilización de derechos y la octava edición de la FOS, reunida el 25 de octubre en la Estación Belgrano de la capital provincia.

3.3 PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

Esta es una reseña del trabajo realizado por el equipo de la **Dirección General de los Derechos Patrimoniales y Urbanísticos** entre enero y diciembre de 2017 en toda la provincia, a través de diversas propuestas y programas socioculturales puestos a consideración y participación de la ciudadanía.

La Dirección mantuvo como objetivo central la administración del museo virtual Artefé, y ello supuso una intensa agenda de actividades de relevamientos, ingresos, coberturas y actualizaciones de contenidos de la plataforma virtual (www.artefe.org.ar). Resulta importante mencionar que los criterios de edición y publicación del material han ido variando durante el transcurso del período debido a dificultades operativas tecnológicas producto de la obsolescencia en la que cayó el sitio. Por eso se requirió una reconversión integral, en consonancia con las nuevas pautas del mercado cibernético que empujan a elevar la mirada hacia horizontes más competitivos, ágiles y creativos, ampliando la base de prestaciones y de alcances. Fue así que entre la Defensoría del Pueblo y el Nuevo Banco de Santa Fe se decidió emprender el camino hacia su actualización, lo que implicó de parte del banco el compromiso de solventar el costo total de dicho objetivo ante la empresa desarrolladora de la web y, por parte de la Defensoría, la afectación de esta Dirección para el aporte profesional necesario para dicha reconstrucción.

Es importante mencionar algunas de las labores llevadas a cabo como rutinas de trabajo, a saber:

1. Establecimiento de una agenda semanal de reuniones con los emprendedores informáticos acercando posiciones de oportunidades concretas dentro de un amplio abanico de aspiraciones y sugerencias de parte de la Defensoría.

2. Una vez alcanzados los puntos de acuerdo, se comenzó a transitar una senda de construcciones virtuales tal como si se tratara de un museo real, con contenidos reales y visitantes tangibles.

3. Cada nueva ventana, cada nuevo acceso, cada nueva propuesta, exigió y aún exige un alto grado de concentración, análisis pormenorizado, visión global, proyección a corto, mediano y largo plazo, medición de efectividades en la navegación, tanto en lo relativo a contenidos, aplicaciones, velocidades, interacciones como en una estética diferenciada en el escenario local y en el internacional.

4. Revisión de acciones sobre el comando denominado Gestor, a través del cual cada acción de cada integrante de Artefé (con su clave de autorización) se sincronizará positivamente sin alterar el resultado global.

5. Establecimiento de una agenda de pruebas finales hasta la puesta a consideración del Defensor del Pueblo y de quien el banco designe como veedor.

6. Preparatoria de formatos de lanzamiento público de Artefé.

3.3.1 Relevamiento del patrimonio

3.3.1.1 Privado

- La plataforma cuenta con un total de **475 artistas** que pertenecen al patrimonio privado del sitio, siendo **4.560 obras** las pertenecientes a estos usuarios. Puntualmente, los artistas, a través de la confección de sus propias galerías virtuales, suben y actualizan

fotos de sus obras y datos técnicos. Esta modalidad permite a los usuarios formar parte de una amplia base de datos que funciona a nivel de enciclopedia de arte, y que permite navegar utilizando criterios específicos en las búsquedas, por ejemplo filtrando por disciplina, ciudad y artista.

Durante el año 2017 se registraron y asesoraron en la gestión virtual a un total de **treinta y cuatro (34)** nuevos artistas, correspondientes a las localidades de:

- Rosario (15)
- Santa Fe (3)
- Esperanza (2)
- Rafaela (2)
- Reconquista (2)
- Venado Tuerto (2)
- San José del Rincón (1)
- Villa Juncal (1)
- Santa Teresa (1)
- Avellaneda (1)
- Villa Ocampo (1);
- Santa Clara de Saguier (1)
- San Carlos Centro (1)
- Bombal (1)

A su vez, se actualizaron datos de **21 artistas** ya registrados, de las siguientes localidades:

- Rosario (11)
- Santa Fe (5)
- Reconquista (1)
- Rafaela (1)
- Pueblo Esther (1)
- San José del Rincón (1)
- Santa Teresa (1)

3.3.1.2 Público

La plataforma cuenta con el relevamiento visual de **23 museos**, con sus respectivos datos biográficos y de contacto, los cuales suman un total de **3.812 obras** pertenecientes a su acervo, denominado patrimonio público en el sitio. Entre los museos más destacados se encuentra el Museo Provincial de Bellas Artes Rosa Galisteo de Rodríguez de Santa Fe, el Museo Histórico Provincial de Rosario Dr. Julio Marc y el Museo de la Colonización de Esperanza.

A continuación, un repaso por los museos que se han incorporado y actualizado durante el año 2017, y el estado de los mismos dentro del sitio:

3.3.1.2.1 Museo Regional y Archivo Histórico Cayetano Silva - Venado Tuerto

Como producto del convenio marco de acción cultural conjunta entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y la Intendencia de Venado Tuerto, firmado en el acto de inauguración de la muestra *Mirada Joven Estación Venado Tuerto*, se dio inicio al ingreso del Museo Regional y Archivo Histórico Cayetano Silva a la plataforma Artefé.

En esta primera instancia se realizó un registro parcial de las obras pictóricas y objetos de arte en formatos digitales y la inscripción de sus datos técnicos e históricos. El ingreso está en proceso.

3.3.1.2.2 Museo Histórico Provincial de Rosario Dr. Julio Marc - Rosario

Se analizó la cantidad de obras registradas (384) en la plataforma de Artefé respecto de las piezas en exposición (alrededor de 1.200, sin contar la sala de armas).

Se relevó la muestra *La luz en la tormenta*, perteneciente al acervo del Rosa Galisteo, en exposición en el Museo Marc, en septiembre de 2017. La cantidad de obras relevadas con sus respectivos datos técnicos fueron 65.

Se coordinó con el director de la institución iniciar de manera conjunta en el mes de febrero de 2018 el proceso de registro de las obras faltantes y evaluación de las ya cargadas.

3.3.1.2.3 Museo Municipal de Bellas Artes Juan B. Castagnino - Rosario

Se analizaron relevaron y editaron 49 obras del acervo en sala, con sus respectivos datos técnicos. Cabe aclarar que partir del mes de octubre, se recibió y almacenó material biográfico y de obras de nuevos artistas y museos por motivo de los problemas detectados en el sistema de carga. Se procederá a la correcta gestión una vez solucionados los inconvenientes.

Cabe destacar que además del trabajo de edición de fotografías y material relacionado al patrimonio cultural santafesino, el personal se ha dedicado al acompañamiento y asesoría general en las gestiones virtuales que los usuarios requieran. Tales como el chat online para consultas de registro y el otorgamiento de nuevas contraseñas, entre otros.

3.3.2 Coberturas

Los trabajos de cobertura se centraron en actividades, programas y espacios propuestos por museos y galerías privadas de las ciudades de Santa Fe y Rosario, con el propósito de generar contenidos acerca de lo que acontece y se piensa desde la coyuntura local.



También se cubrieron eventos por fuera de dichos espacios, vinculados con la preservación, gestión y difusión del arte, por ejemplo, un taller de dibujo con modelo vivo en el espacio cultural Demos, la presentación del catálogo anual de la Revista Toda, el Festival Internacional de Dibujo, el Foro de producción artística y social de la cultura o la Micro Feria de Arte Contemporáneo.

3.3.2.1 Multimedia y entrevistas

Con relación a la forma en que se presenta la información, y a la par de las nuevas demandas en las interacciones del mundo virtual, se comenzó a implementar la presentación del trabajo en videos de corta duración, dinámicos y que ofrezcan una idea del evento relevado, ajustados al lenguaje utilizado en las redes sociales.

Se recorrieron y realizaron 15 registros multimedia de inauguraciones de muestras en museos y otras instituciones culturales, como así de entrevistas con artistas. Puntualmente, se grabaron dos entrevistas a artistas en pleno proceso creativo, 11 referidos a inauguraciones y visitas guiadas en espacios museológicos (cobertura fotográfica en el Museo Rosa Galisteo de Rodríguez, video en el Museo Histórico de Santa Fe, nota en Museo de la Memoria, video en el Museo Castagnino, y fotografías en las cúpulas del centro histórico de Rosario, por nombrar los más relevantes).

Además, se realizaron dos entrevistas a directores y directoras de museos con el propósito de conocer sus miradas acerca del actual escenario de los proyectos museológicos locales, en general, y los desafíos de la institución que se encuentra a su cargo, en particular. Se prevé continuar con dicha modalidad durante 2018.

También se publicaron 11 coberturas escritas referidas a inauguraciones, visitas guiadas y conferencias. De manera paralela, se trabajó en la redacción de siete notas editoriales, publicadas en la web y redes sociales. En producción fotográfica, se publicaron 48 álbumes de aproximadamente 30 fotos cada uno sobre actividades culturales urbanas, intervenciones e inauguraciones en galerías privadas y museos. Además, se realizó una cobertura especial de la Semana del Arte Rosario Edición 2017: Noche de las galerías abiertas (fotos y video), Noche de los museos abiertos (fotos y video) y La Fugaz subasta de arte y venta de garage (fotos y nota).

Como se mencionó anteriormente, los criterios de edición y publicación de los contenidos han variado en el transcurso del año según las posibilidades técnicas. El registro fotográfico de los eventos por ejemplo, se ha publicado durante un determinado periodo (junio-agosto) como imagen adjunta en notas, mientras que en otros (septiembre-diciembre) se publicaron a modo de álbum en las redes sociales.

3.3.2.2 Agenda y noticias

Se cargaron más de **200** eventos, muestras, charlas y visitas guiadas en la pestaña Noticias de la plataforma, y en período de vacaciones de invierno, **dos** entregas a modo de resumen de todas las propuestas y espacios museológicos de las ciudades de Santa Fe, Rosario, Rafaela y Reconquista.

3.3.2.3 Redes sociales

En febrero del 2017 se creó la cuenta de **Instagram** de Artefé, en la cual se publican fotos y videos de presentaciones de muestras, registros de acciones en proceso (entrevistas, creación artística, montajes de muestras) y transmisiones en vivo de eventos culturales, entre otros. En la actualidad, la cuenta tiene **597** seguidores.

En **Twitter**, Artefé ha alcanzado un total de **550** seguidores. Mientras que desde enero a diciembre de 2017 se sumaron 3.783 nuevos seguidores a la página de **Facebook**, sumando un total de **6.837** seguidores a la fecha.

3.3.3 Otras actividades

En ocasión de los registros fotográficos y audiovisuales, se brindó al Museo Histórico Casa Diez de Andino (Santa Fe) y al Área Educativa del Museo Estévez (Rosario), parte del material recopilado en visitas guiadas por muestras patrimoniales, a pedido de dichas instituciones.

Además, se trabajó en las tareas correspondientes a cada una de las estaciones del programa *Mirada Joven*, como así en la 8ª Feria de las Organizaciones Sociales, llevada a cabo en octubre, a través de una intervención colectiva, encuestas y fotos. Entre las actividades más destacadas se encuentran el trabajo de relevamiento, edición y publicación que se hizo en el Paseo de las esculturas (inauguración 2017), el análisis e incorporación de imágenes de La bajada de los maestros, la actualización de información básica de los museos de la ciudad de Rosario, el asesoramiento técnico al personal del Museo Ferroviario de la Ciudad de Funes *Juan Murray* y al Museo de la ciudad de Firmat, para registro y actualización de contenidos en la plataforma. Cabe destacar que desde mediados de 2017 se continúa trabajando en la planificación de la nueva página web.



Además, la Dirección colaboró en la gestión para la donación de dos acuarelas del artista Gustavo Pueyo, pintadas especialmente para la institución y que pasaron a formar parte de su patrimonio cultural. Las obras, tituladas *Puente Colgante* y *Santa Fe Sur*, se encuentran actualmente expuestas en la Sede Santa Fe de la Defensoría del Pueblo.

3.3.4 Exposiciones

3.3.4.1 Obras de arte para exhibición



Dentro de los proyectos en territorio, sigue vigente la convocatoria a *Obras de arte para exhibición*, destinada a artistas nacidos o residentes en la provincia, interesados en exponer sus obras en el primer piso de la Defensoría del Pueblo Sede Santa Fe. En 2017, se expusieron obras de siete artistas: Camila Sánchez, Luis Dona, Analía Vives, Gisella Quintana, Graciela Alisio, Julián Beltramo y Marta Heinz. Cabe destacar que la agenda de expositores para el año 2018 ya se encuentra completa y en proceso de registro de datos.



Desde julio de 2015, fecha en la cual se implementó la modalidad vigente de un artista por mes o cada dos meses, se registró un número considerable de participantes nacidos o residentes en Rosario y localidades aledañas. La distancia respecto de Santa Fe, sede original de la convocatoria, impidió que muchos de ellos pudieran exponer sus obras. Por ese motivo, en junio de 2017 se realizó la presentación del proyecto Obras de arte para exhibición para la ciudad de Rosario. Sin embargo, aún no se ha definido el espacio físico para realizar dichas exposiciones y se continúa trabajando en ello.

3.3.4.2 Mirada Joven

Mirada Joven constituyó el programa central que la Dirección concretó durante el año 2017, bajo la modalidad de muestra colectiva itinerante de jóvenes artistas visuales santafesinos. Fue un compromiso que la Defensoría asumió ante los intendentes de los cinco nodos provinciales, a los que invitó a participar activamente a través de sus respectivas delegaciones culturales, de manera de movilizar a la población joven, que difícilmente accede a exponer sus obras en museos o instituciones, y que, mediante una convocatoria abierta, encontró la oportunidad de visibilizar sus obras y alcanzar la notoriedad y ponderación social necesaria para su incentivo y crecimiento artístico. Dicho programa reunió 23 obras estables, a las que, en ocasión de cada apertura en sede nodal, se les sumaron nuevos artistas.



El defensor del Pueblo impulsó el proyecto con el objetivo puesto en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como punto de partida y así fue que en el mes de abril se inauguró la primera muestra en la Casa de la provincia de Santa Fe, y que sirvió como marco de referencia para una presentación nacional ante medios de comunicación, representantes de instituciones públicas y privadas, críticos de arte y público en general.

Columnas, suplementos y portales de arte de diferentes medios de comunicación se hicieron eco de la inauguración de *Mirada Joven* en la Caba. Como caso de trascendencia, el diario digital Infobae difundió el evento a través de un artículo titulado Los herederos de Berni.

Mirada Joven comenzó a itinerar por las cinco ciudades cabeceras nodales a modo de estaciones (Estación Venado Tuerto, Estación Rosario, Estación Santa Fe, Estación Rafaela, y Estación Reconquista), adquiriendo popularidad y espíritu comunitario tanto desde sus actores creativos como de la sociedad toda, fortaleciendo la cultura de lo propio. De esta manera, el programa *Mirada Joven - Estaciones* tuvo como propósito visibilizar y poner en diálogo expresiones artísticas provenientes de diferentes regiones de la provincia.



Para 2018 se comenzó a trabajar en un proyecto de interés sociocultural desde el rescate visual y la divulgación del patrimonio urbanístico de las ciudades de Santa Fe y de Rosario que permita la participación activa de la ciudadanía como punto de acercamiento a la historia, a las tradiciones y a las costumbres, buscando con ello refuncionalizar espacios y reposicionar las iconografías propias de la región.



CAPÍTULO 4: GESTIÓN Y MODERNIZACIÓN

4.1 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA

4.1.1 Alcance, avance y cumplimiento de los objetivos propuestos para el 2017

En referencia con los objetivos trazados en el anterior informe para el período que se informa, se concretaron los siguientes:

1. **Ejecución de la obra de remodelación de la sede Rosario.** El llamado a licitación se hizo en el mes de noviembre de 2015, con la asistencia técnica y la fiscalización correspondiente del Ministerio de Obras y Servicios Públicos, a los efectos de dotar de transparencia al proceso licitatorio y, por otra parte, para el correcto cálculo de los índices de redeterminación. Iniciada en febrero 2016, la obra finalizó el 7 de julio 2017, con demoras producto de cambios de proyectos y agregados de obra.

2. Se efectuaron diferentes trabajos en el edificio de atención de la Delegación Rosario Zona Sur de la Defensoría del Pueblo. Consistieron en reparaciones generales orientadas a mejorar la atención de la ciudadanía. La oficina cuenta ahora con una renovada sala de reuniones para efectuar mediaciones y un espacio reservado para la atención al público.

3. En virtud de haber recibido el defensor del Pueblo una propuesta de venta del edificio lindero a la Sede Rosario de la institución y, para dotar de transparencia al proceso, a pesar de que el decreto reglamentario de la Ley 12.510 de Administración, Eficiencia y Control del Estado permitía la compra directa, Raúl Lambertó decidió el llamado a licitación pública a los efectos de adquirir el inmueble, previa cotización por parte de la Dirección de Catastro, por un valor total de \$ 9.211.071,25. Dicho monto se afrontó con crédito presupuestario de la propia jurisdicción sin que fuera necesaria ampliación alguna del presupuesto vigente.

Realizadas las gestiones correspondientes, se adquirió el inmueble sito en calle Paraguay 756, lindero por la parte trasera al edificio de la Defensoría del Pueblo Sede Rosario, mediante licitación pública, según el procedimiento de compras del artículo 116 de la Ley de Administración, Eficiencia y Control del Estado.

4. Durante el ejercicio 2017 se procedió a la renovación de los alquileres correspondientes a las delegaciones sitas en las localidades de Coronda, Rafaela y Reconquista, realizándose en ellas los arreglos necesarios para el mantenimiento y la debida conservación edilicia

5. Se procedió a la firma de un convenio a los efectos de abrir en la localidad de Vera una delegación, con el objetivo de cubrir necesidades de atención en las localidades del norte provincial. En tal sentido, se suscribió un acuerdo con el senador del departamento Vera y se contrató y formó al personal necesario para el desarrollo de las actividades

6. Se procedió al llamado del concurso a los efectos de cubrir cargos vacantes con motivo de la jubilación de agentes de la institución. A través de ellos, se regularizaron numerosas situaciones de subrogancia que existían en la institución.

Con las vacantes generadas se proyectó el pase a planta de agentes que cumplieran funciones bajo la modalidad de la locación de servicio.

7. Se procedió a alquilar un inmueble para la Defensoría Provincial De Niñas, Niños

y Adolescentes, que le permita continuar prestando sus servicios. Dicho cambio fue motivado por la creciente demanda social de intervención de la DNNA.

8. Se adquirieron dos furgones y el consecuente equipamiento a efectos de utilizarlos como oficinas móviles de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de facilitar el acercamiento de la institución a barrios y localidades a los cuales habitualmente no tiene acceso. De esta manera, los equipos de profesionales de la institución podrán acceder a brindar respuestas con mayor alcance territorial a los reclamos de la ciudadanía.

4.1.2 Objetivos para el período 2018

1. Puesta en valor y funcionamiento del inmueble sito en calle Paraguay 756 de la ciudad de Rosario.

2. Apertura de una nueva delegación del organismo en la ciudad de Villa Gobernador Gálvez, mediante el alquiler de un inmueble y su refuncionalización para una correcta atención al público.

3. Reubicación de la Delegación Venado Tuerto con la locación de un inmueble que se adapte mejor a las necesidades y actividades creciente de esa oficina.

4. Apertura de una nueva delegación en la ciudad de Las Parejas.

5. Programación de la atención al público mediante las oficinas móviles en barrios y localidades de la provincia, junto a otras áreas de la institución.

6. Continuar con el proceso de concursos iniciado, con el fin de permitir el avance en la carrera administrativa del personal de la institución y el ingreso paulatino de quienes cumplen funciones bajo la modalidad del contrato de locación de servicio.

7. Dotar de recursos humanos y materiales a las delegaciones del interior a los efectos de asegurar las condiciones óptimas de atención en virtud del aumento de los reclamos y de las nuevas potestades otorgadas a la Defensoría del Pueblo a partir de la aprobación de distintas leyes que amplían el ámbito de acción institucional.

8. Gestionar la posibilidad de conseguir un edificio para que la Sede Santa Fe cuente con un lugar propio y evitar de esa manera el gasto que ocasiona la locación inmobiliaria.

9. Capacitación constante de los recursos humanos con los que cuenta la institución y dirigida al nuevo personal incorporado.

Créditos presupuestarios 2017			
Partida Presupuestaria	Presupuesto	Modificaciones aprobadas	Presupuesto vigente
01-Personal	246.745.000,00	33.981.125,85	280.726.125,85
02-03 Gastos de funcionamiento	21.513.000,00	7.981.242,00	29.494.242,00
04-Bienes de uso	1.702.000,00	23.449.300,00	25.151.300,00
Total Presupuesto 2017	269.960.000,00	65.411.667,85	335.371.667,85

Ejecución presupuestaria 2017				
PROGRAMA 16	PROGRAMA 17		PROGRAMA 18	TOTAL GRAL
Defensoría del Pueblo-defensa derechos quejos	Defensoría NNA	Apor. Unicef	Obras en Defensoría	
INC. 01- Personal	251.865.011,85	28.861.114,00	0,00	280.726.125,85
INC. 02-BIENES DE CONSUMO	2.020.000,00	1.070.000,00	240.332,92	3.330.332,92
INC 03- SERV. NO PERSONALES	20.776.000,00	3.757.000,00	1.130.909,08	26.163.909,08
INC 04 BIENES DE CAPITAL	13.342.000,00	250.000,00	11.559.300,00	25.151.300,00
TOTAL EJECUCIÓN	288.003.011,85	33.938.114,00	1.371.242,00	335.371.667,85

Ejecución de gastos – Clasificación por objeto					
Ejercicio 2017					
Institución: 86 Defensoría del Pueblo					
Concepto:	Presupuesto vigente	Devengado	% devengado	Pagado	% pagado
TOTAL GENERAL	335.371.667,85	331.108.257,65	98,73%	302.346.665,34	90,15%
1 Gastos en Personal	280.726.125,85	280.204.975,28	99,81%	256.406.094,24	91,34%
1.1 Personal permanente	267.308.194,72	266.945.036,13	99,86%	244.265.529,60	91,38%
1.2 Personal temporario	6.459.838,13	6.392.025,78	98,95%	5.839.720,14	90,40%
1.4 Asignaciones familiares	516.000,00	498.240,50	96,56%	462.659,00	89,66%
1.5 Asistencia social al personal	6.442.093,00	6.369.672,87	98,88%	5.838.185,50	90,63%
2 Bienes de consumo	3.330.332,92	3.085.206,32	92,64%	3.026.063,21	90,86%
3 Servicios no personales	26.163.909,08	24.118.503,94	92,18%	23.043.191,59	88,07%
4 Bienes de Uso	25.151.300,00	23.699.572,11	94,23%	19.871.316,30	79,01%

Ejecución de gastos – Clasificación por categoría programática					
Ejercicio 2017					
Institución: 86 Defensoría del Pueblo					
Concepto:	Presupuesto Vigente	Devengado	% devengado	Pagado	% pagado
TOTAL GENERAL	335.371.667,85	331.108.257,65	98,73%	302.346.665,34	90,15%
16 Defensa derechos quejosos	288.003.011,85	286.162.207,66	99,36%	259.981.828,89	90,27%
17 Defensoría Pcial de Niños, Niñas y Adolescentes	35.309.356,00	33.599.313,53	95,16%	31.018.099,99	87,85%
18 Obras en Defensoría del Pueblo	12.059.300,00	11.346.736,46	94,09%	11.346.736	94,09%

Concepto	Tesoro provincial	Recursos propios	Recursos org. provinciales	Transferencias externas	Total clasificación económica
INGRESOS CORRIENTES					
Ingresos no tributarios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Transferencias corrientes del sector externo	0,00	0,00	0,00	561.758,00	561.758,00
RECURSOS DE CAPITAL					
Recursos propios de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FUENTES FINANCIERAS					
Disminuc. Invers-Fin. Disminuc otros Act Fin.	0,00	0,00	2.195.052,20	156.242,00	2.351.294,20
					0,00
TOTAL	0,00	0,00	2.195.052,20	718.000,00	2.913.052,20

4.2 INFORMÁTICA

La *Dirección General de Informática y Estadística* se encarga de administrar, mantener y montar toda la infraestructura tecnológica lógica y física necesaria para el trabajo de las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo. Entre sus responsabilidades están incluidas las siguientes actividades:

- Gestión de la presencia de todas las direcciones web tanto de la Defensoría del Pueblo como de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y otras frente al NIC Argentina.
- Administración y control del servidor de hosting y de correo y cuentas de email de la Defensoría del Pueblo.
- Administración, montaje, control y soporte de la red interna, protocolos de acceso y de compartición, de acuerdo a los estándares tecnológicos y de comunicaciones,

- Administración, control y mantenimiento de los servidores físicos de Sede Rosario y la Sede Santa Fe, así como todos sus recursos a nivel lógico asociados.
- Administración, control, mantenimiento y soporte del sistema de seguimiento de expedientes de la Mesa de Entrada de la Defensoría.
- Administración, control, mantenimiento y soporte del sistema de seguimiento de expedientes del Centro de Asistencia a la Víctima (CAV).
- Confección de estadísticas parciales y/o totales frente a pedidos especiales.
- Soporte técnico a todos los dispositivos de red y estaciones de trabajo de la Defensoría del Pueblo y delegaciones.
- Asesoramiento referente a temas tecnológicos, diseño de sistemas y optimización de procesos de trabajo, gestionando su integración a la operatoria de trabajo.
- Definición, evaluación y selección de las soluciones de los servicios de información que resuelvan, mejoren y hagan más eficientes los procesos de trabajo dentro de la institución.
- Administración los servicios de información que ofrece la institución.
- Administración de proyectos de automatización e integración.
- Análisis y evaluaciones de necesidades de automatización.
- Promoción dentro del organismo de la utilización del computador como herramienta eficiente de trabajo.
- Detección de fallas y realización de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los recursos tecnológicos de información y comunicación.
- Documentación de manuales técnicos y manuales del usuario.
- Promoción de la utilización de software libre de acuerdo a las leyes provinciales 12.360 y 13.139.

4.2.1 Últimas actividades específicas realizadas

En este período se realizó el traslado físico de la Sede Rosario de la institución, lo cual motivó distintos tipos de actividades y la remodelación tanto en la infraestructura de la red interna como en la modernización de los equipos, aplicándose un nuevo enfoque a la dinámica de trabajo de acuerdo a las nuevas tecnologías.

En este punto cabe destacar las siguientes actividades:

- Se adquirió equipamiento físico para la intranet.
- Se renovó e incremento el plantel de equipos informáticos para varias de las áreas que atienden al público, actualizándose también el software de base a Linux Ubuntu 17.04 para un mejor funcionamiento. Dicha tarea permitió reciclar equipos y reforzar las demás áreas de la institución.
- Se realizó un análisis de modernización del equipamiento existente y se actualizaron todos los equipos que funcionaban bajo dicho protocolo.
- Generación de nuevos protocolos de automatización de respaldo (conocidos bajo el nombre de back up) de los sistemas existentes.
- Virtualización de los entornos de trabajo para el desarrollo de distintas tareas como por ejemplo el uso del sistema de Mesa de Entrada, entre otros.
- Instalación de un nuevo puesto de digitalización e impresión central para distintas áreas acorde al proyecto de actualización presentado oportunamente.

- Diagramación de topología para red wifi en la Sede Rosario y su posterior implementación, con el fin de contar con una red pública para el uso de los ciudadanos en general.
- Se adquirieron dos canales de comunicación de alta tecnología entre las sedes Santa Fe y Rosario, para permitir un mejor intercambio de información de manera sincrónica, abriendo el camino a la realización de la intranet a nivel provincial.
- Análisis para integrar una intranet a nivel provincial y elaboración de un plan de acción para llegar a cabo esa tarea.
- Análisis técnico para la adquisición del nuevo equipamiento informático.

4.2.2 Proyectos para el siguiente período

Para 2018 el área se plantea alcanzar los siguientes objetivos:

- Actualizar y modernizar un nuevo sistema de seguimiento de expedientes de Mesa de Entrada y del Centro de Mediación de acuerdo a los estándares actuales.
- Analizar, diagramar, montar e implementar una red wifi en la Sede Santa Fe para el uso de la ciudadanía dentro de la institución.
- Gestionar e implementar los protocolos de digitalización e impresión central para las distintas áreas de la sede de Santa Fe.
- Modernizar los puestos de trabajo en las delegaciones, mediante la aplicación de nuevas tecnología y estándares, y consolidarlos.
- Brindar una sólida plataforma de comunicación a las delegaciones para posibilitar nuevos métodos de comunicaciones que permitirán, entre otras funciones, interactuar al público con los distintos agentes de la institución sin requerir su presencia física (video conferencia).

4.3 ESTRATEGIA Y GESTIÓN

Respondiendo a la decisión de renovar la estructura orgánica y funcional de la institución para avanzar en el cumplimiento de la misión y los objetivos del organismo de una manera más dinámica y acorde a las necesidades actuales de la población de la provincia, la Dirección General de Fortalecimiento Institucional y Capacitación fue reconvertida, mediante la resolución 203/16, en Dirección General de Estrategia y Gestión, bajo la Coordinación General de Gestión y Modernización, con el objetivo de asistir al defensor del Pueblo en el diseño y la ejecución de políticas de gestión estratégica. Sin embargo, dadas las características del área, se trabajó con otras coordinaciones generales y otras direcciones de manera permanente.

4.3.1 Ejes de trabajo

Se continuó una labor articulada como se venía haciendo desde 2016 en torno a tres ejes de trabajo.

4.3.1.1 Primer eje de trabajo: optimización de las condiciones de atención y respuesta a la ciudadanía. En tal sentido se realizaron tareas tendientes a alcanzar una comunicación más fluida entre las distintas áreas de la institución, teniendo especialmente en cuenta las particularidades de la organización territorial de la provincia y la existencia de dos sedes oficiales, como son Santa Fe y Rosario. Es por tales motivos que una experiencia

positiva y apta para profundizar es la de los procesos de formación internos que reúnen personal de los cinco nodos y de las distintas delegaciones de la Defensoría del Pueblo.

Desde el área se participó en las convocatorias para las distintas actividades de formación realizadas tanto en Rosario como en Santa Fe, tales como la jornada de trabajo *Cuidado de cuidadores*, que se llevó a cabo el viernes 19 de mayo en la sede de la Asociación de Trabajadores del Estado (ATE) en la ciudad de Santa Fe, a cargo de Vita Escardó, actriz, autora, directora y psicodramatista con una vasta experiencia en el tema. El encuentro tuvo por objetivo abordar el tema del cuidado de cuidadores del personal y los profesionales que cotidianamente intervienen en el abordaje de situaciones críticas con víctimas y participan de la escucha activa de relatos sensibles que deben ser elaborados y reabajados.

La Dirección de Estrategia y Gestión colaboró en la convocatoria a la capacitación *Organizaciones inteligentes y liderazgo organizacional*, a cargo de Marta Paillet, encuentro propuesto por la Defensoría del Pueblo en el marco de las actividades desplegadas por la Red Sindical, y que se llevó a cabo el 29 de junio en la sede del Sindicato Argentino de Docentes Particulares (Sadop) en la ciudad de Santa Fe.

Asimismo, se trabajó activamente en el proceso de convocatoria del personal para participar del Programa de Formación de Facilitadores en Procesos de Consenso y Abordaje Constructivo de Conflictos, actividad prevista en 80 horas distribuidas en encuentros presenciales y virtuales durante siete meses (septiembre de 2017 a mayo de 2018), organizada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Dirección Provincial de Desjudicialización de la Solución de Conflictos Interpersonales, en colaboración con la Defensoría del Pueblo y la Unión de Personal Civil de la Nación (Upcn). El programa replica, esta vez en la ciudad de Rosario, la actividad que ya se realizara durante 2016 y la primera mitad del año 2017 en la Santa Fe.

Respecto de las distintas actividades de formación orientadas al personal de la institución y donde esta Dirección actuó desde la organización o cumplió con un rol preponderante, es posible mencionar las siguientes:

Curso de Mediación en Ámbitos Comunitarios. Con una duración de 80 horas, el curso fue dictado en la ciudad de Rosario por el Equipo de Capacitación de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. La coordinación técnica fue realizada desde esta Dirección y el curso se extendió desde el 21 de abril hasta el 23 de septiembre. El curso incluyó personal de la Defensoría del Pueblo y líderes barriales de distintos puntos de Rosario, y tuvo por objetivo la formación interna y la extensión territorial de la mediación comunitaria como mecanismo de resolución pacífica de conflictos.

Capacitación Las adicciones como problemática social y la función de la familia y el Estado como solución estructural. Se realizó en la sede de Upcn, 9 de julio 735 de la ciudad de Rosario, el 28 de agosto y se desarrolló en cuatro horas. Esta actividad, dictada por la Asociación Civil Abra y dirigida al personal de la Defensoría del Pueblo, tuvo por objetivo el intercambio de ideas, criterios, preocupaciones e inquietudes tendientes a consensuar criterios institucionales propios en la materia, teniendo especialmente en cuenta que en noviembre de 2017 la Defensoría sería la anfitriona del plenario de Adpra y uno de los temas a tratar en particular en ese encuentro sería la problemática de las adicciones.

Capacitación Actualización y perfeccionamiento sobre incorporación de la perspectiva de género y de derechos a proyectos, programas y acciones. La actividad, íntegramente diseñada e implementada por el área de Estrategia y Gestión, tuvo por objetivo la incorporación de conceptos, herramientas y técnicas que permitan incluir la perspectiva de género a los proyectos y acciones de los equipos de trabajo de la Defensoría del Pueblo. Asimismo, se apunta a que se diseñen y programen nuevas actividades formativas para incorporar la perspectiva de género y derechos en otras áreas de trabajo de la Defensoría. El primer ciclo se realizó en tres encuentros durante el mes de noviembre, en el Salón de Usos Múltiples de la institución en la Sede Rosario, con integrantes del CAV de Rosario y Santa Fe, con una duración de 9 horas reloj.

Capacitación Perspectiva de Género. Organizada por la Defensoría del Pueblo junto a la Comisión de Género de la Asociación de Personal Legislativo de la Provincia de Santa Fe (Apel) y el Instituto Nacional de las Mujeres, la actividad se desarrolló en una jornada intensiva de 6 horas reloj el 17 de noviembre en el Auditorio Región 4 del Nodo Rosario.

Registro de formadores y capacitadores. Desde diciembre de 2017 se inició un relevamiento interno, con el objetivo de confeccionar el mencionado registro, el cual le permitirá a la Defensoría responder adecuadamente tanto a la demanda de otros organismos públicos, privados y organizaciones no gubernamentales, como así de las actividades organizadas por la propia institución, tales como charlas informativas, talleres, seminarios y congresos. Para ello se desarrolló una base de datos sobre una ficha de registro pormenorizada y que cuenta también con el currículum vitae resumido de cada integrante, enfocado en los antecedentes docentes y en aquellos ámbitos en los cuales los inscriptos tienen interés y aptitud para capacitarse.

Por último, hay que destacar que se mantiene el servicio de la empresa Juris, que desde 2016 provee el servicio de *Jurisprudencia rosarina online*, al cual pueden acceder los abogados de la Defensoría con el fin de consultar de manera inmediata la jurisprudencia local, insumo indispensable para la labor jurídica de la institución y que permite optimizar las respuestas que se brindan a la ciudadanía.

4.3.1.2 Segundo eje de trabajo: aproximación estratégica a la comunidad. En este caso, la Defensoría actuó procurando el acercamiento directo de la institución a los habitantes y mediante la coordinación con diversos actores sociales.

El año comenzó con la **Campaña de Seguridad Vial**, iniciada en diciembre de 2016 con el objetivo de brindar una serie de recomendaciones destinadas a los habitantes de la provincia que viajaban con destinos turísticos en época de vacaciones estivales. La actividad tuvo especial relevancia debido a que la siniestralidad vial es la principal causa de muerte no natural en Argentina y en la provincia de Santa Fe. Desde la Dirección se trabajó activamente en el operativo logístico de distribución de la folletería que se realizó en diversas estaciones de peaje del territorio provincial, desde donde se entregaron 110 mil folletos.

El área mantuvo un rol técnico destacado en la convocatoria y organización de la presentación de las publicaciones institucionales **Reescribiendo historias entre mujeres y Ruta crítica** en la ciudad de Rosario (27 de marzo) y en la 43ª Feria del Libro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (6 de mayo). Los textos, producto de un trabajo realizado por profesionales del Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito junto a víctimas de violencia de género, abordan la problemática y su impacto en la comunidad santafesina.

Estas publicaciones ponen la experiencia de la institución y de las mujeres que padecieron violencia de género a disposición de la comunidad en su conjunto.

También se prestó colaboración activa a la Dirección General de Preservación del Patrimonio Histórico y Cultural en las sucesivas presentaciones de la muestra Mirada Joven, que reúne a artistas emergentes de los cinco nodos de la provincia (Rosario, Santa Fe, Rafaela, Venado Tuerto, Reconquista), incluyendo las ciudades de Esperanza y Avellaneda. Cuenta con 22 obras estables, a las que, en ocasión de cada apertura en sede nodal, se van sumando diez nuevos artistas visuales seleccionados por las gestiones de cultura de las respectivas intendencias, que acompañan la muestra durante el mes asignado.

4.3.1.3 Tercer eje de trabajo: fortalecimiento de la institución en su vinculación estratégica con otros organismos que comparten sus intereses.

A partir de la labor de esta Dirección, la Defensoría sostuvo vínculos institucionales constructivos con distintos organismos públicos y privados que han permitido abordar realidades complejas, siempre en la búsqueda de experiencias cuya diversidad permita abordajes creativos y novedosos de las problemáticas planteadas por la ciudadanía santafesina.

Se destaca la participación activa del área en los sucesivos congresos de **Construcción de profesionalidad policial con perspectiva de género**, a partir de la convocatoria de sus organizadores: la Subsecretaría de Formación y Desarrollo Profesional, la Subsecretaría de Políticas de Género y el Instituto de Seguridad Pública. Personal del área expuso sobre Construcción de profesionalidad policial con perspectiva de género en las ciudades de Puerto General San Martín (5 de abril), Rosario (31 de mayo) y Reconquista (23 de agosto). Asimismo, esas exposiciones dieron lugar a un documento institucional que se encuentra publicado en el sitio web de la Defensoría.

Asimismo, hay que resaltar la participación del defensor mediante la disertación **Adultos Mayores: El rol de las Defensorías del Pueblo por sus derechos**, realizada el 2 de noviembre en el marco del Ciclo de Conferencias Interdisciplinarias sobre Derechos y Protección del Adulto Mayor organizado por el Programa Universidad Abierta para Adultos Mayores de la UNR.

4.3.2 Convenios de cooperación firmados durante 2017

Universidad Nacional de Rosario. El convenio tiene por objetivo coordinar acciones tendientes a desarrollar en forma conjunta programas o proyectos de cooperación y/o complementación de carácter científico, técnico y/o de investigación u otro tipo de actividades en áreas que resulten de mutuo interés, de manera especial en lo referido al estado de avance de las políticas públicas sociales desde el enfoque de los derechos humanos, que puedan dar sustento y orientación al cumplimiento de las obligaciones del Estado.

Merece destacarse que el convenio contiene un anexo específico referido a la constitución de un equipo de estudios interdisciplinarios, con el objetivo de producir informes acerca del estado de avance de las políticas públicas sociales del orden nacional, provincial y municipal que se desarrollan en la ciudad de Rosario, desde el enfoque de los Derechos Humanos.

La finalidad última es que la Defensoría del Pueblo actúe haciendo un seguimiento de políticas públicas para observar el cumplimiento de las metas de la nueva Agenda Global de Desarrollo Sustentable adoptada por la Organización de las Naciones Unidas

(ONU) –popularizada como Agenda 2030– conformada por 17 objetivos y 169 metas que deberán ser cumplidos para el año 2030. Aquellos países que adhirieron, entre los que se cuenta Argentina, se comprometieron a concentrar los esfuerzos en cinco áreas principales de trabajo: personas, prosperidad, planeta, paz y partenariado. Estas esferas de acción, llamadas las cinco P, engloban, entre otras cuestiones, el compromiso de los Estados de erradicar el hambre y lograr la seguridad alimentaria, garantizar una vida sana y una educación de calidad, alcanzar la igualdad de género, asegurar el acceso al agua y la energía sustentable; promover el crecimiento económico sostenido; adoptar medidas urgentes contra el cambio climático, promover la paz, facilitar el acceso a la Justicia y fortalecer una alianza mundial para el desarrollo sostenible.

Centro de Estudios Laborales y Sociales (Celys). El objetivo de este convenio es desplegar labores conjuntas tendientes a promover las condiciones sanas y seguras de los ambientes laborales, el trabajo registrado, la igualdad de trato y oportunidades, la igualdad de género, el estudio de las brechas laboral y salarial, la prevención y erradicación del trabajo forzoso e infantil, la investigación y prevención de la violencia laboral, el consumo problemático de sustancias en el mundo del trabajo y la capacitación laboral.

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (Inadi). Además del convenio marco de cooperación se suscribió un protocolo específico mediante el cual la Defensoría del Pueblo le brinda espacio al Inadi en su sede de la ciudad de Rosario para que pueda atender al público en las problemáticas de su competencia.



La firma del convenio posibilitó brindarle un espacio al Inadi para la atención al público en Rosario.

Instituto Provincial de Estadísticas y Censos (Ipec). A través de este convenio la Defensoría del Pueblo aportará las estadísticas recopiladas por su Centro de Asistencia a la Víctima (CAV) a lo largo de 10 años para que sean incorporadas al Registro Único de Violencias hacia las Mujeres (Ruvim). Este último fue contemplado en el marco de la Ley 13.348 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. A su vez, el registro provincial servirá como insumo para el registro nacional, resguardando las informaciones y la identidad de las denunciadas, de todos los organismos provinciales que alimenten al registro creado.

Universidad Abierta Interamericana (UAI). Además del convenio de cooperación,

se suscribió un convenio de prácticas profesionales, que permitió que alumnos de la mencionada casa de altos estudios colaboraron en actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo.

Servicio Público de la Vivienda y el Hábitat (SPVH) y el Centro de Asistencia Social para Alquiler. Tiene por objetivo contribuir al asesoramiento en el reclamo de los inquilinos, la búsqueda de soluciones a problemas de interés común en sus aspectos sociales y económicos, propiciar la realización conjunta de proyectos de investigación, de aplicación y de desarrollo, la intervención a través del Centro de Mediación de la Defensoría, abordando y tratando de solucionar por vía del acuerdo, conflictos referidos a la problemática del inquilino, y la promoción de la difusión de herramientas de protección de los derechos y el análisis de las obligaciones originados en la locación de inmuebles, en los aspectos relacionados con la problemática del arriendo de viviendas.

Ministerio Público de la Acusación. Se trata de un acuerdo complementario al convenio suscripto por las partes el 19 de diciembre de 2013 (resolución 474/13), cuyo objetivo es potenciar las acciones que ambas instituciones vienen desarrollando, principalmente en lo que respecta a la atención de víctimas y testigos de delitos, y la solución de conflictos a través de instancias de mediación en la ciudad de Santa Fe.

Asociación Argentina de Volantes y Ministerio de Educación. Tiene por objetivo la colaboración institucional para promover la educación vial, la conducción responsable y segura, la disminución de los riesgos y la siniestralidad vial, la promoción de conductas prudentes y responsables en materia de circulación de vehículos y personas en la vía pública en las instituciones educativas de todos los niveles y modalidades dependientes del Ministerio de Educación de la provincia de Santa Fe. Las acciones procuran bajar los altos índices de siniestralidad actuales.



Lamberto rubricó con Traverso, titular de la Asociación Argentina de Volantes, un convenio de cooperación.

Además, se mantuvo la actualización del registro de convenios de cooperación suscriptos con otras instituciones correspondientes a la zona sur de la provincia de manera pormenorizada, ordenada, completa y unificada como en períodos precedentes, sosteniendo el mismo criterio institucional en la manera de relacionarse con otros actores estatales o privados, individuales o colectivos. Se continuó con la metodología de trabajo de ordenar los convenios de cooperación rubricados por la Defensoría del Pueblo que tienen incidencia en la zona sur de la provincia de acuerdo a su número de resolución de protocolización.

Con la finalidad de permitir el re trabajo de aquellas estrategias que se presentan como más efectivas al momento de producir actividades orientadas a la comunidad, se mantuvo tal

como se lo venía haciendo el archivo físico de las actividades de aproximación a la comunidad.

La actualización y el ordenamiento de las bases de datos de individuos e instituciones relacionadas con la Defensoría del Pueblo es una labor permanente del área, que facilita la comunicación e interacción en tiempo y forma con cada uno de ellos.

En el marco de la vinculación institucional con otros organismos dedicados a la protección y a la defensa de Derechos Humanos y ciudadanos en el mundo –y especialmente en la región– se destaca el trabajo cooperativo con instituciones afines que permiten aumentar el alcance e incidencia del defensor del Pueblo y de su poder entendido como magisterio de la persuasión.

En los ámbitos local y nacional la Defensoría del Pueblo mantuvo estrechos **vínculos institucionales** con distintos organismos públicos y privados, tales como sindicatos, gremios, organizaciones no gubernamentales y áreas de los Estados municipal, provincial y nacional. Desempeña un rol activo permanente en Adpra, la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensor del Pueblo (ILO).

Respecto de Adpra, el defensor del Pueblo de Santa Fe, quien fuera designado por los integrantes de Adpra como representante de la organización ante la FIO durante el período anterior, mantuvo esa función. Raúl Lamberto participó en los siguientes encuentros de dicha organización:

- Primer plenario de Adpra 2017, Neuquén, 29, 30 y 31 de marzo. En esa oportunidad presentó una reseña sobre el XXI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman Pobreza, dignidad y derechos humanos temas centrales del encuentro de defensores celebrado en Tenerife.
- Segundo plenario de Adpra 2017, Vicente López, 4 y 5 de mayo. Tras este encuentro, se procedió a reformar el Acta Constitutiva de Adpra en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



El defensor santafesino suscribe el Acta Constitutiva de Adpra.

- Tercer plenario de Adpra 2017, Catamarca, 6 y 7 de julio de 2017. El defensor expuso una reseña sobre la Segunda Cumbre Iberoamericana Migración y Derechos Humanos. Una nueva mirada, en la cual participó como orador. (FOTO)

- Cuarto plenario de Adpra 2017, Santa Fe, 23 y 24 de noviembre de 2017. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe fue la organizadora del encuentro que, además del plenario, abordó el tema de las adicciones mediante la jornada taller El rol de las Defensorías en el Abordaje del consumo problemático de sustancias.



La Defensoría santafesina fue la anfitriona del último plenario de Adpra en 2017.

En lo que se refiere a la FIO, el defensor del Pueblo participó activamente en la Segunda Cumbre Iberoamericana *Migración y Derechos Humanos* - una nueva mirada, realizada en la ciudad de México los días 23 y 24 de mayo de 2017. Allí expuso sobre el tema *Estrategias para consecución de la Meta 10.7 de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de la ONU*. El defensor del Pueblo santafesino se refirió a las distintas estrategias para facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas.

Con relación al ILO, el vínculo en pos del objetivo de promover la figura del ombudsman en los países de Latinoamérica y el Caribe se tradujo en la continuidad de la asistencia técnica de la Dirección respecto de la gestión de las cuentas oficiales del ILO en las redes sociales. Este espacio de colaboración responde a la necesidad de fortalecer los vínculos interinstitucionales con otros organismos dedicados a la protección y la defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos en la región.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó activamente en las actividades propuestas por el ILO, concretamente en el seminario y asamblea general del organismo en Montevideo, Uruguay, los días 1º y 2 de junio de 2017 *Derecho a la ciudad y sustentabilidad. Experiencias y perspectivas de las instituciones defensoras de los DDHH*. La Defensoría del Pueblo de Santa Fe representó al ILO en la 9º Conferencia Bienal de la Caribbean Ombudsman Association (Caroa) realizada en Bonaire entre el 11 y el 13 de junio, mediante una disertación sobre el tema *Desafíos de las Defensorías del Pueblo en Latinoamérica*. Además, el defensor, en su calidad de director de Relaciones Internacionales del ILO, suscribió un acuerdo marco de colaboración con la Defensoría del Pueblo de Colombia.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe mantiene su colaboración con el ILO mediante la gestión de las redes sociales de dicho organismo (Facebook y Twitter) como medio fluido de vinculación con Defensorías del Pueblo y oficinas del ombudsman, ouvidorías, procuradorías, personerías, organismos públicos de defensa de los Derechos Humanos, organizaciones no gubernamentales, funcionarios de dichos organismos y un amplio grupo de individuos involucrados e interesados en protección y la defensa de los Derechos Humanos.

Con relación al ILO, además de mantener su membresía institucional desde 2012, la Defensoría santafesina ocupa en la persona de Analía Colombo, la Dirección Regional Caribe y América Latina. De esta manera, la Defensoría del Pueblo cuenta con un destacado espacio de decisión en el mayor organismo global representativo del Ombudsman. La importancia de integrar el ILO radica en que se trata del máximo organismo global para la cooperación que reúne a más de 188 instituciones del ombudsman de más de 90 países en los cinco continentes y es fuente de consulta en materia de defensa de los Derechos Humanos por parte de la Organización de las Naciones Unidas.

La labor prevista para el nuevo período es persistir en los lineamientos adoptados con el objetivo de alcanzar una Defensoría del Pueblo con capacidad de adaptación a los nuevos reclamos, con flexibilidad, dinamismo y proactividad. De esta manera, la Dirección hará hincapié durante el período 2018 en los temas que se resaltan a continuación, sin perjuicio de otros que se agregarán a la agenda institucional motivados por la misma dinámica social.

- Conducción técnica de la elaboración de protocolos de acción conjunta de las áreas de atención al público de la institución.
- Continuidad de la confección del registro de formadores y capacitadores de la Defensoría del Pueblo.
- Elaboración del proyecto del centro de contacto para brindar atención integral por medios alternativos a la entrevista personal con los instructores.
- Coordinación técnica de las labores de organización del Congreso Mundial de Mediación en lo referido a la participación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe.
- Realización de actividades dirigidas a la administración pública con el objetivo de incidir en la formulación de políticas públicas y en cambios en la administración a partir de mecanismos propositivos y preventivos.
- Coordinación técnica de trabajo en redes con actores sociales y la comunidad, especialmente orientados a adultos mayores.
- Coordinación y desarrollo de actividades de formación integral para el personal del organismo.
- Impulso del desarrollo de proyectos tendientes a la promoción integral de la igualdad de género y a la incorporación de la perspectiva de género como eje transversal.
- Desarrollo de actividades de acercamiento a la ciudadanía de manera directa, orientadas especialmente a: rol de las Defensorías del Pueblo en la promoción de los Derechos Humanos en el ámbito privado, educación vial, viveros inclusivos, sensibilización sobre la celiaquía y campañas de donación de sangre.
- Participación en las tareas de diseño e implementación de la oficina móvil de la Defensoría del Pueblo

Como perspectiva a futuro, la Dirección General de Estrategia y Gestión tiene la meta de generar desde el trabajo cotidiano una visión definida y compartida de la institución por todos los actores que la integran. Es por eso que su trabajo está signado por el diseño estratégico y la conducción técnica de múltiples procesos tendientes a provocar una mejora de las condiciones de trabajo del personal, teniendo siempre en cuenta que el objetivo último y la razón de ser de la Defensoría del Pueblo es velar por la promoción, protección y garantía de derechos de las santafesinas y los santafesinos.

APARTADOS ESPECIALES

AP.1 Remodelación y ampliación de la Defensoría del Pueblo Sede Rosario.

En el mes de julio de 2017 se finalizó la obra de remodelación y ampliación de la Sede Rosario de la Defensoría. Estas obras eran necesarias en virtud de su antigüedad y del deterioro natural debido al uso y el transcurso del tiempo (existe acta de la Secretaría de Obras Públicas), haciendo propicia la oportunidad para readecuar los espacios y dotarlos de medidas de seguridad tanto para los trabajadores como para las personas que asisten a ser atendidas.

Es destacable la realización de trabajos relacionados con la rehabilitación de la fachada histórica del edificio, siendo éste de valor patrimonial.

Las tareas de puesta en valor dieron como resultado nuevas oficinas que permiten brindar un ámbito de calidad, confortable y funcional en la protección y la defensa de los derechos de la ciudadanía. Para ello, se adquirieron computadoras y mobiliario nuevo mediante licitaciones privadas a proveedores del ramo en la ciudad de Rosario.

La sede totalmente renovada fue inaugurada en un acto presidido por el gobernador y el defensor del Pueblo el 27 de septiembre 2017.



El defensor, el gobernador y la intendenta de Rosario, durante la inauguración.



Los funcionarios recorrieron las nuevas oficinas en Rosario.

AP.2 Audiencias públicas.

En el año 2017 la Defensoría del Pueblo continuó con su rol de defensor de los derechos de los usuarios de servicios públicos esenciales. Como prolongación de la política adoptada a comienzos del año 2016, el gobierno nacional en el año 2017 avanzó con su plan de reducción de aportes del estado mediante subsidios a la generación de gas natural por red o energía eléctrica.

Como se expuso en informe anterior, la energía eléctrica, el gas natural por red y el agua potable y saneamiento cuentan con tres etapas: generación, transporte y distribución. Cada una de las etapas tienen una regulación o marco regulatorio distinto pudiendo ser que en el mismo servicio una o más etapa sean reguladas como servicios públicos y otra encontrarse desreguladas y regirse por las leyes del mercado no interviniendo el Estado en sus precios. Asimismo, un mismo servicio público puede en algunas de sus etapas encontrarse regulado por el gobierno nacional (generación y transporte de energía) y en otra por el gobierno provincial (distribución de energía), o ser íntegramente nacional (gas natural por red) o provincial (agua y cloacas).

Sin perjuicio de lo dicho el común denominador es el usuario, quien con sus ingresos debe afrontar las tarifas de todos los servicios públicos.

En el año 2017, objeto del presente informe, se realizaron dos audiencias públicas para poner en consideración el precio del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte y una audiencia pública para considerar la actualización del valor de distribución del servicio de gas prestado por la empresa Litoral Gas SA y la transportista Transportadora del Norte SA.

En cuanto al servicio público de energía eléctrica se convocó a audiencia pública en el mes de noviembre para determinar valores en el mercado mayorista para el verano 2017/2018 y en diciembre para considerarse el nuevo cuadro tarifario para la distribución eléctrica de la EPE.

Respecto del servicio de agua potable y saneamiento prestado por Assa durante el año 2017 no se realizaron audiencias públicas, aunque sí entraron en vigencia los aumentos pedidos por la empresa en audiencias públicas realizadas a fines de 2016 y que fueron aprobados por la autoridad competente en dos tramos, en una primera etapa un 40,8 por ciento y en una segunda etapa un 20 por ciento. El 4 de enero de 2018 el Enress convocó a audiencias públicas para que se considere un nuevo pedido de aumento realizado por la empresa Assa, teniendo lugar las mismas en las ciudades de Rosario, Santa Fe y Gálvez.

AP.2.1 Audiencia pública por valor del gas en el Pist. Resolución 29 E/2017 Ministerio de Energía y Minería de la Nación. Buenos Aires, marzo 2017.

El defensor del Pueblo fue orador y manifestó que en ese momento se proponía una reducción del subsidio en el valor del gas en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (Pist) del 50 al 45 por ciento (US\$3,42 a US\$3,77 el millón de BTU), siendo los aportes del Estado en 1 año –marzo 2016 a marzo 2017– reducidos del 81 al 50 por ciento. Esa situación de tarifas altas, pero aún con subsidios del Estado, llevó al defensor del Pueblo a preguntar cuál será entonces el precio final que tendrá el servicio para los usuarios en el año 2019, cuando el gobierno no efectúe más aportes, expresando su preocupación por que ello sin duda tendrá un alto impacto para los usuarios.



Lamberto fue orador en la audiencia realizada en Buenos Aires

Por lo dicho se procedió a ratificar los términos vertidos en la audiencia pública de septiembre de 2016 donde se afirmó que no se cumplían con los requisitos de gradualidad, proporcionalidad y razonabilidad exigidos por el Corte Suprema de Justicia en el fallo Cepis y que deben ser observados en toda determinación tarifaria.

Se sostuvo que la gradualidad y proporcionalidad debían relacionarse necesariamente con el nivel general de mejora real de ingresos de los usuarios y que ello debe ser tenido en cuenta previo a tomar la decisión política de eliminar subsidios.

Se requirió profundizar los criterios de admisibilidad para acceder a tarifa social y que se puedan acoger usuarios que actualmente estaban excluidos.

Se insistió en que las Defensorías del Pueblo de todo el país, en cumplimiento de su rol de garantes de los derechos de los usuarios de servicios públicos esenciales, cuenten con un rol preponderante en el monitoreo de los costos que determinan el valor del gas en su Punto de Ingreso al Sistema de Transporte.

AP.2.2 Audiencia pública por valor del gas en el Pist. Resolución 403-E/2017 Ministerio de Energía y Minería de la Nación. Rosario, noviembre 2017.

En esta oportunidad el defensor del Pueblo comenzó diciendo que en apenas un año era la tercera audiencia pública en la que participa la Defensoría del Pueblo de Santa Fe convocada a los fines de tratarse el precio del gas en el Pist, situación que conducía a dos conclusiones preliminares: la primera, que en apariencia las audiencias se estarían convirtiendo en meros actos formales de simple notificación del valor del gas Pist predeterminado por el Ministerio de Energía de la Nación, y la segunda, que si en un año existieron tres actualizaciones del precio se podría de ello desprender que no se estarían respetando los principios de gradualidad, proporcionalidad y razonabilidad.

Se sentó oposición al cambio propuesto en la tarifa social consistente en que sus beneficiarios tendrán el derecho a un descuento en la liquidación final del servicio equivalente al ciento por ciento del precio del gas sobre un bloque de consumo máximo

determinado –bloque gratuito–, y al 75 por ciento del precio del gas sobre un bloque de consumo excedente de hasta la misma magnitud del bloque gratuito, cuando el sistema anterior contemplaba bonificación del ciento por ciento del precio de gas natural o del gas propano sobre las tarifas resultantes.



Lamberto advirtió que las audiencias se estaban convirtiendo en meros actos administrativos.

Se expresó que el nuevo esquema propuesto de tarifa social no debía ser aplicado por que no habían existido cambios o mejoras socioeconómicas de los usuarios desde octubre de 2016 a la fecha para que se justifique reducir los beneficios de la tarifa social.

Se rechazó el cambio propuesto en cuanto a los beneficios por ahorro en el consumo y se pidió que se continúe con el sistema anterior en el que se premiaba a los usuarios con ahorros de más del 10 por ciento y no desde el 30 por ciento, con la convicción de que esa es la manera de incentivar el uso racional del recurso.

Asimismo, se requirió que se mantengan los límites máximos al aumento sobre la factura establecidos por resolución 212- E/2016 y resolución 74- E/2017 y que se mantenga el sistema de garrafa social a un precio de 50 pesos, ya que aquellos que utilizan este servicio son personas y familias que viven en zonas alejadas y que muchas veces no cuentan con los medios para comprar ni alquilar un zepelín de gas. Además, debe entenderse que este es un servicio esencial para calefaccionarse, para la cocción de alimentos y para el aseo de las personas, por lo que es inadmisibles que estas personas, que muchas veces son las que cuentan con menos recursos, paguen por mes mucho más que aquellos que tienen acceso al servicio de gas natural por red.

AP.2.2.1 Auditoría del precio del gas en Punto de Ingreso al Sistema de Transporte.

Teniendo en cuenta que de las tarifas de gas natural por red que pagan los usuarios el 44 por ciento corresponde al precio del gas en el Pist, y además que en nuestro

país la energía eléctrica es producida mayormente por centrales termoeléctricas cuya generación se produce a partir de la energía liberada en forma de calor normalmente mediante la combustión de combustibles fósiles como gas natural, el impacto que genera en los usuarios cada aumento del gas en boca de pozo es muy importante y repercute fuertemente en sus economías y en el de las Pymes.

A los fines de que se pueda visualizar el impacto referido la Defensoría del Pueblo sostiene que un aumento del valor del gas en boca de pozo conlleva a un aumento del valor de la energía adquirida por las distribuidoras en el mercado mayorista y un incremento en los costos reales de las empresas productoras de agua potable ya que uno de los insumos más utilizados es la energía eléctrica. Todo ello se traslada a los usuarios y repercute en las tarifas y en los precios de la economía en general.

En virtud de ello no sólo la Defensoría del Pueblo participó en todas las audiencias públicas convocadas y en reuniones con autoridades nacionales y provinciales, sino que también propuso en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra) crear una comisión técnica que permita auditar los costos del gas en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte.

Conforme a ello, en el último plenario de Adpra se encomendó al defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe crear y coordinar una comisión técnica que permita expedirse fundadamente respecto al valor del gas en boca de pozo, encontrándose al momento del cierre de este informe trabajando en ese sentido.

AP.2.3 Audiencia pública por aplicación de la Metodología de Adecuación Semestral de la Tarifa y Adecuación Tarifaria Transitoria de Transportadora de Gas del Norte SA. Convocada por Enargás por resolución 075/2017. Santa Fe, noviembre 2017.

El defensor del Pueblo aclaró una cuestión que no podía soslayarse y seguramente no resultaba conocida por los usuarios y era que el Ministerio de Energía de la Nación, por el artículo 6 de la resolución 74-E/2017, dispuso que la puesta en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes del procedimiento de RTI (cuyas audiencias se hicieron en diciembre de 2016) se efectuaría en forma escalonada conforme a la siguiente progresión: 30 por ciento a partir del 1º de abril de 2017, 40 por ciento a partir del 1º de diciembre de 2017 y el 30 por ciento restante a partir del 1º de abril de 2018. Por lo dicho, expuso que no habiendo culminado la aplicación del cuadro tarifario aprobado no aparece como adecuado considerar la actualización de tarifas. Alertando que los usuarios de Litoral Gas en los meses de mayor consumo del año 2018 iban a pagar la totalidad del aumento dispuesto según Revisión Tarifaria Integral (RTI), más las actualizaciones en los rubros transporte y distribución y dos actualizaciones del valor en el punto de ingreso al sistema de transporte.

Por lo expuesto, se instó a establecer tarifas justas, proporcionales y accesibles, para recién luego comenzar a considerar mecanismos de actualizaciones.



En este encuentro Lamberto volvió a pedir tarifas justas y accesibles.

En cuanto a la adecuación tarifaria transitoria correspondiente a la empresa Transportadora de Gas del Norte SA, el defensor del Pueblo recordó que, según lo informado por la misma empresa en la audiencia del 2016, en los últimos 3 años Enargás aprobó subas del 380 por ciento aproximadamente en un marco de emergencia económica y de fuerte intervención estatal mediante subsidios, por lo que desde la Defensoría del Pueblo de Santa Fe se pidió la urgente implementación de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) para el rubro transporte terminado con los aumentos a cuenta de la misma.

En relación a las Pymes, la Defensoría propuso que se considere una tarifa especial por tratarse de un sector muy importante de la economía y para las cuales las tarifas de los servicios muchas veces resultan una carga muy pesada que agravan notoriamente sus costos. Esto las lleva, en algunos casos, a tomar decisiones extremas como la reducción de su personal y hasta el cierre.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe también instó a la incorporación de nuevas medidas de seguridad en todo el ámbito del área de concesión de Litoral Gas SA tendientes a resguardar la prevención de hechos como el acontecido en la ciudad de Rosario.

Finalmente, se recordó que el servicio de gas es un servicio público esencial y como tal el Estado debe garantizar su accesibilidad y su asequibilidad. Las tarifas deben ser proporcionales y razonables y sus actualizaciones graduales. Para su determinación, debe considerarse la situación socioeconómica del usuario bajo la óptica de todas las actualizaciones tarifarias, de los precios de la economía en general y sin perder de vista su poder adquisitivo real.

AP.2.4 Audiencia pública por precios de referencia de la potencia y energía en el Mercado Mayorista (MEM) y los de referencia de la potencia y estabilizados de referencia de la energía para distribuidores en el nodo equivalente a cada uno de ellos del MEM, para el verano 2017-2018. Resolución 403-E/2017 Ministerio de Energía y Minería de la Nación. Buenos Aires, noviembre 2017.

En esta oportunidad, la Defensoría del Pueblo presentó su postura con respecto a los nuevos precios propuestos para la energía que compran las distribuidoras en el mercado mayorista operado por Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (Cammesa) a regir en el verano 2017/2018.

En la presentación se expresó que siempre se verá con beneplácito la participación ciudadana en el proceso de determinación de tarifas de servicios públicos, pero en ningún caso desde la Defensoría se va a admitir que la misma quede reducida a un mero acto formal informativo sin posibilidad de que las posturas fundadas de los participantes sean admitidas en la creación del nuevo cuadro tarifario. En ese sentido se citó extracto del fallo Cepis de la Suprema Corte que señala: "...en materia tarifaria la participación de los usuarios de un servicio público no se satisface con la mera notificación de una tarifa ya establecida, es imperativo constitucional garantizar la participación ciudadana en instancias públicas de discusión y debate susceptibles de ser ponderadas por la autoridad de aplicación al momento de la fijación del precio del servicio".



La Defensoría fijó su posición respecto de la necesidad de cumplir con los requisitos de la Corte Suprema.

Respecto de los nuevos valores propuestos, se dijo que según lo informado por la provincia de Santa Fe (http://www.epe.santafe.gov.ar/fileadmin/TEMPLATES/assets/frontend/images/aviso_EPE_SUBSIDIOS_.pdf), luego de la resolución 6/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación, la quita de subsidios al precio de compra de la energía nacional, para los usuarios residenciales, significó un aumento entre el

550 y 1.000 por ciento. Para los grandes usuarios el incremento ascendió al 700 por ciento. En resumen, en diciembre de 2015, las distribuidoras provinciales pagaban unos 96 pesos el megavatio y en marzo de 2017 ese importe pasó a 640 pesos. La propuesta sujeta a consideración en esta audiencia, y que luego fue aprobada por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, consistía en un valor de 876 pesos el megavatio para diciembre y 1.077 pesos a partir de febrero. O sea, en dos años la EPE pasaría a pagar 12 veces más el valor del megavatio adquiridos en el mercado eléctrico mayorista.

Por ende, se insistió en que la quita de subsidios se efectuó en forma gradual, progresiva teniendo siempre en miras a los consumidores que son los que deben abonar las tarifas finales.

La Defensoría del Pueblo rechazó los cambios en el *Plan Estímulo al Ahorro de Energía Eléctrica* consistente en premiar solo con un 10 por ciento de descuento a aquellos usuarios que ahorren en un 30 por ciento su consumo respecto de igual período de 2015. Comparado con el sistema anterior, el propuesto no sólo que exige un mayor ahorro, sino que el descuento ofrecido como premio es infinitamente inferior (el sistema propuesto ofrecía un 10 por ciento de ahorro, contra la bonificación total del aumento o del 75 por ciento, según si se ahorraba más del 20 por ciento o entre el 10 y el 20 por ciento).

Respecto de la tarifa social se pidió ampliación del límite de 150 a 300 kilovatios sin costo y de 300 hasta 500 kilovatios con descuento sobre el excedente, poner en marcha la georreferenciación anunciada en audiencia anterior en todo el territorio nacional de manera que permita incorporar beneficiarios de tarifa social según las condiciones de vivienda y barrios en los que habitan, crear una tarifa social para Pymes, que se contemple la situación de los trabajadores informales y de las cooperativas de trabajo, que los requisitos de exclusión no operen como obstáculos insalvables, es decir, si una persona a pesar de encontrarse excluida puede acreditar fehacientemente que no puede afrontar la tarifa plena que se considere la posibilidad de ser incorporada.

AP.2.5 Audiencia pública por propuesta de aumentos presentada por la EPE. Convocada por Secretaría de Energía de la provincia de Santa Fe por resolución 167. Recreo, diciembre 2017.

El 22 de diciembre en la ciudad de Recreo se realizó la audiencia pública para considerar el aumento pedido por la Empresa Provincial de Energía para el año 2018. Respecto de dicho acto como mecanismo de participación de los usuarios, el defensor del Pueblo expresó que las audiencias públicas se hagan en las cinco regiones usando los medios tecnológicos necesarios, la información estar disponible en sitio web en tiempo y forma y se sugirió imitar la experiencia de las audiencias públicas nacionales, donde las exposiciones para las autoridades públicas y empresas es de 20 minutos, para las Defensorías del Pueblo y legisladores de 10 minutos y para otros expositores 5 minutos, lo que ayuda a equilibrar las distintas participaciones.



En Recreo, el defensor solicitó una tarifa diferencial para las Pymes.

Además, se recordó que las audiencias no tienen que ser meramente formales, sino que se deben escuchar y considerar los dichos de los participantes de acuerdo al precedente de la Corte Suprema en el fallo “Cepis”.

El defensor del Pueblo, en su exposición, hizo hincapié en minimizar el impacto del aumento solicitado por la EPE, en unificar requisitos de tarifa social federal y provincial, en solicitar un tratamiento especial para las Pymes y en la posibilidad de equiparar los electrodependientes al régimen federal.

En esa oportunidad, el defensor solicitó diferir y fraccionar el eventual aumento, no rigiendo éste a partir de febrero, ya que entrarían en vigencia el aumento pleno de la energía mayorista más el del Valor Agregado de Distribución (VAD) en el período de máximo consumo de los usuarios por razones estacionales. Se reiteró la postura de las Defensorías del Pueblo respecto de que los aumentos de los servicios públicos sociales deben ser analizados bajo la óptica de los usuarios, debiendo considerarse en el marco del impacto que producen la suba de las tarifas sobre todos los servicios y de los precios de la economía en general según los postulados del fallo del Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad.

En referencia a la unificación de requisitos para la tarifa social federal y provincial, el defensor propuso que tiendan a establecerse requerimientos más favorables para los beneficiarios y que quienes tengan el beneficio cuenten además con un bloque de energía gratuita (generación + VAD) y un pago bonificado por el excedente.

En relación a las Pymes remarcó la importancia de la creación de una tarifa social para las pequeñas y medianas empresas, ya que son parte esencial de nuestra economía y muchas veces las tarifas de los servicios públicos conspiran contra su desarrollo y sustentabilidad.

Con respecto a la situación de los electrodependientes, se propuso que hasta la adhesión a la ley nacional se implemente un régimen gratuito de provisión de energía

eléctrica para los núcleos familiares con electrodependientes, y además asistir mediante la entrega, por parte de la empresa distribuidora, de un grupo electrógeno o el equipamiento adecuado sin cargo incluyendo los costos de funcionamiento asociados y gratuidad del cargo por conexión.

AP.2.6 Otras intervenciones concernientes al impacto de tarifas eléctricas

Algunas de las cuestiones expuestas en la audiencia pública habían sido planteadas por el defensor del Pueblo mediante oficio 30479 del 7 de junio de 2017 a la Secretaría de Estado de Energía de la provincia. En esa oportunidad se requirió: se realicen las gestiones necesarias para evitar futuros aumentos de precios de la energía en el mercado mayorista operado por Cammesa y que repercuta en las tarifas de EPE, se gestione la creación de un Ente Regulador de los Servicios Eléctricos, en lo sucesivo se realicen audiencias públicas en todos los nodos de la provincia en forma tal de garantizar la participación ciudadana en todo el territorio, se intervenga para que los futuros aumentos a partir del 2018 se realicen una vez al año, en forma progresiva y razonable, luego de las paritarias teniendo en cuenta política salarial e índices inflacionarios y que los incrementos no sean dispuestos en los períodos de mayores consumos, que al momento de autorizar futuros aumentos se garantice una tarifa ajustada a los principios de proporcionalidad, racionabilidad, progresividad y no confiscatoriedad, se disponga la realización de campañas de concientización del uso racional y eficiente de la energía, requerir a la EPE que las facturas tengan desagregados los importes que surgen del precio de la energía mayorista dispuesto por Cammesa y los impuestos por obras, solicitar que la distribuidora lleve adelante todas las instancias de diálogo, propuesta de soluciones y planes de pago diferido en el tiempo, estudiar la factibilidad de obtener recursos externos y solicitar la aplicación progresiva del último incremento de la factura producido en el mes de marzo según resoluciones 569/2016 y 66/2017.

La Secretaría de Energía respondió se manifestó que participa de las reuniones del Consejo Federal Energético en representación de la provincia y de la Comisión de Armonización Tarifaria que funciona dentro del mismo y que se está trabajando con todos los actores involucrados en proyecto de ley de marco regulatorio. Asimismo, afirmó que se iba a tener en cuenta lo propuesto con respecto a las audiencias públicas y a los aumentos de tarifas futuros y describió todas las acciones tendientes al uso racional y eficiente de la energía. Asimismo, informó que se estaba trabajando en el desglose en las facturas de los costos de la energía mayorista y que la EPE contaba con planes de hasta 99 cuotas y redujo la tasa de interés a menos de la mitad que la anterior.

AP.2.7 Conclusión

El rol de la Defensoría del Pueblo respecto de los servicios públicos esenciales puede dividirse en dos partes. Por un lado, todo lo relativo al control de la prestación del servicio relacionado con la calidad, mejora y eficiencia de los mismos. Estos aspectos son abordados desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía, que recepciona y tramita los reclamos individuales de los usuarios con un alto porcentaje de resolución favorable. Y, por otro lado, todo lo concerniente a las tarifas de los servicios públicos,

que es abordado por la institución mediante acciones del defensor del Pueblo en defensa de todos los usuarios, mediante la participación en cada audiencia pública convocada por autoridad competente provincial o nacional, sentando una postura en defensa del usuario como sujeto único destinatario final de todos los aumentos. Accionando, además, en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina en virtud que los aumentos en el precio del gas en boca de pozo y de la energía operada en el mercado eléctrico mayorista afectan por igual a los usuarios de todas las provincias, y con gestiones ante los entes reguladores de cada servicio público y ante el ministerio o secretaría competente.

La situación actual en materia tarifaria es de extrema complejidad, con aumentos semestrales generados por retiro de subsidios, aumentos de costos reales y devaluación de la moneda, que conducen a tarifas que requieren de un alto porcentaje de los ingresos de los usuarios para afrontar su pago, siendo los aumentos de los últimos años muy superiores a los incrementos salariales determinados en paritarias y a los reajustes previsionales.

Esta situación implica redoblar los esfuerzos de la Defensoría del Pueblo en defensa de todos los usuarios, quienes son claramente la parte débil en la relación de consumo con las empresas proveedoras de un servicio público.

AP. 3 Actuaciones en el marco del Comité de Defensores de la Región Centro

AP. 3.1 Reunión por la problemática hídrica



Los defensores del Pueblo de la Región Centro se reunieron en Santa Fe.

Uno de los objetivos trazados por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe para el año 2017 fue el de abordar la problemática de las inundaciones, debido a los perjuicios económicos y sociales que generan en los territorios afectados.

En ese sentido, en el mes de marzo se organizó una reunión de trabajo en el marco de la Región Centro en la ciudad de Santa Fe a los fines de debatir las consecuencias ocasionadas por las inundaciones desde la óptica de los siguientes ejes: 1- aguas (escurrimientos pluviales); 2- rutas interprovinciales y 3- medio ambiente y producción.

En ese encuentro participaron defensores del Pueblo de las provincias de Santa Fe, Córdoba, Paraná, Buenos Aires, Santiago del Estero y Chaco, y efectuaron sus aportes técnicos prestigiosos profesionales en las materias invitados por esta institución que fue organizadora del evento.

Luego de escuchar las exposiciones de los técnicos intervinientes, quienes dieron sus puntos de vistas respecto de la problemática abordada señalando causas, estado actual, proyecciones futuras y posibles acciones a ejecutar, los defensores del pueblo firmaron una declaración conjunta donde expusieron conclusiones y establecieron objetivos y metas comunes a obtener en las distintas jurisdicciones. Dicha declaración consagró:

- Solicitar mesas de diálogo y coordinación interprovincial, ofreciéndose las Defensorías del Pueblo como facilitadores de esos diálogos en los casos que se amerite.
- Controlar desde el Comité de Defensores del Pueblo de la Región Centro y desde las Defensorías del Pueblo de las provincias vecinas el cumplimiento en las distintas jurisdicciones de toda normativa vigente que regulen la gestión integral de los recursos hídricos y ambientales.
- Requerir a las áreas específicas los informes técnicos que correspondan en el marco de la competencia de las Defensorías del Pueblo y someter los mismos al

análisis de profesionales técnicos.

- Permanente y constante coordinación regional con eventual ajustes legislativos que, si bien respeten cada jurisdicción, cuenten un marco común.
- Proponer a las provincias que creen un Comité de Cuencas Interjurisdiccionales con competencia para la planificación, estudios, control de obras y evitar construcciones que puedan causar perjuicios a terceros.
- Promover un Ente de Monitoreo de la Cuenca Interjurisdiccional de manera que se pueda alertar a la población sobre posibles inundaciones.
- Peticionar la ejecución inmediata de toda obra que resulte esencial para evitar inundaciones en cascos urbanos y zonas rurales que afecten la actividad productiva.
- Promover medidas que tiendan a la efectiva protección de bosques.
- Velar por el efectivo cumplimiento de las normas que regulan el uso del suelo, de bosques nativos y fitosanitarios, mediante controles efectivos y sanciones concretas a quienes incumplan con los preceptos normativos.
- Buscar de manera constante una mejor calidad de vida, promoviendo desarrollar las potencialidades productivas desde una perspectiva sustentable y culturalmente apropiable para cada población.
- Insistir por controles estrictos y delimitaciones amplias del ejido urbano respecto al uso de productos fitosanitarios.
- Adaptar las legislaciones provinciales respecto de la clasificación del glifosato sobre la base de lo consagrado por la Agencia Internacional para la Investigación sobre el Cáncer (IARC), de la Organización Mundial de la Salud, que ha evaluado la carcinogenicidad de los cinco plaguicidas organofosforados, entre ellos el glifosato, y ha dictaminado que el mismo es probablemente carcinógeno para los humanos, clasificándolo en el grupo 2A.
- Promover todas las obras que sean necesarias a los fines de evitar el corte por anegamiento de rutas o arterias de corredores viales fundamentales y de tráfico intenso.

AP. 3.2 Encuentro sobre consumo problemático de drogas

El viernes 30 de junio, el defensor del Pueblo participó en la ciudad de Córdoba de un encuentro de defensores de la Región Centro del país y funcionarios de la Secretaría de Programación para la Prevención de la Drogadicción y la Lucha contra el Narcotráfico (Sedronar), quienes trabajaron sobre la problemática de adicciones y consumo de drogas en los menores. Se abordó la problemática surgida del consumo de drogas legales e ilegales, y se propuso incorporar a las Defensorías en el Consejo Federal para la Prevención y Asistencia de las Adicciones y Control del Narcotráfico (Cofedro).

En el encuentro, realizado 24 horas después de difundido el informe que dio cuenta del aumento de las adicciones, los defensores enfatizaron que, para enfrentar estas problemáticas, las políticas públicas de atención a personas con adicciones deben ser diseñadas en el orden nacional para que sea una política homogénea en todo el país.



La reunión se realizó en la ciudad de Córdoba.

Los defensores hicieron hincapié en la necesidad de una organización que permita hacer diagnósticos certeros y contar con políticas públicas claras con relación a este flagelo.

Por otra parte, tanto los defensores como los representantes de la Iglesia católica que estuvieron presentes coincidieron acerca de la importancia del problema que representa el excesivo consumo de alcohol en menores y de la necesidad de encararlo desde diferentes lugares, evitando mensajes contradictorios.

En el marco del encuentro, la Defensoría de Santa Fe fijó una postura vinculada con el establecimiento de una política integrada en todos los niveles, jerarquizando las políticas preventivas, y donde en materia de atención o recuperación, el gobierno federal aporte fondos para aquellos tratamientos de mayor complejidad.

AP.4 Intervención en la problemática de los excedentes hídricos provenientes de la laguna La Picasa

Una de las zonas con mayor afectación de inundaciones en la provincia de Santa Fe fue y sigue siendo el territorio adyacente a la laguna La Picasa, que se encuentra cercana a los límites con la provincia de Buenos Aires y Córdoba, siendo su situación durante 2017 gravísima, lo que generó el corte de la ruta nacional 7.

El crecimiento notable y permanente de la laguna La Picasa ha anegado miles de hectáreas productivas, causando además graves trastornos a numerosas poblaciones del lugar, y particularmente de la provincia de Santa Fe.

En virtud de ello, y teniendo como antecedente el encuentro mantenido en marzo con los defensores del Pueblo de la Región Centro, en mayo del pasado se acordó con las Defensorías del Pueblo de Buenos Aires y Córdoba exhortar a las autoridades nacionales evaluar todas las alternativas técnicas para contrarrestar los efectos perjudiciales de las inundaciones en la cuenca de la laguna La Picasa.

Paralelamente, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, en el marco de esta situación de emergencia, convocó a las Defensorías del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y de Córdoba para concurrir a la zona, haciéndolo el defensor Adjunto por Córdoba, Hugo Pozzi, y el secretario de Servicios Públicos, Obras Públicas, Medio Ambiente y Transporte de la Defensoría bonaerense, Jorge Ruesga.



Lamberto, junto a Pozzi y Ruesga en una recorrida por La Picasa.

En el lugar, los funcionarios se entrevistaron con el presidente del Comité de Cuenca de la laguna La Picasa, brindaron conferencia de prensa en la localidad de Christophersen y, posteriormente, concurrieron a la ruta nacional 7, cuya traza se encontraba cortada, producto de las inundaciones, con el objeto de apreciar el estado de la misma.

A los pocos días, el defensor del Pueblo de Santa Fe mantuvo reunión con

el ministro de Infraestructura y Transporte de la provincia de Santa Fe sobre la situación de la laguna, ratificando la posición de las Defensorías en el sentido que deben arribarse a soluciones producto del consenso de las tres provincias, con la debida participación del Estado nacional.

En el mes de junio se regresó a la zona y, junto a autoridades comunales del lugar y productores, se observó el estado de los reservorios 6 y 7 de la laguna La Picasa que deberían retardar el ingreso de aguas a ella, ubicados dentro de la provincia de Santa Fe. Se pudo constatar, además, la existencia de distintas obras que, a priori, serían irregulares, como ser tubos o canales que llevarían aguas directamente al sistema de la laguna por fuera de los reservorios construidos y posiblemente recibiendo aguas de territorios fuera de la provincia de Santa Fe.

Con motivo de interposición de acción judicial del defensor de Buenos Aires ante la Suprema Corte de Justicia, donde se pidió que se expida respecto a la problemática de La Picasa, el Máximo Tribunal en los autos caratulados: *Buenos Aires provincia de y otro c/Santa Fe, provincia de s/sumarísimo – derivación de aguas* (expediente 528/2000) el día 27 de septiembre de 2017 dictó resolución mediante la cual se estableció la realización de una audiencia pública con finalidad informativa, para el día 8 de noviembre. La causa mencionada se inició con motivos de una demanda de la provincia de Buenos Aires contra Santa Fe y estuvo paralizada luego de un convenio suscripto entre las partes el 24 de enero de 2006.

Enterados de la resolución del Máximo Tribunal, y en virtud de los antecedentes expuestos, el defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe se presentó ante la Corte e interpuso escrito donde peticionaba que se lo autorice a intervenir como orador en la audiencia convocada, con la modalidad que se establezca.

La Corte Suprema emitió resolución donde denegó la intervención como oradores en audiencia pública a los defensores del Pueblo de Santa Fe y Buenos Aires, fundando su decisorio en fallos anteriores donde se consideraba que los defensores del Pueblo provinciales no cuentan con legitimación para intervenir ante tribunales federales, debiendo en este caso las provincias ser representadas por sus gobernadores. Asimismo, expuso que tampoco consideraba propio la intervención como amicus curiae, por considerar que no tenían aportes técnicos para realizar a la causa.

No obstante, la denegatoria para participar como orador en audiencia pública, el defensor del Pueblo de Santa Fe se presentó ante la Corte e ingresó escrito con propuestas a ser consideradas por el tribunal en la resolución del conflicto. La Corte dispuso que **“se agrega a sus antecedentes y se pone a conocimiento de los integrantes del tribunal el aporte efectuado por el señor defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe”**.

En el referido escrito la Defensoría del Pueblo de Santa Fe realizó las siguientes propuestas:

- **Creación de un ente operativo con participación de todas las provincias y de la Nación dentro del Comité de Cuenca Interjurisdiccional, con competencia en el manejo de aguas, planificación, estudios, control de obras y monitoreo permanente de la cuenca (conforme a recomendación de las Defensorías del Pueblo de la Región Centro en jornadas realizadas en el mes de marzo de 2017).**

- **Se autorice a las Defensorías del Pueblo de la Nación y de las provincias de Santa**

Fe, Buenos Aires y Córdoba a firmar convenio donde las partes se comprometan a desarrollar procedimientos de consulta convocando a las partes interesadas y damnificadas, organizaciones sociales, vecinales y productivas.

- **Solicitar a la Corte Suprema de Justicia de la Nación que ordene las medidas que considere pertinentes a los fines de poder expedirse respecto de la interjurisdiccionalidad de la cuenca del Río Salado Bonaerense. Para el caso de resultar favorable a la posición de la provincia de Santa Fe, se propuso la creación de una cuenca hidrográfica de carácter interjurisdiccional y que las decisiones respecto de ella sean adoptadas por consenso de las partes que la conforman (conforme a los Principios Rectores Política Hídrica de la Argentina).**

Finalmente, el 8 de noviembre de 2017 se realizó audiencia pública informativa convocada por la Suprema Corte, y el defensor del Pueblo asistió en calidad de oyente. Durante la jornada, primero, se pronunciaron representantes de productores agropecuarios de las tres provincias y, posteriormente, los representantes de los gobiernos provinciales y el subsecretario de Recursos Hídricos de la Nación. En representación de Santa Fe disertaron el secretario de Recursos Hídricos, y el senador provincial del departamento General López, Lisandro Enrico; por Córdoba el ministro de Agua, Ambiente y Servicios Públicos, el secretario de Recursos Hídricos y Coordinación del Ministerio de Agua, Ambiente, y Servicios Públicos, y el director de Policía Ambiental del Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos; y por Buenos Aires el subsecretario de Infraestructura Hídrica.

En este acto, los representantes de las provincias involucradas proporcionaron informes a los magistrados y se analizaron distintas propuestas y alternativas, coincidiendo algunas de ellas con lo manifestado por esta Defensoría ante la Corte en escrito presentado en el expediente y que fuera agregado y puesto a consideración de los ministros del Máximo Tribunal.

Los ministros de la Corte se interesaron en la situación actual del Comité de Cuenca Interjurisdiccional de La Picasa que está integrado por Córdoba, Santa Fe y Buenos Aires, y sobre la posibilidad de que se cree la Cuenca Interjurisdiccional del río Salado, lo que permitiría incorporar a Santa Fe en el manejo de sus aguas y consensuar las decisiones en la utilización de este río para facilitar el drenaje de las aguas de la cuenca de La Picasa.

El tribunal puso especial énfasis en el avance de las obras y en el rol de la Nación dentro del comité en lo respecta a la financiación y la coordinación de las mismas.

Según lo informado en la audiencia, actualmente hay dos obras para drenar el agua de La Picasa, una es Alternativa Sur, ubicada en la provincia de Buenos Aires, y la otra es Alternativa Norte, que está en territorio de la provincia de Santa Fe. La alternativa Sur comenzó a operar en 2014, diez años después de lo planificado y no está con capacidad operativa total, sino que alcanza un 70 por ciento. Por otra parte, la Alternativa Norte también necesita continuar con las obras pero al momento de la audiencia no era posible porque el caudal de agua de la laguna está por encima de la cota para la cual fue pensada que funcione.

En cuanto a la expectativa de drenaje de las aguas a través de estas obras, el secretario de Recursos Hídricos de la provincia de Santa Fe expuso en la audiencia que en el caso de que ambas alternativas estuvieran funcionando al ciento por ciento de capacidad igual sería necesario que trabajen por cuatro o cinco años para que el

caudal vuelva a los niveles donde el agua resulte manejable.

Asimismo, en la audiencia se trataron otras alternativas para el tratamiento de los excedentes hídricos, como son la salida hacia el río Paraná y/o Salado. En este sentido el funcionario de provincial expresó que la misma encargará estudios tendientes a obtener precisiones respecto de las obras necesarias para sacar agua por intermedio de canalización hacia el río Paraná. En este contexto, el representante del gobierno nacional dijo que la Nación costearía la financiación de una parte de las obras.

Al momento de la redacción de este informe, la Corte no se había expedido aún y se espera la resolución que pueda tomar al respecto. La Defensoría del Pueblo tiene la expectativa de que sea el comienzo para la solución definitiva de este problema que causa perjuicios económicos y sociales inestimables a los habitantes y propietarios rurales de las provincias involucradas.

Para terminar, es oportuno transcribir las conclusiones del defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe en su escrito presentado ante la Suprema Corte con propuestas a ser consideradas en la solución del problema: **“Pienso que se abrió una nueva posibilidad para comenzar a diagramar un programa de obras y medidas que permitan acceder a la solución definitiva de los graves problemas ocasionados por los desbordes y saturación de la laguna La Picasa. Como defensor del Pueblo, representante de una institución del Estado cuya premisa es el diálogo y respeto a los Derechos Humanos, estoy persuadido de que la solución definitiva sólo se producirá por el acuerdo y consenso de las partes involucradas. Ese acuerdo debe surgir en el marco del Comité de Cuenca y monitoreado por un ente operativo donde la Nación desempeñe un rol fundamental en la coordinación y en el aporte de recursos que permitan asegurar la ejecución de las obras. Por último, creo que la situación no debe ser entendida como una confrontación entre provincias, sino como una problemática surgida por inundaciones recurrentes derivadas del deficiente escurrimiento de las aguas donde imperan leyes físicas y que, existiendo personas perjudicadas de ambas provincias, se requiere de un trato urgente mediante la ejecución de un plan surgido del acuerdo de las partes, con una visión de unidad territorial determinada por la cuenca y distinta a los límites políticos y administrativos”.**

AP.5 Acciones en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra)

AP.5.1 Intervención en el conflicto de la empresa Sancor

En virtud de la crítica situación de la empresa cooperativa Sancor, que compromete la estabilidad de miles de puestos de trabajo a lo largo de una vasta región de la geografía económica del país, en abril de 2017 la Defensoría del Pueblo exhortó a las autoridades nacionales y provinciales a conformar una mesa multisectorial para elaborar un plan alternativo que garantice el resguardo de las unidades productivas de la empresa láctea y, por ende, de los numerosos puestos de trabajo. También se ofreció a sumarse a los esfuerzos conjuntos entre los actores involucrados para arribar a un acuerdo.

En mayo, en el marco del segundo plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), los defensores del Pueblo de todo el país manifestaron en una declaración específica su profunda inquietud por dicha situación.

La coyuntura de la emblemática empresa de dos de las provincias de la Región Centro contó con el inmediato y férreo interés de todos los asistentes, quienes suscribieron de manera unánime una declaración en la que pidieron “a las máximas autoridades del país el máximo esfuerzo para concretar un plan alternativo viable que respete el valor histórico de la estructura cooperativa y que permita sostener la continuidad económica y financiera de la empresa, en el marco de una reformulación imperiosamente necesaria y urgente de la política lechera nacional que evite el cierre de más plantas y de numerosas fuentes -directas e indirectas- de trabajo”.

AP.5.2 Observación en las elecciones nacionales de 2017

Como consecuencia de un convenio firmado entre Adpra y la Cámara Nacional Electoral, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe participó como observadora de las elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (Paso) y los comicios generales llevados a cabo en 2017 en la República Argentina.

Personal de la institución estuvo presente en los 22 Centros de Transmisión de Datos (CTD) dispuestos en el territorio provincial. A partir de las 18, los agentes auditaron las tareas y recabaron información sobre el desarrollo del escrutinio.

En total fueron al menos 300 profesionales de las Defensorías del Pueblo argentinas los que estuvieron presentes en más del 85 por ciento de los Centros de Transmisión de Datos de todo el país durante la celebración de las Paso legislativas, realizadas el pasado 13 de agosto, y de los comicios generales del 22 de octubre.

Desde los 325 CTD del Correo Argentino ubicados en las principales ciudades, los funcionarios de las Defensorías tuvieron la oportunidad de observar la recepción y posterior digitalización del 92 por ciento de los telegramas con los resultados que iban llegando de las escuelas en las que se votó.

Con toda la información recabada, Adpra finalmente elaboró un informe que fue entregado a la Dirección Nacional Electoral, donde se dio cuenta de la tarea realizada, destacando que el resultado de la tarea fue satisfactorio.



Personal de la Defensoría participó del observatorio electoral en el marco de Adpra.

AP.5.3 Recepción a ex soldados combatientes de Malvinas

En el marco del último plenario de Adpra de 2017, que como se dijo anteriormente se realizó en la ciudad de Santa Fe, los defensores del Pueblo recibieron a ex soldados combatientes de Malvinas, quienes compartieron sus experiencias con los asistentes al encuentro que se desarrolló en el auditorio del hotel UNL-ATE de la capital provincial.

Fue la oportunidad de la Defensoría del Pueblo santafesina de reafirmar su lucha contra la desmalvinización de la historia argentina, a la vez que se le rindió un merecido homenaje a quienes siendo aún muy jóvenes participaron del conflicto bélico, otorgándoles además la posibilidad de compartir sus vivencias y transmitir su conocimiento a nuevas generaciones.



Los ex soldados combatientes de Malvinas contaron sus historias.

AP.6 Concursos internos

En 2016 se aprobó con consenso de los actores involucrados una nueva estructura orgánica y funcional para la Defensoría del Pueblo, dotando así a la institución de un instrumento moderno, ágil y flexible para la consecución de sus fines.

Consecuentemente, en 2017 se aplicó esa nueva estructura orgánica y funcional. Con el objetivo de dar cobertura a las numerosas vacantes existentes, se realizaron entonces los primeros concursos internos en la Defensoría del Pueblo tras casi diez años.

Dado que el último concurso databa de 2008, se contaba con cargos vacantes en varias de las Direcciones y Subdirecciones Generales y Coordinaciones, tanto en la Sede Santa Fe como en la Sede Rosario.

Si bien varios de esos cargos en vacancia estaban subrogados por personal de la institución, resultaba indispensable dar cobertura definitiva, cumpliendo con las disposiciones legales al respecto.

Con la participación prevista en la legislación aplicable de la Comisión de Interpretación y Aplicación del Estatuto (ley 10.023 y modificatorias), integrada por representantes del defensor del Pueblo y de la Asociación del Personal Legislativo (Apel), se llamó a concurso en una primera etapa, para cubrir vacantes en Direcciones Generales (categorías 24), Subdirecciones Generales (categoría 23) y Coordinaciones (categoría 22) tanto de la Sede Santa Fe como de la Sede Rosario.

Los jurados, integrados conforme la ley citada, fueron conformados por seis integrantes, dos representantes del defensor del Pueblo, otro dos por los directores y los restantes representantes de Apel.

Para el llamado a concurso, en consonancia con lo reglado sobre la materia, a más de describirse el perfil pretendido, se tuvieron en cuenta los antecedentes y un examen de oposición cuyo puntaje mínimo de aprobación fue una nota de siete puntos.

Los concursos se concretaron entre los meses de octubre y noviembre de 2017 y todos los designados por ese mecanismo asumieron las funciones de los cargos para los cuales concursaron y resultaron seleccionados.

Como consecuencia de los mencionados concursos, las vacantes que fueron liberadas a nivel de ingreso fueron cubiertas por personal contratado que realizaban tareas desde hacía varios años para la Defensoría del Pueblo.

En la convicción de que el concurso interno es un mecanismo que, por una parte, asegura la carrera administrativa legítima para los empleados y funcionarios de la Defensoría del Pueblo, pero que además resulta virtuoso para la misma institución pues afianza el compromiso del personal con los fines de aquélla es que, antes del cierre del año 2017, se hizo la convocatoria para un nuevo concurso. Se apunta así a cubrir las vacantes que resultaron liberadas por quienes ascendieron, así como otras de categoría 21 o inferiores, que no formaron parte de la convocatoria anterior.

AP.7 Construyendo cultura de la paz

Jornadas Preparatorias al XIV Congreso Mundial de Mediación, Argentina 2018.

Las actividades desplegadas durante Semana de la Paz, del 18 al 22 de septiembre de 2017, fueron sin duda las más destacadas del período de referencia debido a su alto impacto social.

Tuvieron por objetivo visibilizar la labor que la provincia de Santa Fe, teniendo como referencia a la Defensoría del Pueblo, viene protagonizando en construcción de cultura de paz desde las políticas públicas con participación activa de las organizaciones de la sociedad civil, entidades gremiales y entidades privadas.

Con ese fin se realizaron las jornadas de los días 21 (Complejo Cultural Parque de España) y 22 (Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura de la Universidad Nacional de Rosario), que contaron con la participación de prestigiosos expositores, tales como Carlos Alfonso Negret Mosquera, defensor del Pueblo Colombia, quien disertó sobre Procesos de Paz en Colombia, y el psicólogo, sociólogo y formador de mediadores Juan Carlos Vezzulla, quien disertó sobre Los conflictos sociales ante la mirada de los jóvenes, ante un auditorio de más de 400 personas. Asimismo, la actividad contó con la participación de la organización de la sociedad civil Cauce Ciudadano, que abordó el tema de las Experiencias en América latina de interruptores de violencia.



El encuentro desarrolló su primera jornada en el Parque de España.

Debe destacarse que, dada la trascendencia de la actividad, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe decidió homologar como horas de capacitación continua, “en cumplimiento del anexo IV del decreto 1.747/11, a las Jornadas Preparatorias al XIV Congreso Mundial de Mediación 2018-Argentina de 10 horas como carga horaria”.



Juan Carlos Vezzulla fue uno de los expositores.

AP.8 Visita del defensor del Pueblo de Colombia

El defensor del Pueblo de Colombia, Carlos Alfonso Negret Mosquera, fue convocado para participar activamente de la Semana de la Paz del 18 al 22 de septiembre, con el objetivo de transmitir sus conocimientos en la materia, producto de su directa participación en el proceso de paz colombiano que concluyó con más de 50 años de lucha armada entre el gobierno de ese país y la guerrilla de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (Farc).

Carlos Alfonso Negret Mosquera es abogado, con una extensa trayectoria profesional y un hondo compromiso con la consolidación de una cultura de derechos humanos para vivir en paz. Durante su estadía, Negret Mosquera visitó las ciudades de Rosario y Santa Fe, donde participó de distintas actividades.

En Rosario, el gobernador de la provincia, Miguel Lifschitz, le dio la bienvenida al territorio provincial y la intendenta Municipal, Mónica Fein, hizo lo propio respecto de la ciudad. Posteriormente, visitó el Monumento Nacional a la Bandera y la Galería de Honor de las Banderas de América, donde en un acto solemne depositó, junto al defensor santafesino, ofrendas florales ante las banderas de Colombia y Argentina.

El defensor del Pueblo colombiano participó de una disertación y conversatorio en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR) en el marco de las Jornadas de Derecho Público, organizadas por el Centro de Estudiantes de esa casa de altos estudios. Previamente, mantuvo una reunión con el secano de la Facultad de Derecho, Marcelo Vedrovnik.



El gobernador Lifschitz recibió a Negret Mosquera

Negret Mosquera también recorrió la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes y se entrevistó con su titular, Analía Colombo, en cuya compañía visitó el Museo de la Memoria.

En la ciudad de Santa Fe, el defensor colombiano mantuvo un desayuno de trabajo con directivos de la Defensoría del Pueblo local y participó junto a Lamberto del izamiento de la Bandera de la Paz, insignia que desde entonces ondea en ambas sedes oficiales de la Defensoría provincial.



El defensor del Pueblo colombiano y el santafesino colocaron la bandera de la paz en la Defensoría.

Posteriormente, la Legislatura provincial fue el ámbito en el cual la Asociación Civil Casa de la Pax Cultura entregó a las autoridades la Bandera de la Paz, la cual fue izada por Negret Mosquera, Lamberto y el presidente de la Cámara de Diputados, Antonio Bonfatti. Tras la actuación del Coro de la Escuela Provincial de Música N° 9902 Crei, los legisladores entregaron la distinción Huésped de Honor a Negret Mosquera, quien posteriormente dictó la conferencia *Proceso de paz en Colombia* en el recinto de los diputados ante autoridades y organizaciones sociales.

La participación del ilustre visitante culminó durante los días 21 y 22 de septiembre en Construyendo Cultura de Paz, jornadas preparatorias rumbo al XIV Congreso Mundial de Mediación, Argentina 2018. Allí, Negret Mosquera estuvo a cargo del panel *Procesos de paz en Colombia*.

La visita del Defensor del Pueblo de Colombia contribuyó significativamente a visibilizar la labor que la Provincia de Santa Fe –teniendo como referencia a la Defensoría del Pueblo– protagoniza en materia de construcción de cultura de paz, desde las políticas públicas con participación activa de las organizaciones de la sociedad civil, entidades gremiales y entidades privadas. En tal sentido, insidió positivamente en que la provincia de Santa Fe se convirtiera en una de las sedes indiscutidas de las actividades previstas para el XIV Congreso Mundial de Mediación, Argentina 2018.



La Bandera de la Paz también fue izada en la Legislatura.



Negret Mosquera disertó en las jornadas preparatorias.

AP.9 Agenda 2030

Área de estudios interdisciplinarios de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se fundó hace ya más de veinticinco años y desde entonces ha acentuado progresivamente el perfil social de sus actividades. En el momento de su creación, la creciente ampliación de avances e intervenciones del Estado en la vida cotidiana había tornado insuficientes los remedios clásicos del derecho administrativo y reclamaba la creación de nuevos organismos, más ágiles y accesibles, para la protección de los derechos ciudadanos. La Defensoría del Pueblo se estableció entonces con la misión prioritaria de proteger los derechos e intereses de las personas individuales y de la comunidad en su conjunto frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial y sus agentes que implicaran un ejercicio discriminatorio, abusivo, irregular o arbitrario de sus acciones. No pretendía con ello reemplazar a los organismos de control existentes, sino sumarse al dispositivo institucional de la provincia para ampliar –a través de sugerencias, recomendaciones, consejos e informes– la capacidad de respuesta del Estado frente a los problemas de sus habitantes.

La Defensoría del Pueblo es hoy mucho más que un simple ente adicional de control de las acciones de la administración pública provincial. Ciertamente no ha sido modificada su necesaria condición de organismo descentralizado e independiente del Estado santafesino –no de su gobierno–, que tiene autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna índole y que asume facultades de control extra poder. Pero sus funciones han debido ampliarse y especializarse en razón de la diversificación de las demandas ciudadanas y del reconocimiento de nuevos derechos, que en algunos casos han llevado a plasmar institucionalmente nuevas áreas de atención, como han sido la creación del primer Centro de Mediación de la provincia, del también primer Centro provincial de Asistencia a la Víctima y el Testigo del Delito y de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, sin perjuicio de la progresiva extensión y especialización de las gestiones de su área de asistencia y asesoramiento al ciudadano. Esto en cuanto a las actividades de atención directa, por parte de la Defensoría, de los diferentes problemas y planteos formulados de modo individual o colectivo por los ciudadanos.

Ahora bien: en la reunión Hábitat III –que es como se conoce a la conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sustentable– desarrollada en Quito del 17 al 20 de octubre de 2016, con la participación de más de setenta países, todas las Defensorías del Pueblo de América latina asumieron ante la Organización de las Naciones Unidas la responsabilidad de oficiar como veedores de sus respectivos gobiernos para evaluar el grado de avance de los dispositivos institucionales adoptados a nivel nacional, provincial o municipal destinados a cumplir, cada uno en su jurisdicción, con los objetivos de la Nueva Agenda Urbana. Estos objetivos, dignos de mención, pretenden en sus lineamientos fundamentales “no dejar a nadie atrás”, lo cual significa poner fin a la pobreza en todas sus formas y dimensiones, incluida la erradicación de la extrema pobreza; garantizar la igualdad de derechos y oportunidades, la diversidad socioeconómica y cultural y la integración en el espacio urbano; mejorar la habitabilidad, la educación, la seguridad alimentaria y la nutrición, la salud y el bienestar. Se proponen

igualmente asegurar el desarrollo de economías urbanas sostenibles e inclusivas, aprovechando los beneficios que se derivan de la aglomeración resultante de una urbanización planificada, y buscan asimismo garantizar la sostenibilidad del ambiente, promoviendo el uso de la energía no contaminante y el uso sostenible de la tierra y los recursos en el desarrollo urbano, protegiendo los ecosistemas y la diversidad biológica.

Este indispensable programa de trabajo se entrecruza con los postulados de ese mandato colectivo de alcance universal que es el propuesto por la Agenda 2030 adoptada por resolución de las Naciones Unidas en septiembre de 2015, y por la cual los estados participantes manifestaron estar resueltos “a poner fin a la pobreza y el hambre en todo el mundo de aquí a 2030, a combatir las desigualdades dentro de los países y entre ellos, a construir sociedades pacíficas, justas e inclusivas, a proteger los Derechos Humanos y promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas, y a garantizar una protección duradera del planeta y sus recursos naturales”.

Precisamente, es en virtud de estos motivos que las Naciones Unidas han afirmado reiteradamente que son los gobiernos locales quienes se encuentran en mejor posición para vincular aquellos objetivos globales con cada una de las comunidades, de lo cual se deriva también la participación y el rol protagónico que las instituciones de Derechos Humanos locales –como las Defensorías del Pueblo– están llamadas a asumir en el seguimiento de las consignas de la Agenda 2030. Este es el compromiso asumido por las Defensorías y es también el fundamento de la creación del área de estudios interdisciplinarios dentro del ámbito de nuestra institución a fines de 2016.

Durante 2017 se han celebrado sendos convenios marco de colaboración con las universidades nacionales de Rosario y del Litoral. Con la primera de ellas se ha avanzado en una experiencia pionera de evaluación científico-social de políticas públicas –de nivel nacional, provincial y local– vinculadas a Derechos Humanos en materia de pobreza, discapacidad, adultos mayores, violencia de género, vivienda y servicios, en el área metropolitana de Rosario, desarrollada por investigadores especialistas de diversas unidades académicas de esa prestigiosa casa de estudios, que quedará plasmada en la publicación de un libro editado por la Defensoría del Pueblo, de próxima aparición.



El defensor firmó un convenio con el rector de la UNR, Héctor Floriani..

Es intención de la Defensoría, asimismo, replicar esta experiencia de investigación durante el corriente año 2018 con la Universidad Nacional del Litoral para el ámbito de la zona metropolitana de la ciudad de Santa Fe. Mientras tanto, se está avanzando en el desarrollo de un programa de evaluación de políticas públicas nacionales, provinciales y locales relativas a *economía social y solidaria en la región metropolitana de la ciudad de Santa Fe*, para lo cual se ha convocado al equipo de especialistas del área de extensión de la UNL que viene trabajando sobre la temática desde hace varios años, con fecundos resultados teóricos y prácticos –como han sido las experiencias de colaboración en la recuperación de empresas por sus trabajadores en diversos rubros y localidades de la citada región–.



Raúl Lamberto también se rubricó un convenio con la UNL.

AP.10 Suscripción de la Defensoría a la presentación de la provincia ante la Nación para el pago de deuda

El 18 de julio de 2017 el defensor del Pueblo suscribió a la presentación que realizó el gobernador de Santa Fe en el Centro Cultural provincial de la ciudad capital, donde el mandatario hizo pública la propuesta de liquidación y pago para que el gobierno nacional abone la deuda que mantiene con la provincia por fondos indebidamente descontados.

En dicho acto el defensor santafesino señaló: “Esta institución actuó siempre en la misma sintonía y hoy no es la excepción. Siempre estuvo presente y colaborando, dentro de los límites del ámbito de competencia institucional, para que se respeten y garanticen los derechos de los ciudadanos santafesinos”.

En el mismo sentido había actuado la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en el año 2010 motivada por una presentación realizada por una ciudadana ante la institución. El por entonces defensor del Pueblo, Edgardo Bistoletti, elevó a la Corte Suprema de Justicia una resolución en la que manifestó el respaldo de la institución a los reclamos realizados por Santa Fe ante el máximo Tribunal por la misma deuda.



Lamberto suscribió la presentación hecha a la Nación.

Reunión con dirigentes gremiales de la ciudad de Santa Fe

En el marco del Día Internacional del Trabajo, el defensor del Pueblo de Santa Fe, compartió un desayuno de trabajo con representantes de diferentes gremios de la ciudad de Santa Fe y la región. Durante el encuentro, que se desarrolló en el Hotel España de la ciudad capital, se analizaron los desafíos que enfrentan actualmente las agrupaciones gremiales.

Durante la reunión los presentes compartieron opiniones respecto de los desafíos que enfrentan las diversas agrupaciones, acordándose avanzar en espacios de labor conjunta para dar respuestas a la ciudadanía.

El defensor remarcó la intención de profundizar los vínculos entre el Organismo y los organismos gremiales a los efectos de abordar problemáticas tales como el impacto que tienen actualmente los aumentos de tarifas en las políticas salariales de los trabajadores de nuestra provincia.

En el encuentro se pusieron en conocimiento de los gremios asistentes las importantes acciones que desarrolla la institución en el marco de las relaciones que lleva adelante con otros organismos, entre ellos los vinculados a violencia laboral.

También se enfatizó la necesidad de adecuarse a los nuevos tiempos, a las nuevas necesidades de la gente. Y, finalmente, se reafirmó la disposición de la Defensoría a trabajar con los gremios.



Lamberto charló con los dirigentes gremiales en el Hotel España.

Visita del politólogo francés Alain Rouquié



Alan Rouquié visitó la Sede Santa de la Defensoría.

El 8 de septiembre uno de los más importantes intelectuales contemporáneos en occidente, Alain Rouquié, visitó la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Santa Fe, siendo recibido por el defensor del Pueblo.

Experto en la historia latinoamericana y argentina (en las que estudió las disrupciones gubernamentales de las fuerzas armadas), Rouquié es politólogo, con un máster de investigación en ciencia política y un doctorado en literatura y ciencias humanas en el *Institut d'Études Politiques* de París.

En su visita a la Argentina para presentar en Buenos Aires su último libro: *El Siglo de Perón: ensayo sobre las democracias hegemónicas*, llegó a Santa Fe, invitado por la Universidad Nacional del Litoral, que le otorgó un doctorado honoris causa.

Fue en este marco en el que, encontrándose en la capital santafesina, Rouquié solicitó visitar la Defensoría del Pueblo, siendo acompañado por el docente investigador distinguido de la Universidad Nacional de Rosario Hugo Quiroga.

La institución existe en Francia, donde se denomina *Médiateur de la République*: el funcionario que media por cuestiones administrativas entre los ciudadanos y el gobierno. Pero Rouquié se mostró particularmente interesado por la misión de protección de derechos que tiene la Defensoría del Pueblo, tal como se la concibe en América latina y cómo funciona en Santa Fe. Fue elogioso con el organismo del Estado santafesino, “cuya tarea, fortaleza y credibilidad” subrayó.

ANEXO

Iniciativa legislativa de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. Proyecto de ley tendiente a modificar ley de creación de defensoría del pueblo n° 10.396 Y conceder competencia para intervenir ante departamentos ejecutivos municipales y comisiones comunales de la provincia de santa fe.

Artículo 1º: Modificase el artículo 1º de la Ley 10.396, que quedará redactado de la siguiente forma:

Artículo 1.- Créase en la órbita del Poder Legislativo de la provincia de Santa Fe, la Defensoría del Pueblo, cuyo objetivo fundamental será el de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial, de los departamentos ejecutivos municipales, comisiones comunales y sus agentes, que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, o configuren una desviación de poder. Asimismo, tiene a su cargo la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad. El Defensor del Pueblo tendrá legitimación procesal en el marco de su competencia y atribuciones consagradas en el presente artículo. Esta institución tendrá oficinas en las ciudades de Santa Fe y Rosario.

Artículo 2º: Modificase el artículo 22º de la Ley 10.396, que quedará redactado de la siguiente forma:

Artículo 22.- Las atribuciones del Defensor del Pueblo se extienden a la actividad de la Administración Pública Provincial, que a los efectos de la presente Ley quedan comprendidas, la administración centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, institucionales, empresas del Estado, sociedades del Estado, sociedades de economía mixta, sociedades de participación estatal mayoritaria, y todo otro organismo del Estado Provincial, cualquiera fuere su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo, o lugar donde preste sus servicios. Asimismo las facultades del Defensor del Pueblo se extienden a la actividad de los departamentos ejecutivos municipales y comisiones comunales especialmente en lo concerniente a obras y servicios.

Quedan exceptuados del ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, el Poder Judicial y el Poder Legislativo de la provincia de Santa Fe y los Concejos Municipales de las municipalidades de la provincia de Santa Fe.

Artículo 3º: Modificase el artículo 24º de la Ley 10.396, que quedará redactado de la siguiente forma:

Artículo 24.- El Defensor del Pueblo podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial, de los departamentos ejecutivos municipales, comisiones comunales y sus agentes mencionados en el Artículo 1º.

Asimismo, en defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad,

podrá, cuando lo considere conveniente, interponer el recurso previsto en la ley 10.000. También tendrá legitimación procesal dentro de su competencia para ejercer toda otra acción de carácter colectiva que estime procedente. En estos casos, dicho recurso y acciones estarán exentos de tasas y sellados judiciales, siendo las costas a cargo del Estado Provincial si el mismo fuera desestimado por resultar manifiestamente improcedente. En ningún caso, ni el Defensor del Pueblo, ni sus adjuntos, percibirán honorarios por la actuación.

Fundamentos:

Dentro de las facultades consagradas por la ley de creación de la Defensoría del Pueblo se encuentra aquella atinente a presentar iniciativas legislativas, su artículo 59º consagra: *“Si el Defensor del Pueblo como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Poder Legislativo o a la administración Pública, la modificación de la misma”.*

Asimismo, el artículo 75 consagra expresamente: *“En el informe anual el Defensor del Pueblo podrá proponer a la Legislatura las modificaciones a la presente Ley que resulten de su aplicación para un mejor cumplimiento de sus funciones”.*

En Informe Anual relativo al año 2016 se acompañó proyecto para modificar la competencia del defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe a los fines de contar con legitimación procesal para instar acciones colectivas. La Legislatura sancionó la ley que se encuentra en vigencia estando persuadidos que la misma era fundamental a los fines de dotar a la Defensoría de importante herramienta para la defensa de los derechos de los ciudadanos.

Partiendo de la experiencia señalada y siempre persiguiendo como objetivo fundamental el de proteger los derechos de los santafesinos, en esta oportunidad consideramos propicio elevar a la legislatura proyecto de ley tendiente a dotar a la Defensoría del Pueblo de competencia para intervenir ante municipios y comunas de la provincia.

Entendemos que el presente proyecto permitiría encuadrar normativamente situaciones que diariamente se presentan en la práctica de la Defensoría del Pueblo y consagrar funciones que se cumplen de hecho ante la presentación de un vecino de determinada municipalidad y/o comuna provincial. En la Defensoría se atienden los reclamos inherentes a facultades municipales y/o comunales y se tramitan mediante acciones de buenos oficios recibiendo siempre recepción y predisposición del administrador local.

A modo de ejemplo, señalamos que en el año 2017 ingresaron a la Sede Rosario de la Defensoría del Pueblo 294 reclamos inherentes a cuestiones municipales -sólo respecto a Rosario lo que habría que sumarlas las relativas a otros municipios- teniendo un porcentaje de resolución favorable muy elevado debido a la predisposición demostrada por las distintas secretarías y direcciones municipales. Los temas fueron relativos a la Dirección de Tránsito, Tasa General de Inmuebles, Dirección General de Parques y Paseos, habilitaciones, obras particulares y otros de carácter general.

Otro elemento insoslayable es la existencia de 27 delegaciones de la Defensoría del Pueblo provincial en municipios y comunas, muchas de ellas surgidas de convenios con las administraciones respectivas, significando la mencionada descentralización una oportunidad inmejorable para actuar en territorio ante los reclamos que presenten los vecinos de la localidad.

La sanción del presente proyecto implicaría, por un lado, una mayor protección de los derechos de todos los vecinos de nuestra provincia de Santa Fe y, por el otro lado, evitaría erogaciones presupuestarias, creación de nuevas estructuras administrativas y desigualdades que se podrían generar entre municipios con recursos para crear defensorías locales y otros que no cuentan con ellas, quedando sus habitantes en una situación desventajosa.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe forma parte de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). Esta posición institucional de privilegio permite sentar posturas relativas a las realidades de nuestra provincia y en representación de todos los habitantes de ella, situación que se podría ver interferida ante la réplica de organismos similares con competencias acotadas a los límites de sus municipalidades y/o comunas.

Es cierto que en nuestro país existen defensorías del Pueblo municipales en provincia de Buenos Aires, Córdoba o Río Negro y, de las experiencias observadas, vemos que en muchos temas se referencian en las posturas y posiciones de las defensorías provinciales, con excepción de aquellas provincias donde no cuentan con ombudsman, donde los defensores municipales toman mayor relevancia.

A los fines del presente proyecto podemos traer a colación la Defensoría del Pueblo de la provincia del Chaco, creada por ley provincial 4.190, donde en su artículo 2 determina su ámbito de competencia y reza: *“...su ámbito de competencia abarca a los tres Poderes del Estado, municipalidades, entes descentralizados y autárquicos, empresas del Estado, organismos de defensa y seguridad, entes supranacionales, empresas prestadoras de servicios públicos y empresas que reciban aportes o subsidios estatales”.*

El proyecto cuenta con el antecedente del pedido que realizó el año pasado la Federación de Sindicatos de Trabajadores Municipales (Festram) a esta Defensoría mediante el cual requerían la ampliación de la competencia de este organismo a los fines de que se pueda intervenir ante decisiones y/o actos de los ejecutivos locales.

Asimismo, nuestra provincia tiene el antecedente de la ley 12.434 mediante la cual se otorga a la Defensoría del Pueblo potestad de recibir las denuncias presentadas por el/la trabajador/a víctima de violencia laboral incluyendo, según lo determinado en su artículo 2, además de la administración pública provincial a la **administración pública municipal y comunal central y organismos descentralizados, entes autárquicos, empresas o sociedades del Estado, comprendiendo también al Poder Judicial y al Poder Legislativo de la provincia, así como a toda otra entidad u organismo del Estado provincial, municipal y comunal, independientemente de su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regularlo o lugar donde preste sus servicios.**

Conforme a lo expuesto, entendemos que la sanción de la presente ley implicaría un beneficio a todos los vecinos de pueblos y ciudades de nuestra provincia, pudiendo realizar reclamos que se canalizarían por intermedio de la Defensoría del Pueblo. La presente ley no actuaría en desmedro de la eventual consagración de la autonomía municipal, en virtud que la competencia de esta institución sería complementaria a las propias de los organismos de control que ocasionalmente pudieran crearse. Asimismo, la competencia no sería relativa a los concejos municipales, ni tampoco respecto a decisiones políticas de las administraciones locales.

DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

PRÓLOGO

2017 ha sido el primer año de la segunda gestión de esta Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe. Fue un tiempo para recuperar las experiencias, reconocer los desafíos pendientes y observar –como siempre se ha hecho– el estado de los derechos de la niñez y la adolescencia.

Institucionalmente ha sido un período de mucha labor interna, de algún modo como fue el año 2012. Con la diferencia en que la intención de innovar ya no estaba en la creación de un nuevo organismo, sino en su crecimiento y profundización. Las herramientas de trabajo, los protocolos, las líneas de acción, fueron sistematizadas y analizadas. Se inició un proceso de memoria activa del organismo y se identificaron las transformaciones que requerían este segundo ciclo.

La población priorizada y los temas a abordar continuaron, y probablemente continuarán, siendo los mismos desde un inicio. Se trata de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales y el Sistema de Protección Integral, y la población adolescente y el Sistema de Justicia Penal Juvenil. Porque la mayoría de las situaciones abordadas en estos seis años están vinculadas al centro de vida, porque el tema más recurrente siempre ha sido la violencia, y porque la adolescencia cuando ingresa al Sistema de Justicia Penal Juvenil interpela a todo el Sistema de Protección por los contextos de vulnerabilidades en la mayoría de las historias de vida.

Sabiendo que cada uno de los casos requiere un abordaje integral específico para tal fin, porque no es posible homogeneizar intervenciones en la complejidad, esta Defensoría –que siempre se ha definido desde el Paradigma de la Complejidad– se propuso su hacer cotidiano a partir de construcciones sistémicas con flujos de trabajo dinámicos e interdisciplinarios. La línea de trabajo del organismo es ir **de los casos (o situaciones) a los temas** posibilitando el trabajo en red, para construir las articulaciones que puedan afrontar con mayor profundidad cada núcleo crítico detectado.

Poco a poco se fue avanzando hacia un trabajo cada vez más articulado entre los equipos y los ejes de actuación. La presentación de los temas centrales y los transversales, tal como pueden verse en este Informe Anual 2017, busca dar cuenta de las relaciones y vínculos que se van constituyendo entre la atención integral, el monitoreo, la promoción y la incidencia. Así como también expresar cómo las diversas fuentes para la construcción de conocimientos aportan y enriquecen las lecturas e interpretaciones de las realidades con derechos vulnerados.

Asimismo, la recopilación de las herramientas de trabajo, de las estrategias institucionales de cada año, de las producciones de contenidos desde diversos lenguajes, han colaborado en poner a disposición esta experiencia para incentivar que haya cada vez más Defensorías específicas en todas las provincias y fundamentalmente a nivel nacional, como hace tanto se espera.

El 2018 inicia con una nueva sede en la Delegación Rosario, en calle Tucumán 1681. Este cambio de edificio es acorde con el crecimiento institucional. La Defensoría creció en escala, en referencia, en experiencia, en articulaciones, en evidencias, en producciones. Por lo tanto, el segundo ciclo abre un proceso de consolidación institucional, de revisión y fortalecimiento de las herramientas, los procesos de trabajo, los equipos y el rol de control al Sistema de Protección Integral.

Aquí la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes da a conocer su forma de trabajar y su desempeño durante 2017. Con continuidades pero también con innovaciones en este segundo mandato a cargo de la Defensora Analía Colombo.

Reunir, escuchar y decidir para incidir. Tejer con lo diverso, lo múltiple, lo complejo, una trama centrada en el Interés Superior del Niño.



INTRODUCCIÓN

Luego de cinco años de la primera gestión de una Defensoría pionera en este tipo en todo el país, ha sido posible volver a observar los procesos de trabajo, aprender de ellos, reconocer lo que aún falta, identificar los desafíos a futuro.

Tanto por requerimiento interno como por demanda de otras organizaciones y Defensorías en vistas a la posibilidad que se constituya la Defensoría Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes en Argentina, así como también más Defensorías específicas provinciales y en los ámbitos de redes de Ombudsman internacionales, en 2017 la síntesis del trabajo institucional ha sido brindar aportes de un modo de hacer institucional con enfoque de derechos. En este sentido, se ha buscado establecer el flujo entre los equipos y áreas de trabajo, y hacer efectivo cada vez más el propósito de ir de los casos a los temas.

En este proceso de consolidación la Defensoría ha desarrollado metodologías y herramientas a fin de abordar las situaciones que recibe desde una perspectiva de integralidad desde el enfoque de derechos y, a su vez, construir evidencia sobre temas críticos a fin de promover transformaciones en las políticas y acciones de niñez.

El Sistema Integral de Gestión (SIG) es el software desarrollado por la Defensoría como herramienta de registro, gestión de procesos y construcción de información que permite consolidar toda la información en un lugar, y, a la vez, acceder descentralizadamente.



El SIG consta de un escritorio virtual único que integra los diferentes módulos del Sistema: Atención Integral, Monitoreo, Promoción y Comunicación y Estadísticas. El sistema permite que cada intervención de la Defensoría se registre e impacte de modo transparente, se generen, registren y resguarden los documentos asociados. Asimismo, produce información estadística que permite identificar temas y tendencias a partir de las presentaciones en tiempo real, y genera diversos reportes orientados al análisis de la información. En este sentido la Defensoría cuenta con una metodología de trabajo por el cual tanto las situaciones

recibidas como las acciones de monitoreo se organizan en base a un menú de temas de vulneración de derechos, que permiten agrupar las situaciones e identificar nudos temáticos.

Sobre la base de la información sistematizada, el registro y el análisis de las actuaciones desarrolladas, el presente Informe Anual se organiza por temas. De manera que pueda aportar a los abordajes integrales, visibilizando las dos poblaciones priorizadas para este organismo, que son las y los jóvenes y la Justicia Penal Juvenil y las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

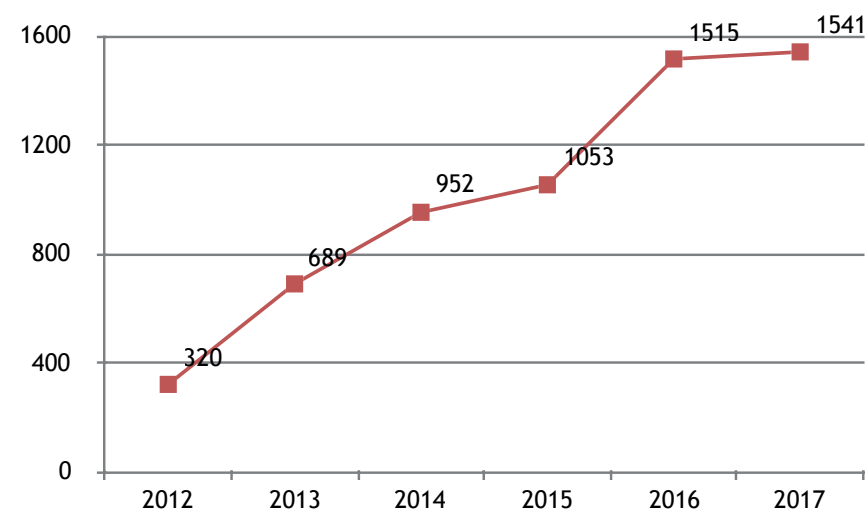
En la Primera Parte se desarrollan los dos temas centrales: Sistema de Promoción y Protección Integral y Sistema de Justicia Penal Juvenil. Asimismo, en la Segunda Parte de este documento se podrá acceder al desarrollo de los temas transversales que enriquecen y profundizan el trabajo en los mismos.

PARTE I

1. LOS TEMAS PRIMORDIALES DE ACTUACIÓN: “Centro de vida/Situación familiar” y “Violencia”.

Durante los 5 años de existencia de la Defensoría, entre 2012 y 2017, el número de casos recibidos creció un 381,56%, pasando de atender en el año 2012 320 casos a atender 1541 en 2017 (1). Este crecimiento da cuenta del proceso de institucionalización llevado adelante por la Defensoría en su primer período, y de su consolidación como espacio de referencia en los temas de derechos de niñas, niños y adolescentes de la provincia.

Gráfico 1. Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. 2012-2017.



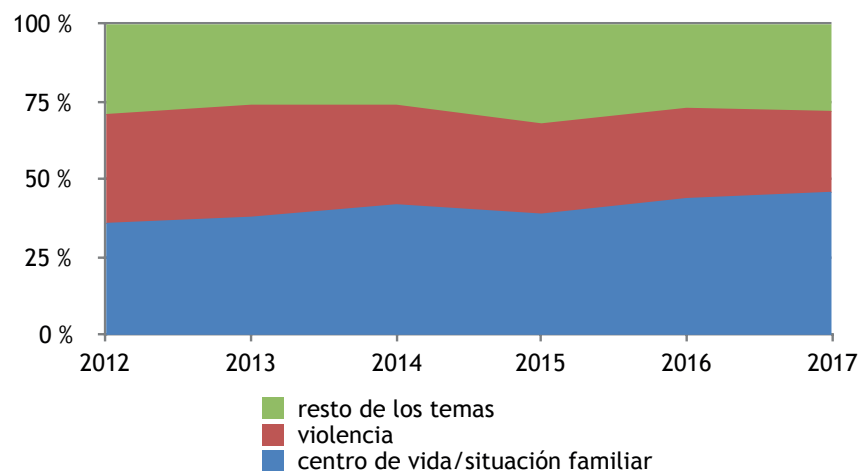
Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe (2).

Durante 2017 la mayoría de las situaciones que atendió la Defensoría estuvieron asociadas con los temas de vulneración de derechos sobre el centro de vida/situación familiar y violencia, alcanzando aproximadamente el 70% de las menciones. Este comportamiento se ha mantenido relativamente estable en los cinco años de existencia de la Defensoría, lo cual permite identificarlos como los temas centrales de vulneración de derechos de NNyA en el territorio provincial. Sin embargo, cabe mencionar que al analizarlos por separado el porcentaje de menciones sobre el tema “centro de vida” crece (de un 36% a un 46%) y decrece el porcentaje de menciones sobre el tema “violencia” (de un 35 % a un 26%) entre 2012 y 2017, según se observa en el siguiente gráfico.

(1) La Defensoría cuenta con una metodología de clasificación de las situaciones recibidas. De esta forma, las mismas se registran según el o los temas sobre los que está asociada la vulneración, y atendiendo a la complejidad se establecen hasta tres menciones de estas. Por lo tanto, al analizar las menciones de los temas se cuenta con un número mayor al total de los casos atendidos.

(2) La información estadística presentada en este Informe responde a los datos registrados en el Sistema Integral de Gestión de la defensoría. El dato construido para el año 2017 comprende del 1º de enero al 15 de diciembre.

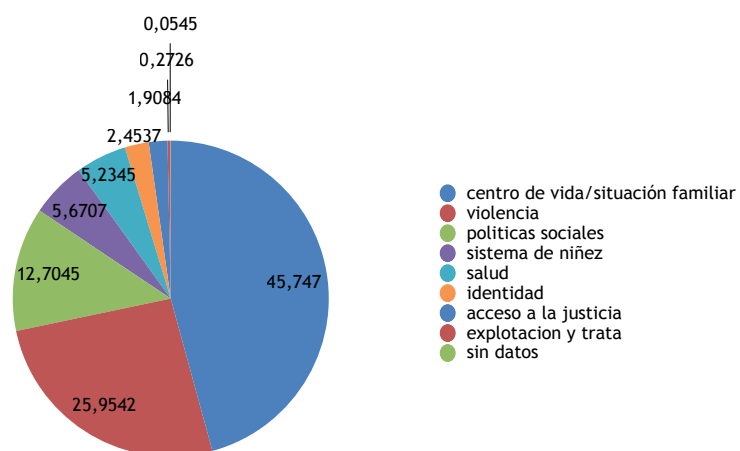
Gráfico 2. Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según tema (en porcentaje de menciones). 2012-2017.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

El Tema que aparece en tercer lugar es el de “políticas sociales”, entre los tres primeros temas concentran casi el 84,4% de las menciones en 2017. El porcentaje restante está comprendido por los temas: “sistema de niñez”, “salud”, “identidad”, “acceso a la justicia”, “explotación y trata”.

Gráfico 3. Casos atendidos por la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes según tema (en porcentaje de menciones). 2017.



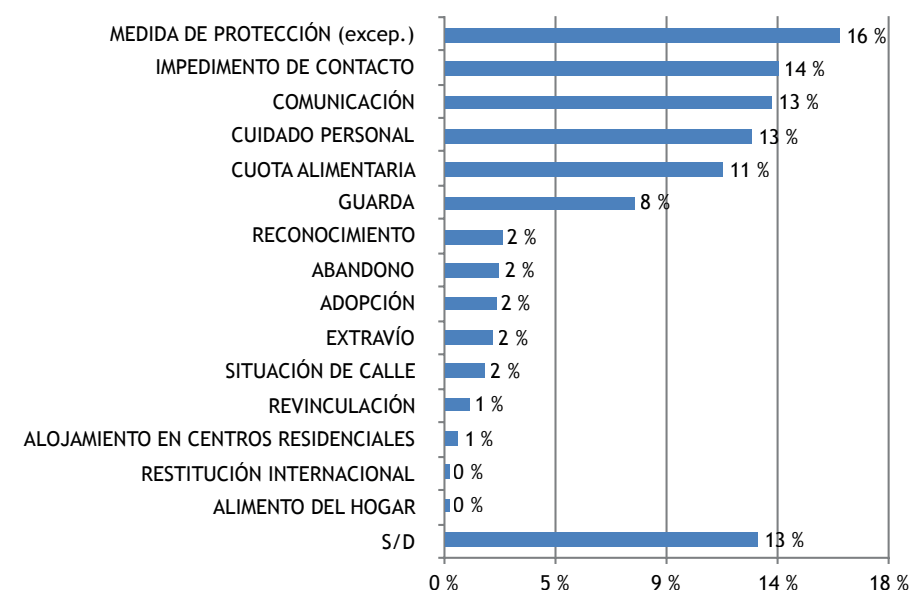
Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

Centro de vida/ Situación familiar

La mayoría de las menciones de este tema (60%) corresponden a las situaciones atendidas en la subsele Santa Fe.

Respecto a los principales subtemas involucrados, el subtema (3) con mayor cantidad de menciones es la “medida de protección (excep.)” con el 16% del total, seguido de “impedimento de contacto”, “comunicación”, “cuidado personal”, “cuota alimentaria” y guarda. En este grupo de subtemas se concentra el 75% de las menciones.

Gráfico 4. Situaciones relativas al tema centro de vida/situación familiar según subtema. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017.



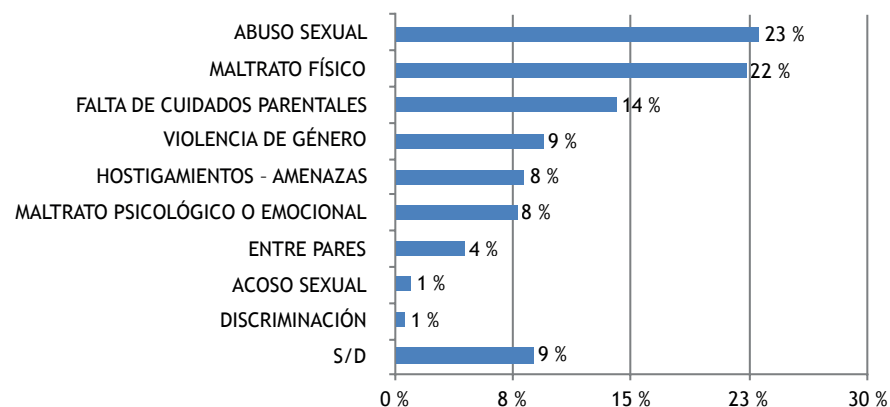
Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe

Violencia

Del total de situaciones relativas al tema violencia el mayor porcentaje se presenta en la sede Rosario (53%). En cuanto a los subtemas que la componen, es predominante el de “abuso sexual” con el 23,16% del total, siendo mayor el número de menciones en la sede Rosario, seguidos por “maltrato físico” y “falta de cuidados parentales”.

(3) Para cada tema se pueden asignar hasta tres subtemas para clasificar la situación.

Gráfico 5. Situaciones relativas al tema violencia según subtema. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

En cuanto a la localización de las situaciones, si bien se presentan mayoritariamente en Rosario y Santa Fe, ciudades que presentan la mayor concentración de población de la Provincia, es importante señalar que se han atendido situaciones localizadas en 48 localidades del territorio provincial, según se evidencia en el siguiente cuadro.

Tabla 1. Niñas, niños y adolescentes involucrados en situaciones de centro de vida y de violencia según localidad. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017.

Localidad	Centro De Vida	Violencia
Rosario	322	332
Santa Fe	310	135
Villa Gobernador Galvez	22	16
Santo Tomé	20	8
San Lorenzo	13	12
Fray Luis Beltrán	12	2
Granadero Baigorria	11	5
Casilda	10	12
Recreo	10	4

Localidad	Centro De Vida	Violencia
Rafaela	10	
Galvez	8	7
Llambi Campbell	7	
San José Del Rincón	6	3
Ceres	5	1
San Javier	5	12
La Pelada	4	
Reconquista	4	4
Pujato	4	
Sauce Viejo	3	2
Villa Ocampo	3	
Firmat	3	
Coronda	2	2
María Juana	2	1
Chañar Ladeado	2	2
Monte Vera	2	
Esperanza	2	
Las Rosas	2	
San Jerónimo Norte	2	
San Cristóbal	2	
Totoras	1	2
Pueblo Andino	1	
Cabín 9	1	
Diego De Alvear	1	
Barrancas	1	
Acebal	1	2
Cañada Rosquín	1	
Roldán	1	1
Cayastá		8
Margarita		5
San José De La Esquina		2
San Justo		1
Helvecia		1

Localidad	Centro De Vida	Violencia
Vera		1
Angélica		1
Sunchales		1
Carcarañá		1
Avellaneda		1
Funes		1
S/D	660	297
Total	1476	885

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

Rosario concentra el (22%) y Santa Fe (21%), de las presentaciones vinculadas a la temática “Centro de Vida”. Con respecto a la temática “violencia” se evidencia que son también las localidades de Rosario (38%) y Santa Fe (15%) de donde provienen la mayor cantidad de situaciones presentadas en la Defensoría. En este tema se destaca la mayor concentración que se ha dado en la ciudad de Rosario.

1.1 Sobre las características de las Niñas, niños y adolescentes vinculados a las situaciones

Como se observa, el total de NNA involucrados en las situaciones clasificadas con la temática “centro de vida” alcanza a 1476, presentándose en la sede Santa Fe casi el doble de niñas y niños que en la sede Rosario. Para las situaciones clasificadas con la temática de “violencia” el número de chicos involucrados es menor, alcanzando los 885 y se distribuye de manera semejante entre ambas sedes.

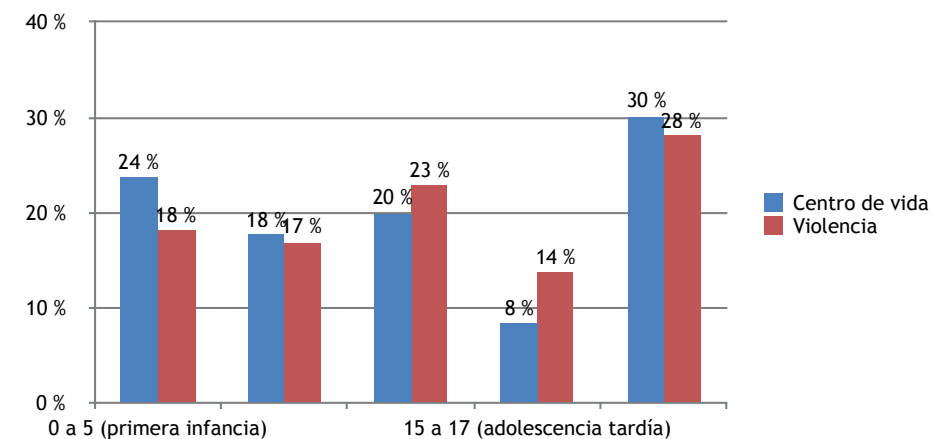
Tabla 2. Niñas, niños y adolescentes involucrados en situaciones de centro de vida/ situación familiar y violencia según sede. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017

Temática	Nº DE NNyA (Santa Fe)	Nº DE NNyA (Rosario)	TOTAL
Centro de vida	956	520	1476
Violencia	421	464	885

Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

La mayor cantidad de niñas y niños involucrados en situaciones vinculadas a “centro de vida” correspondió al rango etario de 0 a 5 años relativo a la primera infancia. Mientras que para las situaciones relativas a la temática violencia el rango etario donde mayor cantidad de chicos involucrados se encuentran corresponde a la adolescencia temprana (de 10 a 14 años).

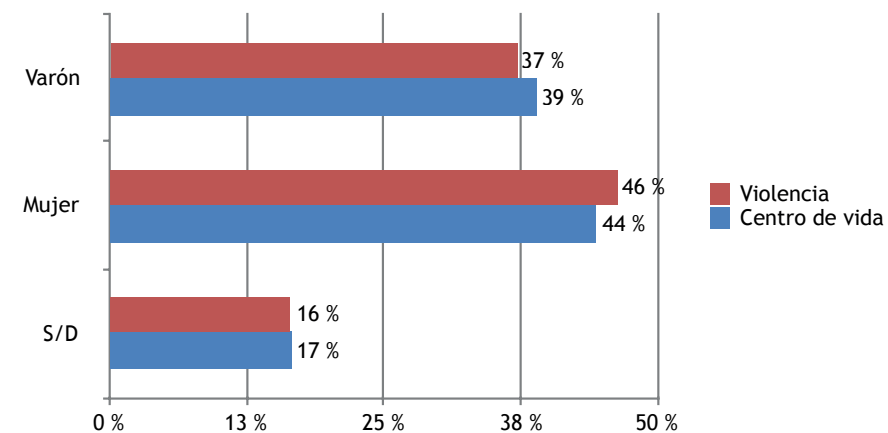
Gráfico 6. Niñas, niños y adolescentes involucrados en situaciones de centro de vida/ situación familiar y violencia según rango de edad. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

Al desagregar por género se observa que si bien para las situaciones referidas a ambas temáticas es mayor el número de niñas y adolescentes mujeres que están involucradas, resulta más evidente para los casos de violencia. Sobre aproximadamente un 17% de las niñas y niños involucrados no se cuenta con información sobre su género.

Gráfico 7. Niñas, niños y adolescentes involucrados en situaciones de centro de vida y violencia según género. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017.



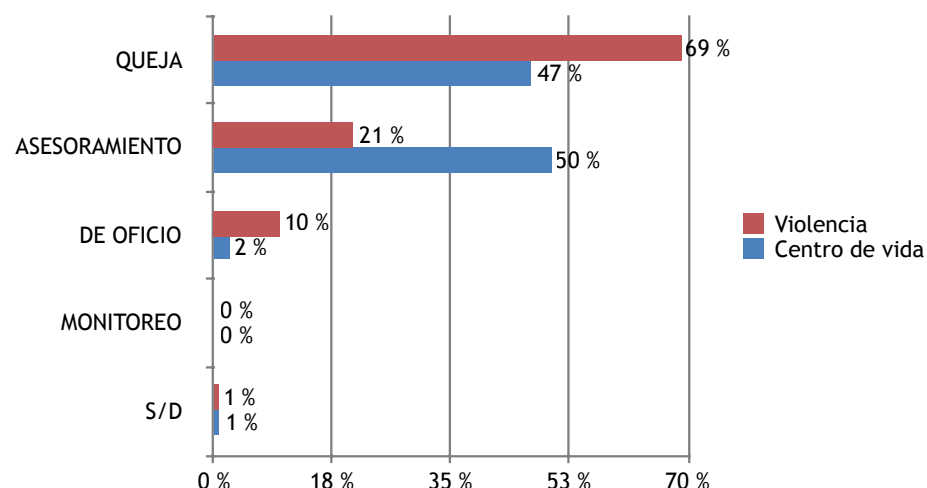
Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

1.2 Sobre el abordaje institucional

Las actuaciones se llevan adelante a partir de solicitudes externas; presentaciones como “quejas” o pedidos de asesoramiento, o actuaciones por iniciativa de la Defensoría; como las acciones de oficio y las de monitoreo.

Como se observa del gráfico siguiente el porcentaje de actuaciones de asesoramiento y de queja resulta similar para la temática centro de vida/situación familiar. En el caso de las situaciones relativas a violencia fundamentalmente las actuaciones son de queja, alcanzando aproximadamente el 70%.

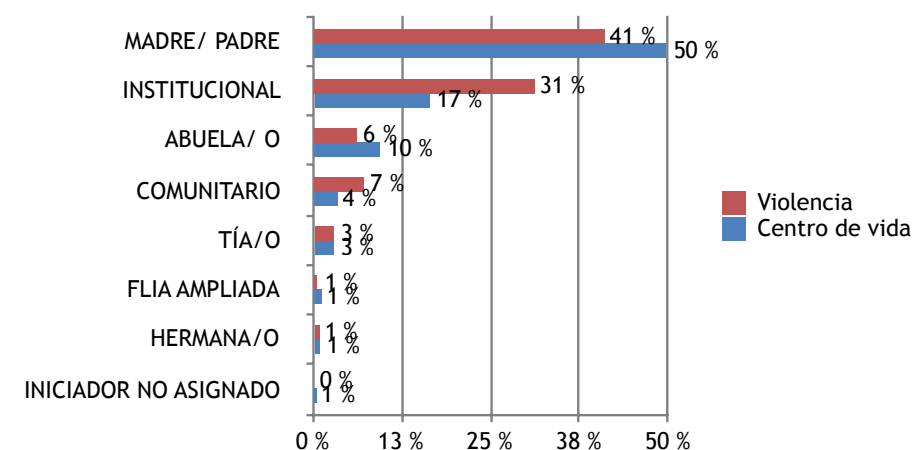
Gráfico 8. Situaciones relativas a la temática centro de vida/situación familiar y violencia según tipo de actuación. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

El ingreso de las situaciones externas a la Defensoría se da primordialmente a través de familiares (madres o padres en su mayoría), instituciones involucradas con la temática, abuelos y miembros de la comunidad de la niña, el niño o el adolescente.

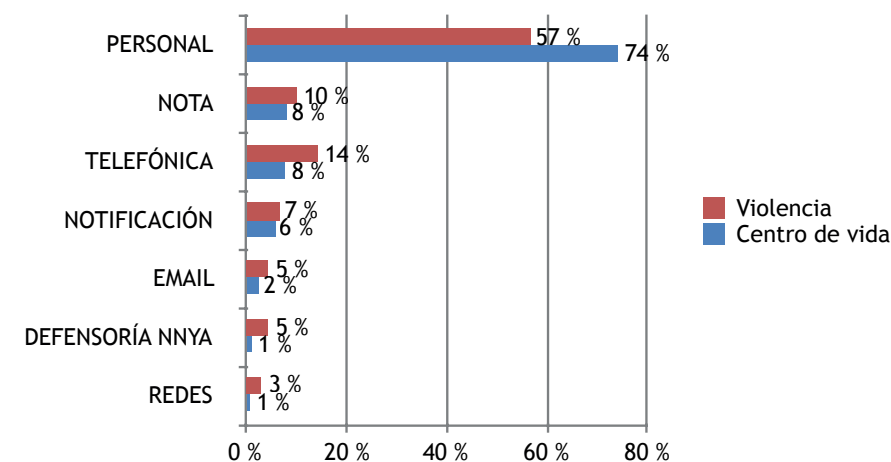
Gráfico 9. Situaciones relativas a la temática centro de vida/situación familiar y violencia según vínculo del iniciador del caso. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

Para ambas temáticas principalmente son las madres y/o los padres (entre un 40% a un 50%) las que inician el contacto. Le sigue en importancia aquellos iniciadores que vienen de parte de una institución. El porcentaje restante incluye a iniciadores que provienen del ámbito comunitario o de la familia ampliada de la niña o niño involucrado.

Gráfico 10. Situaciones relativas a las temáticas centro de vida y violencia según modo de presentación. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe.

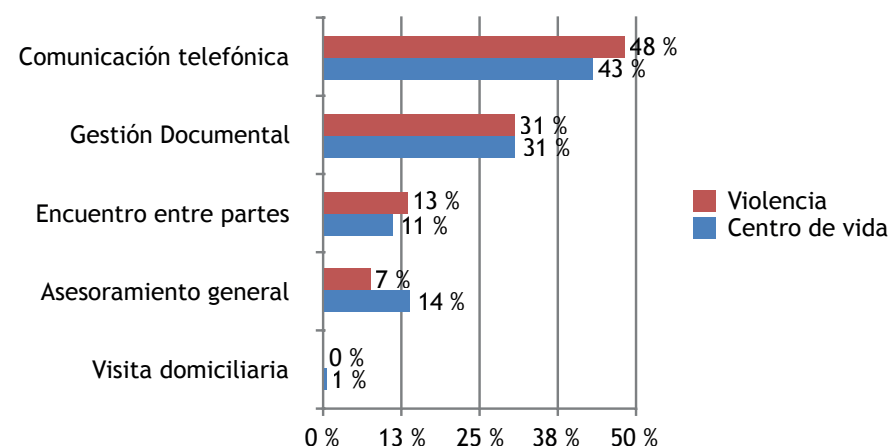
En cuanto al modo de presentación un 74% de las situaciones relativas a centro de vida son recibidas en forma personal. Le sigue en importancia la presentación a través de nota o en forma telefónica con el 8% en ambos casos. Con el 10% restante se incluyen la notificación, el email, la propia defensoría y la presentación a través de las redes.

Con respecto a las situaciones de violencia el modo de presentación de estas resulta similar. Un 56,6% de las situaciones son recibidas de forma personal. Le sigue en importancia la presentación en forma telefónica con el 14,3%. Con el 30% restante se incluyen la nota, notificación, el email, la propia defensoría y la presentación a través de las redes.

A partir del registro de inicio de una situación, de los modos antes mencionados, la defensoría lleva adelante diversas intervenciones a fin de revertir las situaciones de vulneración de derechos presentadas. Todas las intervenciones son registradas en el SIG, de este modo la hoja de ruta de las intervenciones llevadas adelante es formalizada.

De las diversas acciones realizadas predominan las comunicaciones telefónicas con más de un 40% de los casos en ambas temáticas, le sigue con el 31% la gestión documental y el porcentaje restante refiere a intervenciones de asesoramiento general, encuentro entre partes y visita domiciliaria.

Gráfico 11. Intervenciones sobre situaciones relativas a centro de vida y violencia según tipo. Período: 01/01/2017 - 15/12/2017.



Fuente: Registro Unificado de Casos. Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes. Provincia de Santa Fe (4). Sistema de Promoción y Protección Integral.

(4) Nota: "Gestión Documental" incluye las siguientes intervenciones: escrito judicial; nota oficio; vista expediente; notificación; archivo; respuesta oficio y visita. "Encuentro entre partes" incluye las siguientes intervenciones: entrevista; facilitación del dialogo; reunión interna; audiencia y reunión.

2. SISTEMA DE PROTECCIÓN INTEGRAL

La Defensoría, como organismo que forma parte del Sistema de Promoción y Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, con competencia específica en el control y supervisión para que su implementación y funcionamiento sea efectiva, cuenta con información relevante y fundada experiencia para realizar aportes y emitir opinión sobre el mismo.

Como se expresaba al inicio de este informe, el trabajo sostenido durante seis años en esta institución se expresa en tres grandes ejes: la atención integral y protección de derechos, el monitoreo y la incidencia. A continuación, se desarrollará lo realizado en este sentido durante 2017, con vistas a que pueda contribuir a una lectura del Sistema Provincial de Protección.

2.1 Atención Integral

2.1.1 Delegación Santa Fe



Desde Atención Integral del centro norte de la provincia de Santa Fe se abordaron durante el período 2017, según el sistema de registración de expedientes de la Defensoría: 799 situaciones respecto de vulneración o riesgo de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Estas situaciones tienen entrada institucional por diversos canales y es posible leer sus datos y exponerlos de acuerdo a su abordaje, a su temática y a su incidencia en los mecanismos del Sistema de Protección Integral.

a.- Según los temas involucrados:

- **Centro de Vida y Situación Familiar: 545 situaciones, 55.44% del total.** Comprende tanto las situaciones que se desprenden de las distintas instancias del funcionamiento del

Sistema de Protección y Promoción de Derechos: 64 Medidas de Protección Excepcional, 45 Guardas, 11 Adopción, 9 Revinculación y 3 Alojamiento en Centros Residenciales, 8 Abandono, 3 Extravío, 4 Situación de Calle. Así como en su mayor medida las situaciones referidas a los derechos de Cuidado Personal 51, Comunicación 73, Impedimento de Contacto 65, Alimentos 80.

- **Violencia: 216 situaciones, 22% del total.** Comprende situaciones de abuso sexual, maltrato físico, falta de cuidados parentales, violencia de género, hostigamientos, amenazas, maltrato psicológico o emocional, entre pares, acoso sexual, discriminación.
- **Acceso a la Justicia: 11 situaciones, 1.11 % del total.** Comprende situaciones de Justicia Penal Juvenil, de niñas, niños y adolescentes no punibles (7) y de imposibilidad del ejercicio de un derecho (3).
- **Explotación y Trata: 2 situaciones, 0,2% del total.** Comprende situaciones delictivas de trata de personas (1) y de trabajo infantil (1).
- **Identidad: 24 situaciones, 2.44% del total.** Comprende situaciones de documentación (carencia, dificultad para obtenerla, retención, errores vinculados al estado filiatorio, etc), resguardo de la propia imagen o cuestiones de género.
- **Políticas Sociales: 110 situaciones, 11.20% del total.** Comprende situaciones sobre educación, vivienda, salud, AUH, transporte y deportes.
- **Salud: 54 situaciones, 5.49% del total.** Comprenden situaciones de discapacidad, consumo problemático, salud mental, problemas de cobertura de obras sociales y otros.
- **Sistema de Niñez: 15 situaciones, 1.52% del total.** Comprende situaciones que evidencian el funcionamiento tanto del primer como del segundo nivel del Sistema de Protección.
- **Sin Datos: 6 situaciones, 0.6% del total.**

El trabajo de la Defensoría desde el área de Atención Integral expresa el trabajo de otros actores del Sistema de Protección Integral (primer y segundo nivel), porque las presentaciones, consultas o quejas llegan al órgano de control la menor de las veces como consulta originaria y en su mayoría son el recurso a una terceridad dentro del Sistema de Protección luego de entender agotadas o infructuosas las presentaciones en los organismos responsables de la ejecución de las decisiones.

Al observar la incidencia de situaciones que tienen como tema principal al “Sistema de Niñez” pareciera ser mínima (sólo el 1.52% del total) por lo que en una conclusión rápida afirmaríamos que durante 2017 el funcionamiento del Sistema de Niñez no fue el objeto principal de la actividad en Atención Integral de esta Defensoría. Pero, si se indaga en la composición de los subtemas que se exponen en el sistema informático de almacenamiento y clasificación de situaciones y casos es posible observar un reordenamiento al focalizar la mirada desde el Sistema de Protección.

Por ejemplo, tomando el tema que identifica a más de la mitad de las situaciones atendidas durante el año: **“Centro de Vida/Situación Familiar” (55,44% del total)** y desglosando los subtemas: Medidas de Protección Excepcional, Guardas, Adopción, Revinculación y Alojamiento en Centros Residenciales, Abandono, Extravío y Situación de Calle, se reconoce que todos ellos exponen en su definición la pertenencia al Sistema de Protección en sus dos niveles y en sus distintas etapas administrativa y judicial. Tienen un factor común: la vulneración de los derechos humanos de la niñez y la adolescencia o la falta de protección, que proviene de su centro de vida y por ello debe

activarse el Sistema de Protección; no obstante en casi todos los casos que llegan se exponen deficiencias en el funcionamiento de los organismos que deben proteger y, paradójicamente, vuelven a vulnerar.

Si se evalúa que es una situación para el abordaje de esta Defensoría, porque involucra al funcionamiento del Sistema de Protección, comienza una rutina de seguimiento por parte del área de atención integral:

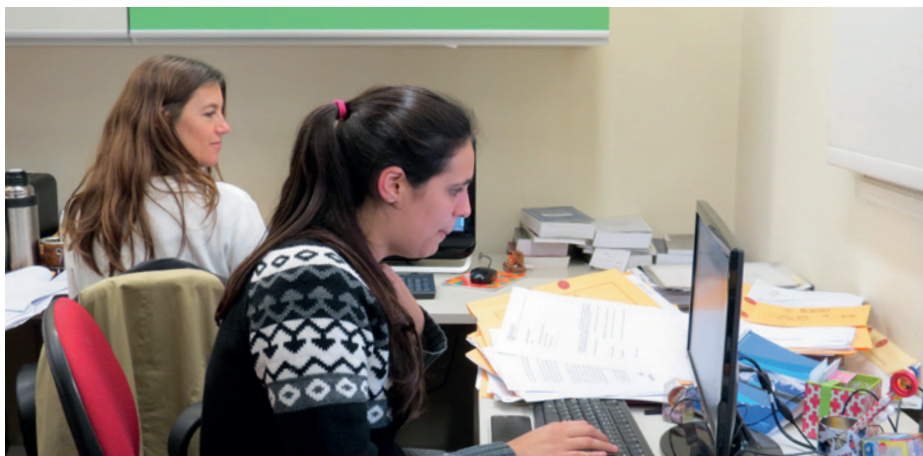
- Ingreso por el **Primer Nivel:** Servicio Local, Centro de Salud, Escuela, Club, ONG. Aquí quedan abarcados aquellos temas definidos como **Políticas Sociales y Salud** que juntos suman un **16,79% del total.**
- ¿Se buscaron, implementaron y agotaron las estrategias de medidas integrales para la promoción y protección de los derechos de la niñez y la adolescencia sin retirarlo de su centro de vida?
- ¿Se pidió intervención al **Segundo Nivel** para tomar o evaluar una Medida de Protección Excepcional? ¿Cuál fue la apertura, la disposición y diligencia desde la admisión de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia? Recursos movilizados o falta de ellos, estrategias en Red, idas y vueltas con el Primer Nivel, articulación o yuxtaposición inconexa, etc.
- Si ya existe una **Medida de Protección Excepcional:** ¿dónde, cómo y con quién se encuentran protegidos las o los niñas? (Programas de acogimiento familiar o alojamientos en centros residenciales). ¿Cuál es su estado legal de vigencia, su control de legalidad judicial, cuál ha sido el fundamento que brindó el informe técnico interdisciplinario? ¿y el plan de acción con el centro de vida del cual se lo separa y con la/el niña/o para sostener su transitoriedad y desembocar en una revinculación o en una declaración de adoptabilidad?

En 2017 sólo sobre adoptabilidad la Defensoría solicitó, a través de más de 50 oficios, información sobre 102 niñas, niños y adolescentes de los cuales no se han tenido respuestas formales. Solo se ha podido acceder a los datos de manera dispersa o informal, a través del contacto personal por reuniones con los equipos de la Subsecretaría o de los centros residenciales, por visitas, por audiencias con los fiscales intervinientes o por comunicaciones telefónicas.

• Si la situación llega porque el o la niña es víctima o protagonista de un hecho de Violencia (22% del total), se debe, prima facie, determinar si existe denuncia penal y cuál es la actuación del Ministerio Público Fiscal, recomendar la observancia de las buenas prácticas de la justicia para el abordaje de niñas, niños y adolescentes víctimas o testigos de hechos delictivos. Sobre este tema la problemática recurrente fueron las situaciones donde la/el niña/o víctima del hecho (en su mayoría delitos sexuales) no puede reintegrarse a su centro de vida porque el imputado o investigado por el hecho es del propio grupo familiar o muy cercano a su centro de vida y mientras transcurre la investigación judicial permanece en libertad, o por lo que la llegada de la Medida de Protección Excepcional termina siendo la única forma de protección dado que el sistema judicial no está en condiciones de garantizar su protección.

• Cuando la situación se presenta porque ya ha sido declarada la **adoptabilidad:** plazos judiciales y administrativos, funcionamiento del RUAGA, seguimiento de la vinculación con los pretensos adoptantes definidos por el juez, etc.

- Muchas situaciones llegan a través de personas que forman parte de la familia o referentes del centro de vida, que según la Subsecretaría vulnera los derechos de los niños o por parte de quienes pertenecen o han pertenecido a programas de acogimiento familiar que en su momento promocionó la propia (SDNAF) pero se revirtieron sus intereses o entraron en conflicto con la finalidades y formas de llevar adelante el acompañamiento de los equipos técnicos. Aquí también se pone en juego el Sistema de Protección: sus programas o valoraciones ideológicas, pero la tarea desde el equipo de atención de la Defensoría siempre tiene o debe tener como máxima al interés superior del niño, sus derechos, su bienestar real, muchas veces en conflicto abierto con el deficiente funcionamiento de un sistema que lo debe proteger.



b.- Según los grupos etarios de las niñas, niños y adolescentes:

Un análisis por rango de edades según los distintos temas que más casos traen a la Defensoría deja en evidencia en primer lugar la importancia que tiene la carga correcta de datos de las niñas, niños y adolescentes tanto sea al momento de recibir el caso o indagándolo con posterioridad porque lamentablemente sobre 80% de las situaciones (las que refieren a los temas: Centro de Vida y Violencias) existe una ausencia de datos sobre la edad del 30% del total.

Sin embargo, mientras las cuestiones referentes al Centro de Vida y a situaciones familiares de niñas, niños y adolescentes afectan de forma bastante pareja a la primera infancia (22,1%), la niñez (18%) y la adolescencia temprana (20,8%) y en menor medida a la adolescencia tardía (9%); se encuentra un incremento de los casos de Violencia en la etapa de la adolescencia temprana (23,6%) mientras que en el resto de las edades se sostiene alrededor de un 15%.

c.- Según el tipo de actuación: de oficio, quejas o asesoramiento.

- **De oficio:** cuando la Defensoría tiene noticia directa (por ser público, por medios de

comunicación masiva o por comunicación por terceros que no deciden presentar queja) de un hecho que afecta negativamente los derechos de una niña, niño o adolescentes, vulnerando su situación actual o poniendo en riesgo su situación futura, se evalúa la pertenencia a la competencia propia de esta institución. Se han iniciado de oficio durante 2017: **25 actuaciones**, todas iniciadas por la Defensoría en base al conocimiento por los medios de comunicación, entre ellas 18 se localizan en la ciudad de Santa Fe y 7 tuvieron origen en ciudades de otras regiones de la provincia: Reconquista, Vera y Rafaela.

- **Quejas:** son las presentaciones que pueden realizar en este organismo tanto personas físicas –niñas, niños, adolescentes, adultos-, como instituciones, organismos públicos y organizaciones sociales. Este tipo de actuaciones requieren fundamentalmente tiempo de escucha activa y de la realización de una recopilación de datos y hechos para poder evaluar y pensar estrategias de abordaje orientando como centro y objetivo al control del funcionamiento del Sistema de Protección Integral, apuntando a desentrañar y fortalecer siempre los derechos de la niñez y la adolescencia por sobre los intereses que puedan manifestar quienes realizan la queja.

Se han recibido un total de **400 quejas**, entre las cuales según el modo de presentación llegaron a la Defensoría por Email: 18, por Nota institucional 42, por Notificación Judicial (De los tribunales de familia, de tribunales de circuito por desalojos y del MPA): 63 y de forma personal (por entrevista en la institución o por teléfono) más de 270 presentaciones.

Según la territorialidad de las presentaciones **378, el 94,5%**, pertenecen a la Región 3 y provienen 351 de la ciudad capital y 27 de ciudades cercanas (1 Cayastá, 2 Coronda, 5 Esperanza, 3 Gálvez, 1 Llambi Campbell, 3 María Juana, 1 Monte Vera, 4 Recreo, 1 San Javier, 1 Rincón, 1 San Justo, 3 Santo Tomé, 1 Sauce Viejo). Desde las regiones 1 y 2 provienen únicamente **22 presentaciones, el 5,5%** (9 Reconquista, 2 Vera, 2 Calchaquí, 4 Ceres, 3 Rafaela, 1 Tostado y 1 Sunchales).

- **Asesoramiento:** estas presentaciones son en su totalidad de forma personal (por entrevista en la institución o por teléfono, incluso algunos llegan vía Email) y refieren a situaciones en las cuales si bien se encuentran involucrados derechos de las infancias y juventudes, no activan el Sistema de Protección de Derechos porque existe un centro de vida con algún adulto responsable que protege y concurren a exponer situaciones donde están en juego derechos (Régimen de comunicación parental o alimentos, impedimento de contacto, cuestiones filiatorias o de identidad) que deben canalizarse por la vía judicial o que ya estando judicializados buscan asesoramiento para comprender el alcance, la extensión en el tiempo o la forma de cumplir las decisiones o los procedimientos, incluso muchos presentantes tienen patrocinio letrado oficial o privado. Se atendieron un total de **359 asesoramientos**, todos provenientes de la ciudad de Santa Fe o localidades de la región 3.

2.1.2 Delegación Rosario

Desde el área de Atención Integral se trabaja para la protección y defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes con menos de 18 años de edad. La tarea de “protección” que se lleva a cabo se encuentra íntimamente ligada a la de “defensa” de los derechos de niñas, niños y adolescentes, a través de cada caso, de cada situación, desentrañando situaciones injustas o arbitrarias que muchas veces se encuentran amparadas en el marco legal.

La función asignada se centra en el control de las intervenciones de los organismos estatales que directa o indirectamente puedan generar situaciones de amenaza y/o vulneración de algún derecho de niñas, niños y adolescentes.

A partir de la actuación de esta Área, que se centra en los reclamos efectuados por los ciudadanos (niños/as, adultos, instituciones), se intenta recabar importante información para mejorar el Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes y procurar enfatizar en cómo debe ser la recepción de situaciones y el abordaje de las mismas.

Desde el Área de Atención Integral de la Delegación Rosario se atendieron durante el año 2017 801 situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes. Estas situaciones pueden ser analizadas por diferentes variables: tipo de actuación y temas que involucran.



1.- Según los temas involucrados:

- Centro de Vida y Situación Familiar: 322 situaciones, 35 % del total.
- Violencia: 279 situaciones, 30,33% del total.
- Políticas Sociales: 129 situaciones, 14,02% del total.
- Sistema de Niñez: 91 situaciones, 9,89% del total.
- Salud: 46 situaciones, 5,00% del total.
- Acceso a la Justicia: 25 situaciones, 2,72 % del total.
- Explotación y Trata: 3 situaciones, 0,33% del total.
- Identidad: 25 situaciones, 2,72% del total.

2.- Según el tipo de actuación: de oficio, quejas o asesoramiento.

- De oficio: Se han iniciado de oficio durante 2017: 79 actuaciones.
- Quejas: Se han recibido un total de 461 quejas.
- Asesoramiento: Se atendieron un total de 203 asesoramientos.
- Monitoreo: durante el 2017 se registraron 58 expedientes de monitoreo.

A lo largo del período que corresponde a este Informe Anual (2017) se han advertido los siguientes núcleos críticos en la labor del Área de Atención Integral; muchos de los cuales ya han sido reiterados en otros escritos e informes:

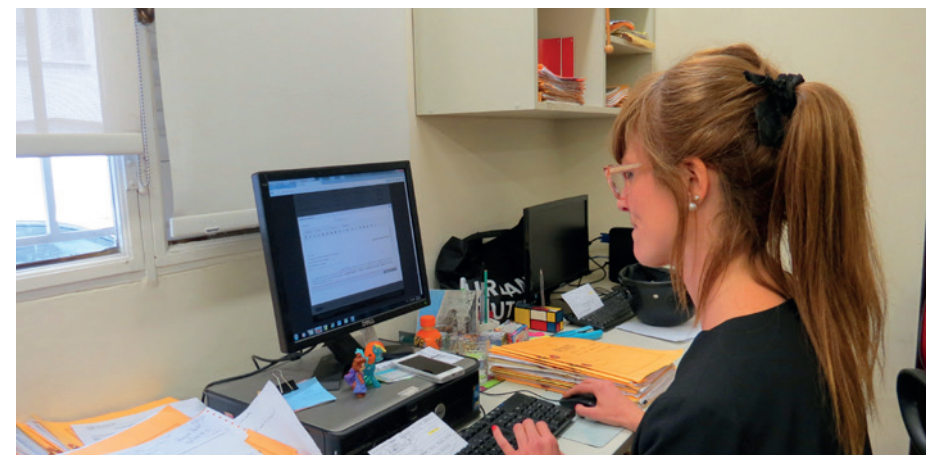
Servicio Local en Rosario: Esta Defensoría ha señalado en varias oportunidades, a partir de su experiencia de trabajo cotidiano, la necesidad de que se conforme el Servicio Local de Promoción y Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, tal como lo establece el Art. 30 de la Ley Provincial 12.967. La falta del mismo no puede ser suplida por otro actor ni institución estatal, sin perjuicio de actuaciones aisladas que los mismos puedan desarrollar, lo cual no se condice con lo que debe ser un abordaje integral de una situación particular de vulneración de derechos. Al mismo tiempo esta falencia tiene como consecuencia el incremento de responsabilidades y la superposición de competencias con el Segundo Nivel de intervención, esto es la Dirección Provincial de Niñez que depende de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. Esta ausencia de puesta en marcha del Servicio Local se evidencia principalmente en los barrios con más problemáticas sociales y contextos de vulnerabilidad.

Por último, se deja constancia que a la fecha de elaboración del presente informe se ha tomado conocimiento de la sanción del Decreto Municipal N° 224 de fecha 9 de febrero de 2018, publicado en el BOME el 19 de febrero y por medio del cual se crea el Servicio Local de Promoción y Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes dentro de la estructura administrativa de la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Rosario.

Alojamientos críticos: En articulación con el Área de Monitoreo de esta Defensoría se recorrieron diferentes lugares de alojamiento irregular –principalmente en Rosario- y comunidades terapéuticas cerradas de la Provincia de Buenos Aires donde se encontraban niñas, niños y adolescentes de Santa Fe: San Camilo, Comunidad terapéutica Fénix, Pensión de la Música, Crea, Estación Dorrego, Hotel Callao, Luz a Las Naciones, Villa Cañas, La Trinchera, Centro La Casa, Santa Cecilia, entre otros. En las diferentes visitas se pudo conocer y seguir de cerca las situaciones singulares, a través de entrevistas personalizadas con las niñas, niños y adolescentes alojados. En algunos casos también se tomó contacto con las familias y encargados de los diferentes establecimientos. A raíz del relevamiento efectuado por esta Defensoría quedó evidenciado, por un lado, que muchos de estos lugares no son adecuados para el alojamiento de niños y niñas en general y, por el otro, que tampoco están preparados para abordar muchas de las problemáticas que presentan las y los niños y adolescentes que alojan. Finalmente esta Defensoría señala que ninguno de ellos se inscribe en el Paradigma de Protección Integral.

Situaciones deficientes en la red de salud mental: El derecho al acceso a los servicios de salud mental, dentro de la población adolescente, muchas veces está vinculado a situaciones de consumo problemático de sustancias. En este sentido, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes viene informando año a año la relevancia de que se continúe respetando e implementando la Ley Nacional de Salud Mental N° 26657. Esto es, fortalecer la red en base a la Atención Primaria de la Salud como estrategia, a partir de prácticas clínico-políticas que lean los problemas subjetivos, sociales, jurídicos y culturales de manera integral. En este sentido, se reconoce la labor que viene realizando tanto APRECOD a nivel provincial como el dispositivo “La Estación” a nivel local. No obstante, se entiende que no existen en la provincia suficientes lugares, estrategias y dispositivos que alojen y trabajen las situaciones de consumo problemático de sustancias. Como consecuencia, algunos adolescentes han sido derivados a instituciones cerradas de la Provincia de Buenos Aires. Esto ha dificultado la construcción de una red que acompañe a las y los adolescentes, la revinculación con sus familias o lugar de residencia. Por otra parte, al alejarse de Santa Fe se ha obstaculizado el control de esta Defensoría. Por lo expuesto, se continúa apoyando la consolidación de las estrategias santafesinas y exigiendo que las redes de cuidado locales se fortalezcan para poder dar respuesta a estas situaciones en la misma provincia donde las y los niños y adolescentes viven y se desarrollan. La Observación General N°14 del Comité de los Derechos del Niño establece que “el interés superior del niño” debe ser una consideración primordial: “Los adolescentes con trastornos psicosociales tienen derecho a ser tratados y atendidos en la comunidad en la que viven, en la medida posible. Cuando se requiera hospitalización o internamiento en un centro, deberá evaluarse el interés superior del niño antes de tomar una decisión y su opinión habrá de respetarse”.

Medidas de Protección Excepcional de Derechos: Las Medidas de Protección Excepcional constituyen la tercer instancia del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, dado que las dos primeras son la implementación de políticas públicas destinadas a las infancias y adolescencias y la adopción de Medidas de Protección Integral. De esta forma, las medidas excepcionales están previstas solamente para aquellas situaciones en que la permanencia de la niña, niño o adolescente en su centro de vida constituya una amenaza cierta o una vulneración a su integridad psicofísica. No obstante, agotadas todas las instancias previas y existiendo compromisos por escrito entre el primer nivel de intervención (quienes solicitan la Medida) y la Dirección Provincial de Niñez (autoridad de aplicación) respecto a la necesidad de tomar una Medida de Protección Excepcional, muchas veces la misma no se efectiviza por falta de plazas disponibles en los centros de alojamiento. Asimismo, y aún dispuesta la medida excepcional, se ha detectado en relación a niñas, niños y adolescentes de entre 10 y 17 años, que muchos han sido alojados en lugares no acordes a la problemática que atraviesan. Y en cuanto a la franja etaria de 0 a 5 años, la dificultad de la toma de la medida se vincula con la falta de familias inscriptas en el Programa “Familias Solidarias”.



Niñas, niños y adolescentes no punibles: La edad de punibilidad, actualmente en 16 años (Ley Nacional 22.278) es una garantía definitivamente protectora de la niñez (Arts. 3 y 4 CDN). Esta Defensoría ha mantenido sistemáticamente una fuerte postura de no a la baja de la edad establecida como límite al Sistema Penal Estatal para intervenir en la vida de esta población. Es importante destacar que, en los casos en los cuales se ha intervenido desde el Área de Atención Integral, se ha observado un corrimiento por parte de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia cuando la situación le es anoticiada por parte del Juzgado de Menores interviniente. En otros casos se observó que la única respuesta que la Autoridad de aplicación de la Ley 12.967 pudo dar ha sido la psiquiatrización del adolescente no punible. Por otro lado, y en consonancia con lo descripto precedentemente, se ha detectado que no existen dentro de la estructura de la Dirección Provincial de Niñez equipos profesionales específicos que puedan abordar la complejidad de los jóvenes vinculados con la justicia penal juvenil, así como opciones de trabajo distintas a la toma de una medida excepcional. El trabajo territorial también resulta dificultoso, puesto que en muchos casos víctima y victimario conviven en un mismo barrio lo que impide que los mismos profesionales del Centro de Salud o del equipo territorial intervengan en ambas situaciones. Resulta necesaria la implementación de dispositivos acorde a cada caso particular, teniendo presente que se debe apuntar a complejizar la situación en términos de articulación con otros organismos.

La judicialización de niñas, niños y adolescentes: A partir del Paradigma del Sistema de Protección y Promoción de Derechos de la Niñez y Adolescencia, que tuvo su consagración legislativa local con la Ley 12.967, surge con claridad el rol que deben desempeñar tanto el Poder Ejecutivo como el Poder Judicial. Ambos deben evitar el patronato judicial y el patronato administrativo, aunque muchas veces las prácticas se orientan en ese sentido.

La excesiva judicialización de problemáticas de niñas, niños o adolescentes tiene que ver con la ausencia del poder administrador de intervenir a su debido tiempo y así

muchas causas iniciadas de manera urgente y los Tribunales de Familia como Medidas de protección de personas podrían haberse evitado con la toma oportuna de una Medida administrativa de protección excepcional.

Asimismo, y en relación al control de legalidad de las Medidas de Protección Excepcional resulta necesario que la autoridad de aplicación establezca un seguimiento más pormenorizado de los expedientes judiciales para evitar la paralización del trámite, la dilación de los plazos, las intimaciones que surgen del propio juzgado, y en definitiva la falta de resolución de la situación definitiva del niño, niña y/o adolescente.

Abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes: En relación a esta temática, ha sido preocupación de esta Defensoría el tratamiento que se le da al niño o adolescente víctima en el proceso penal donde se investiga esta clase de delitos. En este sentido, se ha articulado tanto con el Ministerio de Justicia de la Provincia que ha organizado una Unidad Interdisciplinaria de Atención en Medidas de Prueba en Niñas, Niños y Adolescentes (UIAMP) como con el Ministerio Público de la Acusación.

Sigue inquietando a este organismo el descrédito que tiene el relato del niño en el marco del proceso penal, y la relativa importancia que le asignan los Jueces a la hora de valorar las pruebas de cargo contra los adultos imputados. Ello se observa en mayor medida en los integrantes del Poder Judicial del centro y norte de nuestra Provincia.

Por último se destaca que en muchos casos, el proceso judicial y en especial el proceso penal produce la revictimización de los niños y niñas, lo cual no cumple con los estándares que establecen las 100 Reglas de Brasilia.

Problemática Habitacional: Desde el Área de Atención Integral en Rosario se ha advertido que las causas civiles de desalojo se han desvirtuado en procesos penales de usurpación, los cuáles son absolutamente diferentes en su origen, sin perjuicio de que ambos puedan concluir con la desocupación del inmueble. Como consecuencia de ello, en general los procesos penales se agotan con la medida cautelar de desocupación y raras veces culminan con una sentencia absolutoria o condenatoria por falta de impulso fiscal.

Sin perjuicio de expuesto, esta Defensoría observa que el problema de la falta de vivienda no es exclusivo del área de niñez y ha aumentado en el último tiempo. En ese sentido es necesario que los organismos del Estado nacional, provincial y municipales optimicen los recursos para poder dar mayor respuesta a los casos que se les presentan.

No obstante y a partir de las situaciones recibidas en donde se encuentra en riesgo cierto la vivienda de un grupo familiar con niños/as a cargo, se ha articulado con la Dirección Provincial de Vivienda y Urbanismo.

Falta de respuesta de la Autoridad de Aplicación: En general, no se recibe contestación a los oficios que la Defensoría emite hacia la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia o bien llegan respuestas inadecuadas, ya que no se ajustaron a los puntos consultados y en algunos casos mismas respuestas en diferentes situaciones.

Estas dificultades también son advertidas al momento de establecer comunicaciones telefónicas.

Este escenario, no solo interpela a la Defensoría a revisar y renovar sus estrategias

y herramientas de actuación y de incidencia, sino también se espera que pueda manifestarse en una mejora del funcionamiento del Sistema de Protección Integral, acorde a la complejidad de las situaciones que involucran a las niñas, niños y adolescentes.

2.2 Monitoreo

En 2014, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes dio inicio al Monitoreo de Centros Residenciales oficiales y en convenio con la Subsecretaría de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia, a través de la Resolución N° 191. En esas instituciones el Estado es responsable de dar acogimiento a las niñas, niños y adolescentes para quienes se tomó una Medida de Protección Excepcional, alejados de su centro de vida.

Desde ese momento se fueron elaborando y ajustando herramientas metodológicas de relevamiento y escalas de análisis. Como resultado de ello, en el período comprendido entre mayo de 2016 y febrero de 2017 se visitaron todos los centros residenciales oficiales y conveniados de la provincia que fueran informados por el órgano de aplicación, lo cual representó un conjunto de 41 instituciones. Fue la primera experiencia de esta línea de monitoreo en que se implementó una metodología cuantitativa en complemento con las metodologías cualitativas aplicadas anteriormente (entrevistas y observaciones participantes). De este modo, la herramienta fundamental de relevamiento se compuso de una planilla parametrizada que permitía generar información pormenorizada sobre las siguientes variables:

- > Infraestructura
- > Nivel institucional y de Sistema
- > Acceso a derechos
- > Cantidad, edad, género, situación legal y fecha de ingreso de las niñas, niños y adolescentes alojados.

Dicho relevamiento fue realizado tanto desde el área de monitoreo como de atención integral; esta complementariedad posibilitó que ante la detección de situaciones particulares pueda generarse directamente el abordaje.

Como síntesis de ese proceso de trabajo, se destacan los siguientes aspectos en relación a las instituciones de acogimiento de la provincia de Santa Fe:

> Niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales en instituciones de acogimiento.

Se registraron 503 niñas, niños y adolescentes -entre 0 y 18 años- alojados en 41 instituciones de acogimiento (oficiales y conveniadas)(5). La mayoría de ellas y ellos tenían entre 11 y 18 años -o más- de edad, en la que se reconocen dificultades para concretar instancias de revinculación o lograr procesos de adoptabilidad (6).

> Caracterización de las instituciones de acogimiento.

De las 41 instituciones de acogimiento, el 32% pertenecían al Estado provincial y el 68% correspondía a organizaciones sociales en convenio con el Estado.

En los Nodos Rosario y Santa Fe se concentraba la mayor cantidad de dispositivos para el alojamiento.

> Niveles de sobreocupación y hacinamiento.

El 39% del total de las instituciones se encontraban en condiciones de sobreocupación (7), mientras que el 44% presentaban condiciones de hacinamiento (8).

En el Nodo Reconquista todas las instituciones se encontraban en condiciones de hacinamiento. En el Nodo Santa Fe más de la mitad de las instituciones presentaban condiciones de sobreocupación y hacinamiento.

> Estado de las Medidas de Protección Excepcional y tiempo de permanencia de las niñas, niños y adolescentes.

El 71% de las instituciones afirmó que alojaban niñas, niños y adolescentes con Medidas de Protección Excepcional vencida.

El promedio de permanencia en una misma institución superaba el año y medio.

> Sobre el acceso a derechos.

En lo que refiere a Salud, el 56% de las instituciones señaló tener dificultades para conseguir turnos médicos y el 59% expresó tener dificultades para obtener medicamentos. El 85% de las instituciones afirmó tener dificultades para que las niñas, niños y adolescentes accedan a tratamientos de salud mental, a especialidades médicas y odontología.

En cuanto a Educación, el 41% de las instituciones manifestó dificultades en la articulación con las Escuelas.

> Condiciones edilicias.

El 47% de las instituciones se encontraban en estado edilicio regular a malo (goteras, humedades, instalaciones averiadas, falta de luz natural, entre otras variables relevadas).

El 46% presentaba obras de refacción pendientes, y el 17% estaba en procesos de refacción.

El 44% no contaba con ventiladores.

En los Nodos del Centro-Norte de la Provincia (Santa Fe, Rafaela y Reconquista) se registraron los indicadores de infraestructura por encima de los promedios provinciales, y en los Nodos del Sur (Venado Tuerto y Rosario) por debajo.

(5) Este no constituye el número total de niñas, niños y adolescentes separados de sus centros de vida, ya que existen otros dispositivos alternativos de alojamiento, tales como los Programas de Acogimiento Familiar, clínicas de salud mental, centros para personas con discapacidad o espacios informales como hostels, hoteles y pensiones.

(6) El 15% de las niñas y niños tenían de 0 a 5 años de edad. El 31% de 6 a 10 años. El 19% entre los 11 y los 13. El 26% entre los 14 y los 18 años.

(7) Sobre-ocupación: cantidad de plazas ocupadas efectivamente/cantidad de plazas establecidas previamente por cada institución.

(8) Hacinamiento: disposición y dimensiones de las habitaciones, tomando en consideración la relación entre la cantidad de camas y la cantidad de habitaciones.

> Disposición de los espacios.

El 66% de las instituciones no contaba con un espacio para entrevistas o encuentros privados. El 44% no tenía un espacio de usos múltiples (SUM). El 90% no tenía ningún tipo de adecuaciones para personas con discapacidad.

> Los equipos de trabajo en las instituciones de acogimiento.

Al momento del relevamiento, el 88% de los equipos se encontraban incompletos (9). El 7% de las instituciones no tenía acompañantes convivenciales, el 10% no disponía de Equipo Técnico y el 32% no contaba con la presencia regular de personal de acompañamiento personalizado de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia, y Familia.

El 56% de las instituciones consideró que la cantidad de acompañantes convivenciales es insuficiente.

El 85% expresó la necesidad de incorporar otras disciplinas a sus equipos de trabajo.

El 60% de los trabajadores se encontraban con contratos informales o sin contrato.

> Articulación de las instituciones de acogimiento con los equipos de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.

El 90% de las instituciones calificó a las articulaciones con los equipos de la Subsecretaría como regulares o malas.

El 88% indicó que en pocos casos las niñas, niños y adolescentes alojados mantienen contacto o comunicación con estos equipos.

Durante 2017 se planificaron realizar dos líneas de trabajo dentro del monitoreo:

1. Incidir en la mejora de las condiciones de alojamiento de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

2. Identificar las problemáticas vigentes en la organización de la estructura funcional y los procesos de trabajo de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.

(9) La presencia de un equipo técnico completo, conformado al menos por un psicólogo, un terapeuta ocupacional y un trabajador social es importante para garantizar un abordaje interdisciplinario e integral de las realidades de las niñas y los niños alojados.

Cuadro 1. Planificación línea de trabajo N°1: Incidir en la mejora de las condiciones de alojamiento de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

Objetivo general	Líneas de acción	Niveles de análisis e intervención	Período	Fuentes	Metodología / Técnicas de relevamiento de información	Periodicidad	Soporte de registro / procesamiento de información	Indicadores	Resultado / producto
Incidir en la mejora de las condiciones de alojamiento de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales	Realizar seguimiento de los centros residenciales considerados más críticos en el relevamiento 2016.	Centros residenciales oficiales y convenidos considerados más críticos	Marzo - diciembre 2017	Centros residenciales, Direcciones y Delegaciones de la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, Área de Atención Integral Defensoría	Entrevistas, aplicación de planillas parametrizadas. Trabajo de campo: visitas a centros residenciales.	Anual	Sistema informático de monitoreo	Condiciones de infraestructura, Organización institucional, Relación institucional con la Subsecretaría, Acceso a derechos	Oficios, Notas, Informes, Recomendaciones. Informe interno final de evaluación del proceso de incidencia en cada una de las instituciones en las que se tuvo intervención en el año
	Generar intervenciones ante las autoridades correspondientes para modificar aspectos institucionales críticos y/o de vulneración de derechos detectados en dichos centros residenciales.	Centros residenciales oficiales y convenidos considerados más críticos. Directivos de instituciones, referentes de monitoreo y autoridades de la DPPDN AyF y SDNAYF	Marzo - diciembre 2017	Centros residenciales, Equipo de Monitoreo de las DPPDN AyF, Autoridades de la SDNAYF	Reuniones inter e intra institucionales. Confección de informes y oficios. Articulación con atención integral.	Anual	Sistema informático de monitoreo	Niveles de receptividad de los aportes de la Defensoría. Procesos y tiempos de las modificaciones implementadas	

Objetivo general	Líneas de acción	Niveles de análisis e intervención	Período	Fuentes	Metodología / Técnicas de relevamiento de información	Periodicidad	Soporte de registro / procesamiento de información	Indicadores	Resultado / producto
Incidir en la mejora de las condiciones de alojamiento de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales	Conocer y relevar las condiciones de alojamiento en clínicas privadas de salud mental, hostels y otros tipos de dispositivos donde se encuentren alojados nny bajo la órbita de la SDNAYF y la DJPJ. Analizar los criterios de pertinencia del alojamiento en instituciones de salud mental, hostels, pensiones y otros para nny sin cuidados parentales	Clínicas privadas de salud mental, Hostels, Pensiones, otros	Marzo - Diciembre 2017	Área de Atención Integral DNNyA. Direcciones y Delegaciones de la SDNAYF. Dirección de JPJ. Juzgados de Menores y Familia.	Confección de planillas para relevar condiciones de alojamiento en instituciones en clínicas de salud mental, hostels y otros. Trabajo de campo: visitas a estos espacios. Reuniones institucionales. Confección de informes y oficios. Articulación con atención integral. Aplicación de planillas parametrizadas. Entrevistas	Anual	Sistema informático de monitoreo	Cantidad de nny alojados en estos dispositivos. Seguimiento de sus situaciones desde la SDNAYF y la DJPJ. Vinculación con la SDNAYF y DJPJ. Condiciones de ingresos y egresos. Condiciones de infraestructura, Organización institucional, Relación institucional con la SDNAYF, Acceso a derechos y Garantía de Derechos.	Oficios, Notas, Informes y/o Recomendaciones. Informe interno de evaluación del proceso de incidencia en la política de la SDNAYF y JPJ respecto del alojamiento de nny en este tipo de espacios.

Procesos de trabajo alcanzados:

En función del relevamiento realizado durante 2016/2017, en 2017 el Monitoreo del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales se abocó al **seguimiento de los Centros Residenciales considerados más críticos**.

Se tomó un conjunto de 19 instituciones de los nodos Rosario, Santa Fe, Rafaela y Reconquista. Las dimensiones de *críticidad* fueron evaluadas en relación a aquellos aspectos referidos a capacidad ocupacional, infraestructura, nivel institucional y acceso a derechos que presentaban mayor gravedad respecto del conjunto de las instituciones relevadas. Como parte de la sistematización, se desarrolló una nueva herramienta para presentar la información, la cual permite ver gráficamente a través del sistema de colores semáforo el estado de situación de las variables relevadas para cada una de las instituciones.

A continuación se visualiza a modo de ejemplo la ficha confeccionada con el sistema de colores semáforo.

Nombre del Centro Residencial	
NODO/LOCALIDAD	
CONVENIADA/OFICIAL	Convenida
PLAZAS PREVISTAS/OCUPADAS	40 plazas previstas/ 48 plazas ocupadas
SOBREOCUPACION	Se relevaron niveles de sobreocupación
PERFIL Y RANGO ETARIO	Niñas y niños de 1 año a 14 años.
ASPECTOS RELEVADOS A NIVEL INFRAESTRUCTURA	
ESTADO GENERAL DEL EDIFICIO	Se relevó como "Regular"
HIGIENE	Se relevó como "Regular"
SERVICIOS BASICOS	No cuentan con refrigeración (ventiladores, aires acondicionados)
NIVELES DE HACINAMIENTO	Se relevó hacinamiento en las habitaciones
ASPECTOS RELEVADOS A NIVEL INSTITUCIONAL Y SISTEMA	
EQUIPO DE TRABAJO	Se relevó como "insuficiente"
EQUIPO TECNICO	5 profesionales
ACOMPANANTES CONVIVENCIALES	35 acompañantes convivenciales
CONDICIONES LABORALES	24 trabajadores se encuentran sin contrato formal.
ARTICULACION CON EQUIPOS DE LA DPPDNAYF	La articulación con los equipos de la Subsecretaría se valoró de regular a mala.

INGRESOS/EGRESOS Y PROCESOS DE REVINCULACION	Se señaló que en pocos casos o casi nunca tienen tiempo para trabajar estrategias de ingreso, egreso y revinculaciones.
SITUACION LEGAL	Se relevaron Medidas de Protección Excepcional Vencidas
ACCESO A DERECHOS	
SALUD INTEGRAL	Se presentaron dificultades para garantizar el acceso a salud mental y especialidades médicas.
EDUCACION	Todas las niñas y niños escolarizados
RECREACION Y DEPORTE	No presentaron dificultades para garantizar el acceso
OBSERVACIONES	
ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO	

El abordaje y seguimiento de estas instituciones se realiza a través de visitas y llamadas telefónicas. En cada visita se vuelve a aplicar la planilla parametrizada, de modo de poder establecer parámetros específicos de comparación respecto de lo relevado anteriormente. Simultáneamente se elaboran informes cualitativos, cuyo formato de relevamiento fue incorporado este año al corpus de herramientas metodológicas. Dichos informes permiten describir con mayor especificidad y profundidad de lo que posibilitan las herramientas cuantitativas, aquellos aspectos relevados en las entrevistas realizadas con los referentes institucionales y en las observaciones participantes:

- Niñas, niños y adolescentes alojados: cantidad, edad, sexo y situación legal.
- Características institucionales: plazas previstas/ocupadas (sobre ocupación), proyecto institucional, equipos de trabajo.
- Articulaciones institucionales: referencias al trabajo con otros actores y son la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.
- Condiciones edilicias y servicios: estado general del edificio, higiene, obras de remodelación, espacios, servicios, hacinamiento.
- Acceso a derechos: salud, educación, recreación y cultura.
- Derivación a Atención Integral: especificar en el caso que una situación particular amerite ser tomada desde Atención Integral de la Defensoría.

En la actualidad, la llegada a este conjunto de instituciones se encuentra en desarrollo. A enero de 2018 se revisitaron 6, al tiempo que con la totalidad de ellas se establecen contactos telefónicos periódicos y se actualiza información sobre sus procesos institucionales.

Otro de los objetivos planteados fue conocer y relevar las instituciones informadas o inauguradas durante el 2017. Por ello en mayo de 2017 se visitaron por primera vez 3 instituciones del Nodo Venado Tuerto, junto a otras que habían sido visitadas el año anterior. Como resultado de esa recorrida, se elaboró un informe respecto del estado de

situación de las instituciones de acogimiento en el Nodo Venado Tuerto.

A su vez, se inició el relevamiento y visitas a los centros residenciales inaugurados durante 2017, que conforman un total de 13 instituciones:

Localidad	Nombre	Oficial/ Convenio	Población de NNYA que alojan	Plazas previstas	Visita
Reconquista	Hogar El Ángel	Convenio	NNYA de todas las edades	15	Programada para febrero 2018
Reconquista	Hogar El Ángel	Convenio	NNYA de todas las edades	15	Programada para febrero 2018
Villa Constitución	Mi Lugar (Luz a las Naciones). Centro para mujeres	Convenio	Adolescentes mujeres	10	Visitada en dos oportunidades
Villa Constitución	Mi Lugar (Luz a las Naciones) Centro para varones	Convenio	Varones de 8 a 14 años	10	Por abrirse
Rosario	La Trincherita.	Convenio	Adolescentes mujeres	6	Visitada
Rosario	AMAP	Convenio	Grupos de hermanos de hasta 12 años de edad	6	Visitada
Rosario	Primera Estación	Oficial	NNYA de todas las edades	15	Visitada en tres oportunidades
Santa Fe	Dispositivo San José	Oficial	NNYA de todas las edades	20	Visitada
Santa Fe	Soles del Sur	Oficial	NNYA de todas las edades	25	Visitada en tres oportunidades
Venado Tuerto	La Casa	Convenio	Adolescentes mujeres	10	Visitada
Máximo Paz	"Nelly Moto". Inaugurada en noviembre.	Oficial	N/S	N/S	Programada para enero 2018
Rosario	"Fundación Crea. Hogar de niñas". Inaugurada en noviembre.	Convenio	N/S	N/S	Programada para enero 2018
Emilia	Plenitud de Vida	Convenio	NNYA de todas las edades	40	Programada para enero 2018

Con la información del relevamiento presencial y telefónico de todas estas instituciones, en diciembre se elaboró el Informe de actualización de Centros de Acogimiento de la provincia de Santa Fe. El objetivo de este es aportar datos vigentes al monitoreo ya realizado en el período 2016/2017 y generar nuevos insumos para la mejora de tales dispositivos.

Un proceso que comenzó a manifestarse con mayor asiduidad este año fue la referencia entablada por algunos centros residenciales hacia la Defensoría, solicitando

intervenciones o interponiendo consultas en relación a diferentes circunstancias o procesos institucionales que se encontraban atravesando. La construcción de este vínculo de referencia ha sido posible con la paulatina presencia de la Defensoría en las instituciones de acogimiento, llegando a ser identificada cada vez más como una institución del Sistema de Protección que puede colaborar en la mejora de los contextos y procesos de institucionalización de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

Respecto de las **clínicas de salud mental y comunidades terapéuticas** donde se encuentran alojadas niñas, niños y adolescentes bajo responsabilidad de la SDNayF, se ha definido realizar un seguimiento de las situaciones particulares de los jóvenes alojados en ellas, evaluando si el contexto institucional y social donde son internados actúa como posibilitador de su bienestar y resulta respetuoso de sus derechos. Se ha considerado que no cabe aplicar las mismas metodologías de relevamiento que a los centros residenciales, por no tratarse de instituciones enmarcadas en el paradigma de la Protección Integral, y que en el caso de que se defina el alojamiento de niñas, niños y adolescentes en estas instituciones, estos deben ser por el menor tiempo posible, de allí la importancia de focalizar en el seguimiento de las niñas, niños y adolescentes y en las decisiones que toma la SDNayF.

En este sentido, y como primera instancia, se elaboró otro informe de diagnóstico para sistematizar la información fragmentada (y no oficial) con que se contaba sobre las niñas, niños y adolescentes derivados a comunidades terapéuticas, como también para especificar el perfil institucional de estos espacios. Cabe destacar que del conjunto de instituciones identificadas, la mayoría de ellas se encontraban fuera de la jurisdicción provincial, más precisamente en la provincia de Buenos Aires.

A partir de medios de comunicación, organismos de derechos humanos y relatos de familiares de adolescentes, en el mes de junio se tomó conocimiento de situaciones que podían implicar riesgo para la integridad de la vida de los adolescentes internados. Esto, particularmente en una de las comunidades, San Camilo, en la ciudad de Pilar, donde se encontraban alojados 15 jóvenes de la provincia de Santa Fe. Las intervenciones de múltiples actores de organismos de derechos humanos y judiciales, entre ellos la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (10), derivaron en una serie de investigaciones que generaron, en primera medida, que en julio de 2017 todos los adolescentes que se encontraban allí por orden de la SDNayF de Santa Fe fueran retirados de ese lugar. Por decisión judicial, meses después esta Fundación recibió su cierre definitivo.

En lo que respecta a las clínicas de salud mental, se han realizado oportunamente visitas para relevar el estado de niños y adolescentes internados en estas instituciones por decisión de la Dirección Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia de Rosario. En relación a adolescentes internados en otras Comunidades Terapéuticas de Buenos Aires, se realizan seguimientos con llamados telefónicos, a través de los cuales se releva su situación particular como también los abordajes institucionales que se implementan

(10) Entre las actuaciones se encuentran la presentación como Amicus Curiae en Pilar y el requerimiento a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de la provincia de Santa Fe, Sobre lo que se volverá más adelante.

para los respectivos tratamientos, tanto desde la Comunidad Terapéutica como de la Subsecretaría. Estos seguimientos son planificados conjuntamente por los equipos de monitoreo y de atención de la Defensoría, quienes a su vez están en contacto con los profesionales de los equipos interdisciplinarios de la Subsecretaría.

Sobre el estado de situación de internación de niñas, niños y adolescentes en clínicas de salud mental y comunidades terapéuticas, se realizan informes bimestrales. Se relevaron un total de ocho (8) Comunidades Terapéuticas que alojan a niñas, niños y adolescentes por medio de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. La gran mayoría de estas instituciones (6) se localizan en la Provincia de Buenos Aires. El total de niñas, niños y adolescentes alojados en este tipo de establecimientos, de acuerdo a los registros de la Defensoría, es de 15 adolescentes aproximadamente.

A finales de 2016, se tomó conocimiento de la existencia de **modalidades de acogimiento de tipo informal**, destinadas fundamentalmente a adolescentes, en su mayoría varones. Se trata de alojamientos en hostel, pensiones u hoteles, en las que únicamente existen acompañantes personalizados. En estos espacios se evidencian modalidades de alojamiento que no corresponden con los estándares de calidad según lo dictaminado por la misma Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia. Al igual que con las comunidades terapéuticas y las clínicas de salud mental, estos espacios no pueden ser considerados adecuados para el alojamiento en términos de protección integral. Por ello se definió que no se relevarían las mismas variables ni se aplicarían las herramientas metodológicas implementadas en el monitoreo de Centros Residenciales. En estos casos se realiza un seguimiento junto a Atención Integral de los adolescentes que se encuentran allí y se releva de forma general las características de estos espacios.

Sobre la base de lo relevado se comunica periódicamente al área de asesoría y a la defensora sobre el estado de situación de estos jóvenes y el manejo de estos espacios de tipo informal. Además, bimestralmente se presenta un informe general de la cantidad de dispositivos informales, ubicación y cantidad de adolescentes alojados. El primero fue presentado en septiembre de 2017. De acuerdo a los relevamientos realizados, entre la ciudad de Santa Fe y la ciudad de Rosario hay un total de cinco (5) establecimientos de tipo irregular, y alojan un total de 16 niñas, niños y adolescentes aproximadamente con Medidas de Protección Excepcional.

Finalizada cada visita, se realiza un informe de tipo cualitativo denominado “Visita Emergente”. Estos informes también pueden ser aplicados en el caso de visitas a otros dispositivos institucionales originados por alguna situación particular o emergente institucional que revista un carácter crítico o incluso de urgencia. En estos informes se consignan las siguientes dimensiones:

- Situación por la cual se realiza la visita.
- Actores con los que intercambia.
- Referencias de directivos/autoridades sobre la situación.
- Referencias de profesionales/trabajadores sobre la situación.
- Detalle del relato de la niña, niño o adolescente sobre la situación.
- Detalle de documental.
- Observaciones/sugerencias.

En todas las visitas que se realizan dentro del marco de la modalidad emergente, la

labor de monitoreo se traduce en el análisis y seguimiento de cómo son canalizadas institucionalmente estas situaciones. Las mismas se abordan de forma interdisciplinaria. Bimestralmente se pone a disposición un informe general de la cantidad de dispositivos informales, ubicación y cantidad de adolescentes alojados.

Soportes de registro:

Durante 2017 se establecieron criterios y se diseñaron las herramientas para la sistematización y producción de la información a partir de diferentes tipos de informes, como también los circuitos de comunicación interna de dicha información, con el objetivo de que esté disponible y ordenada para la toma de decisiones.

Toda esta información está nucleada en el Sistema de Gestión de la Defensoría. En ese sentido, para 2017 se definió que cada una de las instituciones o dispositivos de acogimiento relevados en el marco del monitoreo estén anclados en su respectivo Expediente, donde puedan asentarse todas las intervenciones y producción de informes. No obstante, más allá de la apertura de un Expediente por institución, se definió la apertura de un Expediente “principal”, referido a la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, donde se registran las acciones e información del funcionamiento a nivel sistema que releva este monitoreo.

En la actualidad se está diseñando y desarrollando el módulo específico de monitoreo en el Sistema de Gestión de la Defensoría. Hasta tanto no se cuente con el mencionado módulo, todas las instituciones relevadas tienen su Expediente y registro de actuaciones a partir de finales de 2016, utilizando el módulo del Área de Atención Integral.

2. Planificación línea de trabajo N°2: Identificar las problemáticas vigentes en la organización de la estructura funcional y los procesos de trabajo de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia

Objetivo general	Líneas de acción	Niveles de análisis e intervención	Periodo	Fuentes	Metodología / Técnicas de relevamiento de información	Periodicidad	Soporte de registro / procesamiento de información	Indicadores	Resultado / producto
Identificar las problemáticas vigentes en la organización de la estructura funcional y los procesos de trabajo de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.	Actualizar el conocimiento sobre el organigrama institucional de las DPDNA yF, sedes Rosario y Santa Fe. Analizar los procesos de trabajo y el cumplimiento de los derechos para la toma de MPE.	Autoridades DPPD NAYF, SDNAYF, Gobernación	Marzo - diciembre 2017.	Autoridades de las DPPDN AyF, Equipos de Monitoreo de centros residenciales, Equipos de Autonomía Progresiva, de Adopción, Admisión, Guardia, Supervisión de Equipos, Equipos de intervención (ex ETIs), Programa de Acogimiento familiar.	Construcción de cuestionarios de entrevistas a equipos y autoridades. Contacto con referentes institucionales. Realización de entrevistas. Entrevistas, Relevamiento y análisis de documentación institucional. Análisis de casos testigos de la DNAYF.	Anual (Semestral por cada Dirección).	Sistema informático de monitoreo, Grabados.	Organigrama institucional. Conformación de equipos, Cantidad de personas por equipos de trabajo, Procesos de trabajo, Temporalidad de las medidas, Sistema de información (SIGNA). Condicionamiento de infraestructura para el trabajo, Condicionamiento de recursos para el trabajo, Condicionamiento laborales, Legitimidad de las intervenciones.	Informe referido a la funcionalidad de la SDNAYF. Recomendación de funcionamiento institucional.

Procesos de trabajos alcanzados:

Esta línea de trabajo es la que ha tenido más dificultades para lograr sistematicidad. Esto se ha debido al cambio de autoridades que se ha registrado al interior de la Subsecretaría desde finales de 2016. Las consecutivas modificaciones de organigrama y funcionamiento de ambas sedes, han generado conformación de nuevos equipos, movilidad del personal e instauración de nuevas modalidades de atención y abordaje. Estos procesos llevan tiempos de reacomodamiento para todos los actores del Sistema y para las niñas, niños y adolescentes que participan de él, por lo cual se hace difícil establecer determinadas metodologías de relevamiento en etapas de reconfiguraciones institucionales importantes.

En ese contexto, no obstante, se han realizado entrevistas semiestructuradas con los coordinadores e integrantes de los Equipos de Fortalecimiento y Monitoreo de ambas Direcciones provinciales de Rosario y Santa Fe y con la Supervisora de los equipos de trabajo interdisciplinarios y responsable de los dispositivos de acogimiento informales de Rosario. También se ha participado en reuniones de trabajo pautadas desde Atención Integral con el equipo de Autonomía Progresiva de la Dirección de Rosario a partir de situaciones emergentes de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en contextos institucionales.

Estas acciones desde el monitoreo y la atención integral, tales como la realización de visitas a espacios de acogimiento, la construcción de estrategias conjuntas respecto de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en contextos institucionales y la participación en determinadas reuniones interinstitucionales, ha permitido no sólo nutrir las perspectivas de análisis y abordajes desde la especificidad de cada eje de intervención de la Defensoría, sino también reconstruir los procesos de trabajo de la Subsecretaría entorno al cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes en el marco de las Medidas de Protección Excepcional. Todas las actividades realizadas y la información construida al respecto se encuentran registradas en el Expediente correspondiente a la Subsecretaría y en los de las instituciones de acogimiento, en el caso que correspondiese.

2.3 Promoción e Incidencia

Con el conocimiento generado a partir del monitoreo del Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales se desarrollaron distintas estrategias de incidencia. Entre ellas la publicación de los resultados orientado a tomadores de decisiones y actores del Sistema, capacitaciones, articulación con otras instituciones, generación de herramientas defensoriales, y elaboración de propuestas para las autoridades competentes.

Para 2017 se planificó la sistematización de la información recogida, los destinatarios, los niveles de intervención, el desarrollo de estrategias para comunicarla y la presentación de herramientas defensoriales a las autoridades involucradas.

Planificación de la línea de trabajo: Incidir en la política pública de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

Objetivo general	Líneas de acción	Niveles de análisis e intervención	Periodo	Fuentes	Metodología / Técnicas de relevamiento de información	Periodicidad	Soporte de registro / procesamiento de información	Indicadores	Resultado / producto
Incidir en la política pública de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.	Generar informes a partir del relevamiento de Monitorio 2016 sobre el estado de situación de niñas, niños y adolescentes en dispositivos de alojamiento oficiales y conveniados	Gobierno Provincial, Autoridades SDNAY F, comunidad	Marzo-junio 2017	Información relevada por la línea de Monitorio de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales	Planillas parametrizadas/confección y relevamiento de indicadores y variables. Sistematización de la información. Procesamiento de datos. redes. Estrategias comunicacionales a partir de los conocimientos generados.	Informe: anual. Abstracts: semanal (newsletter)	Edición en papel. Y versión digital.	Infraestructura/institucional y sistema/acceso a derechos de las niñas y los niños/cantidad de NNYA alojados en CR	Informe ejecutivo. Informe del Observatorio. Presentación de diversos formatos mediáticos/digitales para comunicar a la sociedad y para publicar en redes

Procesos de trabajos alcanzados:

Comunicación institucional

De acuerdo a la planificación, durante el período marzo-junio se trabajó en la sistematización estadística de la información, redacción del informe y diseño del mismo. En primera instancia se produjo un informe ejecutivo, que resultó de circulación interna de la Defensoría. A partir de ese insumo se realizó la revisión de contenidos y de la línea editorial, lo que permitió avanzar sobre la versión final, culminada en junio de 2017. El informe terminó de imprimirse en octubre de 2017.

A fines de año, la publicación “Las Instituciones de Acogimiento en la Provincia de Santa Fe. Diagnóstico y aportes para la garantía y restitución de derechos de las niñas, niños y adolescentes separados de sus centros de vida” fue entregada a: Gobernador y Gabinete Provincial, Diputados Provinciales, Senadores Nacionales, UNICEF Argentina,

Grupo PHAROS, Instituciones de Acogimiento, Equipos de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Nodos Regionales del Ministerio de Salud de Santa Fe.

Asimismo, se diseñó un plan de comunicación y difusión de los principales diagnósticos a los que arriba el monitoreo, que se encuentra disponible para su ejecución en 2018.

Articulación con otros organismos

Algunas de las visitas a las instituciones de acogimiento se realizaron junto a la delegación del Instituto Nacional de Derechos Humanos de Uruguay, en el marco del Convenio de Cooperación, cuya segunda etapa tuvo lugar en Rosario entre el 22 y 24 de agosto. Este intercambio fue enriquecedor para ambas instituciones y contribuyó a la lectura crítica de los contextos y a la revalorización mutua del trabajo sostenido.

También en articulación se desarrollaron actividades de difusión y capacitación:

- Presentación en el panel organizado por los trabajadores de Chalecito y Casa Puente: **“De alojamientos y utopías. A 6 años de la intervención provincial del Hogar del Huérfano”**. Realizado el 5 de diciembre en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Rosario.

- Dictado de un módulo en la capacitación de formación para Cuidadoras/es infantiles, proyecto coordinado por Aldeas Infantiles SOS Rosario, orientado a generar acompañamientos personalizados de niñas y niños con Medidas de Protección Excepcional internados en el Hospital Vilela de la ciudad de Rosario. Realizado el 14 de diciembre en la Fundación Fraternitas.

- Presentación en el panel “Formación Integral en Medios de Pruebas sobre Sujetos Vulnerables y Cámara Gesell”. Esta actividad fue organizada por el Gobierno de la Provincia de Santa Fe, por medio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, junto a la Corte Suprema de Justicia, el Ministerio Público de la Acusación y el Servicio Público de la Defensa. La capacitación estuvo dirigida a funcionarios y empleados del Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Ministerio Público de Acusación, Servicio Público Provincial de la Defensa Penal, Defensoría del Pueblo, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, todos de la Provincia de Santa Fe, profesionales liberales de la abogacía, psicología y trabajadores/asistentes sociales. La misma constó de 8 jornadas, las cuales tuvieron lugar en las ciudades de Santa Fe y Rosario.

Actuaciones ante situaciones emergentes

La situación emergente de adolescentes santafesinos alojados en la Provincia de Buenos Aires relevada desde el monitoreo y la atención integral movilizó una serie de intervenciones por parte de este organismo. A continuación, se detallan las acciones emprendidas desde la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes para hacer cesar la vulneración de los adolescentes internados en la Comunidad Terapéutica San Camilo:

- Visita a la Fundación San Camilo en fecha 26 de junio, entrevista con adolescentes alojados y encargados de la Institución. Envío de Oficios con pedido de informe a la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, al Ministro de Desarrollo Social y al Ministro de Salud de la provincia de Santa Fe. Elaboración de informe.

- Amicus Curiae: A raíz del habeas corpus colectivo interpuesto por la Comisión Provincial por la Memoria de Buenos Aires (CPM), y luego de entablar una comunicación personal con el magistrado a cargo, Dr. Walter Federico Saettone, el 3 de julio de 2017 la

Defensoría se presentó como Amicus Curiae en dicho Expte. N° 14-02-000005-17/00, en trámite ante el Juzgado de Garantías N° 7 - Departamento Judicial de San Isidro.

- Se envió presentación también a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, poniendo a disposición los informes elaborados por la Defensoría.

- Recepción de denuncias de dos madres de jóvenes internados en San Camilo en fecha 3 de julio y acompañamiento de las mismas.

- Presentación en fecha 5 de julio de comparendo en las denuncias penales que dichas madres presentaron ante el MPA (Fiscal Aiello).

- En fecha 18 de julio de 2017 se recibió notificación de la resolución dictada el 5 de julio por el Juzgado de Garantías N°7, en la cual se hizo lugar al pedido de participación por parte de la Defensoría y se resolvió, entre otras cosas, imponer una restricción de admisión e ingreso de cualquier otro paciente distinto del que ya se encuentre internado en la Institución.

- En fecha 9 de julio ya habían sido trasladados de la Fundación San Camilo, la mayoría de las y los adolescentes oriundos de Santa Fe, mientras que dos continuaban allí. Los demás fueron alojados en otras instituciones de la provincia de Buenos Aires y Santa Fe o con miembros de su familia ampliada.

- Se establecieron comunicaciones telefónicas con la Delegación de Rafaela y la Dirección Provincial de Promoción de Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe y de Rosario para entablar contactos y generar acuerdos de seguimiento respecto de jóvenes de distintas regiones de la provincia que habían estado internados en San Camilo.

- Se realizaron visitas a comunidades terapéuticas de Rosario y provincia de Buenos Aires y a Centros Residenciales para hacer el seguimiento de situaciones de los jóvenes que habían estado alojados en San Camilo (Fundación CREA en Rosario, Comunidad Terapéutica "Fénix" en Provincia de Buenos Aires, Partido de Guernica, Colonia Astengo, Alvear).

- Durante el mes de julio de 2017 fueron trasladados de la Fundación San Camilo todos los adolescentes que se encontraban bajo responsabilidad de la Subsecretaría de Derechos de la Niñez Adolescencia y Familia de Santa Fe. La Fundación fue cerrada definitivamente en noviembre de 2017.

Herramientas defensoriales

En lo que refiere al objetivo de **generar intervenciones ante las autoridades del Sistema para modificar aspectos críticos del sistema de acogimiento**, se comenzaron a utilizar otras herramientas defensoriales, a los fines de reforzar la función de contralor que es competencia directa de esta Defensoría, por un lado, y por el otro lograr el mejoramiento de algunas prácticas. Hasta el momento, la herramienta más asidua de la Defensoría consta del envío de oficios a diferentes funcionarios del Sistema de Protección Integral y otras áreas del Estado, en los que se interponen pedidos de información o requerimientos desde la Defensoría. No obstante, se constata un bajo nivel de respuesta por parte de estos organismos.

En este sentido, y en concordancia a las situaciones emergentes desarrolladas anteriormente, se implementaron las siguientes herramientas defensoriales:

Citación a funcionaria - Requerimiento - Recomendación; En fecha 13 de junio del corriente se efectuó la citación formal a la funcionaria Subsecretaria de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia, Ps. Andrea Travaini, para que concurriese a la sede de la Defensoría el día 19 de junio a las 11 hs. El motivo de la citación fue la necesidad de tratar las graves y urgentes problemáticas del Sistema de Promoción y Protección integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Requerimiento: El 19 de junio de 2017, se le entregó un Requerimiento Formal a dicha Funcionaria a cargo de la autoridad de aplicación del Sistema Provincial de Protección, para que presentara una agenda de trabajo para los próximos 6 meses sobre los siguientes temas: temas críticos, jerarquización del área de niñez y ordenamiento institucional, territorialización de la Subsecretaría: Servicios locales en las ciudades más importantes, modalidades de acogimiento alternativas, instituciones y programas.

Resolución de Recomendación N° 126/17: Asimismo, en virtud de los casos recibidos y la información relevada en el monitoreo respecto de las distintas modalidades de acogimiento se emitió en fecha 4 de julio de 2017 la Resolución de Recomendación N° 126/17, suscripta conjuntamente con el Defensor del Pueblo, y referida a "Monitoreo sobre condiciones de alojamiento de Niñas, Niños y Adolescentes en situaciones de vulnerabilidad" en donde se dispuso:

- Recomendar a la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia que disponga un relevamiento de las niñas, niñas, niños y adolescentes alojados en instituciones bajo una Medida de Protección excepcional;

- Recomendar a la Subsecretaría mencionada reevaluar los planes de acción respecto de estos niños, formalizando los dispositivos a cada situación con el objetivo de proteger su interés superior y disponer el traslado progresivo de los mismos a instituciones adecuadas dentro de la Provincia de Santa Fe;

- Poner a disposición de la Subsecretaría los informes técnicos específicos de cada relevamiento realizados en la materia específica; (los cuales fueron solicitados y entregados)

Mesa de diálogo

Como producto del requerimiento formulado y la resolución de recomendación, en el mes de julio se conformó una **mesa de diálogo** semanal que se reúne los días jueves y está integrada por referentes provinciales del área de salud, de salud mental, de desarrollo, de justicia penal juvenil y de APRECOD. En este ámbito la Defensora participa asumiendo su rol de control y supervisión proactiva.

Se decidió comenzar por el tratamiento de 60 casos de niñas, niños y adolescentes considerados críticos (si bien muchos de ellos ya son mayores de edad). Se busca poder avanzar en el desarrollo de los proyectos de alojamiento en casas de egreso así como también generar estrategias para implementar su autonomía progresiva.

Esta iniciativa responde a trabajar desde un abordaje y una política integral los temas de infancias y juventudes, y se enmarca en el rol de "terceridad" que posee la Defensoría. Por ello, desde un inicio ha dispuesto su sede en Rosario para tal fin.

Este trabajo articulado y sostenido ha posibilitado presentar la planificación de las

estrategias de incidencia para 2018. Las mismas se anclan en las oportunidades identificadas en 2017, y se centran fundamentalmente en la capacitación a equipos, en reuniones de incidencia con autoridades, y el trabajo con adolescentes desde las líneas priorizadas; proyectos institucionales, proyectos de vida, población adolescente y autonomía progresiva.

Concejo Deliberante de Rosario

La Defensoría participó en dos instancias en las que la Comisión de Derechos Humanos del Concejo la convocó para abordar temas vinculados al Sistema de Protección Integral. El temario abordado fue:

Nueva estructura orgánico funcional de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia.

Estado de situación del Servicio Local de la ciudad de Rosario.

Condiciones de alojamiento de niños, niñas y adolescentes.

Criterios y/o estrategias de abordajes de situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Funciones asignadas al personal policial presente en la Dirección Provincial de Promoción de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia- Delegación Rosario.

Otras actividades vinculadas a los derechos y la protección, convocadas por diversos actores

Participación en Diplomatura: “Niñas/as y familias”. Derecho, evolución y desafíos - Módulo V: “Protección y cuidados a la infancia” organizada por la Facultad de Psicología -UCSF.

Participación en HUELLAS (Muestra organizada en el marco del Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia que promueve el dialogo y la participación en la reflexión sobre los derechos humanos y las vulneraciones que persisten aun en democracia). Estación Belgrano (Bv. Gálvez 1150, Santa Fe).

Participación en Carrera UNICEF por la Educación.

Participación en Convocatoria para la creación de la Defensoría Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes en Cámara de Diputados de la Nación.

Participación de la Defensora en el Curso de actualización sobre el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación “Profundizando las transformaciones en la relaciones de familia” destinado a trabajadoras y trabajadores del Estado involucrados en los cambios que trae esta legislación convocado por ATE Santa Fe, Docente: Marisa Herrera.

Participación en Actividad Preparatoria de la IV Conferencia Mundial sobre la Erradicación Sostenida del Trabajo Infantil de la ciudad de Rosario convocada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

Entrevista a la Defensora en Infancia en Deuda sobre la importancia de contar con un Defensor Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes.

Entrevista en UNICEF sobre la importancia de contar con un Defensor Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes.

Participación en capacitación interna “Las adicciones como problemática social y la función de la familia y el Estado como solución estructural” organizada por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe en la sede de UPCN Rosario.

Participación en Audiencia Pública sobre Mecanismo de Selección del Defensor o Defensora Nacional de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Visita del Defensor del Pueblo de Colombia, Dr. Carlos Alfonso Negret Mosquera a

la DNNA. Recorrida junto a la Defensora por el Museo de la Memoria y participación en Disertación y conversatorio en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario – “Jornadas de Derecho Público”, organizadas por el Centro de Estudiantes.

Participación en Disertación en la Legislatura provincial del Defensor del Pueblo de Colombia ante autoridades y organizaciones sociales.

Participación en Acto de apertura Jornadas Preparatorias al XIV Congreso Mundial de Mediación.

Participación en Apertura de las Jornadas de Formación sobre abordaje multidisciplinario de personas en situación de vulnerabilidad en el marco del proceso penal” organizadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Santa Fe.

Participación en inauguración de la Casa Terapéutica Productiva (APRECOD Y Cooperativa Communitas).

Capacitación interna “Atención en situaciones de crisis subjetiva” a cargo de la Psic. Beatriz Frutos.

Reunión con Roberto Benes, nuevo representante de UNICEF Argentina.

3. SISTEMA DE JUSTICIA PENAL JUVENIL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Desde la conformación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se priorizó el trabajo con las y los jóvenes en conflicto con la ley penal. Este eje ha ido profundizándose y perfeccionándose a lo largo de los años desde las diversas líneas de acción institucionales, como la escucha y atención integral, la promoción e incidencia, y –fundamentalmente- el monitoreo.

El monitoreo del Sistema de Justicia Penal Juvenil se formalizó en septiembre de 2012 a través de la Resolución N°186. La misma da cuenta de la necesidad de supervisar de forma independiente las instituciones privativas de la libertad destinadas a alojar a jóvenes en conflicto con la ley penal.

Tras un año de desarrollo de este monitoreo, la Defensoría presentó el día 7 de mayo de 2013 la Resolución N° 123, donde se observaron aspectos puntuales referidos en los espacios de escucha y en las visitas desarrolladas semanalmente por profesionales del equipo del Área de Atención Integral al Instituto de Recuperación del Adolescente Rosario (I.R.A.R.), al Pabellón Juvenil de Las Flores y la Dirección de Asuntos Juveniles (D.A.J) de la ciudad de Santa Fe.

La planificación y metodología de este monitoreo fue variando a lo largo de los años de trabajo y ajustándose a los requerimientos institucionales. El marco conceptual que da fundamento y sobre el que se construye este monitoreo ha sido siempre la normativa internacional vigente en Derechos Humanos (10) y, en específico, la centrada en los derechos de la niñez y adolescencia que se relaciona con la justicia juvenil, la cual reúne, bajo la forma de reglas, directrices, observaciones, resoluciones de organismos

(10) Convención sobre los Derechos del Niño (1989), Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil - Directrices de Riad (1990), Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores - Reglas de Beijing (1985), Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos - Reglas Mandela (2015), Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad - Reglas de La Habana (1990), Reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de la libertad - Reglas de Tokio (1990), Directrices de Acción sobre el Niño en el Sistema de Justicia Penal - Directrices de Viena (1997), Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal (2002), Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos (2005), Observación General N° 10 del Comité sobre los derechos del niño en la justicia de menores - CRC/C/GC/10 (2007).

especializados en la materia, etc., una serie de prescripciones y recomendaciones estandarizados sobre el abordaje y garantía de los derechos de las personas en contextos específicos de vulnerabilidad como, por ejemplo, los que se configuran a partir de la privación de libertad.



3.1 Monitoreo

Planificación 2016/2017

Desde 2016 se ha definido aplicar una nueva metodología, ajustando las herramientas que se utilizan para recoger información, así como también revisar el esquema de informes que se elaboran y de qué manera se comunican a las autoridades pertinentes aquellos aspectos del tránsito de las y los adolescentes por las instituciones del Sistema de Justicia Penal Juvenil que revisten carácter más crítico.

Sobre la base de esta nueva redefinición, se establecieron las instituciones con las que se trabajaría y se adecuaron las herramientas teniendo en cuenta las particularidades de cada una.

Para esta nueva etapa se llevó adelante una nueva planificación con una perspectiva bianual, determinando dos dimensiones de análisis diferenciadas. La primera de ellas tiene que ver con las condiciones de alojamiento y acceso a derechos. Se estableció una modalidad de relevamiento que permitiese parametrizar las condiciones de cada sector y poder establecer la continuidad o mejora de condiciones. Para cada dispositivo se adaptó la herramienta y a cada uno de ellos se le asignó una periodicidad de visita particular.

Objetivos específicos	Niveles de análisis e intervención	Fuentes	Metodología / Técnicas de relevamiento de información	Periodicidad	Soporte de registro / procesamiento de información
Relevar las condiciones de alojamiento y garantía de derechos y acceso a la justicia de los adolescentes mujeres y varones alojados en establecimientos de Régimen cerrado y semiabierto de la provincia.	Dispositivos de alojamiento con Régimen Cerrado de adolescentes varones: Pabellón Juvenil de la UP N° 2 - Las Flores, División de Asuntos Juveniles.	Actores institucionales del Pabellón Juvenil de la UP N° 2-Las Flores (Santa Fe); adolescentes alojados en el dispositivo.	Entrevistas semiestructuradas con Dirección, equipo técnico profesional, operadores juveniles. Ejes: Salud, Educación, Acceso a la Justicia, Alojamiento.	Mensual	Información Monitoreo 2014-2016. Pautas de entrevista estructurada a Dirección, equipo técnico, operadores. Grabador. Formularios parametrizados.
			Recorrida por las instalaciones, observación participante, entrevistas con adolescentes alojados.		Pautas de registro observaciones, pauta entrevista a adolescentes. Formularios parametrizados.
		Actores institucionales de la División de Asuntos Juveniles (Santa Fe); adolescentes alojados en el dispositivo.	Entrevistas semiestructuradas con Dirección, equipo técnico profesional, operadores juveniles. Ejes: Salud, Educación, Acceso a la Justicia, Alojamiento.	Bimestral	Información Monitoreo 2014-2016. Pautas de entrevista estructurada a dirección, equipo técnico, operadores. Grabador. Formularios parametrizados.
	Dispositivos de alojamiento con Régimen Cerrado de adolescentes mujeres: Sección de Asuntos Juveniles Femeninos (Rosario).		Recorrida por las instalaciones, observación participante, entrevistas con adolescentes alojados.		Pautas de registro observaciones, pauta entrevista adolescentes. Formularios parametrizados.
		Actores institucionales Sección de Asuntos Juveniles Femeninos (Rosario); adolescentes alojadas en el dispositivo.	Recorrida por las instalaciones, observación participante, entrevistas con adolescentes alojadas.	Bimestral	Pautas de registro observaciones, pauta entrevista adolescentes. Formularios parametrizados.

					Material teórico específico sobre enfoque de género y vulnerabilidad, acceso a la justicia de jóvenes mujeres, sistema penal. Formularios parametrizados.
			Entrevistas semiestructuradas con Dirección, equipo técnico profesional, operadores juveniles. Ejes: Salud, Educación, Acceso a la Justicia, Alojamiento.		Pautas de entrevista estructurada a dirección, equipo técnico, operadores. Grabador. Formularios parametrizados.
	Dispositivos de alojamiento semi-abiertos de adolescentes hombres de la provincia: Residencia Juvenil de Coronda (Centro - Norte); Hogar Granja Casa Joven de General Lagos; Establecimiento socioeducativo de Alvear; Establecimiento socioeducativo de Venado Tuerto (Sur).	Actores institucionales dispositivos semi-abiertos; adolescentes alojados en cada dispositivo.	Entrevistas semiestructuradas con Dirección, equipo técnico profesional, operadores juveniles. Ejes: Salud, Educación, Acceso a la Justicia, Alojamiento.	Semestral	Pautas de entrevista estructurada dispositivos semi-abiertos: a dirección, equipo técnico, operadores. Grabador.
			Recorrida por las instalaciones, observación participante, entrevistas con adolescentes alojados.		Pautas de registro observaciones, pauta entrevista a adolescentes.
Realizar el seguimiento mensual de la situación de alojamiento de los adolescentes en la institución, para impulsar los cambios pertinentes a través de devoluciones a la Dirección del Centro.	Centro Especializado de Responsabilidad Penal Juvenil de Rosario (ex IRAR).	Actores institucionales del IRAR; adolescentes alojados en el dispositivo.	Recorrida por las instalaciones, observación participante, entrevistas con adolescentes alojados.	Mensual	Pautas de registro observaciones, pauta entrevista estructurada con adolescentes. Formularios parametrizados.
		Información Monitoreo DNNyA 2014-2016			

acceso a la justicia de los jóvenes. La misma consiste en entrevistas a jóvenes, a referentes del área jurídica, análisis estadístico tanto de la faz ejecutiva como judicial del Sistema de Justicia Penal Juvenil. Sobre ello, se diseñó la siguiente metodología:

Objetivos específicos	Niveles de análisis e intervención	Fuentes	Actividades	Metodología / Técnicas de relevamiento de información
Generar información sistematizada sobre la situación procesal de las y los adolescentes infractores y presuntos infractores incluidos en el sistema de justicia penal juvenil provincial que cumplen medidas con y sin privación de libertad.	Sistema provincial de Justicia Penal Juvenil: áreas estratégicas de articulación con el poder Judicial provincial a nivel de Sistema y dispositivos cerrados de alojamiento de jóvenes.	Área estadística de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Registros de adolescentes incluidos en el sistema por dispositivo, años 2013 – 2016.	Contacto con referente, solicitud de información.	Análisis de datos secundarios (registros cuantitativos anuales de la DPJPJ, información producida por el Área estadística).
			Construcción de herramientas para el análisis del acceso a la justicia de jóvenes alojados en los dispositivos cerrados.	
		Área Jurídica de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil.	Contacto con referente. Trabajo de Campo.	Entrevista estructurada con referente Área Jurídica DPJPJ.
				Análisis de datos secundarios de acuerdo con la muestra construida (registros, planillas, estadísticas).

Objetivos específicos	Niveles de análisis e intervención	Fuentes	Actividades	Metodología / Técnicas de relevamiento de información
		Área Legal o referente de cada dispositivo cerrado. Fichas únicas individuales de adolescentes (sujeto a evaluación - casos testigo).	Contacto con referentes. Trabajo de Campo.	Entrevista con referente(s) de Áreas Legales de los dispositivos cerrados. Solicitud de acceso a información incluida en los PEI o legajos de adolescentes (sujeto a evaluación - casos testigo).
				Análisis de datos secundarios: intervenciones de las áreas legales s/ situación de los adolescentes.
		Adolescentes alojados en el IRAR (Rosario), Pabellón Juvenil de la UP N°2- Las Flores y D.A.J. (Santa Fe).	Trabajo de Campo cualitativo: visita y recorrida por el dispositivo, contacto con adolescentes alojados.	Entrevistas semi-estructuradas con adolescentes alojados en todos los sectores de cada institución.
	Poder Judicial de la Provincia.	Área estadística del Poder Judicial Provincial.	Construcción de muestra de análisis.	Análisis de datos secundarios: estadísticas del Poder Judicial de la Provincia. Datos relativos a los juzgados del sur provincial (Rosario, S. Lorenzo, V. Constitución, V. Tuerto)

Objetivos específicos	Niveles de análisis e intervención	Fuentes	Actividades	Metodología / Técnicas de relevamiento de información
		Juzgados de Menores. Expedientes judiciales de adolescentes alojados en el IRAR.	Reuniones y establecimiento de acuerdos para el intercambio de información con el Poder Judicial de la Provincia (fiscales, asesores, defensores y jueces de menores).	Entrevistas a Jueces de Menores ; Asesores, Defensores.
		Poder Judicial: Expedientes, Jueces, Defensores Públicos.	Contacto con referentes para solicitud de información.	Sistematización de datos de los expedientes judiciales que aborden causas de adolescentes en los períodos

Ejes de trabajo durante 2017

A lo largo de 2017 se ha ido institucionalizando la modalidad de trabajo y registro considerando que durante este período se comienza a trabajar para la generación del sistema de gestión y registro de situaciones relativas a este Monitoreo. Esto ha implicado la apertura de un expediente por cada institución monitoreada, anclando en el mismo las planillas parametrizadas, los informes internos y las notas de elevación, así como los oficios mediante los cuales se comunicaron a las autoridades los principales aspectos relevantes detectados. La puesta en marcha del sistema de gestión permitirá generar comparaciones entre las visitas, calculando indicadores e ir midiendo impactos en relación a las herramientas defensoriales aplicadas.

En este sentido, además de la apertura de un expediente por institución, se definió iniciar un expediente “principal”, orientado a la Dirección provincial de Justicia Penal Juvenil donde se registran las acciones y toda la información del funcionamiento a nivel sistema que releva este monitoreo.

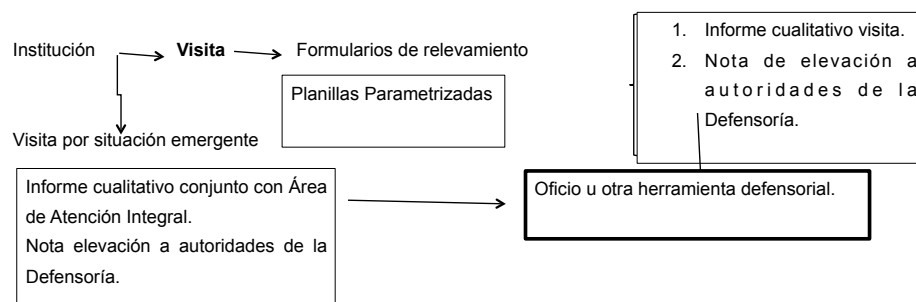
A continuación, se detallan las acciones realizadas por parte de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes sobre Justicia Penal Juvenil desde las dos grandes líneas de intervención: Monitoreo e Incidencia.

Relevamiento de las condiciones de alojamiento y garantía de derechos en los dispositivos de alojamiento del Sistema Penal Juvenil

A medida que se avanzó con la planificación se detectó la necesidad de establecer dos tipos de visitas para relevar las condiciones de alojamiento y la garantía de derechos,

donde la modalidad de trabajo y abordaje es diferente. Por un lado, se desarrollan aquellas visitas enmarcadas en la planificación del monitoreo anual y por el otro, se trata de aquellas visitas que se realizan impulsadas por una situación crítica o emergente. En estas visitas se articula la intervención con el equipo de atención integral, y desde el monitoreo se apunta a analizar cómo han sido los circuitos institucionales para abordar la situación, mientras que se aborda el caso particular del o la joven afectado/a por la situación emergente.

Esquema de gestión de intervenciones Monitoreo JPJ 2017



Teniendo en cuenta la cantidad de visitas realizadas por cada institución se está trabajando en la elaboración de informes por institución que puedan reflejar la tendencia en las variables relevadas, así como la incidencia que han tenido las herramientas defensoriales al comunicar estas situaciones a las autoridades competentes.

Respecto de lo planificado para monitorear las instituciones de modalidad cerrada, la periodicidad fue variando de acuerdo a situaciones emergentes. No obstante, independientemente de estas situaciones, se visitó cada institución al menos de forma bimensual.

A continuación, se detallan las distintas intervenciones descriptas anteriormente que la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes ha realizado durante la última etapa de monitoreo, con sus respectivas fechas en las cinco instituciones de modalidad cerrada y en las cuatro de modalidad semiabierta del Sistema Penal Juvenil de la provincia de Santa Fe.

Cuadro. Intervenciones en dispositivos de régimen cerrado del Sistema de Justicia Penal Juvenil. Nodo Rosario. Año 2017.

Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil			
Nodo Rosario			
Instituto de Recuperación del Adolescente de Rosario		Sección de Asuntos Juveniles Femeninos	
Cantidad de intervenciones	22	Cantidad de intervenciones	16
Cantidad de visitas 2017	10	Cantidad de visitas 2017	4
Fecha	Tipo de intervención	Fecha	Tipo de intervención
07/03/2017	Visita periódica de monitoreo	8/2/17	Entrega de libros e instancia de intercambio con las adolescentes
13/03/2017	Envío de oficio a la directora del Instituto de Recuperación del Adolescentes de Rosario (N° 120 – 17)	4/5/17	Visita periódica de monitoreo
15/03/2017	Visita periódica de monitoreo	23/5/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N°229 – 17)
10/03/2017	Mesa de diálogo por Habeas Corpus	16/6/17	Visita periódica de monitoreo
03/04/2017	Visita periódica de monitoreo	6/7/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 305 – 17)
11/04/2017	Mesa de diálogo por Habeas Corpus	10/7/17	Envío de oficio al subdirector Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 311 – 17)
20/04/2017	Envío de oficio al Director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N°180 – 17), al Subdirector Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 182 – 17) y a la Directora de IRAR (N° 320 – 17)	7/9/17	Visita periódica de monitoreo
22/05/2017	Visita periódica de monitoreo	15/9/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 422 – 17)
24/05/2017	Visita periódica de monitoreo	15/9/17	Envío de oficio al subdirector Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 423 – 17)
07/06/2017	Participación taller audiovisual	3/11/17	Visita periódica de monitoreo
11/07/2017	Visita emergente	16/11/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 537 – 17)
13/07/2017	Envío de oficio a la directora del Instituto de Recuperación del Adolescentes de Rosario (N° 320 – 17)	16/11/17	Muestra de fin de año

26/07/2017	Visita periódica de monitoreo	17/11/17	Envío de oficio al subdirector Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 538 – 17)
04/08/2017	Visita periódica de monitoreo	17/11/17	Envío de oficio al Área Jurídica de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 539 – 17)
13/09/2017	Participación taller audiovisual	17/11/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 547 – 17)
12/10/2017	Visita emergente	17/11/17	Envío a la coordinadora Zona Sur Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 548 – 17)
24/10/2017	MPA - Vista de expedientes Unidad de violencia institucional		
25/10/2017	MPA - Vista de expedientes Unidad de violencia institucional		
01/11/2017	Visita emergente		
17/11/2017	Envío de oficio al Director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 542 - 17)		
17/11/2017	Envío de oficio a la directora del Instituto de Recuperación del Adolescentes de Rosario (N° 543 – 17)		
13/12/2017	Muestra de fin de año		

Cuadro. Intervenciones en dispositivos de régimen cerrado del Sistema de Justicia Penal Juvenil. Nodo Santa Fe. Año 2017.

Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil			
Nodo Santa Fe			
Pabellón Juvenil de la UP N°2 – Las Flores		División de Asuntos Juveniles	
Cantidad de intervenciones	30	Cantidad de intervenciones	18
Cantidad de visitas 2017	9	Cantidad de visitas 2017	5
Fecha	Tipo de intervención	Fecha	Tipo de intervención

21/03/17	Visita periódica de monitoreo	4/1/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 06 – 17)
29/03/17	Audiencia en el Juzgado de 2ª Nominación, Circunscripción N°1 por clausura del Sector B	4/1/17	Envío de oficio al Coordinador Región Centro-Norte Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 07 – 17)
30/03/17	Envío de oficio al Director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 148 – 17)	4/1/17	Envío de oficio a la directora División de Asuntos Juveniles (N° 09 – 17)
31/03/17	Envío de oficio al Subdirector Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 149 – 17).	21/3/17	Visita periódica de monitoreo
31/03/17	Envío de oficio al Director Provincial de Arquitectura e Ingeniería – DIPAI (N° 150 – 17).	27/3/17	Envío de oficio al Director de Justicia Penal Juvenil (N° 136 – 17)
31/03/17	Envío a la Secretaría de Obras Públicas (N° 151 – 17)	28/3/17	Envío de oficio al subdirector de Justicia Penal Juvenil (N° 143 – 17)
31/03/17	Envío de oficio al Coordinador Zona Centro - Norte Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 153 – 17)	28/3/17	Envío de oficio al Coordinador Zona Centro-Norte Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 145 – 17)
7/4/17	Visita especial por seguimiento de Plan de Reforma y Mejora	28/3/17	Envío de oficio a la directora División de Asuntos Juveniles (N° 146 – 17)
10/4/17	Nota al Juzgado de Menores N°2 de la ciudad de Santa Fe (N° 028 – 17)	13/6/17	Visita periódica de monitoreo
25/4/17	Visita especial por seguimiento de Plan de Reforma y Mejora	6/7/17	Envío de oficio al Coordinador Zona Centro - Norte Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 303 – 17)
27/4/17	Envío de nota al Juzgado de Menores N°2 de la ciudad de Santa Fe (N° 038 – 17)	10/7/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 312 – 17)
16/5/17	Visita especial por seguimiento de Plan de Reforma y Mejora	10/7/17	Envío de oficio a la Directora División de Asuntos Juveniles (N° 313 – 17)
23/5/17	Envío de oficio a la Secretaría de Obras Públicas (N° 226 – 17)	21/07/17	Visita periódica de monitoreo

23/5/17	Envío de oficio al Director Provincial de Arquitectura e Ingeniería – DIPAI (N°227 – 17)	18/10/17	Visita periódica de monitoreo
23/5/17	Envío de nota al Juzgado de Menores N°2 de la ciudad de Santa Fe (N° 050 – 17)	17/11/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 549 – 17)
23/5/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N°228 – 17)	17/11/17	Envío de oficio al Coordinador Zona Centro - Norte Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N°550 – 17)
30/5/17	Visita especial por emergente	17/11/17	Envío de oficio a la Directora División de Asuntos Juveniles (N°551 – 17)
13/6/17	Visita periódica de monitoreo	28/11/17	Visita periódica de monitoreo
27/6/17	Participación especial en espectáculo recreativo del Grupo Tongo		
2/8/17	Visita periódica de monitoreo		
3/8/17	Envío de oficio a la Directora del Pabellón Juvenil de la UP N° 2 (N°346 – 17)		
12/09/17	Visita periódica de monitoreo		
21/9/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 437 – 17)		
21/9/17	Envío de oficio al subdirector Provincial de Justicia Penal Juvenil (N°440 – 17)		
21/9/17	Envío de oficio al Coordinador Región Centro-Norte Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 441 – 17)		
07/11/17	Visita periódica de monitoreo		
17/11/17	Envío de oficio al Director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 544 – 17)		
17/11/17	Envío de oficio al coordinador Zona Centro - Norte Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 545 – 17)		
17/11/17	Envío de oficio a la Directora Pabellón Juvenil U.P. N° 2 "Las Flores" (N°546 – 17)		
20/12/2017	Muestra de fin de año		

Cuadro. Intervenciones en dispositivos de régimen cerrado del Sistema de Justicia Penal Juvenil. Nodo Venado Tuerto. Año 2017.

Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil	
Nodo Venado Tuerto	
Centro de Alojamiento Transitorio	
Cantidad de intervenciones	4
Cantidad de visitas 2017	1
Fecha	Tipo de intervención
27/04/17	Visita periódica de monitoreo
24/5/17	Envío de oficio al director Provincial de Justicia Penal Juvenil (N°237 – 17)
24/5/17	Envío de oficio al subdirector Provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 239 – 17)

Intervenciones en dispositivos de régimen semiabierto del Sistema de Justicia Penal Juvenil. Años 2016/2017.

Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil	
Nodo Rafaela	
Casa del Adolescente	
Cantidad de intervenciones	7
Cantidad de visitas	3
Fecha	Tipo de intervención
13/6/2016	Visita periódica de monitoreo
14/6/2016	Visita periódica de monitoreo
30/8/2016	Envío de oficio al Coordinador Centro Norte Dirección de Justicia Penal Juvenil (N°355 – 16)
30/8/2016	Envío de oficio al subsecretario de Asuntos Penales (N°356 – 16)
30/8/2016	Envío de oficio al director provincial de Justicia Penal Juvenil (N°357 – 16)
30/8/2016	Envío de oficio a la directora de Casa del Adolescente – Rafaela (N°358 – 16)
2/11/2016	Visita periódica de monitoreo

Nodo Santa Fe	
Residencia Juvenil de Coronda	
Cantidad de intervenciones	6
Cantidad de visitas	2
Fecha	Tipo de intervención
3/3/2017	Visita periódica de monitoreo
27/3/2017	Envío de oficio al director provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 134 – 17)
27/3/2017	Envío de oficio al subdirector provincial de Justicia Penal Juvenil (N° 135 – 17)
27/3/2017	Envío de oficio a la directora de la Residencia Juvenil (N°137 – 17)
27/3/2017	Envío de oficio al Coordinador Zona Centro-Norte Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N°140 – 17)
7/12/2017	Visita periódica de monitoreo
Nodo Rosario	
Dispositivo Socioeducativo de Puertas Abiertas – Alvear	
Cantidad de intervenciones	1
Cantidad de visitas	1
4/12/17	Visita de monitoreo
Nodo Venado Tuerto	
Dispositivo Socioeducativo de Puertas Abiertas – Venado Tuerto	
Cantidad de intervenciones	3
Cantidad de visitas	1
27/04/17	Visita de monitoreo
26/5/17	Envío de oficio al director provincial de Justicia Penal Juvenil (N°242 – 17)
26/5/17	Envío de oficio a la Coordinadora Zona Sur Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil (N°243 – 17)

3.2 Promoción e Incidencia

El 14 de agosto de 2017, la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, dispuso **citar a las autoridades del Sistema Penal Juvenil (12)** (facultad conferida en los arts. 38 y ss. Ley 10.396) a una reunión en la Defensoría. El objetivo de este encuentro fue la necesidad de tratar las problemáticas generadas en la órbita del sistema de Justicia Penal Juvenil.

(12) Artículo 40. (Ley 10.396). El defensor del Pueblo podrá solicitar entrevistas o ampliatorias de datos, y los funcionarios que se negaren a concederla, podrán ser requeridos por aquel para que manifiesten por escrito las razones que justifiquen tal decisión.

A la reunión fueron citados el Subsecretario de Asuntos Penales, Lisandro Martínez Gorostiaga, el Director Provincial de Justicia Penal Juvenil, Alcides Leicker y al Subdirector Provincial de Justicia Penal Juvenil, Fracisco Bracalenti.



Estado de situación en los dispositivos de régimen cerrado y semiabierto para el alojamiento de adolescentes en conflicto con la ley penal

3.2.1 Temas críticos del Sistema de Justicia Penal Juvenil - 2017

Situaciones de presunta violencia institucional en establecimientos de régimen cerrado.

- Actuaciones del Servicio Penitenciario Provincial frente a episodios de conflicto que involucran a jóvenes alojados.
- Requisas: protocolos de actuación y comunicación. Actuaciones de la Policía de la Provincia en establecimientos de gestión mixta.
- Proporcionalidad de las prácticas, intervenciones y sanciones. Aplicación del

Protocolo de Apremios de la DPJPJ. Comunicación a Juzgados de Menores.

Dotación de personal de acompañamiento y especialización del mismo.

- Situación en los de régimen cerrado con gestión mixta.
- Situación en los establecimientos socioeducativos de régimen semi-abierto.

Consumo problemático de sustancias. Articulación con APRECOD para el abordaje en los dispositivos de la DPJPJ.

Abordaje con perspectiva de género. Situación de mujeres adolescentes en la S.A.J.F.

Proyectos institucionales y territorialidad de la DPJPJ.

- Enfoques centrados en la responsabilización.
- Unificación de criterios de abordaje en todos los dispositivos del Sistema Penal Juvenil (Sur y Centro-Norte provincial).
- Alcaldías. Situación de alojamiento y equipos de acompañamiento en el marco de la gestión mixta.

Acceso a la justicia.

- Competencias de las áreas legal o jurídica en los dispositivos cerrados.
- Articulación con el Poder Judicial.

3.2.2 Condiciones de alojamiento y acceso a derechos en los establecimientos de régimen cerrado

Infraestructura y servicios: situación de IRAR, Pabellón Juvenil de la UP N°2 - Las Flores, División de Asuntos Juveniles (D.A.J), Sección de Asuntos Juveniles Femeninos (SAJF) y Centro de Alojamiento Transitorio (C.A.T.) de Venado Tuerto. Proyectos de mejora en curso. Mantenimiento regular de las instalaciones.

Dispositivos cerrados de carácter transitorio.

- Alcance de las intervenciones y garantía de derechos (ej.: Educación, Salud, Recreación). Situación de la D.A.J.
- C.A.T. Venado Tuerto. Personal de acompañamiento en el marco de la gestión mixta. Garantía de derechos.
- Dispositivo de ingreso con carácter transitorio para Rosario, fuera de IRAR: proyecto institucional, tipo de gestión.

Salud. Atención de la emergencia. Atención de la salud mental. Articulación para la atención de especialidades médicas.

Educación.

- Proyectos educativos en el marco de la planificación institucional.
- Limitaciones para garantizar el derecho a la educación formal y su acreditación. Oferta desigual y cambiante de educación no formal (talleres) en los distintos dispositivos.

Abordaje de temas convivenciales.

- Gestión de conflictos.
- Acompañamiento especializado. Intervenciones socioeducativas y equipos profesionales / técnicos.

3.2.3 Herramienta Defensorial Nota N° 09/17 Acceso a derechos de niñas y niños en situaciones de especial vulnerabilidad, alojados con sus madres en ámbitos penitenciarios

Si bien el ámbito penitenciario destinado a la población adulta excede por su competencia al monitoreo del sistema de justicia penal juvenil desarrollado, la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes ha realizado a lo largo de 2017 diversas intervenciones en la Unidad Penitenciaria N°5 de Rosario "Instituto de Recuperación de Mujeres". Las mismas han estado fundamentadas en la problemática de las niñas y niños de entre 0 y 4 años de edad que conviven con sus madres privadas de libertad en dicho establecimiento cerrado.

En febrero de este año, a partir de tomar conocimiento por parte de las mujeres privadas de libertad sobre las condiciones de alojamiento, la Defensora Analía Colombo visitó la Unidad.

Luego de la recorrida y las entrevistas realizadas a internas, autoridades y trabajadores del Penal, la Defensoría manifestó su preocupación y envió una nota al Ministro de Seguridad de la Provincia de Santa Fe con copia al Gobernador.

En esta herramienta defensorial (Nota N° 09/17) se expresa la constatación del "estado de deterioro del edificio y sus instalaciones, situaciones de hacinamiento, falta de higiene, todas condiciones desfavorables para el cuidado de bebés, niñas y niños" (para entonces, 8 niñas y niños desde los veinte días hasta los tres años y medio). Por consiguiente, se insta al gobierno provincial a asumir una perspectiva de género en el marco del sistema penal, teniendo en cuenta las Reglas de Bangkok. Y se propone que, con carácter de urgencia, se estime el traslado de las mujeres con sus hijos a un penal con instalaciones acordes a las normativas internacionales asegurando la promoción de condiciones adecuadas a la vida y desarrollo de las niñas y niños en sus primeros años de vida.

Dicha nota fue respondida por el Secretario de Asuntos Penales de la Provincia, dando cuenta de:

1. Pase, en copia, a la Secretaría de Obras Públicas, para informar sobre el avance en la construcción del nuevo centro de detención de mujeres de Rosario, y en lo posible sobre fecha estimada de finalización de dicha obra.

2. Pase al Director General del Servicio Penitenciario, a quien solicita:

a. Informe sobre las reparaciones u otras medidas paliativas en términos edilicios, llevadas adelante en la Unidad 5.

b. Proceda de inmediato a actualizar las solicitudes de prisión domiciliaria en favor de las detenidas embarazadas o madres de niños o niñas menores de cinco años a su cargo.

c. Agote los medios a disposición para trasladar a las detenidas embarazadas, o madres de niños o niñas menores de cinco años a su cargo, a módulos transitorios de detención, hasta tanto se cuente con el nuevo dispositivo de detención actualmente en plazo de obra.

A fines de dar seguimiento a esta situación se conformó una mesa de diálogo de la que participó la Defensoría, además de continuar sus intervenciones con visitas, reuniones y envíos de Oficios.

U. P. N° 5 - Instituto de Recuperación de Mujeres de Rosario	
Cantidad de intervenciones	12
Cantidad de visitas	4
Fecha	Tipo de intervención
2/02/2017	Visita de monitoreo
10/02/2017	Envío de Nota al Ministro de Seguridad de la Provincia de Santa Fe
21/02/2017	Visita de monitoreo
22/02/2017	Envío de Oficio a la Dirección de la Unidad N° 5 (N° 80/17) Envío de Oficio a la Secretaría de Asuntos Penitenciarios (N° 79/17)
14/03/2017	Mesa de Diálogo por Hábeas Corpus U.P. N° 5
23/03/2017	Reunión con Hospital de Niños Zona Norte
29/04/2017	Mesa de Diálogo por Hábeas Corpus U.P. N° 5
27/07/2017	Envío de Oficio a la Dirección de la Unidad N° 5 para el seguimiento de las y los niños y sus madres (N° 338/17)
2/08/2017	Visita emergente
	Envío de Oficio a Secretaría de Obras Públicas sobre el estado de avance de las obras (N° 375/17)
15/08/2017	Visita emergente

La Unidad Penitenciaria N° 5, denominada Instituto de Recuperación de Mujeres de Rosario depende del Ministerio de Seguridad a través del Servicio Penitenciario Provincial. Se ubica en la planta alta del edificio ocupado por la Comisaría 8ª, con ingreso independiente y aloja a mujeres adultas imputadas por la comisión o presunta comisión de un delito. Actualmente se encuentra ubicada en calle Thedy 365 en una zona céntrica de la ciudad de Rosario. Las obras están adjudicadas a la UTE de Tecsa SA, Edeca SA e ingeniero Pedro Minervino SA. Esta nueva unidad penitenciaria para mujeres se ubicará en la zona oeste de la ciudad de Rosario (Bv. 27 de febrero y Calle 1706) y el estado actual de la misma prevé su conclusión para el primer semestre de 2018.

Los aspectos críticos relevados en las sucesivas instancias donde participó la Defensoría son:

- Situación de alojamiento de 8 a 10 niñas y niños de entre 40 días y 3 años y 10 meses de edad, hijos de mujeres que se encuentran detenidas. Las condiciones de alojamiento registran un carácter muy deficitario y el acceso a derechos de las y los niños se encuentra limitado como consecuencia de la lógica carcelaria.
- La atención y promoción de la salud de las y los niños, a cargo de un efector público provincial especializado no siempre está garantizado como consecuencia de la logística que depende del Servicio Penitenciario Provincial. Esta situación fue constatada a través

de reuniones del equipo de la DNNA con personal del área de Pediatría y Trabajo Social del Hospital.

Se han registrado problemáticas de convivencia y con las autoridades del penal, que derivaron en situaciones de violencia institucional. Estas afectaron de manera directa a las niñas y niños que allí viven con sus madres.

La importancia de otorgar un tratamiento diferencial a la situación de las mujeres que conviven en la Unidad Penitenciaria con sus hijos. Esta fue la posición que la Defensoría trasladó a las Mesas de Diálogo de las que participó, que fueron planteadas en el marco de un Hábeas Corpus correctivo por otros actores vinculados al monitoreo de unidades penitenciarias. Uno de los principales logros de las mismas fue el otorgamiento de un subsidio de \$1900 mensual a las internas madres que viven con sus hijos en la Unidad, atendiendo a necesidades específicas derivadas del cuidado de los niños, muchos de ellos bebés.

3.2.4 Relevamiento sobre el acceso a la justicia de los jóvenes en el Sistema Penal

Otra línea de trabajo ha sido el relevamiento de información en los Juzgados de Menores de las ciudades de Rosario y Santa Fe. Si bien desde 2013, el departamento de estadística de la Dirección de Justicia Penal Juvenil envía datos anuales sobre la población que transita por los distintos dispositivos de esta dirección, existe un gran número de jóvenes que no ingresan a estas instituciones pero que sí están registrados en el Poder Judicial. Por ello, la información con la que cuentan los Juzgados de Menores del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe es fundamental para conocer la población total de jóvenes infractores o presuntos infractores.

En mayo de 2017 se inició el relevamiento en los cuatro Juzgados de Menores de la Circunscripción N°2 (Rosario). Hacia julio se replicó el relevamiento de los dos Juzgados de Menores de la Circunscripción N°1 (Santa Fe).

La metodología en Rosario consistió en tomar como período de relevamiento una semana de cada turno de juzgado, considerando que el turno comprende dos semanas. Esto permitiría contar con cuatro semanas de observación/información de cada uno de los juzgados en ocho meses de 2017. En Santa Fe, la duración de los turnos es más extensa, alcanza el mes completo, por lo que el relevamiento consistió en tomar dos semanas de cada turno en cada etapa de relevamiento.

Relevamiento Juzgados de Menores N°1, N°2, N°3 y N°4 – 2° Circunscripción:

Meses	Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
Juzgado en Turno N°	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Semana a relevar																

Nota: la celda pintada corresponde a la semana relevada, entre la primera y segunda de cada mes, que corresponden al turno quincenal de cada Juzgado.

Relevamiento Juzgados de Menores N°1 y N°2 – 1° Circunscripción:

Meses	Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre	
Juzgado en Turno N°	1	2	1	2	1	2	1	2
Quincena a relevar								

Nota: la celda pintada corresponde a la quincena relevada, entre la primera y segunda, en el turno mensual de cada Juzgado.

Para cada Juzgado se relevó la totalidad de adolescentes punibles y no punibles ingresados en la semana o quincena de relevamiento. Se alternó entre la primera semana/quincena y la segunda semana/quincena de cada uno, lo que posibilitará que, al final del relevamiento, se obtenga información de cuatro instancias de relevamiento para cada juzgado, dos al iniciar y dos al finalizar el turno.

Para complementar la información cuantitativa obtenida en estos relevamientos, así como para aclarar algunas cuestiones que fueron surgieron a lo largo del trabajo, se planifica realizar entrevistas a los Secretarios Penales y Jueces/as de cada Juzgado a principios de 2018.

Poder acceder a estos datos y su análisis posterior permitirá tener una visión más acabada del funcionamiento de todo el conjunto de instituciones que componen el Sistema de Justicia Penal Juvenil.

3.2.5 Otras Actuaciones de incidencia

Con toda la información y reflexiones surgidas a partir de las anteriores líneas de intervención, la Defensoría desarrolla una gama de actuaciones por sí misma y de modo articulado con diversos actores a fin de promover acciones de políticas orientadas a garantizar los derechos vulnerados. Entre ellas se señalan:

› Herramientas Defensoriales: Opiniones Consultivas sobre un nuevo Código Procesal Penal Juvenil en la Provincia de Santa Fe y sobre las incumbencias de la figura “Asesor de menores”.

Además de las herramientas defensoriales como las Notas y Oficios que surgen del monitoreo, se han generado sobre este tema dos Opiniones Consultivas. Este tipo de documentos se caracteriza por manifestarse en ellos la voz institucional como una cita de referencia y reconocimiento sobre determinados temas. En este caso, se trató de dos Opiniones referidas al debate sobre un nuevo Código Procesal Penal Juvenil en la Provincia de Santa Fe y sobre las incumbencias de la figura “Asesor de menores”.

En cuanto al primer tema, la Defensoría fue invitada a participar en la Jornada de discusión de los tres proyectos legislativos para la aprobación de un nuevo Código Procesal Penal Juvenil organizada por las comisiones de Derechos y Garantías y Asuntos Constitucionales de la Cámara de Diputados de Santa Fe, el 26 de julio en Hotel ATE Santa Fe. Posteriormente, realizó sus aportes al debate parlamentario desde una **opinión consultiva**. Allí se **propicia retomar una parte del proyecto enviado por el Poder Ejecutivo Provincial en tanto esa “redacción excluía del ámbito de aplicación**

de la norma a los menores no punibles, cosa que la redacción actual no contempla y cuya regulación en cuanto a la edad depende de la legislación de fondo que dicta el Congreso de la Nación por ser materia expresamente delegada al Gobierno federal (artículos 121 y 126 CN) (actualmente el decreto ley 22.278)”. En relación a ello, manifestó que “es preciso referirse a los niños, niñas o adolescentes no punibles que incurran en una presunta infracción penal. Al respecto creemos imperioso establecer una regulación específica, sobre la base de priorizar los aspectos socioeducativos, la responsabilización subjetiva y no penal del o la joven, y todo ello desde el Sistema de Protección Integral de Derechos mediante la implementación de medidas de protección”.

La otra opinión consultiva surge a solicitud de opinión fundada por parte de la Fiscalía Regional de la 2° Circunscripción del Ministerio Público de la Acusación de la provincia de Santa Fe. En relación a la figura de Asesor de Menores. Esta Defensoría entiende que “en procesos penales que tienen a niñas, niños y/o adolescentes como víctimas, la representación de los intereses de los mismos como tales o más aún si quisieran constituirse como querellantes, se encuentra satisfecha por medio de quien ejerza su representación legal (progenitores, tutores, guardadores o curadores o apoyos de las personas con capacidad restringida con facultades representativas), siendo la participación del Ministerio Público (preferentemente un defensor de Menores y no un Asesor) una actuación complementaria de aquél. El nombramiento de un abogado del niño no debería realizarse de manera automática en todos los casos, sino solamente en aquellos en donde se vislumbra, de manera expresa o implícita, un conflicto de intereses entre la persona menor de edad y su representante legal”.

› Comisión Bicameral para un nuevo Sistema de Justicia Penal Juvenil.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes como coordinadora de la Red de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de ADPRA participó en calidad de representante de las ocho mesas de diálogo de la Comisión de trabajo sobre la creación de un Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil, convocada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la República Argentina.

Esta Comisión fue creada por Resolución 2017-21-APN-MJ, con el objetivo de abrir un espacio de debate sobre los lineamientos fundamentales para la conformación de un nuevo sistema de responsabilidad penal juvenil.

En este ciclo, que se llevó a cabo en la sede del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, participaron representantes de más de sesenta instituciones del país. Las mesas de trabajo se realizaron durante febrero de 2017, en cada una se abordaron aspectos relevantes a debatir sobre el Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil como: abordaje temprano de la prevención; justicia especializada; medidas restaurativas a la privación de libertad, medidas alternativas al proceso y medidas restaurativas como posibles sanciones; delitos y sanciones acordes a la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño; condiciones de detención que fomenten la reinserción; sistemas de articulación permanente intersectorial/dotación de recursos; sistemas de información; definición de imputabilidad de los jóvenes menores de edad.

La Defensoría participó de las ocho mesas aportando reflexiones y datos relevados por el monitoreo. En este ámbito de trabajo en red con instituciones de referencia al que fue convocada, sostuvo una vez más la urgencia de constituir una legislación sobre el Sistema Penal Juvenil en democracia y en concordancia con la Convención de los Derechos del Niño. Sin que esto implique retroceso alguno en los derechos humanos de la niñez y la adolescencia consagrados; expresando también su posicionamiento sobre no bajar la edad de punibilidad teniendo en cuenta y respetando el principio constitucional de no regresividad.

› ADPRA

En el contexto de los debates parlamentarios y mediáticos sobre la creación de un nuevo régimen penal juvenil, la Defensoría propuso realizar en el marco de ADPRA una mesa de intercambio sobre Justicia Penal Juvenil. La misma sucedió el 19 de abril en el Auditorio de la Defensoría de CABA, previa a un encuentro en el Congreso de la Nación con motivo de impulsar la figura del Defensor/a de Niñas, Niños y Adolescentes de Argentina.

› FIO

La Defensoría es miembro de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y tiene una participación activa en su Red de Niñez y Adolescencia. En este marco se implementó un Convenio de Cooperación con la Institución Nacional de Derechos Humanos de Uruguay. Atendiendo a la coincidencia de intereses y al respeto mutuo, ambas instituciones consideraron beneficioso establecer lazos de cooperación en los temas de su competencia para potenciar el trabajo de ambas.

La INDDHH y la DNNA, desarrollaron acciones de cooperación técnica y asistencia recíproca, en cumplimiento de los objetivos trazados en el marco estratégico de la Federación Iberoamericana del Ombudsman y a efectos de fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes. Este intercambio sucedió del 30 al 31 de mayo en Montevideo-Uruguay y del 22 al 24 de agosto en Rosario, Santa Fe-Argentina. El convenio fue apoyado por la GIZ, agencia de cooperación alemana, y se estableció como agenda de continuidad la elaboración de una publicación que pueda contribuir al trabajo de otras instituciones que conforman la Red que se presentará en la XXII Congreso y Asamblea de la FIO. En el trabajo conjunto la Defensoría buscó formarse en la implementación del Mecanismo Nacional contra la Tortura en Uruguay, y la INDDHH conocer más en profundidad las estrategias de promoción de derechos y comunicación institucional que se llevan adelante desde este organismo.

Por otra parte, también en el marco de FIO, la Defensoría asumió la elaboración y redacción de un informe sobre las Defensorías e instituciones similares en Iberoamérica y sus competencias en materia de justicia penal juvenil. Este proyecto es una de las iniciativas de la Federación, en la cual cada organismo parte participó brindando algunos datos sistematizados de su país o ámbito local. El objetivo de este documento es brindar aportes para trabajar el tema desde estos organismos específicos, y será presentado en

la XXII Congreso y Asamblea de FIO en Panamá en marzo de 2018.

› Participación de la Mesa de Trabajo convocada por UNICEF Argentina.

Durante abril y mayo, la Defensoría participó de la Mesa de Trabajo a la que convocó UNICEF Argentina junto con un grupo de técnicos y referentes del ámbito judicial y del sistema de protección de la niñez y adolescencia. El objetivo fue explorar y analizar algunas de las principales políticas públicas y estrategias de trabajo existentes en los ámbitos provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes, así como “promover la responsabilización subjetiva de adolescentes no punibles imputados por la comisión de delitos junto con el desarrollo de proyectos de vida alejados del conflicto penal”. La primera reunión tuvo lugar el día 21 de abril y la segunda el 16 de mayo de 2017.

En estas reuniones se buscó que los aportes brindados por referentes del Poder Judicial y del Sistema de Protección sirvan de insumos técnicos y orienten el proceso de reforma del Sistema de Justicia Juvenil acorde a los estándares internacionales en donde la edad mínima de responsabilidad penal juvenil no sea modificada.

En la primera instancia de trabajo se pusieron en común los principales ejes de análisis en torno a la posibilidad de pensar y proyectar un abordaje específico para adolescentes no punibles en conflicto con la ley penal, valorando si dicho abordaje debería anclar y depender del Sistema de Protección de Derechos sin ningún tipo de intervención de la Justicia (Penal) o bien si ésta debiera intervenir con dichos adolescentes y de qué manera, en qué momentos del proceso, con qué objetivos y funciones específicas, considerando siempre que la misma debiera derivar a los adolescentes al SPD para su abordaje. No se consideró en absoluto la posibilidad de que con este perfil de adolescentes interviniera la justicia penal exclusivamente ni tampoco se contempló poner en relación dichas intervenciones con una baja en la edad de punibilidad.

Los principales aspectos tratados en la mesa para la planificación de abordajes posibles, fueron:

- La determinación de autoría del/la adolescente no punible, a cargo de la Justicia. Se discutió si éste debe ser un requisito para encarar un trabajo desde el Sistema de Protección.
- Judicialización sí o no de los abordajes a no punibles. En cualquier caso, hay consenso a favor de la no implementación de cualquier tipo de coerción procesal.
- Las posiciones favorables a la intervención del sistema penal señalan la importancia del proceso penal como rito: su función simbólica como parte de un proceso de responsabilización. Esto se relaciona con la peligrosidad que conlleva un mensaje de impunidad, de acuerdo a algunas posiciones.
- La responsabilización subjetiva del adolescente no punible: su abordaje desde el sistema de protección, con equipos técnicos especializados.
- Necesidad de concebir al sistema de protección de derechos como uno. Es una realidad que frecuentemente no se incluye a la justicia especializada dentro del mismo.
- Abordaje de trayectorias de los adolescentes no punibles previas al delito: ¿cómo y desde donde trabajarlas? Necesidad de abordajes que se ocupen de modo específico de los adolescentes no punibles, diferenciándolos de aquellos adolescentes en situación de

vulnerabilidad que no han cometido ningún delito.

Se trabajó en dos grupos para pensar dos circuitos posibles de abordaje de adolescentes no punibles:

- 1) Desde un sistema mixto Justicia – Sistema de Protección
- 2) Desde el Sistema de Protección de Derechos exclusivamente.

La sistematización de ambas propuestas, así como de los aportes realizados en toda la jornada quedó a cargo de UNICEF.

Para la segunda instancia el objetivo planteado fue poder generar documentos consolidados y finalizados sobre abordajes con adolescentes no punibles. Revisando los materiales circulados y emergidos de la reunión previa, se visualizó la necesidad de profundizar mucho en abordajes desde el sistema de protección integral, dándole a los mismos la mayor concreción posible. Para ello, la representante adjunta de UNICEF Argentina sugirió que los participantes que pudieran aportaran números, estadísticas y casos exitosos para compartir. Se dio prioridad a la valoración de resultados de abordajes o trabajos con chicos o chicas de este perfil definido. También a la cantidad de chicas o chicos trabajados desde los programas, qué seguimiento se realiza, de qué forma, con quien, qué tipo de profesionales, objetivos concretos, planes individualizados.

Algunos ejes que orientaron el intercambio.

- Elementos necesarios para elaborar modelos o circuitos de trabajo con adolescentes no punibles.

- Responsabilización: ¿De qué manera trabajarla (o se trabaja)? ¿Cómo funciona? ¿Se puede trabajar con una duda o la declaración de autoría es un requisito?

- ¿Quién/es controla/n el abordaje que se realiza con los adolescentes NP desde el sistema de protección? (Ej.: Defensorías, etc.)

De la discusión e intercambio generados a partir de estos interrogantes se destacaron algunos puntos clave que condujeron a la elaboración de propuestas de trabajo o abordaje.

Objetivos generales:

Abordar la responsabilidad subjetiva del adolescente a partir de la comisión de un acto ilícito.

Restituir al adolescente derechos vulnerados, en caso de que sea necesario o parte del problema a abordar.

Objetivos específicos:

Conocer la situación social y psicológica del adolescente y su grupo familiar.

Problematizar la participación del adolescente (con él) en la comisión de actos ilícitos, como parte del proceso de responsabilización subjetiva.

Empoderar al adolescente acerca de sus derechos y asesorar a los adultos referentes o grupo familiar.

A partir de estos objetivos, se desarrolló la propuesta de abordaje en cada grupo. Ambas incluyeron a) Metodología, b) Equipos de trabajo, c) Recursos necesarios, d) Inserción comunitaria.

Con la puesta en común de lo generado, UNICEF Argentina elaboró un documento – propuesta de intervención con adolescentes no punibles en conflicto con la ley penal. Este ha sido hasta el momento compartido en instancias institucionales de discusión de la reforma del código penal juvenil nacional, específicamente en lo que refiere a

la necesidad de fortalecer sistemas de protección de niñas, niños y adolescentes, en contraste con posicionamientos de tipo punitivo y represivo que abogarían por bajar la edad de punibilidad, frente a la cual la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se ha posicionado firmemente desde el “No a la Baja”.

› Articulación con actores del Sistema Penal Juvenil.

La Defensoría ha sido convocada a participar de distintas instancias de articulación interinstitucional con el objeto de abordar situaciones críticas de algunas de las instituciones que dependen de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil. Estos espacios que han conjugado la presencia de actores del Poder Ejecutivo y Legislativo han tenido como fin establecer acuerdos que propulsen la mejora de los espacios de alojamiento. En algunos casos, el contexto que ha impulsado estas mesas de diálogo ha sido la presentación de Hábeas Corpus en algunos casos o por la citación a Audiencia impartida por Jueces de Menores. La Defensoría, en su rol de supervisión de las políticas públicas destinadas a niñez y adolescencia, ha asumido el compromiso de darle seguimiento y supervisión a los diferentes acuerdos consensuados en esas instancias intersectoriales de trabajo.

Otro ámbito de articulación con diversos actores ha surgido frente a situaciones donde se ha detectado presuntas situaciones de violencia institucional. Ante estos casos se implementa una metodología que incluye tanto entrevistas a los jóvenes, como la solicitud de informes a las autoridades, copias de los registros médicos, de los reports de acompañantes y del personal del Servicio Penitenciario. Luego, se constata si desde la institución de alojamiento se ha implementado el “Protocolo de Actuación en Apremios Illegales”, así como también se realizan averiguaciones de manera de cerciorarse que la denuncia haya sido radicada en la Unidad de Violencia Institucional del Ministerio Público de la Acusación.

Sobre la base de lo relevado, se analizan las líneas de acción a seguir desde la Defensoría, de acuerdo con la definición del o la joven acerca de llevar la situación de violencia sufrida a instancias de denuncia pertinentes. Según lo referenciado por la Unidad de Violencia Institucional del MPA, en estas situaciones los jóvenes acudirían a declarar sin el acompañamiento del Área Jurídica de la Dirección Provincial de Justicia Penal Juvenil y serían trasladados por el mismo personal que podría tener implicancias en los hechos de violencia institucional. Considerando la situación descripta, la Defensoría han sido convocada por la Unidad de Violencia Institucional a participar de las entrevistas testimoniales de los jóvenes involucrados, siempre y cuando el joven permita esta presencia.

En octubre de 2017 fue la primera vez que integrantes de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes participaron de este proceso. El acompañamiento de la Defensoría permite contribuir a garantizar el respeto de los derechos a las y los adolescentes en procedimientos donde se presentan como denunciados de un hecho de violencia sufrido en la institución donde se alojan.

Un aspecto a destacar de estas experiencias ha sido que en una de las situaciones, el mismo equipo que entrevistó a los jóvenes el día posterior al episodio en cuestión, fue el mismo que pudo estar presente en la entrevista testimonial en el MPA, donde los adolescentes se encontraron con personas que ya conocían y referenciaban como

profesionales de la Defensoría, propiciando un espacio y ambiente más amigable para el diálogo y el relato de lo sucedido en ese episodio de maltrato.

› Participación en instancias de formación

La Defensoría ha sido convocada para participar en instancias de formación organizadas por diferentes actores gubernamentales y no gubernamentales con el objetivo de que se presenten las competencias de la Defensoría, las principales líneas de intervención del Monitoreo y algunos resultados de los relevamientos realizados en los distintos dispositivos de alojamiento.

Durante 2017, se participó en dos jornadas de estas características:

> “Formación Integral en Medios de Pruebas sobre Sujetos Vulnerables y Cámara Gesell”. Esta actividad fue organizada por el Gobierno de la Provincia de Santa Fe, por medio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, junto a la Corte Suprema de Justicia, el Ministerio Público de la Acusación y el Servicio Público de la Defensa. La capacitación estuvo dirigida a funcionarios y empleados del Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Ministerio Público de Acusación, Servicio Público Provincial de la Defensa Penal, Defensoría del Pueblo, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, todos de la Provincia de Santa Fe, profesionales liberales de la abogacía, psicología y trabajadores/asistentes sociales. La misma constó de 8 jornadas, las mismas tuvieron lugar en las ciudades de Santa Fe y Rosario.

> Formación Multidisciplinaria para profesionalizar el Cuidado Infantil en el Hospital Víctor J. Vilela. La capacitación para CI ha sido impulsada por Aldeas Infantiles SOS Argentina - filial Rosario. El objetivo de la misma fue promover un espacio de Formación – Capacitación – Intercambio y Construcción Colectiva de Conocimientos que aporte a potenciar las capacidades personales de las y los cuidadores, donde se ofrezcan nuevos recursos y elementos creativos para el abordaje de situaciones complejas de niños, niñas y adolescentes en contexto de internación hospitalaria con medidas de protección. En este sentido, la ONG organizadora consideró relevante la presentación de las competencias de la Defensoría y con ello de sus líneas de monitoreo de instituciones.

› Espacio No a la baja convocado por ATE Rosario

ATE es una de las organizaciones que coordina a nivel local la campaña nacional “No a la baja”, con motivo de las posibilidades de que se disminuya en el Congreso de la Nación la edad de punibilidad. La Defensoría también participó de estos espacios de encuentro.

› Apoyo a prácticas culturales en contextos de privación de libertad

Esta línea tiene como fin contribuir al desafío de potenciar las prácticas culturales en contextos de encierro punitivo. Es por ello que se ha buscado contribuir a la realización de distintas instancias que promuevan el acceso a bienes y prácticas culturales. Las principales actividades de esta línea han sido la donación de libros, el apoyo a la visita de referentes de la cultura que han sido convocados para intercambios con los jóvenes, la edición de publicaciones y/o audiovisuales realizados por las y los chicos que transitan el sistema penal, el acercamiento de una obra de teatro/titeres, entre otras.

Desde la Defensoría se entiende la educación y el acceso a la cultura no como una herramienta para la resocialización, sino en su calidad de derecho social fundamental cuando alcanzan un terreno tan complejo como el de los adolescentes que se encuentran privados de la libertad.

Estos espacios de intercambio que suelen darse en los dispositivos de justicia penal juvenil debieran potenciarse y habilitar la posibilidad de interpelar las construcciones imaginarias sobre los sujetos participantes, tanto afuera como adentro de la institución, así como las propias autopercepciones que se producen durante el tránsito en el encierro. Posibilitando también instancias de reflexión sobre el acceso a bienes culturales y estimular la apropiación de herramientas teórico-prácticas para posicionar a los jóvenes como productores de tales bienes y/o como gestores culturales.

Pensar la educación en estos espacios como educación social, como una práctica social histórica, que tenga por objetivo establecer una relación educativa que promueva al sujeto, a través de la transmisión – reconstrucción – apropiación de contenidos culturales que fortalecerán sus posibilidades de inclusión autónoma y crítica en la sociedad (13).

› Subir derechos sin bajar

Con todo el conocimiento construido sobre Justicia Penal Juvenil desde el monitoreo, la atención integral de situaciones particulares, la participación en redes de cooperación y la elaboración de herramientas defensoriales, este organismo creó una campaña sobre el tema para redes sociales. El objetivo fue dar a conocer datos relevados y aportar a una mirada desde la complejidad y no desde la simplificación y la estigmatización. La misma reúne piezas gráficas, gifs, audiovisuales y documentos. Está disponible al ingresar al sitio web de la Defensoría, o yendo directamente a

<http://www.defensorianna.gob.ar/campanas/subir-derechos-sin-bajar>

4. REDES DE COOPERACIÓN.

ADPRA – Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes participa activamente de esta Asociación desde 2012. Dentro de la misma coordina la Red de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, desde la cual se impulsan y realizan distintas actividades a fin de promover el respeto de los derechos de este colectivo e incitar a la creación de defensorías específicas en el ámbito del Poder Legislativo de cada provincia.

Las principales actividades realizadas en este marco durante 2017 fueron:

• Participación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe en Audiencia Pública del Congreso de la Nación para la designación del Defensor del Niño

La Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe, Analía Colombo, participó el jueves 7 de septiembre de 2017, de la Audiencia Pública realizada en la Cámara de Diputados de la Nación para debatir acerca de la modalidad de designación del Defensor del Niño, una figura legal creada en 2005 por la Ley de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (26.061) y su designación debía implementarse en el plazo de 90 días desde su entrada en vigencia.

(13) Silva Balerio, Diego. La acción educativa liberadora en contextos de control social. 2001.



“Teniendo en cuenta que el eje de trabajo específico para este encuentro es abordar los mecanismos de selección del Defensor o Defensora, quiero centrar mis aportes para una Defensoría. Es decir, en la institucionalidad, para no hacer foco solamente en una figura personal”, expresó Colombo y añadió: “Es necesario pensar una Defensoría nacional como una política pública con enfoque de derechos”.

En cumplimiento con el artículo 49 de la ley, la Comisión Bicameral convocó a una audiencia pública para compartir junto a referentes de infancia y asociaciones civiles de todas las provincias la experiencia y expectativas sobre los procedimientos del concurso de oposición y antecedentes para seleccionar al Defensor del Niño y para elaborar un plan de acción de dicha institución a partir de la agenda de la infancia y adolescencia en la Argentina de hoy.

El Defensor de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes es una figura crucial para el desarrollo de la primera infancia, la niñez y adolescencia. Es una figura que no sólo brega por la promoción de los derechos sino que se encarga del monitoreo de las políticas públicas.

“Es muy importante que desde el Congreso se asuma la responsabilidad de cancelar esa deuda que lleva 12 años y se ponga en la agenda nacional el poder de la infancia en Argentina”, dijo la funcionaria.

• Las Defensorías y su rol para abordar el consumo problemático de sustancias.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe junto a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe y UNICEF Argentina realizaron la jornada taller sobre el rol de las Defensorías en el abordaje del consumo problemático de sustancias.

La actividad se desarrolló el 24 de noviembre en la ciudad de Santa Fe en el marco del último plenario anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) donde también se abordaron temas como la designación del

Defensor del Pueblo de la Nación, la actuación de los Defensores del Pueblo en las audiencias públicas para las modificaciones tarifarias de los servicios públicos y lo realizado por las defensorías del país en el marco de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).

De la apertura del encuentro participaron el gobernador de Santa Fe, Miguel Lifschitz, el presidente de Adpra, Alejandro Amor, y el defensor del Pueblo de Santa Fe, Raúl Lamberto, y la defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe a cargo de la Red de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescencia de ADPRA, Analía Colombo.

De la jornada taller sobre el rol de las Defensorías en el abordaje del consumo problemático de sustancias participaron dando cuenta de experiencias de políticas públicas: Paola Cocconi y Varinia Drisun (del Plan de prevención de Consumo de Alcohol y Sustancias Psicoactivas y dispositivo “La Estación, espacio en red”, de la Municipalidad de Rosario); y Cecilia Nieto (de la Agencia de Prevención de Consumo de Drogas y Tratamiento Integral de las Adicciones de Santa Fe) y Juan Carlos Mansilla (de la Sedronar), con la moderación de Luis Garay, defensor del Pueblo de Paraná.

Asimismo, Edith Benedetti, especialista en salud mental y consumo problemático, expuso sobre la “Complejidad conceptual del campo de los consumos problemáticos”.

“Es necesario el enfoque de derechos para un abordaje integral del consumo problemático de sustancias”, expresó la Defensora Analía Colombo y añadió: “Reunir evidencia, planificar, partir de una perspectiva de equidad son algunos de los ejes para el trabajo articulado entre las Defensorías”.

IIO- Instituto Internacional del Ombudsman.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes participa activamente del Instituto Internacional del Ombudsman, su titular, Analía Colombo es miembro de la Junta de la Región Caribe y América Latina. La actividad más destacada en 2017 fue la Declaración de Viena, instando la designación de Defensor/a Nacional de Niñas, Niños y Adolescentes en Argentina.

En el marco de la última reunión del Directorio del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) llevada a cabo en la ciudad de Viena entre el 26 y el 29 de abril de 2017, la Defensora solicitó ante el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) la pronta designación del Defensor/a de Niñas, Niños y Adolescentes y al Defensor/a del Pueblo de la Nación por parte del parlamento argentino. Ambos cargos se encuentran vacantes, el primero desde hace 12 años –desde la sanción de la ley nacional de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes N° 26.061– y el segundo desde hace ocho años.

En dicha declaración firmada por unanimidad se destaca la importancia de cubrir esos roles destinados a “promover derechos y libertades de los ciudadanos con el fin de reforzar y renovar las fuerzas democráticas del Estado”.

ILO – Instituto Latinoamericano del Ombudsman.

La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes participó de la VIIIª ASAMBLEA GENERAL del ILO y el Seminario Internacional el Derecho a la Ciudad y Sustentabilidad. Experiencias y perspectivas de las instituciones defensoras de los DD.HH.

La misma se realizó los días 1 y 2 de junio de 2017 en la ciudad de Montevideo, Uruguay. Previo a la reunión de la Asamblea los participantes e invitados especiales, llevaron a cabo un Seminario Internacional sobre el tema Derecho a la ciudad y sustentabilidad. Aportes de las instituciones defensoras de los Derechos Humanos, tomando como referencia la nueva agenda urbana planteada en la conferencia Habitat III organizada por la ONU en Quito, Ecuador, el pasado mes de octubre y sobre el rol de las instituciones defensoras de DD.HH.

Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas

34º período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos
 Reunión anual de día completo sobre los derechos del niño
 Tema: Protección de los derechos del niño en la aplicación del Programa de Desarrollo Sostenible de 2030
 6 de marzo de 2017, Palacio de las Naciones, Sala XX, Ginebra
 Presentación de Rodolfo Succar – Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe
 “Como reducir la brecha entre los compromisos internacionales y su aplicación a nivel nacional: el papel de las instituciones nacionales de derechos humanos para garantizar la rendición de cuentas de los derechos del niño en la aplicación de los ODS”.

PARTE II

TEMAS TRANSVERSALES

Además de los temas priorizados desarrollados anteriormente, como son Sistema de Protección Integral y Justicia Penal Juvenil, la Defensoría trabaja tres temas transversales.

Estos permiten aportar datos y reflexiones al momento de contextualizar el resto de las acciones, poniendo en práctica el diálogo entre la diversidad de enfoques y fuentes.

Estos temas son: Inversión Social en Niñez y Adolescencia, Bienestar Subjetivo en Niñas, Niños y Adolescentes y Medios de Comunicación.

1. INVERSIÓN SOCIAL EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

1.1 Monitoreo

Desde 2013 la Defensoría realiza un Monitoreo a la Inversión Social en Niñez y Adolescencia. Esto consiste en analizar las asignaciones presupuestarias que el Estado de la provincia de Santa Fe destina al cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes, es decir al colectivo comprendido entre los 0 a 17 años inclusive.

El análisis de la situación de las infancias y juventudes exige trabajar en reducir la brecha entre el reconocimiento jurídico-formal de sus derechos y la implementación efectiva de los mismos. Para lograr este cometido, es necesario priorizar dentro de las políticas públicas, particularmente de las políticas presupuestarias, los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

En este sentido, el Artículo 4 de la Convención de los Derechos del Niño, incorporada a la Constitución Nacional en 1994, establece que los Estados se comprometen a destinar el máximo de los recursos de que disponen para garantizar los derechos reconocidos por la Convención.

La metodología empleada para el cálculo de la inversión en niñez y adolescencia que realiza la Provincia de Santa Fe fue desarrollada por la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales (DAGPyPS) del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación junto a UNICEF en 2004. El objetivo que se persigue con esta metodología es construir un dato que refleje el esfuerzo del Estado en el cumplimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

La continuidad de este proceso de cuantificación año a año, ha permitido conocer el Gasto Público Social Provincial dirigido a Niñez para el período 2001 al 2016 tanto a valores corrientes como constantes de 2001. Para deflactar el GSPdN de la Provincia de Santa Fe se utilizó el Índice de Precios al Consumidor de la Provincia (IPC) estimado por el INDEC para los años 2001-2006. Para el período 2007-2013 se toma el IPC promedio de 9 provincias y para los últimos años el IPC estimado por la provincia de Salta. Año base: 2001. Resta definir el índice más conveniente para deflactar el año 2016.

Además del monto total destinado a niñez también se cuantifica: la evolución del Gasto Público Provincial dirigido a Niñez en pesos por niño, en porcentaje del Producto Bruto Geográfico, en porcentaje del Gasto Público Total Provincial y en porcentaje del Gasto Público Social Provincial. A su vez se presenta la estructura del gasto destinado a

niñez según la especificidad del gasto (Gasto Específico, Gasto Indirecto, Gasto Ampliado y Gasto en Bienes Públicos) y la categoría de Gasto (Ayuda Directa; Condiciones de Vida; Deporte, recreación y cultura; Desarrollo e Integración; Educación; Nutrición y alimentación; Protección del Niño; Salud; Obras Sociales; Ciencia y Técnica y Otros Servicios Urbanos).

En vistas a cruzar el trabajo realizado en esta línea con los otros componentes desarrollados por la Defensoría es que a partir de 2014 se solicitó mayor desagregación de las categorías programáticas específicamente de los Ministerios de Obras Públicas, Desarrollo Social y Justicia para conocer en profundidad lo correspondiente a niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales y en conflicto con la ley penal de forma de poder realizar un análisis específico de Inversión Social en la categoría protección la que comprende situaciones de máxima criticidad. Esto ha permitido conocer el Gasto Público Social Provincial dirigido a Niñez específicamente para la categoría protección del niño con mayores niveles de desagregación para los años 2011 al 2016.

Cabe destacar que lo relativo a Inversión Social ha generado gran impacto y los análisis arribados, los cuales forman parte del primer y segundo Informe del Observatorio de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia (estrategia que lleva adelante la Defensoría junto a UNICEF Argentina desde 2013), han sido usados como insumos por numerosas organizaciones.

Durante 2016 se elaboró un documento que además de dar continuidad a la cuantificación y análisis de la serie buscó indagar sobre la necesidad de institucionalizar la medición de la inversión en niñez y adolescencia y propone como aporte en ese sentido la inclusión de un programa presupuestario transversal, que identifique los recursos financieros para la atención de niñas, niños y adolescentes, en el Proyecto de Presupuesto Provincial 2019.



1.2 Principales resultados

Para cumplir con sus objetivos el Estado desarrolla distintas actividades que se enmarcan en programas o acciones. En este sentido el presupuesto público constituye la principal herramienta mediante la cual se implementan las políticas sociales destinadas a mejorar la calidad de vida de sus habitantes. A través de su diseño se establecen las prioridades sobre la manera en la que serán asignados los recursos provinciales a la financiación de las diferentes erogaciones y a sus respectivos beneficiarios.

Los sistemas de clasificación presupuestaria tradicionales no permiten identificar las erogaciones realizadas a la población por rango etario, con lo cual es necesario construir un dato que refleje la inversión pública dirigida a la niñez. Para ello se requiere analizar transversalmente los presupuestos de las distintas áreas del Estado que participan en la implementación de políticas públicas e identificar los programas e iniciativas que directa o indirectamente pueden tener impacto en este grupo poblacional específico.

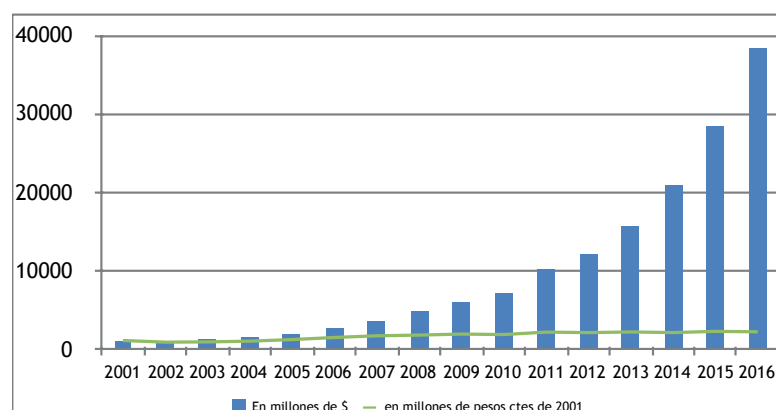
La cuantificación y análisis de la inversión en este grupo etario es imprescindible para garantizar la defensa de sus derechos.

› Evolución del GPSP dirigido a niñez.

El Gasto Público Social dirigido a Niñez (GPSdN) comprende las erogaciones presupuestarias correspondientes al sector público provincial no financiero del nivel de gobierno provincial. En este informe el período bajo análisis fue calculado hasta el año 2009, por la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales (DAGPyPS) del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación, mientras que la Defensoría continuó la serie hasta el año 2016.

En esta sección se presentan los resultados de las estimaciones de ISdN (Inversión Social dirigida a Niñez) de la provincia de Santa Fe para el período 2001-2016. A continuación se presenta su evolución tanto en términos nominales como constantes de 2001.

Gráfico 12. Evolución del gasto público social provincial dirigido a niñez. Provincia de Santa Fe. Años 2001-2016. (en millones de pesos y en millones de pesos constantes de 2001)



Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2016).

Nota: El valor correspondiente al año 2009 para la Provincia de Santa Fe surge de un promedio entre el monto calculado por el Ministerio de Economía y el calculado por el Observatorio. Si bien la diferencia encontrada en ambas series, para este año, era pequeña se buscó con este procedimiento consolidar la serie.

Para deflactar el GSPdN de la Provincia de Santa Fe se utilizó el Índice de Precios al Consumidor de la Provincia (IPC) estimado por el INDEC para los años 2001-2006. Para el periodo 2007-2013 se toma el IPC promedio de 9 provincias. Para los años 2014 y 2015 el IPC promedio de Salta, PBA y San Luis. Para el año 2016 se ha tomado el valor definido en el mensaje de presupuesto 2018.

El Gasto Social de la Administración Pública Provincial dirigido a niñez en 2016 alcanzó los \$38432,6 millones. De esta forma, su valor nominal, crece en todo el período un 3564,3%. Si se calcula el porcentaje de crecimiento interanual surge que en promedio las erogaciones destinadas a la niñez y adolescencia crecen un 27,1%.

Una vez conocidos los montos que el Estado ha destinado a niñez y adolescencia en los últimos años se indagó en su composición y su relación con otras variables.

A continuación se presenta la participación que tiene el Gasto Público Social dirigido a Niñez en términos del PBG, Gasto Social y Gasto Total de la Administración Provincial.

Tabla 3. Gasto Público Social dirigido a Niñez de la Provincia de Santa Fe (en porcentaje)

Años	En % del GPT	En % del GPS	En % del PBG
2001	41,4	74,8	5,6
2002	41,4	73,8	4,0
2003	40,3	70,4	4,0
2004	39,9	72,4	3,7
2005	38,9	71,6	4,2
2006	40,3	71,6	4,7
2007	42,9	71,8	4,9
2008	44,2	74,8	5,0
2009	44,7	73,7	5,8
2010	45,5	72,2	5,3
2011	43,0	69,6	5,8
2012	45,3	69,6	6,0
2013	45,6	70,1	6,3
2014	42,5	67,8	6,3
2015	41,8	67,1	6,6
2016	45,1	68,8	-*

Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2016)

Nota: *El PBG de la Provincia de Santa Fe correspondiente al año 2016 al momento no se encuentra publicado.

La participación que alcanza el gasto en niñez y adolescencia en relación con el Producto Bruto Geográfico de la Provincia es un indicador que refleja cuánto de cada unidad monetaria de producción de un país se invierte, desde lo público, en la niñez y adolescencia. Evidencia la cantidad de recursos públicos que un país invierte en la niñez y adolescencia teniendo en consideración el tamaño de su economía.

Como se visualiza en la tabla anterior el % de GPSPdN con respecto al PBG presenta una tendencia creciente en la última década con excepción del año 2010.

Con respecto a la participación que el GPSPdN tiene en relación con el Gasto Total se busca reflejar la inversión total en niñez y adolescencia que realiza el sector público en un ejercicio fiscal, respecto del tamaño del gasto público total del mismo período. Este indicador permite conocer la priorización que dentro del gasto público total se le da a la inversión en niñez y adolescencia a través de programas y las medidas tendientes a garantizar sus derechos.

Este indicador de acuerdo con la tabla anterior da cuenta de que en el período bajo análisis el gasto público social dirigido a niñez representó entre el 40% al 45% del gasto público total, con excepción de los años 2004 y 2005 donde la participación estuvo por debajo de ese valor.

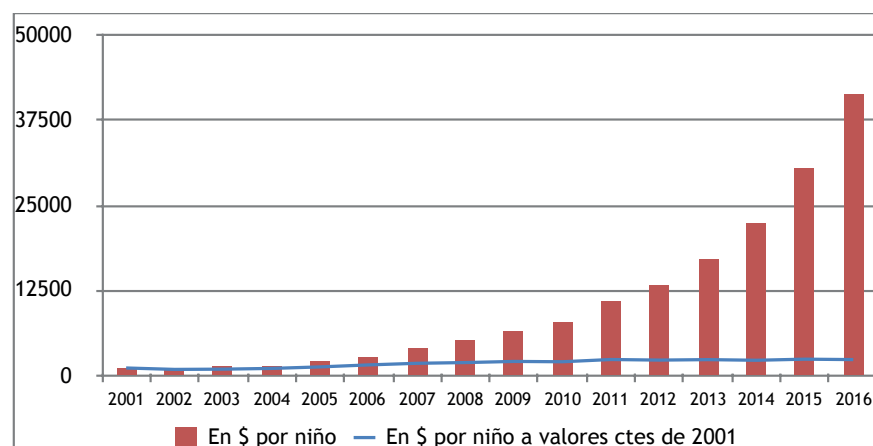
En cuanto a la participación que el GPSPdN tiene en el Gasto Social se busca dar cuenta de la inversión total en niñez y adolescencia que realiza el sector público en un ejercicio fiscal, respecto del tamaño del gasto público social total en ese mismo período. Este indicador muestra la importancia, medida por el peso relativo, que este componente (IPNA) tiene dentro del total de gasto social.

En relación con este indicador lo que se observa de la tabla anterior es que en el período bajo análisis la participación del gasto público social provincial dirigido a niñez en relación con el gasto social varía entre el 67% al 75%.

Es importante considerar que los datos presentados previamente son totales, de manera que para identificar cuánto se ha invertido en la niñez y adolescencia como estrategia de desarrollo económico es necesario **conocer cuánto de ese gasto total se destina a cada niño en promedio de acuerdo al tamaño de la población de este colectivo.**

A continuación se presenta cómo fue evolucionando el GPSP dirigido a niñez por niño.

Gráfico 13. Evolución del Gasto Público Social Provincial dirigido a Niñez, por niño. Provincia de Santa Fe. Años 2001-2016 (en millones de pesos y en millones de pesos constantes de 2001).



Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2016)

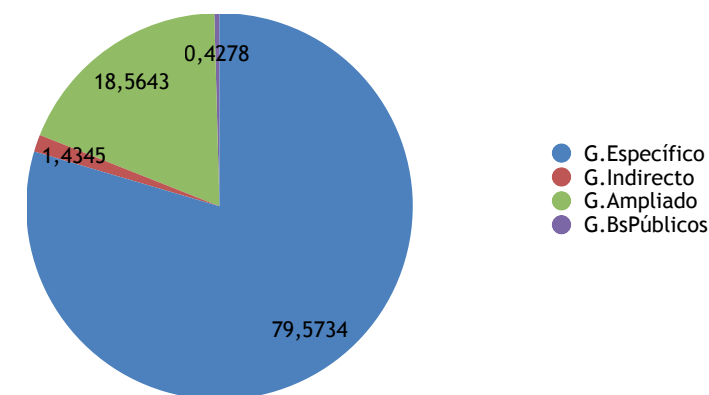
Nota: El valor correspondiente al año 2009 para la Provincia de Santa Fe surge de un promedio entre el monto calculado por el Ministerio de Economía y el calculado por el Observatorio. Si bien la diferencia encontrada en ambas series, para este año, era pequeña se buscó con este procedimiento consolidar la serie.

Para deflactar el GSPdN de la Provincia de Santa Fe se utilizó el Índice de Precios al Consumidor de la Provincia (IPC) estimado por el INDEC para los años 2001-2006. Para el período 2007-2013 se toma el IPC promedio de 9 provincias. Para los años 2014 y 2015 el IPC promedio de Salta, PBA y San Luis. Para el año 2016 se ha tomado el valor definido en el mensaje de presupuesto 2018.

El Gasto Público Social Provincial dirigido a Niñez por niño acumuló en el período analizado (2001-2016) un incremento del 3702% en términos nominales. **Si se calcula el porcentaje de crecimiento interanual surge que en promedio las erogaciones destinadas a la niñez y adolescencia por niño crecen un 27,4%.**

Al avanzar en el análisis se indaga en la composición del Gasto Público Social Provincial dirigido Niñez. A continuación, se presenta la estructura porcentual del GPSPdN según especificidad del gasto para el último año de la serie.

Gráfico 14. Estructura porcentual del gasto Público Social dirigido a la Niñez según especificidad del gasto. Provincia de Santa Fe 2016.



Fuente: elaboración propia en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de la Provincia de Santa Fe.

De la totalidad de erogaciones destinadas a la niñez y adolescencia aproximadamente el 80% corresponde a programas diseñados específicamente para esta franja de edad, lo cual implica que beneficia directamente a niñas, niños y adolescentes. Esto responde a que esta población requiere inversiones que contribuyan de manera directa a su desarrollo y bienestar.

A continuación se presenta la evolución del GPSdN por clase de gasto.

Tabla 4. GPSdN por grupo de clase de gasto (en porcentaje)

Años	Grupo 1	GE	GI	Grupo 2	GA	GBP
2001	84,8%	84,1%	0,7%	15,2%	15,1%	0,1%
2002	84,3%	83,1%	1,2%	15,7%	15,6%	0,1%
2003	79,3%	78,4%	0,9%	20,7%	20,6%	0,1%
2004	82,4%	81,3%	1,1%	17,6%	17,5%	0,1%
2005	81,7%	81,0%	0,7%	18,3%	18,2%	0,1%
2006	81,8%	80,9%	0,9%	18,2%	18,1%	0,1%
2007	81,8%	80,5%	1,3%	18,2%	18,0%	0,2%
2008	85,0%	83,2%	1,8%	15,0%	14,7%	0,3%
2009	85,7%	84,4%	1,2%	14,3%	14,0%	0,3%
2010	85,6%	84,2%	1,4%	14,4%	13,8%	0,6%
2011	84,7%	83,4%	1,2%	15,3%	14,8%	0,5%
2012	85,3%	84,4%	0,9%	14,7%	14,3%	0,5%
2013	84,3%	83,2%	1,1%	15,7%	15,2%	0,5%
2014	82,5%	81,5%	1,1%	17,5%	16,9%	0,5%
2015	80,8%	79,8%	0,9%	19,2%	18,7%	0,5%
2016	81,0%	79,6%	1,4%	19,0%	18,6%	0,4%

Fuente: elaboración propia en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de la Provincia de Santa Fe.

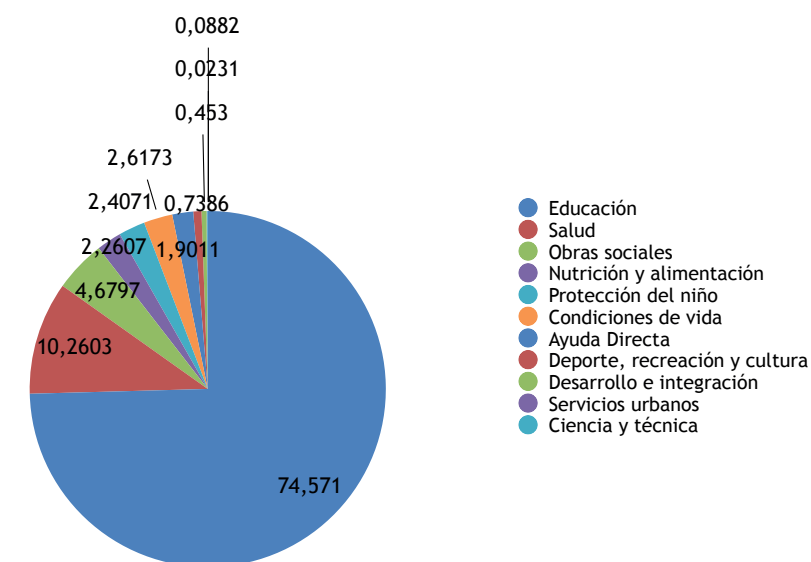
De acuerdo con la tabla anterior, el Grupo 1 -que está integrado por la inversión específica y la inversión indirecta- alcanza una participación superior al 79% para la totalidad de los años de la serie bajo análisis. De este grupo la inversión específica resulta la más importante. En cuanto al Grupo 2, integrado por la inversión ampliada e inversión en bienes públicos, ha pasado de representar del 15% al 20% siendo la inversión ampliada la más relevante.

Analizando la serie de años según la especificidad del gasto es posible observar que en los últimos cinco años el grupo 1 pierde 3,7 pp. Esto responde a que se refuerzan acciones orientadas al gasto ampliado -perteneciente al grupo 2-, dentro de las cuales pueden considerarse aquellas políticas dirigidas a intervenir sobre la comunidad en vistas a paliar situaciones de conflictividad o vulnerabilidad como el Plan Abre.

Desde la Defensoría, se resalta la importancia de poder avanzar hacia fortalecer estrategias como la mencionada. Insistir en el diseño e implementación de políticas que sostengan estrategias integrales donde se orienten no sólo específicamente a niñas, niños y adolescentes sino a mejorar la calidad de vida de sus comunidades y sus familias, deviene fundamental para mejorar el impacto de los sistemas protección específicos.

La segunda forma de clasificar al gasto público social dirigido a la niñez y adolescencia es en las distintas categorías definidas por la metodología. Esto da cuenta de la direccionalidad de las asignaciones presupuestarias.

Gráfico 15. Estructura porcentual del Gasto Público Social dirigido a Niñez según categoría del gasto. Provincia de Santa Fe 2016.



Fuente: elaboración propia en base a datos del Ministerio de Economía de la Provincia de Santa Fe.

La categoría Educación concentra la mayor proporción del GPSP dirigido a la niñez en la provincia alcanzando en 2016 casi el 75% (74.6). Le siguen en importancia la categoría Salud con el 10,3% y en tercer lugar la categoría Obras Sociales con el 4.7%.

El resto de las categorías representan menos del 10% del GPSPdN. Así se encuentran: *Condiciones de Vida* (2.6%); *Protección del Niño* (2.4%); *Nutrición y alimentación* (2.3%); *Ayuda Directa* (1.9%); *Deporte, recreación y cultura* (0.7%); *Desarrollo e Integración* (0.5%); *Servicios Urbanos* (0.1%) y *Ciencia y Técnica* (0.1%).

Realizando una comparación entre 2015 y 2016 es posible dar cuenta que en tres categorías se evidencian importantes variaciones. En algunos casos son el resultado del acceso a información más detallada lo que ha permitido una mejor clasificación de la misma. En otros casos se ha debido a cambios en las prioridades asignadas. Las categorías que han presentado incrementos son: *Ayuda Directa* y *Desarrollo e integración* y las que han presentado variaciones negativas son: *Ciencia y técnica* y *Servicios urbanos*.

La categoría que ha registrado un gran crecimiento entre 2015-16 es *Ayuda Directa* donde se logró una mejor información de parte del Ministerio de Trabajo pudiendo identificar con precisión los beneficiarios y montos asignados/destinados a los Art. 5º y 6º de la Ley Nº 5110. De acuerdo con el Artículo 5 "Corresponderá asistencia a los menores de 16 años de edad, de ambos sexos, que fuesen huérfanos, abandonados o que quedaren desamparados por imposibilidad física de sus padres para procurarles alimentos" y de acuerdo al artículo 6º: "Corresponderá asistencia a la madre con uno o más hijos, menores de 16 años, viuda, soltera o abandonada, siempre que ella y

sus hijos reúnan los requisitos de los incisos c) y d) (14) del Artículo 3°.

Respecto a la categoría denominada Desarrollo e integración, se registra un incremento entre 2015 y 2016. De acuerdo a la desagregación de la información obtenida, este aumento responde a lo que se denomina “Programa de inclusión socioeducativa”. Este programa conocido como “**Vuelvo a Estudiar**” está siendo desarrollado en la educación secundaria para incluir y contener a aquellos jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad escolar. El Plan “Vuelvo a Estudiar” extiende su cobertura a toda la provincia a través de las Delegaciones Regionales de Educación donde los referentes asignados a cada zona canalizan, desde las regionales, todas las situaciones de inclusión escolar.

Al mismo tiempo otra categoría que evidenció crecimiento dentro del Ministerio de Salud es la categoría programática “Atención de personas con discapacidad”. Este programa refiere a acciones implementadas por la Subsecretaría de Inclusión con el fin de garantizar la autonomía, participación e igualdad de oportunidades.

Ambas categorías que registraron crecimiento, Ayuda directa y Desarrollo e integración, benefician a niñas, niños y adolescentes en situación de mayor vulnerabilidad al trabajar sobre sus vínculos y lazos sociales.

Por el lado de las categorías que registraron reducciones una de ellas es la de Ciencia y técnica. Esta caída respondió a las categorías programáticas “Innovación productiva” y “Desarrollo emprendedor” que refiere a las acciones que lleva adelante la Secretaría de Estado Ciencia, Tecnología e Innovación para alcanzar un desarrollo social y económico sustentable, con inclusión social. Si bien crece la categoría “Apropiación social” destinada fundamentalmente a niñez y adolescencia no logra revertir la tendencia. Otro cambio en registrado en esta categoría es en relación al organismo encargado responsable de llevar adelante estas acciones, pasando de ser la Secretaría de Tecnología e Innovación Productiva al **Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva y también se presentaron modificaciones en las denominaciones de algunas de las categorías programáticas.**

Con respecto a la categoría Servicios urbanos los cambios responden a mayores precisiones en algunas de las categorías programáticas enviadas por el Ministerio de Obras Públicas.

A continuación se presenta el Gasto Público Social dirigido a Niñez según categoría y subcategoría de gasto para 2016.

(14) c) No poseer sueldos, rentas o bienes susceptibles de producirlas directamente, o mediante su realización (con excepción de aquéllos que sean de uso imprescindible, y que de acuerdo con su valor y utilidad no excedan las necesidades mínimas del beneficiario) ni jubilación, pensión o subsidio de cualquier naturaleza, que representen un ingreso mayor que el monto del beneficio establecido por la presente ley. En caso de estar en condiciones de percibir salario familiar que acuerdan las diversas leyes nacionales, provinciales, municipales o convenios laborales, por la simple declaración de familiares, percibirá la diferencia entre el monto de éstos y el beneficio que acuerda esta ley; d) acreditar en forma sumaria y fehaciente el estado de necesidad, no siendo obstáculo para ello la existencia de persona con débito alimentario, convivan o no con el solicitante del beneficio, si los ingresos de aquéllos sólo alcanzaren para cubrir necesidades mínimas propias y de las personas a su cargo (excluido el beneficiario) conforme al orden de prelación y obligaciones establecidas en el Código Civil.

Tabla 5. Gasto Público Social dirigido a Niñez según categoría y subcategoría. Año 2016.

Categoría y Subcategorías	Gasto
Ayuda Directa	730.637.304,24
transferencias de ingresos a las familias	-
emergencias	331.099,20
asignaciones familiares	-
pensiones no contributivas	730.306.205,04
Condiciones de vida	1.005.889.995,11
agua potable y alcantarillado	612.083.209,81
vivienda	393.806.785,31
Deporte, recreación y cultura	283.880.664,28
deporte y recreación	80.517.321,91
cultura	203.363.342,38
Desarrollo e integración	174.106.837,93
atención de grupos vulnerables	174.106.837,93
Educación	28.659.579.647,85
Educación básica (inicial, elemental y media)	27.399.707.153,15
programas compensatorios	41.438.750,00
transporte escolar	-
calidad educativa, gestión curricular y capacitación docente	1.218.433.744,69
Nutrición y alimentación	868.853.817,26
PEA	-
comedores escolares y copa de leche	588.197.058,85
comedores comunitarios y/o familiares	-
entrega de tickets y bolsones de alimentos	280.656.758,41
programas alimentarios dirigidos a niños	-
Protección del niño	925.097.367,40
niños en riesgo	899.802.907,23
trabajo infantil	8.000.000,00

violencia familiar	17.294.460,17
Salud	3.943.291.255,07
materno-infantil	14.098.231,84
prevención de enfermedades y riesgos específicos	13.925.449,71
vacunas pediátricas - sanidad escolar	35.100,00
medicamentos	87.549.210,86
atención ambulatoria e internación	3.825.282.740,74
ablación e implantes	2.400.521,92
salud sexual y reproductiva	-
sida y enfermedades de transmisión sexual	-
Obras sociales	1.798.512.709,80
Ciencia y técnica	33.891.171,23
ciencia y técnica	33.891.171,23
Servicios urbanos	8.871.207,23
otros servicios urbanos	8.871.207,23

Fuente: elaboración propia en base a datos del Ministerio de Economía de la Provincia de Santa Fe.

Nota: *PEA: Programa de Emergencia Alimentaria/Programa de Seguridad Alimentaria.

**Cabe mencionar que las subcategorías que no presentan datos imputados y se les ha asignado en la tabla un guión (-) no implica necesariamente que el Estado no destine recursos a esos fines, sino que no es posible distinguirlos en la ejecución del gasto. Esto puede tener su explicación en que muchas veces el nivel de desagregación de la información resulta insuficiente.

Para las categorías de gasto con mayor participación, se evidencia que en el caso de “educación” la subcategoría más importante es “Educación básica (inicial, elemental y media)” representando casi el 96%. En la categoría “salud” la subcategoría más importante es “atención ambulatoria e internación” representando el 97%.

Una vez desagregado el GPSPdN en las categorías y subcategorías de gasto establecidas por la metodología se analiza con mayor profundidad cómo ha evolucionado la categoría “protección del niño” por ser la población en situación de mayor vulnerabilidad sobre la que trabaja la Defensoría

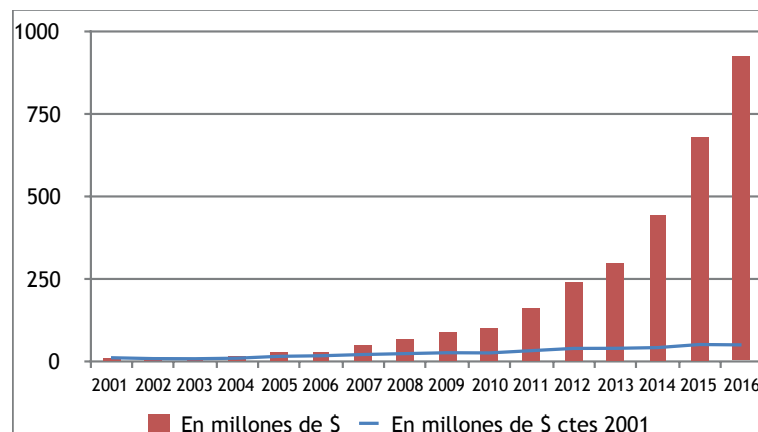


› Análisis del GPSP dirigido a niñez en la categoría protección

En este apartado se analiza la evolución de las erogaciones presupuestarias que el Estado destina específicamente a la categoría *protección del niño*. La misma refiere a todas aquellas iniciativas de protección de los niños cuyos derechos han sido vulnerados. Según la metodología la categoría *protección del niño* se desagrega en las siguientes subcategorías: niñas y niños en riesgo, erradicación del trabajo infantil, de prevención y asistencia en casos de violencia familiar y de la mujer, entre otros. Para construir esta información se trabajó en la desagregación del presupuesto para analizar las actividades emprendidas en la provincia de Santa Fe bajo la órbita de la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y la Dirección de Justicia Penal Juvenil correspondiente al Ministerio de Justicia y DDHH.

A continuación se presenta la evolución del Gasto Público Social Provincial dirigido a la Niñez en la categoría *protección del niño* desde 2001 a 2016 en valores nominales y constantes de 2001.

Gráfico 16. Evolución del Gasto Público Social Provincial dirigido a Niñez, en la categoría protección del niño. Provincia de Santa Fe. Años 2001-2016 (en millones de pesos y en millones de pesos constantes de 2001).



Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la Dirección de Análisis de Gasto Público y Programas Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación (2001-2009) y a cálculos propios en base a datos provenientes del Ministerio de Economía de Santa Fe (2009-2016).
Nota: Para deflactar el GSPdN para la Provincia de Santa Fe se utilizó el Índice de Precios al Consumidor de la Provincia (IPC) estimado por el INDEC para los años 2001-2006. Para el período 2007-2013 se toma el IPC promedio de 9 provincias y para los años 2014 y 2015 el IPC estimado por la provincia de Salta. Año base: 2001. Al momento no se ha deflactado el año 2016 por no haberse definido el índice más conveniente.

Del análisis del gráfico se observa que tanto a valores corrientes como constantes de 2001 el Gasto Público Social Provincial dirigido a Niñez en la categoría protección evidencia una tendencia creciente, presentando un crecimiento en el período bajo estudio de 7015,9% en términos nominales. **Si se calcula el porcentaje de crecimiento interanual surge que en promedio las erogaciones destinadas a la niñez y adolescencia específicamente en la categoría protección del niño crecen un 32,9%.**

Como se ha analizado, la categoría **protección del niño** se desagrega en tres subcategorías: “niños en riesgo”, “trabajo infantil” y “violencia familiar”.

Durante el período comprendido entre 2011-2016 la mayor participación dentro de la categoría *protección del niño* corresponde a “niños en riesgo” alcanzando un porcentaje superior al 95%. Le siguen en importancia los gastos destinados a actividades relativas a la subcategoría “violencia familiar” y finalmente lo destinado a “trabajo infantil” siendo esta última una subcategoría que empieza a visualizarse en el presupuesto a partir de 2012 con lo destinado a la creación de los Centros de Cuidado Infantil (15).

(15) [https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/145470/\(subtema\)/125009](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/145470/(subtema)/125009)

Los Centros de Cuidado Infantil constituyen una medida efectiva para la aplicación de convenios internacionales en materia de erradicación y prevención del trabajo infantil y para el cumplimiento de la normativa nacional y provincial vigente.

Según la metodología realizada por UNICEF se considera que dentro de la categoría “niños en riesgo” se deben incluir tanto las iniciativas destinadas al fortalecimiento familiar, así como los programas de institucionalización y cuidado alternativo.

El análisis anterior permite inferir que existe un crecimiento sostenido en lo destinado a los Sistemas de Protección Especial que se asumen para lo que se considera la categoría “niños en riesgo”. Es innegable la gran participación que posee el Ministerio de Desarrollo Social en esta desagregación, teniendo en cuenta el rol que asume la Subsecretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia para la implementación de todas las acciones que se orientan al interior de esta categoría.

Aun así es importante seguir resaltando las dificultades que existen para analizar con profundidad y rigurosidad esta categoría teniendo en cuenta la forma en cómo se elaboran los presupuestos y la distancia que existe entre éstos y los programas y políticas que efectivamente se ejecutan.

Proceso de cuantificación del Gasto Público Provincial destinado a Niñez y Adolescencia

El monitoreo de la inversión social para que sea eficaz y sostenible requiere que se establezcan acuerdos con las instituciones productoras de información presupuestaria (por ejemplo, Ministerios de Hacienda o Finanzas) para coordinar la entrega de información periódica o el tipo de colaboración que permita acceso a los datos.

Por ello, el primer paso en la realización de este proceso, que comenzó en 2013, consistió en una reunión con el Ministro de Economía de la Provincia de Santa Fe para presentar la metodología y la propuesta de trabajo, de forma de solicitar los presupuestos ejecutados. Luego, se continuó trabajando con referentes técnicos del Ministerio. El cambio de ministro de Economía en la provincia motivó que el 9 de agosto del 2017 se enviara una nota formal al nuevo ministro de forma de que tome conocimiento del proceso de cuantificación y análisis de la inversión social en niñez y adolescencia que viene realizando la Defensoría con el apoyo de UNICEF.

Dado que el presupuesto se confecciona de acuerdo a categorías programáticas y las mismas no permiten en muchos casos identificar los conceptos vinculados a la niñez es necesario solicitar a cada uno de los Ministerios una mayor desagregación de las mismas. De esta forma, se requieren no sólo los montos devengados sino también las especificidades de cada programa, fundamentalmente los beneficiarios a los que van dirigidos. Este pedido de información se reitera cada año luego de la presentación de la cuenta de inversión el 30 de junio. Para determinar la proporción de los recursos públicos dirigidos a la niñez dentro de los gastos indirectos, ampliados y bienes públicos se emplean distribuidores que se seleccionan de acuerdo a la información proporcionada por las unidades ejecutoras de los distintos programas o, en su defecto, por las características de cada iniciativa.

Los distribuidores que se emplearon fueron:

- › Proporción de niñas, niños y adolescentes sobre el total de población
- › Proporción de niñas, niños y adolescentes correspondientes al primer y segundo quintil
- › Proporción de egresos hospitalarios de niñas, niños y adolescentes

Para la elaboración de los distribuidores se fue contactando a los responsables de los programas y a los técnicos estadísticos de cada uno de los Ministerios a fin de recabar información sobre cada distribuidor en particular.

También es importante señalar que en casos excepcionales se han incorporado dentro del GPSNdN determinados programas que el Sistema Informático Provincial de Administración Financiera (SIPAF) no los consideraba como gastos sociales y por lo cual no hubieran sido incluidos como tales. Por ello, se realizaron las reclasificaciones para todo el período considerado de forma de mejorar la relación entre los objetivos de los programas y las funciones presupuestarias.

Además, en las series construidas del período bajo estudio se evidenciaron saltos, los que se han justificado a partir de identificar cambios de programas.

1.3 Promoción e Incidencia

El conocimiento que aporta el monitoreo a la inversión social en niñez y adolescencia es de gran relevancia para la Defensoría. La información que genera es un argumento fundamental al momento de hacer lecturas sobre el Sistema de Protección Integral y el estado de los derechos de las infancias y juventudes santafesinas. Es sabido para este organismo que los datos publicados no solo aportan profundidad al propio trabajo, sino que también se constituyen en una herramienta valiosa recogida y citada por diversas autoridades y organizaciones involucradas en la niñez y la adolescencia. Por consiguiente, el desarrollo y los aportes de la línea de Inversión Social son transversales a todas las demás líneas de la Defensoría. Aporta reflexiones y datos concretos sobre los contextos socioeconómicos en los que se inscriben demás análisis, situaciones y realidades.

En 2017 se trabajó en la producción de un informe específico del tema, que será publicado a inicios de 2018. También se ha planteado el desarrollo de una planificación que involucre charlas y estrategias de difusión de esta información elaborada, la cual se ejecutará una vez editado dicho informe.

Por otra parte, una acción de incidencia en esta línea durante 2017 ha sido la participación de la Defensoría en el V Seminario Internacional de Inversión Social: “En busca de la incidencia para proteger y mejorar la asignación de recursos para la niñez y la adolescencia”

El seminario se llevó adelante los días 10 y 11 de octubre en la ciudad de Buenos Aires. Lo convocó UNICEF junto a los Ministerios

de Hacienda y de Desarrollo Social y el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia de la Nación con el objetivo de profundizar el trabajo y afianzar el camino para proteger y mejorar la asignación de los recursos para el cumplimiento efectivo de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Asistieron autoridades, funcionarios públicos y tomadores de decisión con conocimientos técnicos de los gobiernos de América Latina y el Caribe involucrados con el proceso de asignación de recursos públicos, el ciclo presupuestario y/o la política social que impacta en la niñez de los países. Asimismo, participaron miembros de organizaciones sociales, organismos de cooperación y centros de investigación

especializados en temas de derechos humanos, finanzas públicas y políticas sociales, entre otros. A continuación se sintetizan los perfiles de las personas participantes:

- Representantes de gobiernos de América Latina y el Caribe (principalmente Ministerios de Desarrollo Social, Economía y Finanzas).
- Legisladores y sus asesores vinculados con el proceso de asignación presupuestaria y/o temas relacionados con la niñez.
- Organizaciones defensoras y promotoras de los derechos de la niñez.
- Centros de estudios, universidades y academia en general.
- Organismos de cooperación internacional, representantes de Agencias del Sistema de las Naciones Unidas, instituciones financieras internacionales y Bancos de desarrollo regional.
- Organizaciones sociales que trabajan en incidencia para el financiamiento orientado al cumplimiento de los Derechos Humanos de la niñez y la adolescencia.
- Miembros del Comité de los Derechos del Niño y otros expertos internacionales.

Para dar cuenta de la magnitud del seminario cabe destacar que el número de participantes fue de aproximadamente 300 personas.



La Defensoría además de asistir al seminario para profundizar los conocimientos sobre la institucionalización de la medición de la inversión en niñez y adolescencia en el marco de su línea de trabajo “Inversión Social” fue convocada para realizar una intervención artística sobre la Observación General Número 19 elaborada por el Comité de los Derechos del Niño. Este documento busca ayudar a los Estados Partes a aplicar el Artículo 4 de la Convención en relación con los presupuestos públicos, estableciendo recomendaciones sobre cómo hacer efectivos todos los derechos consagrados en la Convención, especialmente los de las niñas y niños que se encuentran en situaciones vulnerables. La intervención artística a cargo de la Defensoría dio apertura al seminario, luego del panel de autoridades, y fue el modo en que UNICEF Argentina decidió aportarle una instancia de promoción y sensibilización al encuentro. De la misma participaron artistas rosarinos, quienes conjuntamente con esta institución elaboraron guion, puesta

escénica y tema musical sobre la Observación 19.

2. BIENESTAR SUBJETIVO DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA PROVINCIAL

Desde su conformación en 2012, la Defensoría viene desarrollando una línea de trabajo transversal a todo el hacer institucional que es “La voz de quienes tienen voz”. Se trata de hacer aportes concretos para que el derecho de las infancias y juventudes a participar, a opinar, ser oído y que sus voces sean tenidas en cuenta en las decisiones que las y los involucran, sea efectivo. Esta iniciativa ha ido creciendo y profundizándose llegando a su mayor escala en 2015 con la primera encuesta de percepción de bienestar subjetivo en niñas, niños y adolescentes. Desde entonces, la medición del bienestar por parte de ellas y ellos se ha constituido en una línea más de monitoreo e incidencia, que permite contextualizar las demás acciones del organismo desde la propia mirada de las y los niños y jóvenes.

2.1 Monitoreo



La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes junto al Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC) y el Ministerio de Educación, con el apoyo de UNICEF Argentina, han llevado adelante durante el transcurso del año 2017 la segunda versión de la Encuesta Provincial sobre Bienestar Subjetivo en la niñez y la adolescencia de Santa Fe. Los resultados de la primera versión realizada en 2015 se pueden encontrar en el siguiente link: <http://www.defensorianna.gob.ar/archivos/publicacion-2016-web.pdf>.

Se trata de una encuesta realizada a niñas, niños y adolescentes para conocer sus opiniones, percepciones y niveles de satisfacción sobre diferentes aspectos y ámbitos de su vida. El propósito de estos relevamientos consiste en generar conocimiento que contribuya al debate público sobre el bienestar en la niñez y adolescencia desde una perspectiva subjetiva. Se enmarca en el objetivo último de tomar aquellas acciones que promuevan mejoras en la aplicación de cada uno de los derechos proclamados por la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN). La manifiesta fragmentación en la reunión de los datos que no abarca todas las esferas incluidas en la Convención motiva al Estado a reforzar su mecanismo de recolección y análisis sistemático de datos.

El universo de análisis de la primera versión de la encuesta eran las niñas y niños de 3º, 5º y 7º grado. En esa primera versión para conocer la percepción de las niñas y niños se han seguido los lineamientos del Estudio Internacional sobre Bienestar Infantil (International Survey on Children's Well-Being, ISCWeB), promovido y organizado por la Sociedad Internacional de Indicadores de la Infancia (The International Society of Child Indicators, ISCI).

El segundo relevamiento amplía el rango etario del universo de chicos relevados. En este sentido, incorpora, además de los niños de primaria de la primera edición, a los jóvenes de 1º, 3º y 5º del nivel secundario, lo que se espera permita realizar algunas comparaciones entre respuestas del nivel primario y secundario, pero fundamentalmente tener conocimiento de las percepciones de los adolescentes que enfrentan problemáticas distintas. La inclusión de este grupo etario llevó a la necesidad de pensar en un nuevo cuestionario que contemple estas diferencias pero al mismo tiempo mantenga algunas de las preguntas que se aplican a quienes están en el nivel primario. Esto exigió encuentros semanales entre los organismos intervinientes de forma de determinar las dimensiones de análisis a incluir y la manera más conveniente de realizar algunas preguntas. El cuestionario correspondiente al nivel primario obtuvo sólo algunas modificaciones profundizando la dimensión educación.

Al considerar las distintas opciones para realizar el operativo de campo, tanto en términos de recursos necesarios y estructuras, surgió como opción más conveniente al realizar ambas versiones de la encuesta tomar a las escuelas como ámbito donde encuestar a las niñas y niños. Esto se definió en función de los datos arrojados por el Censo de Población, Hogares y Vivienda del año 2010, donde tanto en el total de la provincia como en los dos departamentos más poblados, más del 95% de las niñas y niños de 5 a 14 años asisten a un establecimiento escolar. Si bien para el nivel secundario este porcentaje cae al 87,03% (16) sigue siendo el ámbito más propicio para hacer el relevamiento. La buena estructura

(16) Estimación 2014. Procesamientos de la Dirección General de Información y Evaluación Educativa sobre datos de escolaridad del ME de la provincia y proyecciones poblacionales del Ipec.

organizativa y los registros de información con que se cuentan desde el Ministerio de Educación son elementos que han facilitado también la construcción de una muestra representativa de la niñez santafesina.

Para el cálculo de la muestra se seleccionaron 75 establecimientos de educación primaria y 76 de nivel secundario usando un muestreo estratificado por Región. A continuación se detallan los distintos dominios considerados:

- territorialidad: nodos de la provincia determinados por el Plan Estratégico y ámbito (urbano, rural aglomerado o rural disperso)
- tipo de gestión: público, privado.
- condición socioeconómica de la escuela: deficiente, regular y bueno.

De esta forma, dentro de cada Región, los establecimientos se estratificaron de acuerdo al sector (estatal o privado), al ámbito (urbano, rural aglomerado o rural disperso) y al coeficiente socioeconómico (bueno, deficiente o regular).

En la muestra se incluyeron en forma forzosa 2 escuelas bilingües que son representativas de las 4 que hay en la provincia. Esto permite arribar a percepciones sobre bienestar desde la diversidad.

En cada establecimiento seleccionado se tomó una sección de 3º, 5º y 7º grado en primaria y de 1º, 3º y 5º al azar y participaron de la encuesta todos los estudiantes de esas secciones que asistieron el día del relevamiento. De acuerdo con el diseño de la muestra y suponiendo una no respuesta (NR) y errores de hasta 20%, se encuestaron a más de 8000 niñas, niños y adolescentes de primaria y secundaria.

El instrumento empleado consistió en un cuestionario autoadministrado por las niñas, niños y adolescentes. Los cuestionarios están conformados por preguntas que permiten medir y conocer el bienestar subjetivo de este colectivo a partir de los sentimientos que tienen sobre sí mismos, sus relaciones interpersonales, sus valores y aspiraciones, las zonas en las que viven, entre otros.

El modelo de cuestionario difiere en función del grado y del nivel. En este sentido, las esferas de análisis en el cuestionario para 3er grado son las siguientes: “sobre vos”; “sobre el lugar y las personas con las que vivís”; “sobre el dinero y las cosas que tenés”; “sobre tus amigas/os y otras personas”; “sobre el barrio/cuadra donde vivís”; “sobre tu escuela”; “sobre la manera en la que utilizás tu tiempo”; “más sobre vos”. En los cuestionarios para 5to y 7mo grado se incorporan algunas preguntas adicionales en las dimensiones previamente mencionadas y se adiciona la dimensión: “sobre la forma en la que te sentís con vos mismo”. Finalmente el cuestionario correspondiente para secundaria emplea al igual que las dos versiones de cuestionario anteriores las dimensiones (sobre vos; sobre el lugar y las personas con las que vivís; educación; tiempo libre) e incorpora las siguientes: ambiente; salud; contextos y violencias; sobre la forma en la que te sentís con vos mismo. Finalmente las tres versiones de cuestionario tienen una pregunta de cierre para conocer la opinión sobre el cuestionario para mejorarlo.

Para probar en el campo el cuestionario y otros instrumentos de medición se llevó adelante una pequeña prueba piloto. La misma se realizó el 27 de octubre en la escuela de educación secundaria orientada N° 408 Roberto Fontanarrosa. Los resultados de esta prueba fueron de gran ayuda para identificar que algunas palabras no se entendían en su totalidad y que no se habían considerado algunas opciones de respuesta.

Se incorporaron estas pequeñas modificaciones antes de realizar el muestreo completo. La aplicación de esta segunda versión de la encuesta

se realizó durante el ciclo lectivo 2017, en el horario regular de clases con los equipos propios del Ministerio de Educación.

Para ello se realizaron dos instancias de capacitación y sensibilización, una en Santa Fe y otra en Rosario, con los coordinadores de los docentes encargados de la aplicación de la encuesta los días 21 y 22 de noviembre respectivamente. Se les preparó un instructivo de aplicación para conocer los detalles de la implementación.

Durante esa misma semana, se dio aviso a las y los directores de escuela y las y los docentes aplicadores realizaron el contacto con las escuelas para llevar adelante la implementación de la encuesta en la semana siguiente, del 27 de noviembre al 1 de diciembre. Posteriormente, las encuestas completas se enviaron a la sede Rosario de IPEC en un sobre con la identificación de la Escuela.

Durante la implementación de la misma se garantizó que se cumplieran los protocolos éticos de investigación con énfasis en la confidencialidad de la información producida, con la exigencia de una autorización previa a la realización de la encuesta por parte de los establecimientos educacionales, y de sus padres o tutores y el consentimiento de las niñas, niños y adolescentes que participaron.



2.2 Promoción e Incidencia

Seminario internacional. Entre la medición y la acción: debates en torno al bienestar

En el marco del trabajo que viene desarrollando la Defensoría en torno a la temática relativa al bienestar subjetivo de niñas, niños y adolescentes, se participó del Seminario “Entre la medición y la acción: debates en torno al bienestar”. Este se realizó los días 4 y 5 de septiembre en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tucumán en la ciudad de San Miguel de Tucumán, Argentina. Fue organizado por la

Secretaría de Gestión Pública y Planeamiento de la provincia de Tucumán y UNICEF. El objetivo del Seminario consistió en generar un espacio de intercambio de perspectivas, argumentos y experiencias acerca de distintas metodologías de medición de bienestar y las respuestas necesarias desde la política pública.

Se ha avanzado a partir de discusiones académicas y de políticas, en reconocer al bienestar considerando a los ingresos, pero también dimensiones subjetivas. Se acuerda en la necesidad de avanzar en la medición del bienestar y de la pobreza, analizar los factores que la determinan, e incorporar en ese proceso la perspectiva multidimensional y de género así como desagregaciones por rango etario y ubicación geográfica.

Durante este seminario, la Defensoría junto a IPEC presentaron la experiencia de medición del bienestar realizada en 2015 a niñas y niños del nivel primario de forma representativa en toda la provincia de Santa Fe.

3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El análisis y relevamiento de noticias permite a la Defensoría un trabajo articulado de monitoreo, incidencia y atención. Varias noticias detectadas se convierten en una intervención del organismo sobre una situación particular, asimismo los temas más frecuentes en la cobertura mediática refuerzan los temas recurrentes en la atención y la importancia de las poblaciones priorizadas en la definición institucional: jóvenes y Justicia Penal Juvenil y niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

3.1 Monitoreo

Entre 2016 y 2017 el Monitoreo de Medios de Comunicación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes se centró en el registro y relevamiento de las noticias vinculadas a niñez y adolescencia publicadas en los principales medios gráficos y portales web de los cinco nodos de la provincia: Rosario, Santa Fe, Rafaela, Venado Tuerto y Reconquista.

Los medios relevados diariamente fueron los siguientes:

Rosario

- Diarios impresos
- La Capital, El Ciudadano, Rosario12
- Portales web
- RosarioPlus, Rosario3.com, Enredando, Redacción Rosario, Agencia Sin Cerco

Santa Fe

- Diarios impresos
- Diario Uno, El Litoral
- Portales web
- Notife, LT10.com

Reconquista

- Portales web
- ReconquistaHoy, ReconquistaNoticias.com, NorteHoy

Rafaela

- Diarios impresos
- Diario Castellanos, La Opinión
- Portales web
- Rafaela Noticias

Venado Tuerto

- Portales web
- Diario La Guía, Noticias Venado, Venado24

Las piezas informativas fueron clasificadas de acuerdo a los temas empleados para la caracterización de las situaciones abordadas desde Atención Integral de la Defensoría.

Se relevó un total de **310** noticias.

Tabla 6. Desagregación por tema

Tema	Cantidad	%
Accidentes	2	0,6%
Cultura	2	0,6%
Deportes y Recreación	3	1,0%
Derechos Humanos	1	0,3%
Derechos y familia	1	0,3%
Derechos, participación y solidaridad	3	1,0%
Discapacidad	3	1,0%
Drogas	6	1,9%
Educación	13	4,2%
Explotación sexual NNyA y Trata	13	4,2%
Justicia penal juvenil	39	12,6%
Ambiente y Hábitat	2	0,6%
NNyA sin cuidados parentales	66	21,3%
Pobreza	5	1,6%
Salud	9	2,9%
Seguridad/Inseguridad	2	0,6%
Violencia	133	42,9%
s/d	7	2,3%
Total	310	100%

Según el monitoreo los temas que tuvieron mayor prevalencia entre 2016 y 2017 en la agenda de los medios de comunicación en materia de niñez y adolescencia fueron correlativos a las situaciones recibidas por parte del Área de Atención Integral:

- Violencias 42,9%
- Niñas y niños sin cuidados parentales 21,3%
- Justicia Penal Juvenil 12,6%

Entre lo que refiere al **42,9% de casos de violencias** se pueden destacar situaciones vinculadas a maltrato intrafamiliar, violencia entre pares en el ámbito escolar, violencia de género, violencia institucional, hostigamiento policial, desaparición forzada, hechos de violencia relacionados a economías delictivas y niñas y niños víctimas de balas perdidas producto de tiroteos o enfrentamientos.

No es menor entre 2016 y 2017 la aparición de noticias vinculadas a **violencia institucional** (se registró un gravísimo caso de hostigamiento y apremios ilegales por parte de personal policial a un grupo de jóvenes en la localidad de Totoras) que aparecen en un **9,4%**. Como también sobresale entre las informaciones un caso de posible desaparición forzada en la ciudad de Rosario. artículos analizados hacen referencia a la misma situación (Caso Valentín Reales, joven de 15 años desaparecido en noviembre de 2016 en barrio Cabán 9) que en 2017 sumó el reclamo de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH).

Tabla 7. Desagregación según observación asignada o subtema

Observación	Cantidad	%
Aborto espontáneo	1	0,3%
Abuso sexual	21	6,8%
Accidentes	3	1,0%
Actuación sobre el medio también por tratamiento	1	0,3%
Adopción	13	4,2%
Amenazas de bombas	10	3,2%
Baja de la edad de punibilidad	7	2,3%
Buena cobertura periodística	6	1,9%
Búsqueda de paradero	2	0,6%
Comunidades Terapéuticas	17	5,5%
Consumo de sustancias	5	1,6%
Denuncia a la Defensoría del Público	2	0,6%
Denuncia de intento de secuestro	1	0,3%
Deportes y recreación	1	0,3%
Derechos, participación	1	0,3%
Desaparición forzada	7	2,3%
Discapacidad	1	0,3%
Educación	3	1,0%
Embarazo en la adolescencia	1	0,3%
ESI	1	0,3%
Explotación y trata	6	1,9%

Femicidio	3	1,0%
Fertilización	1	0,3%
Fumigaciones	1	0,3%
Intento de secuestro	2	0,6%
Intentos de cobertura con enfoque de derecho	2	0,6%
Joven desaparecido	1	0,3%
Justicia Penal Juvenil	30	9,7%
Mala cobertura periodística	1	0,3%
Maltrato	1	0,3%
Narcotráfico	1	0,3%
Niñas y niños baleados	3	1,0%
Niñas y niños perdidos	9	2,9%
NNyA sin cuidados parentales	29	9,4%
Pobreza	5	1,6%
Políticas públicas	1	0,3%
Propuesta Defensoría NNyA	1	0,3%
Redes sociales y violencia en escuela	4	1,3%
Robo	1	0,3%
Salud	5	1,6%
Suicidio	3	1,0%
Sustitución de vientre	1	0,3%
Trabajo infantil	1	0,3%
Uso medicinal de la marihuana	1	0,3%
Venta de bebé	2	0,6%
Economías Delictivas	18	5,8%
Violencia de género	5	1,6%
Violencia en el ámbito escolar	13	4,2%
Violencia institucional	29	9,4%
Violencia intrafamiliar	15	4,8%
s/d	11	3,5%
Total	310	100,0%

El 21,3% de las noticias que hacen referencia a niñas y niños sin cuidados parentales aparecido en el lapso mencionado está asociado preferentemente a:

- La situación que atravesó la Subsecretaría de Niñez y Adolescencia de la provincia de Santa Fe (que incluyó el cambio de autoridades en diciembre de 2016)
- Las irregularidades en el modo de alojamiento en hostels y comunidades terapéuticas de niñas, niños y adolescentes separados de su centro de vida. Esta situación fue relevada desde el organismo a través de dos líneas de trabajo: el Monitoreo de Niñas y Niños

Sin Cuidados Parentales (para conocer la cantidad de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales, las condiciones de su alojamiento ya sea en centros residenciales o en familias solidarias y/ampliadas y el funcionamiento del Sistema de Protección Integral) y a través del Monitoreo de Medios de Comunicación (para analizar cuánto y cómo es visibilizada esta problemática en la agenda periodística).

Este análisis permitió a la institución, tal como establece la Ley 12.967, elaborar recomendaciones que permitan ordenar prácticas. En este marco se confeccionó el informe *“Las instituciones de acogimiento de la provincia de Santa Fe. Diagnóstico y aportes para la garantía y restitución de derechos de las niñas, niños y adolescentes separados de sus centros de vida”* que fue entregado al Poder Ejecutivo en noviembre de 2017.

El **12,6% de las noticias vinculadas a Justicia Penal Juvenil** estuvieron vinculadas en su mayoría a la situación de jóvenes alojados en el IRAR. Estas informaciones que fueron publicadas preferentemente en los medios de la ciudad de Rosario hicieron referencia en su mayoría a problemas edilicios en la institución o algún tipo de maltrato sufrido al ser alojados.

Asimismo, el monitoreo incluyó entre las variables de análisis si la información publicada en los medios de comunicación monitoreados diariamente fue remitida a: profesionales del Área de Atención Integral, profesionales del Área de Promoción y Monitoreo y/o a la Defensora, o a toda la Defensoría. Como también si la información fue derivada para generar actuaciones de oficio por parte de la Defensoría o como material de consulta y relevamiento para otras áreas de la institución.

Tabla 8. Desagregación según a quien se notificó en la Defensoría.

Notifica a	Cantidad	%
Defensora	54	17,4%
Equipo AI	71	22,9%
Equipo PyM	66	21,3%
Yodos	114	36,8%
s/d	5	1,6%
Total	310	100%

Este dato permitió tener un conocimiento de aquellas informaciones que tomando estado público a través de los medios de comunicación dan inicio a un expediente o al abordaje de oficio por parte del organismo.

De las situaciones remitidas a partir de su aparición en algunos de los medios relevados sobresalen los expedientes iniciados en casos de violencias (19 en total) y niñas y niños sin cuidados parentales (18 en total).

Tabla 9. Noticias que iniciaron actuaciones de la Defensoría por tema

Tema	Cantidad	%
Drogas	1	2,3%
Explotación sexual infantil y Trata	1	2,3%
Justicia penal juvenil	4	9,1%
NNyA sin cuidados parentales	18	40,9%
Violencia	19	43,2%
s/d	1	2,3%
Total general	44	100%

3.2 Promoción e Incidencia

El trabajo sostenido del monitoreo de medios y el conocimiento que aporta posibilita desarrollar diversas estrategias de incidencia, como ciclos de capacitación, recomendaciones sobre buenas prácticas periodísticas al hablar de infancias y juventudes, emisión de herramientas defensoriales a empresas informativas, trabajo en red con otras instituciones afines a la temática.

En este sentido, durante 2017 se organizó junto a la Defensoría del Público y el Centro de Comunicación y Educación de la Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales – UNR el Seminario “Niñez y Adolescencia en radio y TV: desafíos y propuestas”.

Estuvo orientado a estudiantes y trabajadores del campo de la comunicación y contó entre el equipo docente con reconocidos referentes en el enfoque de derechos en la comunicación para niñas, niños y adolescentes.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



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

SEDES EN LA PROVINCIA

Defensoría del Pueblo

Rosario: Pasaje Álvarez 1516
(0341) 4721112/13
inforos@defensoriasantafe.gob.ar

Santa Fe: Eva Perón 2726
(0342) 4573904 / 4573374
infosfe@defensoriasantafe.gob.ar

Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes

Rosario: Tucumán 1681
4721587-88-89
info@defensorianna.gov.ar



www.defensoriasantafe.gob.ar

www.defensorianna.gov.ar